

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-PD-03
		Fecha: 19/02/2026
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO	Versión: 6

LÍDER DE PROCESO
Jefe de la oficina asesora de planeación y tecnologías de la información.
1. OBJETIVO
Administrar y gestionar la autenticación de los usuarios para el acceso a los diferentes sistemas de información y recursos tecnológicos dispuestos para el desarrollo de las funciones y/o actividades de los usuarios.
2. ALCANCE
El procedimiento inicia con la solicitud de gestión de usuarios, presentada por el solicitante autorizado de cada unidad de gestión a través de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, continúa con la validación de la solicitud, la verificación de aprobaciones, la creación, modificación o eliminación de los accesos correspondientes y el registro de las evidencias en los sistemas de control establecidos y finaliza con la atención y cierre formal de la solicitud, habilitando o ajustando el acceso del usuario a los sistemas de información y recursos tecnológicos requeridos.
3. ÁREAS RESPONSABLES
120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
4. GLOSARIO (TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS)
- ANS (Acuerdo de niveles de servicio: Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios TI y el usuario, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como las condiciones y tiempos de atención a la solicitud. - CREDENCIALES DE AUTENTICACIÓN: corresponde al usuario y la contraseña asignados al usuario y/o contratista para ingresar a los sistemas de información, aplicativo o servicio informático. - CLAVE, CONTRASEÑA, PASSWORD: Es un método de autenticación que se utiliza para controlar el acceso a información, espacios o recursos TI. - ESCALAMIENTO: Es un traslado en el nivel de atención, a una solicitud TI, para su atención y solución. - GLPI: Herramienta que gestiona las incidencias o solicitudes de soporte de los usuarios de la entidad. Sus siglas, traducidas de francés a español, significan: Gestión Libre del Parque Informático. - INCIDENCIA: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio.) - El enmascaramiento de datos: es un proceso de sustitución o eliminación de información confidencial de los datos antes de que se compartan con terceros o se utilicen para fines de prueba. - MESA DE SERVICIOS TI: Punto único de contacto dentro de la organización, para la atención de las solicitudes de los usuarios a nivel TI. - PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Un conjunto de estándares, herramientas de hardware y software que apoyan el desarrollo de los procesos administrativos y misionales de la entidad. - REQUERIMIENTO: Es una solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio. - ROLES: Es una colección de permisos definida para todo el sistema que se puede asignar a usuarios específicos en contextos específicos. La combinación de roles y contexto definen la habilidad de un usuario específico para hacer algo en él sistema. - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información adicionalmente pueden involucrarse otras propiedades, tales como: autenticidad, responsabilidad, no repudio y confiabilidad. - SISTEMA DE INFORMACIÓN: Un sistema de información es un conjunto de recursos integrados con el objetivo de administrar y distribuir datos de una manera organizada. - TIC (Tecnología de Información y Comunicaciones): Se denomina TIC, al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información. - USUARIO: Persona vinculada a la entidad, ya sea como funcionario o contratista.
5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN
Para gestionar la solicitud requerida es necesario que la entidad cuente con una herramienta de mesa de servicios TI de solicitudes tecnológicas. Se requiere contar con un administrador de sistema de mesa de servicios TI. Se requiere contar con un administrador de las plataformas de cuentas de usuario. Es necesario informar desde las unidades de gestión quien o quienes son las personas designadas para realizar las solicitudes de accesos y de gestión de usuarios. GENERALES 1. El usuario deberá aplicar todas las medidas a su alcance, para evitar el acceso de personal no autorizado, velando por la protección de la información de la entidad, acorde a lo establecido en la Política Digital, Seguridad y Privacidad de la Información. 2. Los usuarios deben mantener controles de acceso efectivos, particularmente con el uso de contraseñas personales, únicamente para actividades y labores institucionales. Así mismo, notificar cualquier incidente de seguridad, a través de la mesa de servicios TI. Evitar incluir procesos automatizados de inicio de sesión. 3. Toda actividad de gestión de usuarios será registrada de forma automática por cada uno de los sistemas de información y plataformas tecnológicas en un archivo de registros (Logs). 4. Es responsabilidad de cada unidad de gestión, informar a la mesa de servicios TI, por medio de los canales establecidos, cualquier tipo de novedad que se presente sobre las cuentas de correo impersonal que requieran asistencia o gestión sobre la misma por parte de TI. 5. Siempre que un usuario realice por primera vez la autenticación en algún equipo de cómputo vinculado a la red y al controlador de dominio del IDARTES, visualizará un mensaje de advertencia de seguridad, con recomendaciones para el uso del mismo. 6. Para brindar seguridad adicional en aplicaciones y para reducir la ventana de oportunidad de accesos no autorizados, se limitará un tiempo máximo de sesión de Windows de cinco minutos. 7. Estructura de contraseñas de red. Al crear las credenciales, las contraseñas asignadas contendrán las siguientes características: Tendrán una longitud mínima de ocho (8) caracteres, no deberán incluir el nombre de usuario, ser significativamente diferentes de las anteriores contraseñas, contar como mínimo con una letra mayúscula, con letras minúsculas, un número y un símbolo. GESTIÓN DE CUENTAS 8. Toda solicitud de gestión de usuarios debера ser remitida a través del correo electrónico soporte.ti@idartes.gov.co. 8.1 Para el caso de funcionarios de planta, será Talento Humano quien realice la solicitud, adjuntando la resolución del nombramiento y debe indicar las plataformas, permisos y/o roles requeridos a las que se desea tener acceso con estas credenciales. 8.2 Cuando se trate de contratistas o terceros, está la debe remitir el jefe de área, gerente, subdirector o la persona de la unidad de gestión que sea designada mediante comunicado al correo de mesa de servicios TI para esta función. Para que la solicitud sea exitosa y sin contratiempos debe indicar las plataformas, permisos y/o roles requeridos a las que se desea tener acceso con estas credenciales, adjuntando acta de inicio y el documento que soporte la vinculación contractual, cuya veracidad e integridad de la información contenida será responsabilidad del solicitante, esta debe contener los siguientes datos: - Documento de identidad



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		Código: GTI-PD-03
			Fecha: 19/02/2026
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO		Versión: 6

- Nombre completo del contratista
- Número del documento de identidad
- Número de contrato vigente
- Dependencia a la que pertenece
- Fecha de inicio y de finalización del contrato
- Nombre del supervisor.

9. Para el caso de los contratistas, el acceso al sistema de información PANDORA y a los demás recursos tecnológicos a través del usuario de red estará alineado a la fecha de vencimiento del contrato más diez (10) días hábiles, con el fin exclusivo de permitir la finalización de actividades administrativas y la gestión del último informe de pago. Durante este periodo adicional, la responsabilidad por el uso adecuado de las credenciales, la protección de la información y el cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información será del supervisor del contrato, quien deberá garantizar que el acceso se utilice únicamente para los fines autorizados y notificar oportunamente a la Mesa de Servicios TI cualquier novedad o incidente de seguridad. El vencimiento del acceso al correo electrónico estará alineado a la fecha de vencimiento del contrato y/o a la firma del paz y salvo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información. Aplicarán las excepciones establecidas en la política de operación 18.

10. Para el caso de funcionarios, el vencimiento del acceso a los sistemas de información y/o recursos tecnológicos a través del usuario de red y correo electrónico, lo determinará Talento Humano mediante solicitud a la mesa de servicios TI, con la debida documentación que respalde la necesidad de cierre de la vigencia. La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información no será responsable, si desde Talento Humano no se remite la información oportunamente.

11. Toda solicitud de credenciales que requiera permisos especiales para navegación, en recursos compartidos (Nas, Drive), VPN, sistemas de información etc., debe ser solicitada y autorizada por el jefe de dependencia, gerente, subdirector o la persona de la unidad de gestión que sea designada mediante comunicado, al correo de mesa de servicios TI para esta función. Esta solicitud debe contener la justificación del requerimiento, usuarios, permisos, perfiles y/o roles requeridos, y la solicitud debe estar acorde con las actividades que desarrolla cada usuario, evitando acceso a módulos o permisos que no son necesarios.

12. La nemotecnia utilizada para definir las credenciales de usuario estará dada por el primer nombre, seguido por un punto (.) y su primer apellido. Si la cuenta ya existe, se agrega la letra inicial de su segundo apellido y en caso de mantenerse la igualdad se utilizará la inicial del segundo nombre de acuerdo al siguiente ejemplo: para “Cristian Dario López Rátiva”: cristian.lopez de existir un usuario con ese usuario previamente se utilizará: cristian.lopezr, de existir un usuario con ese usuario previamente se utilizará: cristiand.lopezr. y se realizará la secuencia hasta que ya no exista igualdad.

13. Todas las credenciales de acceso serán enviadas vía correo electrónico donde se incluirán los acuerdos definidos en la Política Digital, Seguridad y Privacidad de la Información; una vez el usuario haga uso de las mismas, se dará por entendido que las acepta, en caso de estar en desacuerdo con las mismas deberá manifestarlo a vuelta de correo a la misma cuenta remitente.

14. Para el caso de creación de cuentas de correo de carácter impersonal, la solicitud debe contar con su debida justificación la cual será remitida al jefe de la OAPTI para su aprobación y posterior asignación del recurso tecnológico. Se creará bajo la siguiente estructura: dos palabras separadas por un punto (.). Ejemplo: gestion.documental@idartes.gov.co. La misma dinámica se maneja para la creación de los "Alias".

15. Las solicitudes para creación de grupos de correo deberán relacionar el nombre del grupo y la justificación de la creación, adicional a esto, deben contener la lista de cuentas que deben ser agregadas, especificando el rol de cada una. Así mismo, será responsabilidad de la dependencia solicitante, mantener actualizados los miembros del mismo, o en su defecto avisar oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, por medio del correo soporte.ti@idartes.gov.co, para que sea actualizado desde allí.

16. En situaciones especiales como permisos, incapacidades, adición, suspensión, terminación anticipada de contrato, será responsabilidad del jefe de dependencia, gerente, subdirector o la persona de la unidad de gestión que sea designada, mediante comunicado al correo de mesa de servicios TI para esta función, reportar la novedad enviando la solicitud a soporte.ti@idartes.gov.co.

- Adición: Cuando se va a crear una solicitud para un colaborador con adición a un contrato.

- Reactivación: Cuando se reactivan los usuarios a un funcionario y/o contratista que ya ha tenido relación con el IDARTES.

- Suspensión de actividades: Cuando se va desactivar temporalmente una cuenta de un usuario que estará desvinculado por cierto periodo de sus actividades, con previa autorización.

- Desvinculación: Cuando un usuario termina su relación con el IDARTES.

17. En ningún caso se deberá presentar dos usuarios asociados al mismo número de identificación, en la eventualidad que llegase a presentarse desde la OAPTI se solicitará la respectiva corrección.

18. Cuando un contratista requiera acceder a algún sistema de información para finalizar acciones pendientes asociadas a sus obligaciones contractuales y sus credenciales ya se encuentren vencidas conforme a lo establecido en la política de operación 9, el jefe de dependencia, gerente o subdirector deberá realizar la solicitud a la Mesa de Servicios TI a través del correo soporte.ti@idartes.gov.co, adjuntando la debida justificación. La solicitud será evaluada y estará sujeta a la aprobación del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información. En caso de ser aprobada, la extensión del acceso será por un periodo máximo de diez (5) días hábiles. Durante este periodo, la responsabilidad por la custodia, confidencialidad, integridad y uso adecuado de la información será del supervisor del contrato, quien deberá velar por el cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información y asumir la responsabilidad ante cualquier uso indebido de las credenciales otorgadas. En caso de requerir un plazo adicional, deberá presentarse una nueva solicitud debidamente justificada.

19. Cuando se requiera acceder a una cuenta de correo electrónico o herramienta de trabajo colaborativo de alguna persona que ya no cuente con relación con el Instituto Distrital de las Artes o a una cuenta impersonal inactiva, la necesidad será evaluada y será sujeta a la aprobación del jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información. Solo se podrán restablecer cuentas en ambientes offline con asistencia del administrador de cuentas de usuario en la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, no se podrán emitir o enviar correos, ni notificaciones desde estos buzones, únicamente se realizará la consulta asistida.

20. Las cuentas de correo electrónico que no registren actividad durante los últimos 30 días calendario según plataforma de administración, serán suspendidas durante 30 días, si no se recibe alguna solicitud relacionada con su estado inactivo, posterior a otros 30 días, se realizará el proceso de copia de seguridad, y posterior eliminación, conforme al Procedimiento de copias de seguridad y restauración de la información.

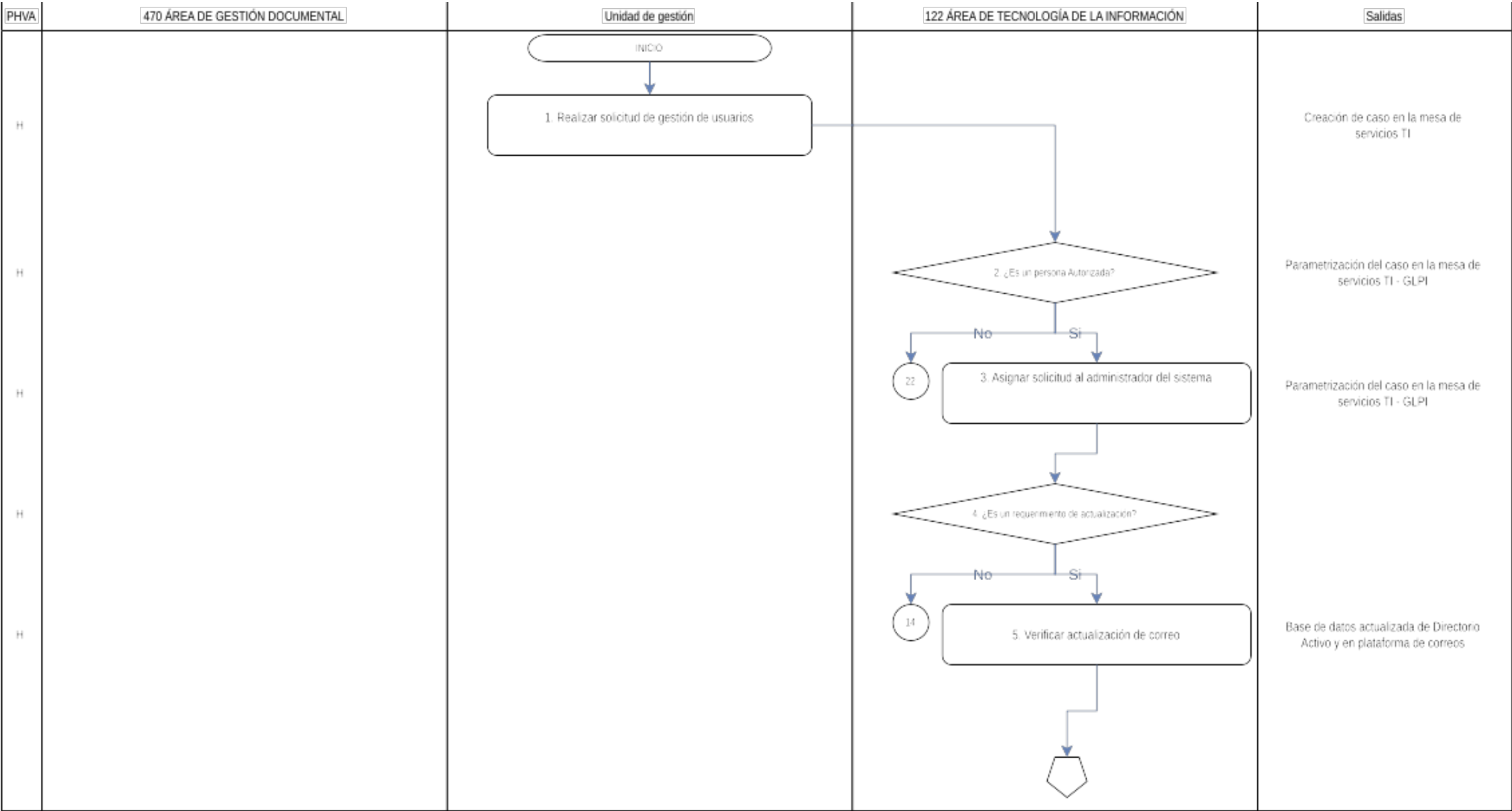
21. Las cuentas de usuario pueden ser públicas, por lo tanto pueden ser usadas y almacenadas en aquellos repositorios que lo requieran. En contraposición las contraseñas son privadas, son de uso exclusivo del usuario a quien le fue otorgada, no deben ser divulgadas, su almacenamiento solo debe ser permitido para los mecanismos que ejerzan los procesos de autenticación, que deben velar en todos los casos y por todos los medios posibles la reserva y no divulgación de dicha información.

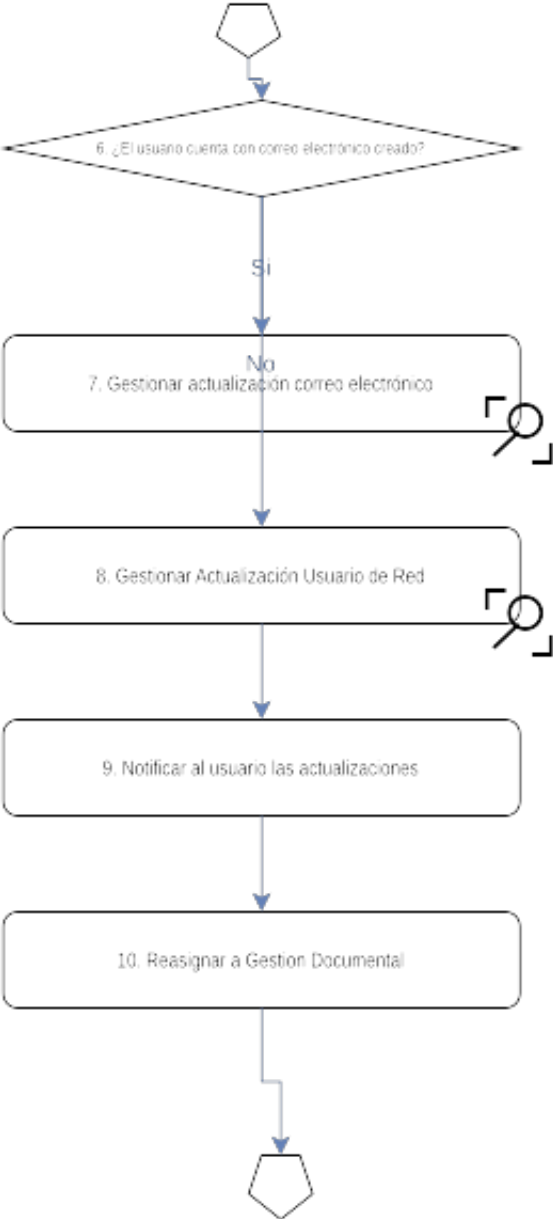
22. La creación de usuarios locales se efectuará de acuerdo con las políticas de seguridad y privacidad de la información del IDARTES, sólo se realizará por parte de la OAPTI, previo análisis de la solicitud, cuando sea estrictamente necesario para la ejecución de actividades específicas y su uso debe ser controlado para minimizar los riesgos asociados, tales como, exposición de datos, alteración de información y explotación de vulnerabilidades. Los usuarios de cuentas locales aceptan las consecuencias por el uso indebido de las mismas, conforme la normativa aplicable vigente.

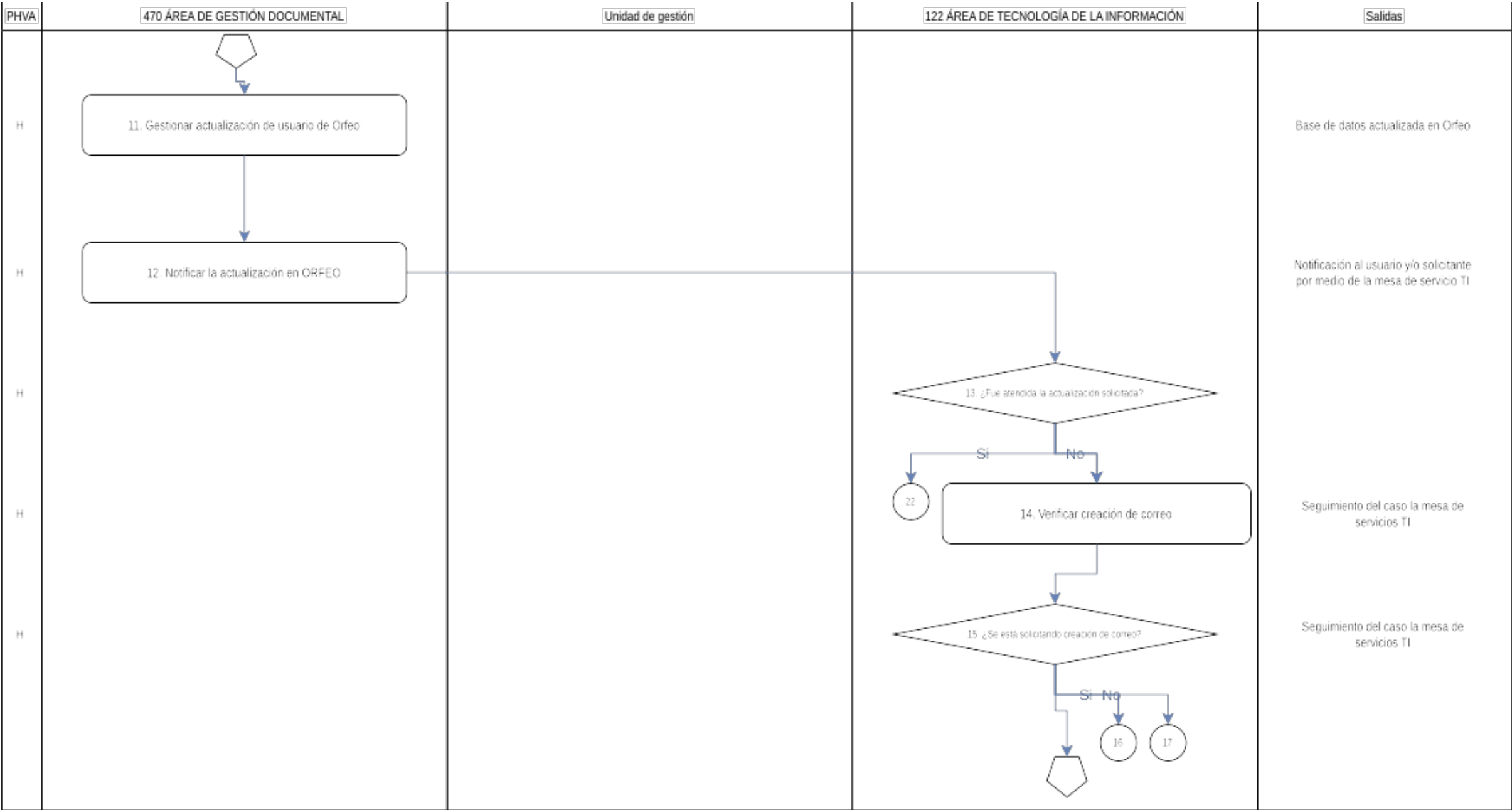
23. Durante los periodos de extensión de acceso posteriores a la finalización contractual, el supervisor será responsable de verificar que el usuario no acceda, copie, modifique o elimine información diferente a la estrictamente necesaria para el cierre de sus obligaciones contractuales, garantizando el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

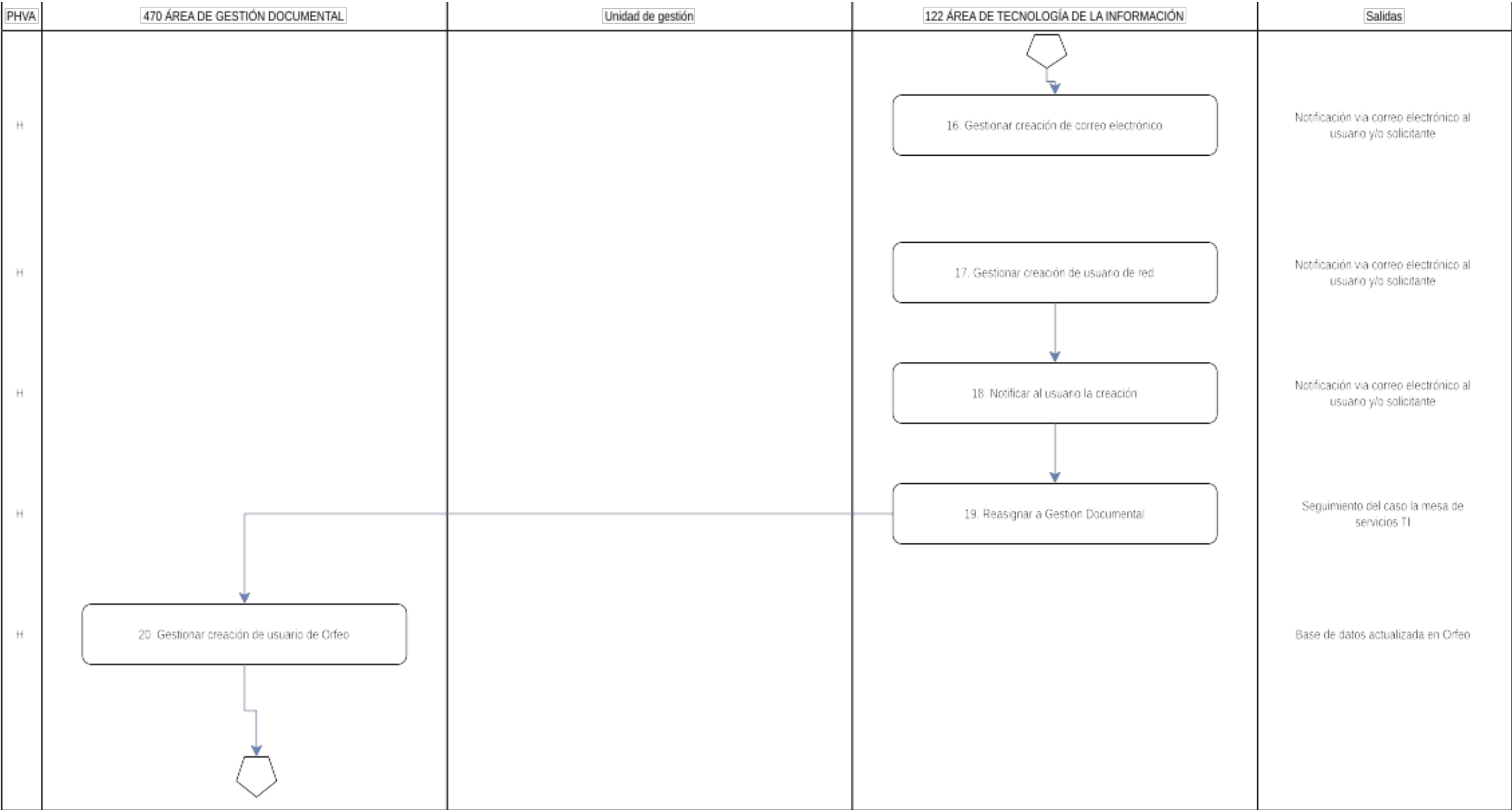
6. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS				
Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
TODAS LAS ÁREAS	Solicitud de gestión de cuentas de usuario.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO	Credenciales de acceso para los diferentes sistemas solicitados.	TODAS LAS ÁREAS Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de la entidad, a partir de los instrumentos de contingencia, seguimiento y retroalimentación que conllevan a llevar un modelo de interacción e interrelación entre los diferentes procesos, respondiendo a las dinámicas cambiantes que enfrente la entidad.
7. DIAGRAMA DE FLUJO				

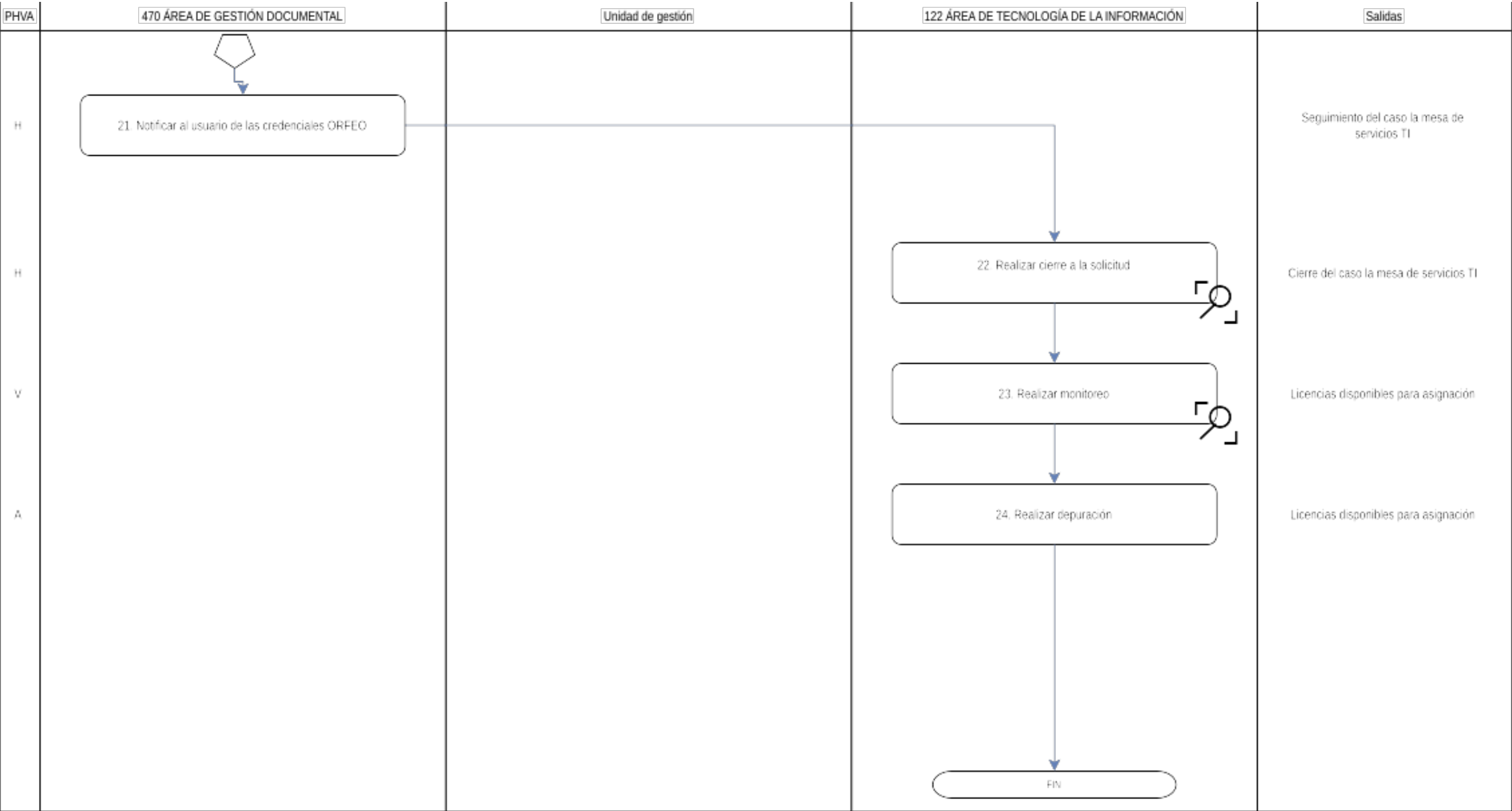




PHVA	470 ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Unidad de gestión	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Salidas
H				Seguimiento del caso la mesa de servicios TI
H				Base de datos actualizada en plataforma de correos
H				Base de datos actualizada de Directorio Activo
H				Notificación via correo electrónico al usuario y/o solicitante
H				Base de datos actualizada de herramienta de gestion mesa de TI







8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	ACTORES	RESPONSABLE	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	H	Realizar solicitud de gestión de usuarios Realizar la solicitud al correo soporte.ti@idartes.gov.co de creación, modificación, inactivación o cancelación de acceso a usuario de red, correo electrónico, orfeo y de requerirse a otros sistemas de información se creará de manera automatizada un registro al aplicativo de mesa de servicios TI.	Unidad de gestión	Usuarios asociados a las unidades de gestión.	1 día	Procedimiento para Soporte Técnico Base de datos actualizada de la herramienta de mesa de servicios de TI.

2	H	¿Es un persona Autorizada? Realiza validación, identificando si es una persona autorizada para realizar la solicitud. Si: Continúa en la actividad 3 No: Continúa en la actividad 22	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI.	1 hora	Base de datos actualizada de la herramienta de mesa de servicios de TI.
3	H	Asignar solicitud al administrador del sistema Validar la solicitud en la herramienta de mesa de servicios TI GLPI y asignar al personal responsable de la creación, modificación, inactivación o cancelación de usuario en red, correo, orfeo y/o sistema de información.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI	1 hora	Procedimiento para Soporte Técnico Base de datos actualizada de la herramienta de mesa de servicios de TI.
4	H	¿Es un requerimiento de actualización? Determina si es un requerimiento para creación o una actualización (Activación, Inactivación, Actualización). Si: Continúa en la actividad 5 No: Continúa en la actividad 14	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Base de datos actualizada de la herramienta de mesa de servicios de TI.
5	H	Verificar actualización de correo Valida la existencia de la cuenta para generar la actualización de correo electrónico y usuario de red.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
6	H	¿El usuario cuenta con correo electrónico creado? Validar si el usuario cuenta con correo electrónico creado. Si: Continúa en la actividad 7 No: Continúa en la actividad 8	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
7	H	Gestionar actualización correo electrónico Realiza actualización de la información del correo electrónico.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correo
8	H	Gestionar Actualización Usuario de Red Realiza actualización de la información del Usuario de Red	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Base de datos actualizada de Directorio Activo
9	H	Notificar al usuario las actualizaciones Una vez creadas las cuentas de usuario, se notifica vía correo electrónico al correo personal registrado en la solicitud de la actividad 1 con las credenciales actualizadas	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Notificación de la mesa de servicios de TI.
10	H	Reasignar a Gestion Documental Se reasigna solicitud a Gestión Documental, para atender Usuario de Orfeo	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
11	H	Gestionar actualización de usuario de Orfeo Conforme a la información relacionada en la solicitud, se realiza la acción de actualización de credenciales de Usuario de Orfeo	470 ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrador funcional de ORFEO	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
12	H	Notificar la actualización en ORFEO Una vez creadas las cuentas de usuario, se notifica vía correo electrónico al correo personal registrado en el la solicitud inicial con la actualización realizada al usuario de ORFEO	470 ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrador funcional de ORFEO	1 hora	Procedimiento para Soporte Técnico Cierre del caso la mesa de servicios TI
13	H	¿Fue atendida la actualización solicitada? Validar si la solicitud de actualización fue atendida por el equipo de TI Si: Continúa en la actividad 22 No: Continúa en la actividad 14	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Procedimiento para Soporte Técnico Cierre del caso la mesa de servicios TI
14	H	Verificar creación de correo Valida la información para generar la creación de correo electrónico	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Procedimiento para Soporte Técnico Cierre del caso la mesa de servicios TI
15	H	¿Se está solicitando creación de correo? Verificar el tipo de solicitud que está realizando el usuario Si: Continúa en la actividad 16 No: Continúa en la actividad 17	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de la mesa de servicios de TI	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
16	H	Gestionar creación de correo electrónico Conforme a la información registrada en la solicitud, se realiza la acción de creación de credenciales de correo electrónico	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				Código: GTI-PD-03
					Fecha: 19/02/2026
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO				Versión: 6

17	H	Gestionar creación de usuario de red Conforme a la información registrada en la solicitud, se realiza la acción de creación de credenciales de Usuario de Red	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
18	H	Notificar al usuario la creación Una vez creadas las cuentas de usuario, se notifica vía correo electrónico con las credenciales creadas	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	4 horas	Cierre del caso la mesa de servicios TI
19	H	Reasignar a Gestion Documental Se reasigna solicitud a Gestión Documental, para atender Usuario de Orfeo	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
20	H	Gestionar creación de usuario de Orfeo Conforme a la información registrada en la solicitud, se realiza la acción de creación de credenciales de Usuario de Orfeo	470 ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrador funcional de ORFEO	4 horas	Cierre del caso la mesa de servicios TI
21	H	Notificar al usuario de las credenciales ORFEO Una vez creadas las cuentas de usuario, se notifica vía correo electrónico con las credenciales de ORFEO	470 ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Administrador funcional de ORFEO	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
22	H	Realizar cierre a la solicitud Soluciona el caso en la herramienta de Mesa de servicios TI de manera que el caso quede cerrado en el aplicativo.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
23	V	Realizar monitoreo Semanalmente se realiza un monitoreo del recurso de licenciamiento en la plataforma de correo electrónico, identificando cuentas en desuso	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	48 horas	Base de datos actualizada en plataforma de correo
24	A	Realizar depuración Se realiza depuración a las cuentas en desuso, con el objetivo de lograr disponibilidad constante del recurso.	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Administrador de usuarios	48 horas	Licencias disponibles para asignación

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME				
ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
7. Gestionar actualización correo electrónico: Realiza actualización de la información del correo electrónico.	Base de datos actualizada en plataforma de correo	Calidad: La información actualizada en la base de datos para el seguimiento. Confiable: La base de datos proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Ajustar la nemotecnia segun corresponda.	Base de datos actualizada en plataforma de correo
8. Gestionar Actualización Usuario de Red: Realiza actualización de la información del Usuario de Red	Base de datos actualizada de Directorio Activo	Calidad: La información actualizada en la base de datos para el seguimiento y toma de decisiones en cuanto a la disponibilidad de licenciamiento. Confiable: La base de datos proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Ajustar la fecha de vencimiento según la la fecha de finalización de sus contratos, la cual se corrobora contra el acta de inicio ó screenshot de secop.	Base de datos actualizada de Directorio Activo
22. Realizar cierre a la solicitud: Soluciona el caso en la herramienta de Mesa de servicios TI de manera que el caso quede cerrado en el aplicativo.	Cierre del caso la mesa de servicios TI	Calidad: La notificación de la mesa de servicios le proporciona al usuario los datos de la gestión de su solicitud. Oportunidad: De manera automática se generan las notificaciones de la mesa de servicios de TI. Confiable: Las notificaciones de la mesa de servicios de TI, proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Abrir nuevamente el caso, para solicitar el debido registro de las acciones realizadas para darle solución al mismo.	Cierre del caso la mesa de servicios TI
23. Realizar monitoreo: Semanalmente se realiza un monitoreo del recurso de licenciamiento en la plataforma de correo electrónico, identificando cuentas en desuso	Base de datos actualizada en plataforma de correo	Calidad: La información actualizada en la base de datos para el seguimiento y toma de decisiones en cuanto a la disponibilidad de licenciamiento. Confiable: La base de datos proporcionan la trazabilidad, la gestión y el flujo de interacción que se tiene frente al caso.	Realizar eliminación de cuentas en desuso reaizando la copia de seguridad previa	Base de datos actualizada en plataforma de correo
9. DOCUMENTOS ASOCIADOS				
Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos.				
10. NORMATIVA ASOCIADA				
Ver normograma institucional.				

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-PD-03
		Fecha: 19/02/2026
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO	Versión: 6

11. RECURSOS	
Recurso Humano Sistema GLPI Equipos de computo Recursos de conectividad Plataforma de correo Plataforma de directorio activo Recurso humano de administración de plataformas	
12. ANEXOS	
No.	NOMBRE DEL ANEXO
-	Sin información.

13. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-06-12	Emisión inicial de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad, en LMD anterior corresponde al código: 3AP-GTI-PD-02
2	2023-12-23	Se requiere realizar ajuste en las políticas de operación, actividades y algunos puntos de control que estrategicamente se han definido desde el equipo.
3	2023-12-29	Se requiere realizar ajuste en las políticas de operación, actividades y algunos puntos de control que estrategicamente se han definido desde el equipo.
4	2024-03-15	Se requieren actualizar políticas, por ajuste en tiempos de vencimiento de usuario de red con ocación de la implementación de pandora al SSO
5	2025-03-21	Modificación de las políticas de operación del procedimiento.
6	2026-02-19	Actualización y creación de politicas de operación.

14. CONTROL DE APROBACIÓN			
ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-02-12	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-02-17	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-02-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-02-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

15. COLABORADORES	
NOMBRE	
JONATHAN GONZALEZ BOLANOS	
ESTEFANY DAYANA TORRES BLANCO	
ANDRES FELIPE CUBILLOS GARCIA	