



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-03

Fecha: 15-03-2024

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO

Versión: 4

Página: 1 de 12

0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
3	2023-12-29	Se requiere realizar ajuste en las políticas de operación, actividades y algunos puntos de control que estratégicamente 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 estratégicamente 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 ocasión de la implementación de pandora al SSO

1. LIDER DE PROCESO:

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 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.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: El procedimiento inicia con la solicitud de gestión de usuarios, presentada por el solicitante autorizado de cada unidad de gestión en la mesa de servicios de Tecnologías de la Información. Concluye al atender la solicitud, permitiendo al usuario acceder a diversos sistemas de información y recursos tecnológicos a través del canal previamente establecido para este procedimiento.

1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: 120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2. GLOSARIO:

- 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.



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-03

Fecha: 15-03-2024

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO

Versión: 4

Página: 2 de 12

- 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.

3. CONDICIONES GENERALES:

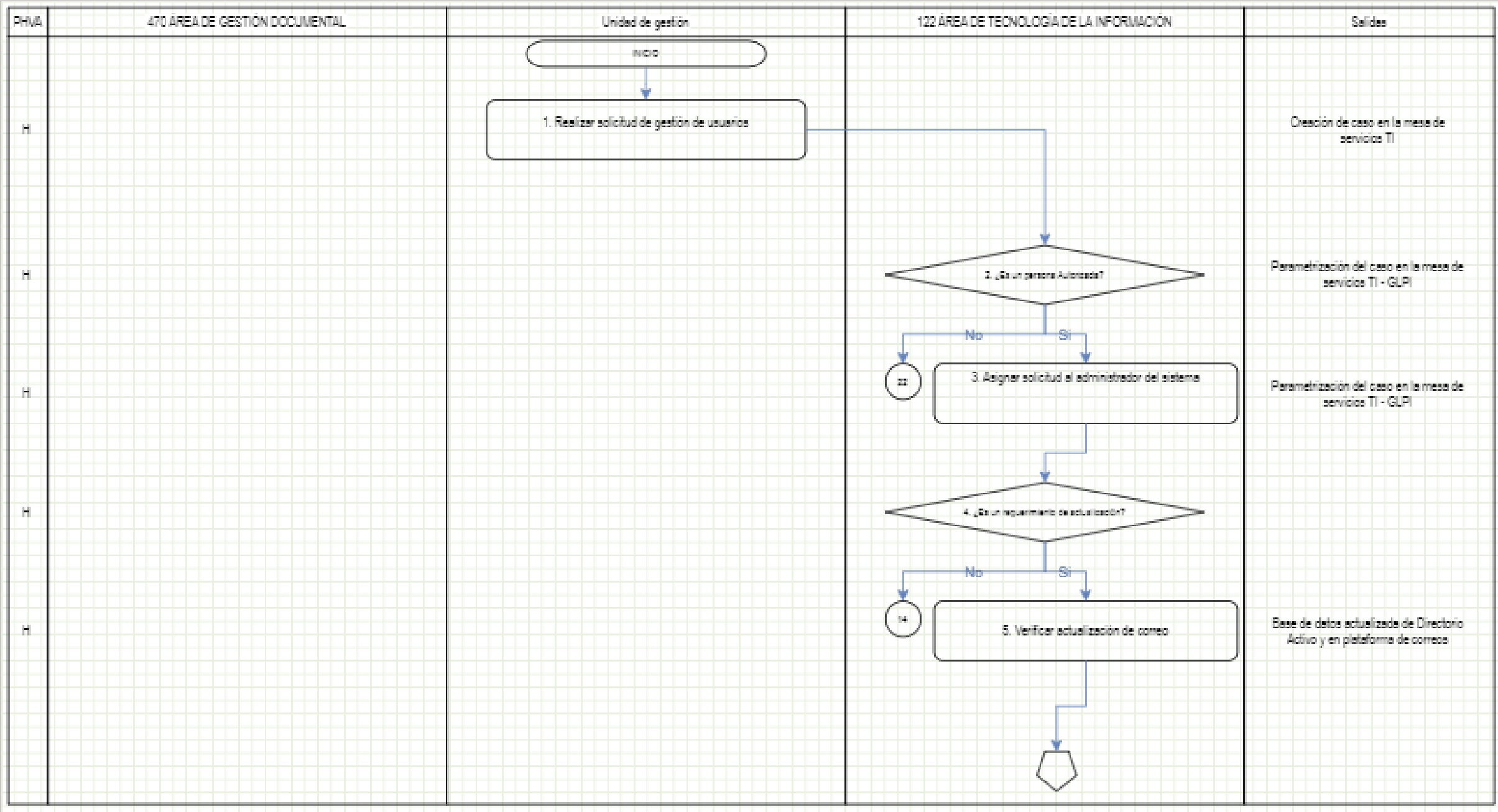
Para gestionar la solicitud requerida es necesario que la entidad cuente con una herramienta de mesa de servicios TI de solicitudes tecnológicas.
 Se requiere contar con un administrador de sistema de mesa de servicios TI.
 Se requiere contar con un administrador de las plataformas de cuentas de usuario.
 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.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del IDARTES.

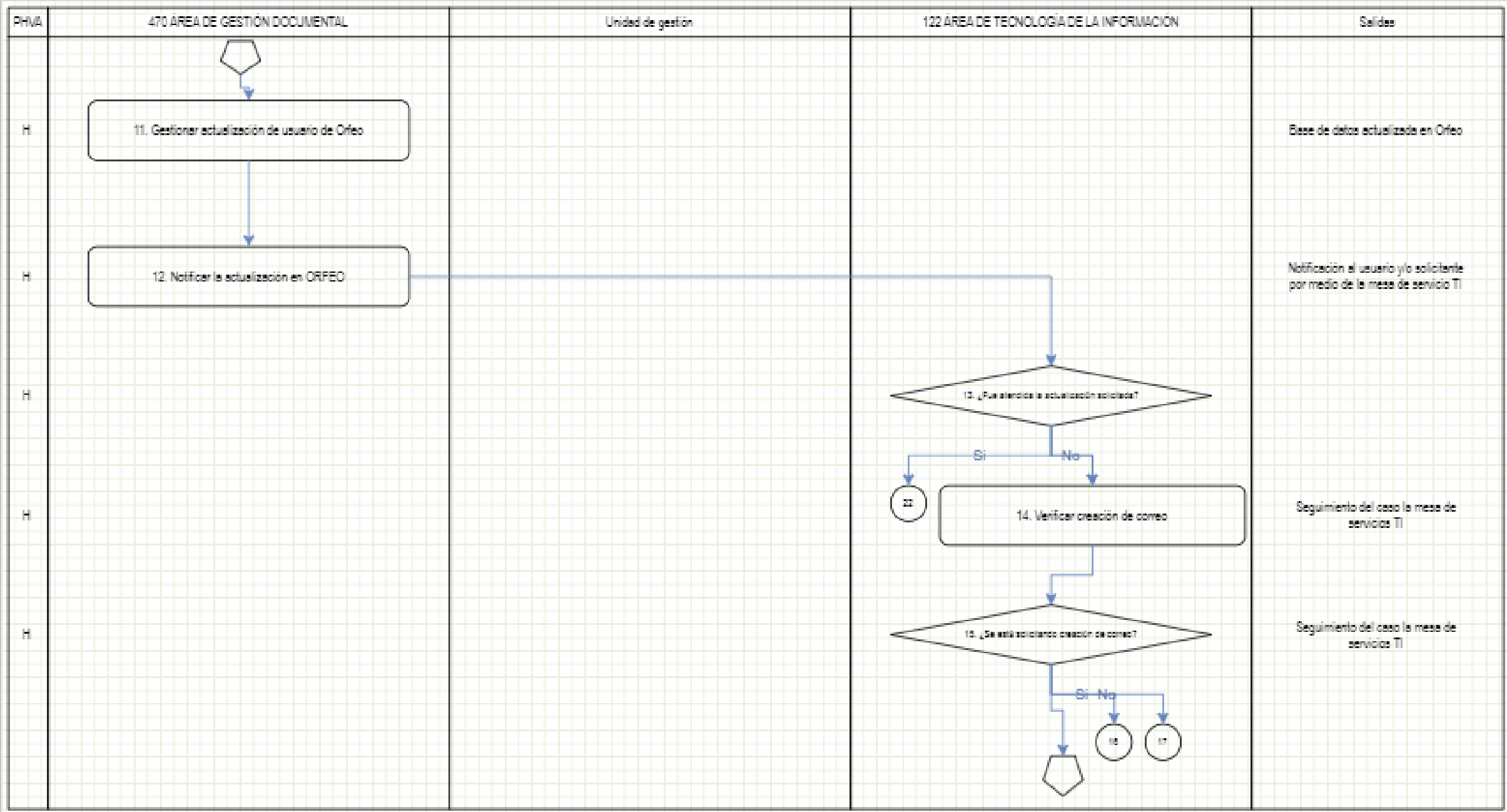
Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> • TODAS LAS ÁREAS 	Solicitud de gestión de cuentas de usuario.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO	Credenciales de acceso para los diferentes sistemas solicitados.	<ul style="list-style-type: none"> • TODAS LAS ÁREAS

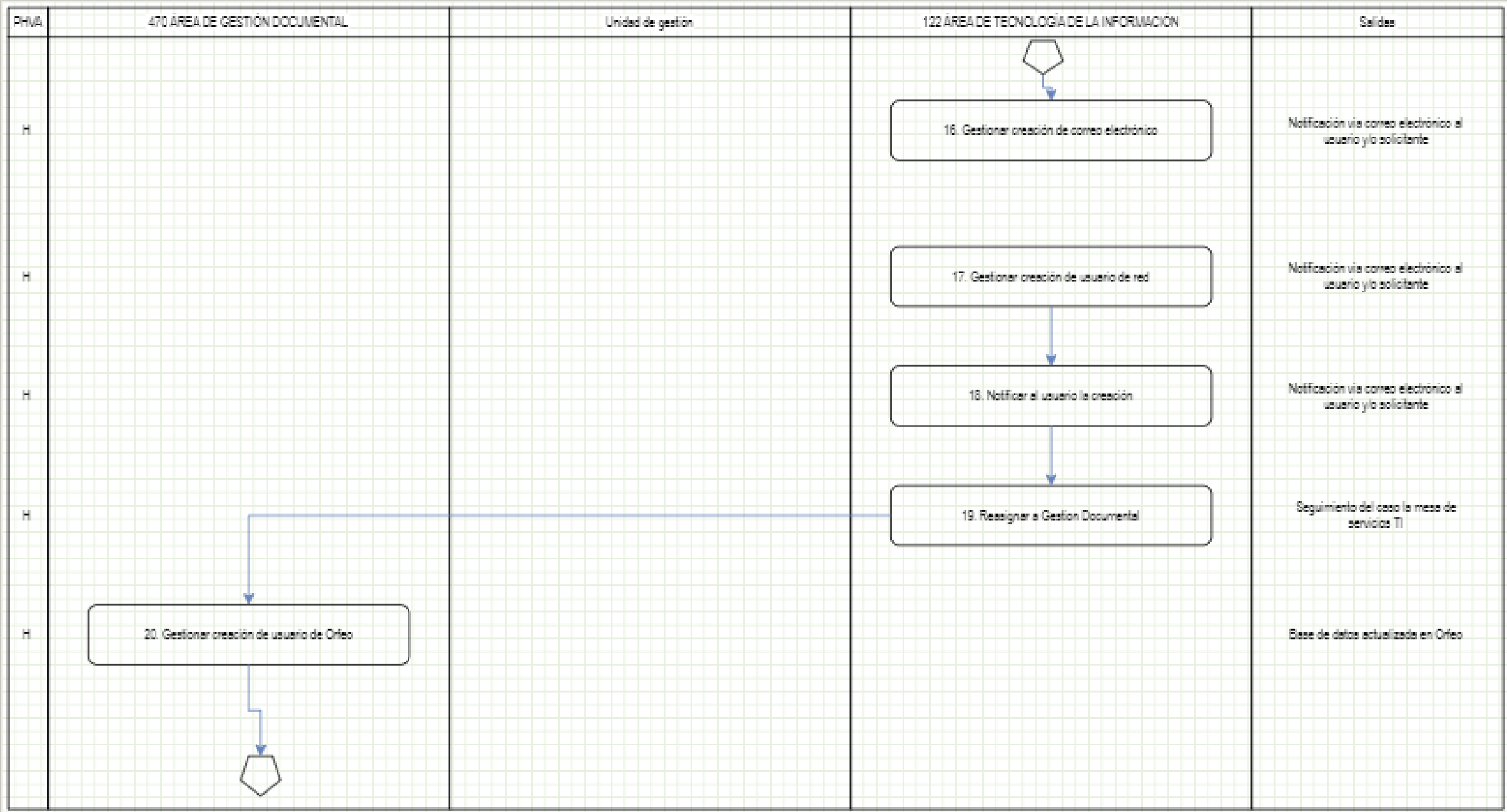
5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.

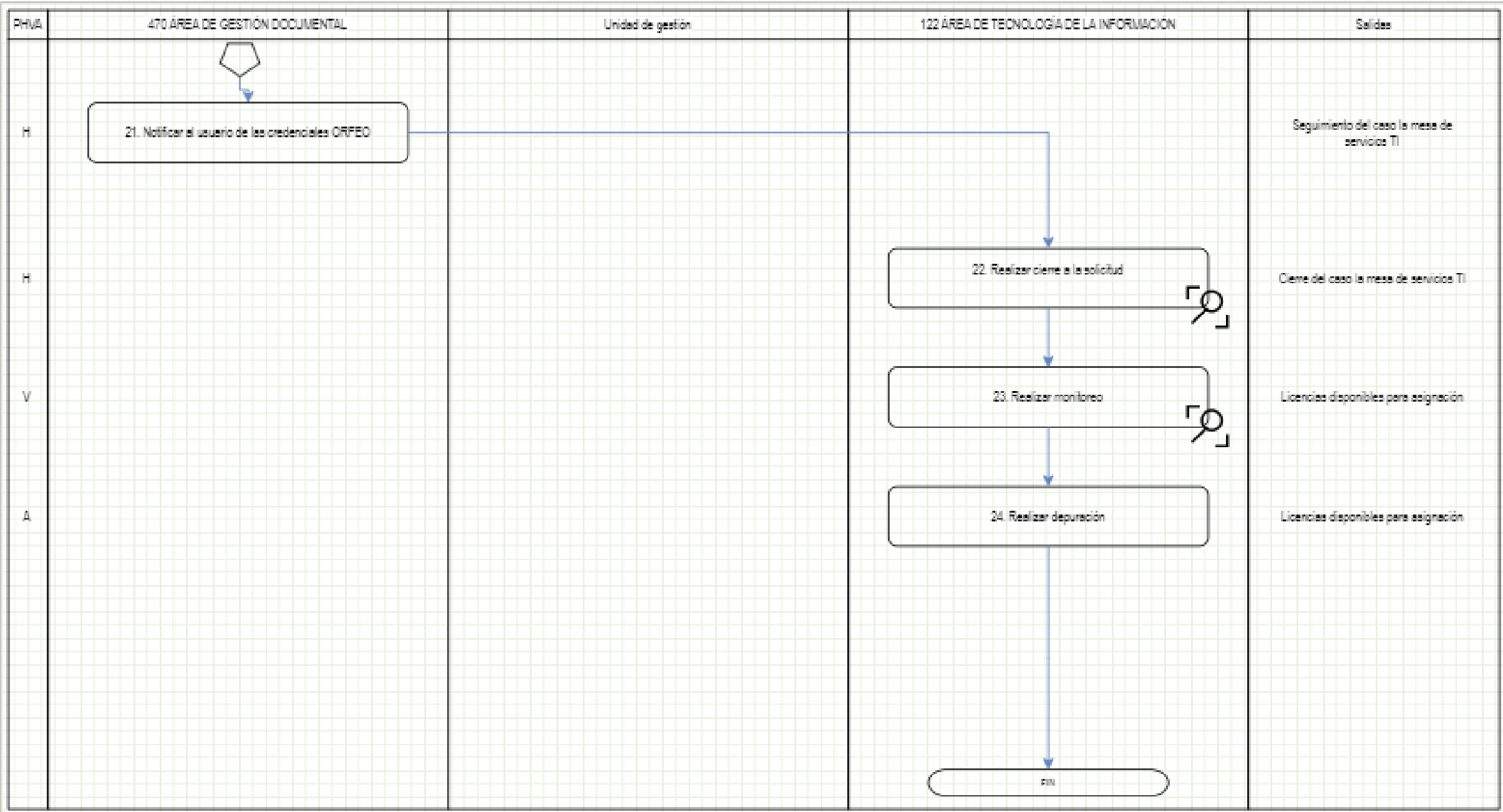
5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.



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 plataformas 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 gestión mesa de TI







5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o 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		1 día	Base de datos actualizada en plataforma de correos
2	H	¿Es un persona Autorizada?	Realiza validación, identificando si es una persona autorizada para realizar la solicitud conforme a la política de operación 9, 10, 13 y 18 del presente documento	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
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		1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
4	H	¿Es un requerimiento de actualización?	Determina si es un requerimiento para creación o una actualización (Activación, Inactivación, Actualización).	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
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		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	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		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		1 hora	Base de datos actualizada en plataforma de correos
8	H	Gestionar Actualización Usuario de Red	Realiza actualización de la información del Usuario de Red	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		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		1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios 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		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		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		1 hora	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	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		1 hora	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		1 hora	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	122 ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		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		1 hora	Cierre del caso la mesa de servicios TI
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		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		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		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		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		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		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		48 horas	Licencias disponibles para asignación
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		48 horas	Licencias disponibles para asignación

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

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 de 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 relacionado. 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 se atenderá a través de la herramienta de mesa de servicio TI – GLPI, la cual deberá ser remitida al correo electrónico soporte.ti@idartes.gov.co.

9. Para el caso de funcionarios de planta, será el área de 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.

10. 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 campos:

- Documento de identidad
- 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.

11. Para el caso de los contratistas, el acceso al sistema de información PANDORA y otros recursos tecnológicos a través del usuario de red, estará alineado a la fecha de vencimiento del contrato más cinco días hábiles. En este sentido el tiempo adicional será para la gestión del último informe de pago. Aplicarán algunas excepciones, como la señalada en la política de operación 21.

12. Para el caso de los contratistas, el vencimiento del acceso al correo electrónico, estará alineado a la fecha de vencimiento del contrato y /o firma del paz y salvo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información. Aplicarán algunas excepciones, como la señalada en la política de operación 21.

13. Para el caso de funcionarios, el vencimiento del acceso a los sistemas de información y recursos tecnológicos a través del usuario de red, lo determinará el área de 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 recibe la información oportunamente.

14. 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.

15. La nomenclatura 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 Darío 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: cristian.lopezr. y se realizará la secuencia hasta que ya no exista igualdad.

16. Todas las credenciales de acceso serán enviadas vía correo electrónico donde se incluirán los acuerdos definidos en la Política de 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.

17. 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 OAP-TI 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".

18. 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.

19. 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.

20. Si alguna persona realiza el proceso para cambiar o modificar su nombre y/o apellido ante las entidades de gobierno respectivas, deberá informar a mesa de servicios TI la novedad por medio del correo soporte.ti@idartes.gov.co y anexar el documento legal que certifique la finalización del trámite, para realizar los ajustes que correspondan.

21. Cuando un contratista requiera acceder a algún sistema de información para finalizar acciones pendientes asociadas a sus obligaciones y/o actividades, y sus credenciales ya se encuentren vencidas posterior a lo especificado en la política 11, se deberá realizar la solicitud por parte del subdirector correspondiente a la mesa de servicios TI a través del correo soporte.ti@idartes.gov.co con la justificación. La solicitud será evaluada y será sujeta a la aprobación del jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, y la extensión del plazo será por un periodo de hasta cinco (5) días hábiles. En caso de requerir más plazo, deberá realizarse nuevamente la solicitud.

22. 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 de la persona encargada de la administración de la plataforma de correos 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.

23. Las cuentas de correo electrónico en estado de suspensión tendrán un tiempo de retención de 30 días calendario, antes del proceso de copia de seguridad, y, posterior eliminación, conforme al procedimiento copia y restauración de la información.

24. 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.

25. 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 funcionario 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.

7. 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 electrónico	Todos los correos electrónicos en estado activo correspondientes a contratistas, deben tener una nemotecnia correspondiente a la política de operación 14 del presente documento..	Ajustar la nemotecnia según corresponda.	Plataforma de correo electrónico



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-PD-03

Fecha: 15-03-2024

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CUENTAS DE USUARIO

Versión: 4

Página: 12 de 12

8. Gestionar Actualización Usuario de Red: Realiza actualización de la información del Usuario de Red	Base de datos actualizada de Directorio Activo	Todos los usuarios de red en estado activo correspondientes a contratistas, deben tener una fecha de vencimiento alineada con la fecha de finalización de sus contratos.	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.	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.	Base de datos actualizada de herramienta de gestion mesa de servicios TI	Todos los casos registrados en la herramienta de gestión de mesa de servicios TI, que pasen a estado "Cerrado", deberán registrar una descripción de las acciones realizadas para darle respuesta al mismo.	Abrir nuevamente el caso, para solicitar el debido registro de las acciones realizadas para darle solución al mismo.	Herramienta de gestion de 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 electronico y recurso disponible	Siempre debe existir una disponibilidad del recurso en la plataforma de correos electronicos	Realizar eliminación de cuentas en desuso reaizando la copia de seguridad previa	Plataforma de correo electronico

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos

9. NORMATIVA ASOCIADA:

Ver normograma

10. RECURSOS:

Recurso Humano
 Sistema GLPI
 Equipos de computo
 Recursos de conectividad
 Plataforma de correo
 Plataforma de directorio activo
 Recurso humano de administración de plataformas

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
OSCAR ALBERTO VARGAS CAMELO 2024-03-15 16:36:47	DANIEL SANCHEZ ROJAS 2024-03-15 17:28:26	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ 2024-03-15 17:15:57	DANIEL SANCHEZ ROJAS 2024-03-15 17:29:14	