



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
(COLOMBIA)  
Unidad Administrativa Especial de  
Planeación y Mantenimiento Vial

# FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Formato	Gestión de Credenciales de Acceso y Novedades	-	GSIT-FM-010	-	1	X		
Procedimiento	Gestión de Credenciales y Novedades	-	GSIT-PR-004	-	1	X		

## DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se crea el formato GSIT-FM-010 Gestión de Credenciales de Acceso y Novedades y el procedimiento GSIT-PR-004 Gestión de Credenciales y Novedades para estructurar el proceso para la atención de la creación y administración de los usuarios de los diferentes aplicativos y sistemas de Información que posee la Entidad, con el fin de maximizar la eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos.

<b>AVALA:</b> <b>LÍDER DE PROCESO</b> (Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)	<b>ELABORA/ACTUALIZA/ANULA:</b> (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	<b>ACOMPANIAMIENTO:</b> <b>ASESOR OAP</b> (Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)
 (Firma) Nombre: Marcela Rocío Márquez Arenas Cargo: Secretaría General	 (Firma) Nombre: Gloria Méndez/ Carlos Bastidas/ Yuly González Cargo: Contratistas Proceso GSIT	 (Firma) Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Cargo: Contratista Proceso DESI

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	26-11-2019	 (Firma) Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN
	OBSERVACIONES:			





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de  
Planeación y Manejo de Territorio

## FORMATO GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO Y NOVEDADES

CÓDIGO: GSIT-FM-010

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

# Mesa de ayuda

Fecha: dd mm aaaa

### I. Datos Personales del colaborador que requiere la gestión de acceso

Nombre completo:	Identificación:
Proceso*:	
Sede:	
Cargo o Rol:	

\*Proceso: Indique a cuál de los diecisiete (17) procesos de la Unidad pertenece.

### II. Tipo de vinculación

Servidor Público	Contratista	Tercero	Nombre Tercero
Solo para Contratista y/o Terceros*			
Número de contrato:	Fecha de inicio:	dd mm aa	Fecha de Terminación
			dd mm aa
Nombre del Supervisor:			
Cargo del Supervisor:			
Nombre del Apoyo a la Supervisión			
Cargo/rol del Apoyo a la Supervisión			
Objeto del Contrato*:			

\*Por favor diligencie este campo únicamente en caso de ser Contratista,

### III. Requerimiento

Creación de Usuario	Activación del Usuario	Red Privada Virtual (VPN)	Desactivación de Usuario	Asignación o Retorno Hardware
---------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	-------------------------------

Registre "X" en los campos propios de su solicitud. En caso de ser una asignación de equipos marcar con una letra A en la casilla y para retorno de equipos una R.

### IV. Elementos de Hardware solicitud o Retiro

Equipo de escritorio	<input type="checkbox"/>	Impresora de tiquetes	<input type="checkbox"/>	Teléfono de escritorio	<input type="checkbox"/>
Equipo portátil	<input type="checkbox"/>	Impresora personal	<input type="checkbox"/>	Elemento adicional	<input type="checkbox"/>
Equipos de Esc. Avanzado	<input type="checkbox"/>	Escáner personal	<input type="checkbox"/>	Característica Especial	<input type="checkbox"/>
Biométrico	<input type="checkbox"/>				

Relacione el elemento adicional o característica especial que requiere:

Razón por la cual solicita el elemento adicional característica especial:

### V. Herramientas Informática o Servicios Tecnológicos

Sistema ORFEO	Motorsystem	Asignación de Códigos
Sistema SI CAPITAL	GLPI	Para Impresión
Sistema SIGEP	Otro	Para llamar a Celular
Sistema SIGMA		Llamadas Nacionales
Báscula camionera		Llamadas Internacional

Otro: Registre nombre de la herramienta(s) o servicio requerido:

\*La asignación de equipos está supeditada a las actividades que desarrolla.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
PROVISTOS  
Unidad Administrativa Especial de  
Renovación y Mantenimiento Vial

## FORMATO GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO Y NOVEDADES

CÓDIGO: GSIT-FM-010

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

### VI. Registro de usuario ORFEO - SGDEA (Sistema General de Archivos)

Señale el rol que requiere activar

Colaborador	<input type="checkbox"/>	Jefe	<input type="checkbox"/>	Distribuidor	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	------	--------------------------	--------------	--------------------------

### VII. Observaciones

--

### IX. Aprobación

Usuario solicitante <Quien solicita los accesos o credenciales>		Aprobador de la solicitud <Director/Secretaria/Jefe/Gerente/Lider/Supervisor/Apoyo Supervisión>	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Cargo o Rol		Cargo o Rol	
Fecha		Fecha	



PROCESO DE APOYO

GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO Y NOVEDADES

Código: GSIT-PR-004

Versión: 1

Fecha: NOVIEMBRE DE 2019



1. OBJETIVO

Determinar las actividades para la creación y la administración de los usuarios en los diferentes sistemas de información que posee la Unidad, como el manejo en el reporte de novedades que afectan la asignación de la infraestructura y la seguridad de la información de los diferentes sistemas de información.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento con la solicitud que afecta la gestión de los usuarios (creación, modificación y eliminación), la designación de un responsable para su atención y finaliza con el reporte al solicitante de la atención del requerimiento, con la mínima afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad del sistema de información sobre el cual se registra la novedad.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Confidencialidad:** Conocido también como acuerdo de no divulgación, es un documento formal entre al menos dos partes interesadas, para compartir información considerada como confidencial, pero restringida para el uso público.
- **Confidencialidad:** Propiedad que determina que la información no está disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados. (ISO/IEC 27001).
- **Cuenta de usuario:** Es aquella que permite identificar y autenticar a un individuo en una herramienta informática y tener acceso a información y/o realizar diferentes operaciones, según los permisos o privilegios otorgados. Una cuenta se compone generalmente de un usuario y una contraseña, pero según el grado de seguridad establecido puede incluir otros mecanismos adicionales. Para efectos del presente documento, Cuenta de Usuario o Credenciales de Acceso, tienen el mismo significado.
- **Herramienta Informática:** Todos los Sistemas de Información, Aplicaciones Computacionales y Servicios Electrónicos existentes en la UMW.
- **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos. (ISO/IEC 27001).
- **No Repudiar:** Es la garantía de que no puedan ser negados los mensajes en una comunicación electrónica (Guía 3 Cerro Papel, MintIC). Esto permite vincular al autor con la responsabilidad derivada de sus actuaciones y certificar que los datos o información provienen de la fuente que dice ser.
- **Privilegio:** Permiso(s) o derecho(s) para interactuar con una herramienta informática, lo cual definirá su nivel de acceso y las posibles operaciones que pueda realizar sobre éste. Bajo el principio de menor privilegio o autoridad, el usuario debe acceder solo a la información y recursos necesarios para su labor.
- **Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información. (ISO/IEC 27000).
- **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA):** Para el caso de la UMW la herramienta SGDEA Orfeo
- **Usuario:** Una persona natural o jurídica, una entidad o un proceso delegado para utilizar una red de telecomunicaciones o servicio tecnológico. (MINTIC, 2018). En el presente documento, cuando se hable de usuario, se referirá a los Servidores Públicos de la Unidad: Empleados públicos de planta (de carrera administrativa y los provisionales), funcionarios de libre nombramiento y remoción, trabajadores oficiales, contratistas y cualquier tercero que tenga asignado un recurso tecnológico.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>INICIO</p> <p>1. Realizar solicitud de novedad de afectación de usuarios diligenciando el Requerimiento de servicios TICS</p> <p>A</p>		20 minutos	Talento Humano/Supervisor de Contrato/ Gerente/ Jefe de Oficina/Apoyo de Supervisión	Todas la UAERMV	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICS	<p>La solicitud puede ser referente a la creación, modificación o eliminación del usuario, relacionadas con el acceso a las diferentes herramientas informáticas de la Unidad y hardware. La atención de los requerimientos esta dado, de acuerdo a los Niveles de Servicio establecidos para este tipo de solicitudes.</p> <p>Se debe tener en cuenta los siguientes tiempos para reportar el requerimiento de servicios TICS al grupo de TI:</p> <p>a. Incapacidades: cuando sean superiores a 5 días, informar inmediatamente.</p> <p>b. Vacaciones, licencias (maternidad, paternidad, no remuneradas): deben ser informadas en los primeros tres (3) días del mes. En caso de interrumpirlas, debe avisarse con una anticipación de mínimo dos (2) días.</p> <p>c. Suspensiones: Una vez se tenga conocimiento de la orden judicial o acto administrativo, informar inmediatamente.</p> <p>d. Cambio de Cargo o Traslado: informar mínimo con una anticipación de dos (2) días.</p> <p>e. Prórrogas, terminación anticipada o cesiones de contratos: Una vez legalizadas, informar inmediatamente o mínimo con una anticipación de dos (2) días hábiles.</p>



PROCESO DE APOYO

GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO Y NOVEDADES

Código: GSIT-PR-004  
Versión: 1  
Fecha: NOVIEMBRE DE 2019



OBSERVACIONES

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>A</p> <p>2. Radicar el requerimiento por medio de Mesa de Ayuda</p> <p>¿El requerimiento es para el retiro de credenciales a un usuario?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>1</p>		10 minutos	Talento Humano/Supervisor de Contrato/ Gerente/ Jefe de Oficina/Apoyo de Supervisión	Todas la UAERNV	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICs	El requerimiento puede radicarse físicamente o por correo en Mesa de Ayuda, desde la cuenta del jefe inmediato o el Supervisor. En caso que el requerimiento se relacione con el retiro de credenciales, se debe radicar con mínimo tres días de antelación al registro de la novedad.
<p>3. Cambiar contraseña y generar copia de respaldo de la información del usuario</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICs Copia de respaldo	La copia de respaldo se genera con el fin de preservar la información del usuario, la cual debe conservarse en un servidor de la Entidad. Esta actividad permite liberar y actualizar el número de licencias y usuarios disponibles, por tanto se debe verificar que efectivamente se libere el usuario o la licencia, para que esta en dado caso pueda ser asignada a un nuevo usuario y que la copia de seguridad pueda ser consultada para que en dado caso, pueda servir como fuente de información. Ejemplo: Usuario de Correo Electrónico.
<p>4. Inactivar usuario y privilegios</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda Administrador Funcional de Sistema de Información.	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICs Atención del caso por Mesa de Ayuda	Para todos los sistemas de información, se debe generar una mesa de ayuda.
<p>5. Notificar el cierre del caso.</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICs Atención del caso por Mesa de Ayuda	Por medio del sistema de mesa de Ayuda y se enviará un correo al solicitante para informar el cierre del caso.
<p>6. Suscribir el paz y salvo de entrega de bienes</p> <p>2</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda/ Usuario al que se le inactivan los privilegios supervisor o apoyo a la supervisión.	Secretaría General (Grupo de TI)	Paz y Salvo y ubicación de los repositorios de información.	El jefe inmediato o el Supervisor debe verificar que el contratista cumpla con la obligación de la entrega de la información de la elección de su contrato, para que Tecnología coloque el Visto Bueno en el paz y salvo validando su entrega.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
E INNOVACIÓN Y TERCER SECTOR

PROCESO DE APOYO

GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ACCESO Y NOVEDADES

Código: GSIT-PR-004

Versión: 1

Fecha: NOVIEMBRE DE 2019



DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>1</p> <p>7. Crear o modificar usuario y los privilegios según corresponda</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda Administrador funcional del Sistema de Información.	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICS Atención del caso por Mesa de Ayuda	Se recibe la solicitud de creación o modificación por Mesa de Ayuda.
<p>8. Entregar credenciales de acceso</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda Administrador funcional del Sistema de Información.	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICS Atención del caso por Mesa de Ayuda	El Analista de Mesa de Ayuda debe realizar el acompañamiento al usuario para la entrega de las credenciales, teniendo en cuenta que la primer credencial es estándar y que el usuario debe cambiarla cuando ingrese al sistema por primer vez.
<p>9. Suscribir entrega de credenciales y/o hardware</p> <p>2</p> <p>FIN</p>		1 día	Analista Mesa de ayuda Administrador funcional del Sistema de Información. Usuario que recibe las credenciales	Secretaría General (Grupo de TI) Toda la UAERMV	GSIT-FM-010 Requerimiento de servicios TICS Cierre de la Atención del caso por Mesa de Ayuda	En la entrega de las credenciales el solicitante debe firmar el formato de requerimiento de servicios TIC como aceptación del proceso. En el caso de Hardware, es responsabilidad de almacén asistir a la entrega de los elementos y hacer su respectivo trámite.
<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>						
<p>Elaborado y/o Actualizado por GLORIA MÉNDEZ RUIZ / CARLOS ABEL BASTIDAS CUBILLOS Contratistas/ Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica</p>						
<p>Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:</p>						
<p>Participo en la Elaboración del Procedimiento</p>						
<p>Acompañamiento Asesor OAP:</p>						
<p>ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO/ CHRISTIAN MEDINA Contratistas/ Proceso Dirección de Servicios e Infraestructura Tecnológica</p>						
<p>Firma: </p>						
<p>MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS Secretaría General</p>						
<p>Firma: </p>						
<p>MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección</p>						
<p>Nombre Carlos Abel Bastidas Andrea Sulama Bravo Yuly Andrea González</p>						
<p>Cargo Contratista Contratista Contratista</p>						
<p>Firma</p>						
<p>APROBADO</p>						
<p>FECHA Noviembre de 2019</p>						
<p>FECHA Noviembre de 2019</p>						
<p>DESCRIPCIÓN Creación y adopción del procedimiento</p>						
<p>VERSIÓN 1</p>						
<p>JEFE Oficina Asesora de Planeación</p>						

