
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”

Resolución Número 329
(Julio 14 de 2017)

**“Por la cual se modifica parcialmente la
Resolución 725 del 19 de Noviembre del 2014”**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,
en ejercicio de sus facultades delegadas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016 y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que una vez socializado el protocolo para la cuantificación de la inversión realizada por concepto de overhaul con los concesionarios, se hace necesario ajustar dicho documento acorde con las observaciones presentadas en esta actividad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: modificar el Artículo primero de la Resolución 725 del 19 de noviembre del 2014 en lo correspondiente a la eliminación del siguiente documento

Código	Versión	Nombre
P-DT- 007	2	Administración de usuarios

ARTÍCULO SEGUNDO: las demás disposiciones contenidas en el Artículo primero de la Resolución 725 del 19 de Noviembre del 2014, continúan vigentes.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los catorce (14) días del mes de julio de dos mil diecisiete (2017).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 2	Fecha Junio de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. OBJETO | 5. DEFINICIONES |
| 2. ALCANCE | 6. CONDICIONES GENERALES |
| 3. RESPONSABLE | 7. PROCEDIMIENTOS |
| 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 8. TABLA DE REGISTROS |

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-07-11	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2014-10-21	Se incluyeron las actividades y responsabilidades relacionadas con la creación, modificación y eliminación de los usuarios de software de TRANSMILENIO S.A. Se actualizaron los cargos de acuerdo con las denominaciones establecidas en el manual de funciones (Resolución 459 del 4 de agosto de 2014). Se revisaron los demás procedimientos, tratando de consolidar las actividades de acuerdo con el tema que se está estandarizando.	Profesional especializado grado (06) Gestor de Sistemas de Información – Dirección Técnica de TIC's

2	30-03-2017	Actualiza y modifica los pasos a seguir para la creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales 6.1, requisitos para la creación de cuentas a funcionarios y contratistas de prestación de servicios 6.2 creación y eliminación de usuarios, instalación y desinstalación de software en equipos de usuarios, tomas de backup de usuarios, cambios de contraseña y privilegios en las aplicaciones.	Profesional especializado Grado (06) – Coordinador de procesos corporativos- Dirección Técnica de TIC'S
---	------------	---	---

1. Establecer los responsables y actividades que se deben seguir en TRANSMILENIO S.A., para la administración de las cuentas de usuarios en las plataformas tecnológicas de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para la aplicación y conocimiento de los funcionarios y contratistas de la Entidad, cubre la creación de cuentas de usuarios, instalación y desinstalación de software, tomas de backup de la información del usuario, revisión y control del software instalado, cambios de password y cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones que tienen los usuarios.

El presente procedimiento permite conocer:

- Qué datos son necesarios para realizar una actividad asociada a la administración de cuentas de usuarios.
- Los formularios para creación de cuentas y/o modificación de privilegio de acceso a aplicaciones.
- Determinar los responsables encargados de la administración de cuentas de usuarios.
- Las actividades de control a desarrollar por el área de TIC's, que respalde la creación o eliminación de una cuenta de acceso.

3. RESPONSABLE

Los responsables por la elaboración y actualización de este procedimiento: son el Profesional especializado Grado (06) Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección Técnica de TIC's, el Profesional universitario Grado (03) Gestor de bases de datos y aplicaciones de la Dirección Técnica de TIC's, Técnico administrativo Grado 02 - Soporte en TIC's de la Dirección Técnica de TIC's y los Técnicos contratistas de la mesa de ayuda; adicionalmente, serán responsables de velar por el cumplimiento, implementación y mantenimiento, bajo la coordinación del Director (a) de TIC's.

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su elaboración, actualización y aprobación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manuales de software de apoyo a la gestión y de Aplicaciones Tecnológicas (Windows, Office 365, TSM (Tivoli Storage Management), entre otros).
- Contratos de tecnología (Licenciamiento de SW).
- Manual de Políticas de Seguridad Informática Versión 1 (M-DT-001).
- Contrato que cubre el servicio de mesa de ayuda y/o soporte a usuarios.

5. DEFINICIONES

Agente de mesa o especialista: es el funcionario y/o contratista encargado de atender de manera directa al usuario que reporta el caso.

Coordinador de mesa: funcionario y/o contratista a quien le llegan todos los casos reportados por los funcionarios y/o contratistas y quien asigna los casos a los agentes de mesa.

Backup: es la copia total o parcial de información del disco duro u otro medio de almacenamiento. Los backups se utilizan para tener una o más copias de información, considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida de la copia original. Existen diferentes tipos:

- Backup full o completo: es el método básico y consiste en copiar directamente todos los archivos seleccionados cada vez que se lanza el proceso.
- Backup diferencial: método que sólo copia los archivos que han sido creados o modificados (normalmente mirando la fecha de modificación de los mismos) desde la última copia completa.
- Backup incremental: es el método más avanzado (o "inteligente") ya que sólo copia los archivos creados o modificados desde el último backup, ya sea completo o incremental, reduciendo la cantidad de información a copiar en cada proceso.

Clave (password): cadena de caracteres conocido solo por el usuario que permite proteger o restringir el acceso al equipo o a la red.

Cuenta de correo: servicio online que provee un espacio para la recepción, envío y almacenamiento de mensajes de correo electrónico en internet.

Creación de un proceso contractual: para este procedimiento, la creación de un proceso contractual, se inicia con el aviso de convocatoria

Directorio activo: es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de la administración de políticas en toda la red y de los inicios de sesión en los equipos conectados a la red.

Su estructura jerárquica permite mantener una serie de objetos relacionados con componentes de una red, como usuarios, grupos de usuarios, permisos y asignación de recursos y políticas de acceso.

El directorio activo permite a los administradores establecer políticas a nivel de empresa, desplegar programas en muchos ordenadores y aplicar actualizaciones críticas a una organización entera y almacena la información de una organización en una base de datos central, organizada y accesible. Pueden encontrarse desde directorios con cientos de objetos para una red pequeña hasta directorios con millones de objetos

Exchange: es un software propietario de colaboración entre usuarios, desarrollado por Microsoft, es parte de la familia Microsoft Server ya que es una de las aplicaciones destinadas para el uso de servidores y es utilizado para brindar soluciones para la aplicación de correo electrónico.

Helpdesk ARANDA: software mediante el cual el usuario final coloca y hace seguimiento a los requerimientos de la mesa de ayuda.

Hoja de vida de un equipo: es un formato en el cual se detallan todas las especificaciones del equipo, marcas de los diferentes componentes, su estado y los registros de instalación y desinstalación de software.

Inventario de software: es un trabajo organizativo que implica la examinación de los productos de software instalados en los ordenadores y confrontarlo con sus respectivas licencias en función del estado de los registros y el tamaño de la organización. El software es una parte de la gestión IT y activos invertido por las empresas y por lo tanto se debe tener identificado con qué recursos cuenta cada equipo.

Information technology (IT): tecnologías de la información y la comunicación.

Log: archivo que mantiene los resultados de los comandos efectuados ya sea de manera manual o automática.

Manual de aplicación: es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular. Por lo general, este documento está redactado por un escritor técnico, como por ejemplo los programadores del sistema o los directores de proyectos vinculados en su desarrollo, o el personal técnico, especialmente, en las empresas más pequeñas.

Los manuales de aplicación son más comúnmente asociados con los productos electrónicos, como computadoras y programas.

Los manuales de aplicación contienen tanto una guía escrita como imágenes asociadas, en el caso de las aplicaciones informáticas, es habitual incluir capturas de pantalla de cómo el programa debería ser, y manuales que a menudo incluyen diagramas claramente detallados y sencillos que detallan los pasos a realizar por el usuario para llevar a cabo las distintas opciones disponibles. El lenguaje utilizado deberá ser sencillo para todo público.

Mesa de ayuda: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC's.

Nodo: punto de intersección, conexión o unión de varios elementos, en redes de computadoras cada una de las máquinas es un nodo, y si la red es internet, cada servidor constituye también un nodo.

Oracle: sistema de gestión de base de datos objeto-relacional desarrollado por Oracle Corporation. Se considera a Oracle Database como uno de los sistemas de bases de datos más completos, destacando: soporte de transacciones, estabilidad, escalabilidad y soporte multiplataforma.

Personal computer (PC): es una microcomputadora diseñada en principio para ser usada por una sola persona a la vez.

Políticas de copias: son las directrices determinadas en la entidad para la frecuencia y contenido de las copias de respaldo.

PST: es un archivo utilizado por Microsoft Outlook, donde se guardan los mensajes de correo electrónico, el calendario, las tareas y los demás elementos que utiliza una cuenta de correo electrónico y que se guardan en un servidor de correo. Los elementos de Outlook que se guardan en el equipo se conservan en un archivo de datos de Outlook (.pst y .ost).

Registro “control de cuentas de correo a procesos de contratación”: es un formato en excel, administrado por el técnico y/o contratista de la Subgerencia Jurídica, en el que lleva el registro de los procesos de contratación abiertos con sus respectivas cuentas de correo.

Silla de correo: espacio disponible para asignar allí una cuenta de correo, para los procesos contractuales se estiman que en simultánea estén abiertos veinte (20) procesos de contratación pública, por lo que se dispondrán de ese mismo número de sillas, las cuales se van rotando en la medida que se vayan adjudicando los procesos.

Software: se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Lenguaje de consulta estructurado (SQL): es un tipo de lenguaje vinculado con la gestión de bases de datos de carácter relacional que permite la especificación de distintas clases de operaciones entre éstas. La utilización del álgebra y de cálculos relacionales, el SQL brinda la posibilidad de realizar consultas con el objetivo de recuperar información de las bases de datos de manera sencilla.

TIVOLI: programa que automatiza la toma de copias de respaldo de los datos de los equipos o máquinas usuarias. Sobre este programa se graba la programación y periodicidad a seguir, la cual puede ser verificada mediante el programa de administración de la herramienta como tal.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC): conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación sirve para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos.

6. CONDICIONES GENERALES

- Los usuarios deben cambiar las claves de uso de su computador y de los aplicativos, según los parámetros establecidos de cada uno de ellos.
- Es responsabilidad de la Dirección Administrativa y de la Subgerencia Jurídica es informar a la Dirección de TIC's el retiro de funcionarios y/o contratistas de la Entidad.
- Es responsabilidad del usuario guardar su infor-

mación en el computador asignado y en el lugar establecido por la Dirección de TIC's.

- Es obligación del usuario dar uso adecuado al equipo de cómputo que le sea asignado y atender las recomendaciones dadas por la Dirección de TIC's en la materia.
- Es responsabilidad de la Dirección de TIC's, garantizar el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cómputo a través del mecanismo dispuesto para tal fin, bien sea por medio de la Mesa de Ayuda, contrato de arrendamiento de equipos, contrato de mantenimiento y soporte u otros.

6.1 Requisitos para la creación de cuentas de correo en procesos contractuales

- Es responsabilidad del profesional especializado de Subgerencia Jurídica, Coordinador de Procesos Contractuales, crear la cuenta de correo del proceso contractual con la nomenclatura que se cita a continuación:

TMSA-XXX-YY-AAAA

TMSA = Identificación de la Entidad.

XXX = Modalidad de Contratación.

MIN para contratación de mínima cuantía

SAM para selección abreviada de menor cuantía.

CM para concurso de méritos.

LP para licitación pública.

SAS para selección abreviada por subasta

YY = número consecutivo del proceso, a dos dígitos.

AAAA= año de vigencia del proceso de contratación.

- Creada esta cuenta, es responsabilidad de la persona designada por la Subgerente Jurídica (sea de planta o contratista), registrar la cuenta de correo en el archivo denominado “control de cuentas de correo a procesos de contratación”, ubicado en la unidad P:(\server-file\...).
- La Entidad debe disponer de un número de casillas de correo, las cuales se ocuparán con la creación de procesos contractuales y van quedando disponibles con los actos de adjudicación de los procesos.

6.2 Requisitos para la creación de cuentas de correo a funcionarios y contratistas de prestación de servicios.

- Todo funcionario y/o contratista de la Entidad, puede tener acceso a una cuenta de correo institucional.
- La política de creación de usuarios de acuerdo al Manual de Políticas de Seguridad de la Información de TRANSMILENIO S.A., establecidas por la Dirección Técnica de TIC's, está diseñada de forma segura donde:

□ La creación del usuario seguirá el modelo: nombre.apellido@dominioTRANSMILENIO S.A., ejemplo pablo.rodriguez@TRANSMILENIO.gov.co

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales

Alcance del procedimiento: este procedimiento describe el protocolo a seguir para la creación de correos institucionales a los procesos contractuales adelantados por TRANSMILENIO S.A.

Cada proceso de contratación tendrá asociado un correo institucional, mediante el cual, se harán todas las acciones relacionadas con observación a pliegos, modificaciones, evaluaciones y toda gestión concerniente con el proceso de contratación.

La cuenta de correo asociada con cada proceso de contratación, tendrá vigencia desde el aviso de convocatorias, hasta el acto de adjudicación del proceso, toda transacción en el correo hará parte de la carpeta del contrato, como archivo digital adjunto en ese lapso.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Crear proceso contractual acorde con la nomenclatura establecida en el numeral 6.1 de este documento	Profesional especializado de Subgerencia Jurídica, Coordinador de Procesos Contractuales
30	Registrar la cuenta de proceso en "control de cuentas de correo a procesos de contratación"	Técnico y/o contratista de la Subgerencia Jurídica
40	Informar a través de la mesa de ayuda, de la Dirección de TIC's, (soportetecnico@transmilenio.gov.co) la creación de la cuenta de correo, con la nomenclatura asignada y el abogado que se hará responsable de la cuenta y del proceso contractual.	Profesional especializado de la Subgerencia Jurídica, Coordinador de Procesos Contractuales.
¿15? 	¿Hay disponibilidad de cuentas de correos para procesos contractuales? No: ir a etapa 50 Si: ir a etapa 70	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
50	Informar al Profesional especializado de TIC's Coordinador de Procesos Corporativos, la no existencia de cuentas de correos disponibles.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
60	Evalúa, asigna y/o reutiliza una casilla de correo disponible e informa al técnico y/o contratista de TIC's, para su asignación.	Profesional especializado de TIC's, Coordinador de Procesos Corporativos
70	Crear la cuenta de correo en herramienta Microsoft Office 365.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
80	Informar a la Subgerencia Jurídica, la creación de la cuenta, a través de correo electrónico, tanto al abogado responsable de la cuenta, como al profesional especializado de la Subgerencia Jurídica - Coordinador del Proceso de Contratación.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
90	Configurar la cuenta creada en el computador del abogado responsable del proceso contractual.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Reportar la fecha de adjudicación del proceso de contratación a la Dirección de TIC's, a través de soportetecnico@transmilenio.gov.co	Técnico y/o contratista de la Subgerencia Jurídica
110	Una vez adjudicado el proceso de contratación, se procederá a: - Realizar copia de backup del PST de la cuenta. - Crear en CD y/o DVD copia del PST. - Revisar copia de backup del PST. - Cancelar cuenta de correo asociada al proceso de contratación.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
120	Entregar backup al profesional especializado de TIC's - Coordinador de Procesos Corporativos, para su trámite respectivo	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
130	Verificar que el CD y/o DVD contenga copia del PST y Remitir por memorando el medio magnético, de la copia del PST a la carpeta del proceso de contratación y la cancelación de la cuenta, al profesional especializado de la Subgerencia Jurídica - Coordinador de procesos contractuales.	Profesional especializado de TIC's - Coordinador de Procesos Corporativos.
140	Disponer de la casilla de correo para otro proceso contractual.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
150	Informar la cancelación de la cuenta de correo al técnico y/o contratista de la Subgerencia Jurídica.	Profesional especializado de la Subgerencia Jurídica Coordinador de Procesos de Contratación.
170	Registrar la cancelación de la cuenta de correo y control de disponibilidad de silla de correo en el archivo "control de cuentas de correo a procesos de contratación".	Técnico y/o contratista de Subgerencia Jurídica.
180	Fin	

7.2 Procedimiento para creación y eliminación de usuarios

Alcance del procedimiento: este procedimiento tiene como fin crear y/o eliminar usuarios en el directorio activo de la entidad, así como:

- * Creación y/o eliminación de cuentas de correo.
- * Instalación de aplicaciones básicas de trabajo como SEUS, CORDIS, CAT, SGD.

El procedimiento de creación de usuarios se activa con la solicitud para el ingreso y/o retiro del personal de planta, o con la notificación de los supervisores de los contratos de prestación de servicios, la cual lleva a cabo el Director Administrativo.

El procedimiento de eliminación de usuarios se activa con la terminación del contrato de prestación de servicios y/o con la notificación del Director Administrativo para el personal de planta.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
¿5? 	¿Es creación de usuarios? No: ir a etapa ¿35? Si: ir a etapa 20	
20	Solicitar la creación de usuario a través de la mesa de ayuda ARANDA, enviando un correo soportetecnico@transmilenio.gov.co . Es importante diligenciar la información mínima siguiente: nombre del funcionario y/o contratista, dependencia en la que desempeñará sus funciones, fecha de ingreso y de terminación de contrato.	Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo.
30	Asignar e informar la solicitud de creación de usuario a un agente de mesa mediante herramienta de soporte helpdesk (ARANDA)	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
40	Crear usuario de red en el dominio y activar licencia para el correo electrónico asegurando la identificación única para cada uno de ellos.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿Hay disponibilidad de cuentas de correos? No: Ir a etapa 50 Si: Ir a etapa 80	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
50	Informar al Profesional especializado de TIC's - Coordinador de procesos corporativos, la no existencia de cuentas de correos disponibles.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
70	Evalúa, asigna y/o reutiliza una casilla de correo disponible e informa al Técnico y/o contratista de TIC's, para su asignación.	Profesional especializado Grado (06) - Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección Técnica de TIC's
80	Crear el correo electrónico asegurando la identificación única para el usuario, mediante la herramienta Microsoft Office 365,.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
90	Informar a: Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo que se realizó el requerimiento sobre la creación de la cuenta, se informa el usuario, clave y correo electrónico asignado, por medio de la herramienta ARANDA	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
 ¿25?	¿El usuario requiere aplicaciones administrativas (SEUS, CORDIS, SGD, entre otros)? Si: Ir a etapa 100 No: Ir a etapa 120	Funcionario y/o contratista Agente de la Mesa
100	Crear el usuario con los privilegios solicitados en el requerimiento e instalar aplicaciones en el módulo de administración del aplicativo.	Agente de la mesa y Profesional universitario - Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas.
110	Informar el nombre del usuario asignado, la clave y la revisión de privilegios y buenas prácticas del manejo de información en el uso del correo institucional.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa y Profesional universitario - Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas.
120	Actualizar el registro de los usuarios de la Entidad. Ir a Etapa 200	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
 ¿35?	¿Es eliminación de usuarios? Si: ir a etapa 130 No: ir a etapa 200	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
130	Solicitar la eliminación de usuarios mediante herramienta de soporte helpdesk (ARANDA).	Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo.
140	Efectuar copia de seguridad de la información y buzón de correo electrónico alojada bajo el usuario a eliminar.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
150	Eliminar usuario de red en el dominio y deshabilitar la licencia de correo electrónico.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
160	El coordinador de la mesa verifica la eliminación del usuario y la cuenta de correo en la herramienta de software.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
170	Informar a Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo que se realizó la eliminación del usuario de acuerdo con el requerimiento.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
 ¿35?	¿El usuario posee aplicaciones administrativas? Si: Ir a etapa 180 No: Ir a etapa 200	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
180	Desactivar el usuario de los aplicativos administrativos a través de los módulos de administración respectivos.	Profesional Universitario de Base de Datos y Aplicaciones Corporativas.
190	Actualizar el registro de los usuarios de la Entidad en las aplicaciones administrativas.	Profesional Universitario de Base de Datos y Aplicaciones Corporativas.
200	Fin	

7.3 Procedimiento para instalación y desinstalación de software en equipo de los usuarios.

Alcance del procedimiento: instalar y/o desinstalar las aplicaciones y el software de apoyo a la gestión en los equipos de los funcionarios y/o contratistas, para el desarrollo de sus actividades diarias.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar la instalación o desinstalación del software personalmente y con soporte escrito mediante herramienta de soporte helpdesk (ARANDA) y/o correo electrónico.	Subgerentes, Directores y/o Supervisores de Contratos
 ¿15?	¿La solicitud es para instalación? Si: Ir a etapa 30 No: desinstalar e ir a etapa 70	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
30	Revisar el requerimiento y las necesidades del usuario.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿El requerimiento de instalación es válido? Si: Ir a Etapa 40 No : Ir a Etapa 90	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
40	Revisar el software del equipo y las necesidades del usuario.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
 ¿35?	¿El software y la licencia asociada al software del que se solicita instalación se encuentran disponibles? Si : Ir a Etapa 60 No : Ir a Etapa 50	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
50	Hacer el requerimiento de compra de software y/o licencia según el caso a través de memorando o requisición formal, en caso de no ser autorizada la compra ir a 90	Profesional especializado - Coordinador de procesos Corporativos
60	Instalar el software y actualizar el archivo de inventario de software que se encuentra en la Dirección de TIC's e ir a etapa 100.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
70	Revisar el requerimiento de desinstalación y las necesidades del funcionario.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
¿45? 	¿El requerimiento de desinstalación es válido? Si: Ir a Etapa 80 No: Ir a Etapa 90	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
80 	Desinstalar el software y actualizar el archivo de inventario software que se encuentra en la Dirección Técnica de TIC's e ir a etapa 100.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
90	Presentar justificación y sugerir alternativas para optimizar el software existente, informar al usuario solicitante las razones que imposibilitan la instalación o desinstalación solicitada.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
100	Cerrar el requerimiento en herramienta de soporte o helpdesk (ARANDA).	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
110	Programar la revisión periódica de las aplicaciones instaladas en cada equipo, utilizando el ícono de panel de control ubicado en los PC's.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa.
120	Comparar aplicaciones instaladas v/s aplicaciones autorizadas.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿55? 	¿El software instalado es autorizado? Si: Ir a Etapa 150 No: Ir a Etapa 130	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
130	Desinstalar el software de acuerdo con el manual de la aplicación identificada como no autorizada y los lineamientos descritos en este documento.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
140	Registrar en helpdesk ARANDA y reportar al responsable del área de sistemas para realizar llamado de atención al usuario.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
150 	Actualizar el archivo de inventario software (R-DT-006 - Archivo de inventario de software), que se encuentra en \\Server-file\TICS\ Inventarios, en el que se encuentra en inventario de software por usuario.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
160	En los casos que aplique, presentar novedades sobre el software instalado al Director(a) Técnico(a) de TIC's y lo confrontara con la política.	Profesional especializado - Coordinador de procesos Corporativos
170	Fin	

7.4 Procedimiento de toma de backup de archivos de los usuarios

Alcance del procedimiento: el procedimiento describe la forma en que se realiza el backup de la información de los usuarios, almacenada en la unidad, con la siguiente estructura: nombre_usuario(\\server-file\Dependencia)(P:)

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Disponer que cada usuario cuente con la carpeta personal dentro del área a la cual se encuentra adscrito y tenga permisos respectivos para la administración de ésta, realizar la programación de backup incrementales.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's
30	Grabar los archivos en una carpeta con el path P:\ARCHIVOSTSM, verificando que el usuario tiene acceso solo a su carpeta personal en el área correspondiente en forma exclusiva.	Usuario
40	Incluir en las copias de tomas de respaldo dentro de las políticas, los archivos *.pst que contienen el correo electrónico de los usuarios.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's
50	Insertar las cintas etiquetadas con su respectivo código de barras y previamente configuradas en el equipo de backup, en las cuales se almacenarán finalmente, los datos respaldados de cada uno de los usuarios.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's
60	Archivar las copias de las cintas y de igual forma, enviar la copia externa para archivar en gabinete de la Entidad ubicado en el centro de cómputo.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Monitorear diariamente los logs de estos procesos para verificar la correcta toma de las copias; si se presenta algún problema, analizarlo y solucionarlo.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's
80	Realizar diariamente las copias de los archivos de los usuarios, este trabajo se realiza de manera automática, acorde con la parametrización dada a la herramienta de Backup.	Técnico administrativo Grado (02) de la Dirección Técnica de TIC's
90	Fin	

7.5 Procedimiento de cambio de contraseña (password)

Alcance del procedimiento: efectuar el cambio de password de usuario de dominio o usuarios de la red (claves de acceso al dominio de TRANSMILENIO S.A.).

Lineamientos de cambio de password: ver Manual de Políticas de Seguridad de la Información, versión 1, numeral 8.4.5.2. Gestión de contraseñas del usuario.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar el cambio de clave por olvido, bloqueo o por intentos de conexión excedidos, mediante contacto personal, correo electrónico y/o helpdesk ARANDA.	Usuario
30 	Recibir la solicitud y verificar la existencia del usuario con el cuál se está pretendiendo acceder. Asigna caso a agente de mesa disponible.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
40	Contactar al usuario para asignar nueva clave.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
¿15? 	¿Puede acceder el usuario a su cuenta después del cambio de password? No: ir a etapa 40 Si: ir a etapa 50	Usuario
50	Identificar si el usuario está ubicado en las oficinas de la entidad o si por la naturaleza de sus labores esta por fuera de la oficina.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
 ¿25?	¿El usuario está ubicado en la oficina? No: Ir a Etapa 60 Si: Ir a Etapa 80	Funcionario y/o contratista Agente de mesa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Asignar una clave temporal e informar al usuario para que la cambie cuando ingrese al equipo, siguiendo los lineamientos de cambio de password.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
70	Registrar la solución dada al requerimiento de cambio de clave en helpdesk ARANDA ir a 100.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
80	Explicar al usuario como realizar desde su propio equipo el cambio de la clave personal por seguridad.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
90	Registrar la solución dada al requerimiento de cambio de clave en helpdesk ARANDA.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
100	Fin	

7.6 Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar el cambio de rol o privilegio frente a una aplicación y/o sistema de información, mediante correo electrónico o helpdesk ARANDA.	Jefe del área y/o Administrador del módulo.
30	Recibir la solicitud y remitirla mediante la mesa de ayuda al profesional competente.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
¿15? 	¿El usuario dispone de los privilegios solicitados? No: Ir a Etapa 40 Si: Ir a Etapa 50	Profesional de Base de Datos y Aplicaciones
40	Ingresar al módulo de administración de usuarios de la aplicación respectiva revisar y realizar la modificación del rol	Profesional universitario de Base de Datos y Aplicaciones
¿25? 	¿Los privilegios otorgados al usuario han sido aplicados? No: Ir a Etapa 40 Si: Ir a Etapa 50	Profesional universitario de Base de Datos y Aplicaciones
50	Informar al coordinador de mesa, la labor realizada	Profesional universitario de Base de Datos y Aplicaciones

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Registrar la solución dada al requerimiento de privilegios en las aplicaciones e informar al jefe del área o administrador del módulo que realizó el requerimiento en helpdesk ARANDA.	Funcionario y/o contratista Coordinador de Mesa
70	Fin	

8. TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DT-006	Archivo de inventario de software	Intranet	Técnico administrativo 02 de TIC's y/o profesional competente. técnico y/o contratista de soporte de sistemas