

específicas establecidas en el objeto contractual, las cuales serán los criterios para determinar los requisitos de experiencia relacionada y formación académica, acorde con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

Las dependencias que requieran la contratación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, deberán justificar la necesidad del servicio, el nivel de especialidad, complejidad y detalle del mismo, exponiendo las razones que justifiquen la estimación de los honorarios de acuerdo a sus necesidades.

ARTÍCULO CUARTO. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.- Para efectos de la verificación de los requisitos de estudio y experiencia, se aplicarán las definiciones y criterios establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO. EXCEPCIONES.- Quedan exceptuados del ámbito de aplicación de la tabla de honorarios establecida en la presente resolución, las siguientes actividades:

1. Los contratos de prestación de servicios altamente especializados y calificados.
2. Los contratos de prestación de servicios a suscribir con personas jurídicas.
3. Los contratos de prestación de servicios para la ejecución de trabajos artísticos, que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.

PARÁGRAFO ÚNICO. En estos eventos se deberá justificar la necesidad del servicio, el alto nivel de especialidad, complejidad y detalle, así como, la estimación de los honorarios.

ARTÍCULO SEXTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución Reglamentaria No. 030 del 31 de agosto de 2016.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., al primer (1) día del mes de febrero de dos mil diecinueve (2019).

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA
Contralor de Bogotá D.C.

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

Resolución Número 034 (Enero 25 de 2019)

“Por la cual se actualizan procedimientos de la Dirección Técnica de TIC’s.

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO**
“TRANSMILENIO S.A.”,
**En ejercicio de sus facultades conferidas
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 parágrafo 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 los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 329 del 14 de julio de 2017, mediante la cual se había adoptado la versión 2 del documento “P-DT-007 Procedimiento Administración de Usuarios”

ARTÍCULO 2º: Derogar parcialmente la Resolución 679 del 5 de diciembre de 2017, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento “P-DT-005 Compra y Actualización del Software”

ARTÍCULO 3º: Actualizar los documentos siguientes con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-005	2	Compra y Actualización del Software

Código	Versión	Nombre
P-DT-007	3	Procedimiento Administración de Usuarios

ARTÍCULO 4°: Adoptar el siguiente procedimiento a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-016	0	Procedimiento Instalación y desinstalación de Software

ARTÍCULO 5°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veinticinco (25) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-07-18	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2017-08-22	Se ajusta todo el documento actualizando los cargos de los responsables de las actividades teniendo en cuenta que a partir de la Resolución 355 de 2016 se adoptó el nuevo Manual de Funciones de Transmilenio S.A. Se aclara en el capítulo 3. Responsable, que la revisión y/o actualización de este documento se realizará cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente. Se actualizan los documentos de referencia. Se revisaron todas las actividades del capítulo 7 al igual que los responsables.	Profesional Especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC'S
2	2019-01-14	Se actualiza la actividad 40 en donde se aclara que la viabilidad y pertinencia del software se realizará cuando sea necesario. Se actualiza la actividad 140 con el cambio del nombre del procedimiento "P-DT-007 Administración de Usuarios" por el nombre "P-DT-016 Instalación y Desinstalación de Software".	Profesional Especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC'S

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades para la compra o actualización de las herramientas informáticas (software) requeridas para el desarrollo de las tareas asignadas y reportadas como necesarias para la gestión institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la compra y/o actualización de software de programación y uso específico. Inicia con el reporte de la necesidad del software, incluye la verificación del inventario y si es necesario su adquisición e instalación y termina con los informes de la compra o actualización establecidos.

Este documento aplica para todos los Directivos de TRANSMILENIO S.A., que requieran de algún software en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

3. RESPONSABLE

El profesional especializado (grado 06) - Coordinador de Procesos Corporativos TIC's, es el responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento, el Director de TIC's será el responsable de orientar y direccionar la estrategia de compra y actualización de software como el procedimiento asociado.

Los responsables en el desarrollo de las actividades del presente procedimiento son el Profesional Especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's, el Profesional Especializado (06) Seguridad Informática, el Profesional Universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas, el Técnico Administrativo (02) de TIC's y los Técnicos y/o Contratistas de soporte adscritos a la Dirección de TIC's.

La revisión y/o actualización de este documento debe realizarse cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Tecnología de la Dirección de TIC's.
- Resolución 305 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas de Bogotá D.C, por medio de la cual se expiden políticas públicas en materia de Tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.

5. DEFINICIONES

CDS: Comisión Distrital de Sistemas de Bogotá.

Colombia compra eficiente: entidad descentralizada de la rama ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP) que es el rector del Sistema de Compra Pública de Colombia.

Inventario de software: es un trabajo organizado que implica la examinación de los productos de software instalados en los ordenadores y confrontarlo con sus respectivas licencias. En función del estado de sus registros y el tamaño de su organización, estos pueden ser sencillos, o implicar un poco de esfuerzo. El software es una parte de la gestión IT y activos invertido por las empresas y por lo tanto, se debe identificar con qué recursos cuenta cada equipo.

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

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

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

TICS - Tecnologías de Información y Comunicación: 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

La Resolución 305 de 2008, expedida por la Comisión Distrital de Sistemas - CDS, en la cual se expiden políticas públicas para las Entidades, Organismos y Órganos de Control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre, determina el marco de acción para el desarrollo del presente procedimiento. En la política mencionada busca fundamentalmente, que las acciones relacionadas con la tecnología de la información y las comunicaciones, como son: la adquisición, contratación, desarrollo, implementación o utilización de nuevos sistemas o cambios tecnológicos, estén definidas y sean producto de un proceso detallado previo, que tienda al fortalecimiento de los esquemas de coordinación tecnológica de cada entidad u organismo distrital, y obedezcan a procesos continuos, ordenados, dinámicos y flexibles, con enfoque en el servicio a la comunidad y a la ciudadanía, y optimicen la toma de decisiones. Igualmente concita a definir el Plan Estratégico de Sistemas de información (PESI) el cual debe estar dirigido hacia el soporte de los objetivos, planes, políticas y estrategias de cada Ente Público y debe servir para la racionalización del gasto y el seguimiento de las inversiones en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), además de ser el insumo para el proceso de evaluación de cada proyecto de inversión que se inscriba relacionado con el tema. Adicional a lo descrito, determina realizar el seguimiento a los indicadores definidos por la CDS para las Entidades Distritales, los cuales deben ser diligenciados por cada uno de ellos y deben ser consolidados por cada Jefe de Organismo cabeza de sector, quien por medio de la herramienta dispuesta para ello los presentará al presidente de la CDS.

De otra parte, el Título 9º. Capítulo 1 Sección 2, del Decreto 1078 de 2015, define los Componentes, Instrumentos y Responsables de la Estrategia de Gobierno en Línea GEL y señala que los

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

instrumentos para la implementación de la estrategia, serán el Manual de Gobierno en Línea y el Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. A su vez, el Manual de Gobierno en Línea, en el logro denominado “Estrategia de TI” hace referencia al Plan estratégico de TI, señalando que, entre otros, incluye la definición del portafolio de proyectos. Dicho portafolio es definido por la Entidad en el marco de la Estrategia Tecnológica y su ejecución se soporta en los contratos de TIC’s que entre otros incluye la compra y actualización de software.

El responsable de orientar y direccionar la compra y actualización de software será el Director de TIC’s o quien haga sus veces.

7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Reportar las necesidades o requerimientos de software a la Dirección de TIC’s mediante memorando interno.	Directores, Subgerentes Jefes de Oficina
30	Evaluar las necesidades y requerimientos reportados contrastando la información con el inventario de software y los lineamientos determinados por la normatividad vigente.	Profesional Especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC’s o Profesional Especializado (06) Seguridad Informática o Profesional Universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
40	Determinar la viabilidad y pertinencia del software requerido cuando sea necesario. Nota: Se deben identificar casas fabricantes, solicitar pruebas de concepto, realizar estudios de comparación, revisar demos disponibles,	Profesional Especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC’s o Profesional Especializado (06) Seguridad Informática

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	desarrollar pruebas al interior de la Entidad, entre otras actividades.	o Profesional Universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
¿15? 	¿Es viable y pertinente la solicitud? Si: ir a etapa ¿25? No: ir a etapa 50	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
50	Informar a la dependencia solicitante que las necesidades o requerimientos de software no son viables e ir a etapa 180.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
¿25? 	¿Hay disponibilidad de licenciamiento en el inventario de software para el requerimiento inicial? Si: Informar al Directivo del área solicitante e ir a etapa 130 No: ir a etapa 60	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
60	Realizar las actividades de análisis técnico tales como: ✓ Definición técnica de la necesidad ✓ Hacer investigación y estudio del mercado con solicitud de cotizaciones. ✓ - Evaluar las alternativas.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico administrativo (02)

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿Implica modificación al Plan de Adquisiciones de la Entidad? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 90	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
70	Gestionar solicitud para aprobación dentro del Plan de Adquisiciones de la Entidad en el Comité pertinente.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
¿45? 	¿Fue aprobado dentro del Plan de Adquisiciones? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 80	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
80	Informar a la Dependencia solicitante y aplazar la adquisición del software hasta que sea aprobado. Ir a etapa 180.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
90	Establecer el mecanismo de adquisición del software requerido, bien sea por Colombia Compra Eficiente o por proceso de contratación.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico administrativo (02)

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Surtir las actividades de Contratación previstas por Colombia Compra Eficiente y en el Manual de Contratación de TRANSMILENIO S.A.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
¿55? 	¿Hay disponibilidad presupuestal? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 110	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
110	Solicitar la disponibilidad presupuestal en aplicación de lo previsto en el procedimiento P-SE-011 Ejecución presupuestal".	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
120	Dar inicio al contrato y recibir los seriales de activación del licenciamiento adquirido.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico administrativo (02)

	TÍTULO: COMPRA Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-005	Versión: 2	Fecha: Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	Solicitar la instalación del software mediante la herramienta de Soporte de Mesa de Ayuda o por correo electrónico.	Usuarios
140	Aplicar procedimiento "P-DT-016 Procedimiento para Instalación y Desinstalación De Software".	Técnico y/o contratista de Soporte de Sistemas
150	Actualizar el Inventario de licenciamiento de acuerdo al software adquirido o actualizado.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
160	Actualizar el Plan estratégico de sistemas de información según el software adquirido.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's
170	Adjuntar los informes y reportes previstos por la compra y actualización de software al expediente contractual.	Profesional especializado (06) Coordinador de Procesos Corporativos TIC's o Profesional especializado (06) Seguridad Informática o Profesional universitario (03) Gestor Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas o Técnico Administrativo (02)
180	Fin	

8. TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
N/A	Módulo de inventario de software de la herramienta de mesa de ayuda	Servidor de mesa de ayuda ubicado en Data Center	Técnico administrativo 02 de TIC's y/o profesional competente. técnico y/o contratista de soporte de sistemas

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **PROCEDIMIENTOS**
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
3	28-12-2018	Actualizar dependencias y cargos mencionados en el procedimiento, eliminar los procedimientos Instalación y desinstalación de software en equipos de usuarios. Toma de backup (Archivos de usuarios y Bases de datos y aplicaciones), para crearlos en dos (2) procedimientos nuevos.	Profesional especializado Grado (06) – Seguridad de la Información- Dirección de TIC'S

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

1. OBJETO

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.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

- **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

Aplicaciones: Es un conjunto de programas informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos (que hacen funcionar la computadora), las utilidades (que realizan tareas de mantenimiento o de uso general), y las herramientas de desarrollo de software (para crear programas informáticos). Las aplicaciones pertenecen al software de aplicación. Para este procedimiento se contemplan las aplicaciones JSP7-Gobierno, CORDIS, CAT, SGD

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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.

Líder y/o Administrador del módulo: Es el funcionario de la Entidad responsable por la información contenida en cada una de las aplicaciones. Para el caso de JSP7, existen los siguientes módulos:

Contabilidad: Líder y/o administrador: Contador de la Entidad
Presupuesto: Líder y/o administrador: Jefe de Presupuesto.
Tesorería: Líder y/o administrador: Tesorero de la Entidad
Nomina: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de Talento Humano.
Contratación: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de procesos contractuales.
Activos Fijos: Líder y/o administrador: Contador de la Entidad.
Planeación: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de Oficina Asesora de Planeación.

Para el caso del aplicativo SGD (Sistema de Gestión Documental), el líder del aplicativo es el profesional del archivo.

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

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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 información 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.
- La Dirección TICS y el personal Soporte, deben verificar el cumplimiento de la política asociada a la periodicidad con la cual las contraseñas deben ser cambiadas y las cuentas deshabilitadas TRASMIENIO S.A.
- Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios.

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

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

TMSA-XXX-YY-AAAA

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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 Dirección Corporativa (sea de planta o contratista), llevar un control de las cuentas de correo asignadas de los procesos contractuales. 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.
- 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:

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

- 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	Solicitar la creación de una cuenta de correo para el proceso contractual acorde con la nomenclatura establecida en el numeral 6.1 de este documento	Profesional especializado de la Dirección Corporativa, 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 Dirección Corporativa
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 Dirección Corporativa, Coordinador de Procesos Contractuales.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿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	Evaluar, asignar y/o reutilizar 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 Dirección Corporativa, la creación de la cuenta, a través de correo electrónico, tanto al abogado responsable de la cuenta, como al profesional especializado de la Dirección Corporativa - Coordinador del Proceso de Contratación.	Funcionario y/o contratista Líder Agente de mesa
90	Configurar la cuenta creada en el computador del abogado responsable del proceso contractual.	Funcionario y/o contratista Agente de mesa
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 Dirección Corporativa
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

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
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 Dirección Corporativa - 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 Dirección Corporativa.	Profesional especializado de la Subgerencia Jurídica Coordinador de Procesos de Contratación.
160	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 Dirección Corporativa.
170	Hacer revisión trimestral de las cuentas de correo vigentes de los procesos de contratación.	Contratista Agente de Mesa con Técnico y/o contratista de Dirección Corporativa, del grupo de contratación. Y profesional especializado de TIC coordinador de procesos corporativos.
180	Fin	

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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	
¿15? 	¿Es creación de usuarios? No: ir a etapa ¿45? Si: ir a etapa 20	Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo.
20	Solicitar la creación de usuario a través de la mesa de ayuda ARANDA, enviando un correo soportetecnico@transmilenio.gov.co , con copia al Profesional Especializado TIC Grado 06 – Seguridad de la Información. 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: Usuario para Directorio Activo: A un agente de mesa mediante herramienta de soporte helpdesk.. Usuario de aplicaciones: A profesional Universitario de TIC – Bases de datos y aplicaciones.	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Para usuarios del Directorio Activo: Crear usuario de red en el dominio y activar licencia para el correo electrónico asegurando la identificación única para cada uno de ellos. Para Usuarios de aplicaciones: Crear usuario en las aplicaciones respectivas siguiendo	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
¿25? 	¿Hay disponibilidad de cuentas de correos? No: Ir a etapa 50 Si: Ir a etapa 70	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
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 Grado (06) - Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección Técnica de TIC's
70	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
80	Informar a: Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo y al Profesional Especializado TIC Grado 06 – Seguridad de la Información, 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
¿35? 	¿El usuario requiere aplicaciones administrativas (SEUS, CORDIS, SGD, entre otros)? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 100	Funcionario y/o contratista Agente de la Mesa
90	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.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	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.
110	Actualizar el registro de los usuarios de la Entidad. Ir a Etapa 200	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
¿45? 	¿Es eliminación de usuarios? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 200	Funcionario y/o contratista Coordinador de mesa
120	Solicitar la eliminación de usuarios mediante herramienta de soporte helpdesk .	Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo.
130	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
140	Eliminar usuario de red en el dominio y deshabilitar la licencia de correo electrónico.	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
150	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
160	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
¿55? 	¿El usuario posee aplicaciones administrativas? Si: Ir a etapa 170 No: Ir a etapa 200	Funcionario y/o contratista Agente de la mesa
170	Desactivar el usuario de los aplicativos administrativos a través de los módulos de administración respectivos	Profesional Universitario de Base de Datos y Aplicaciones Corporativas.
180	Actualizar el registro de los usuarios de la Entidad en las aplicaciones administrativas.	Profesional Universitario de Base de Datos y Aplicaciones Corporativas.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
190	Hacer revisión trimestral de las cuentas de usuario en el Directorio Activo verificando que se encuentren desactivadas las cuentas de usuarios retirados de la Entidad, así como los usuarios retirados de las demás aplicaciones administrativas	Usuarios Directorio Activo: Técnico Administrativo 02 y/o contratista Agente de la mesa. Aplicaciones Administrativas: Profesional Universitario de Sistemas de Información y Usuario administrador de cada sistema de Información.
200	Fin	

7.3 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.) y a los sistemas de información (JSP7, CORDIS, CAT y SGD).

Lineamientos de cambio de password: ver Manual de Políticas de Seguridad de la Información, versión 1, numeral 8.4.2 Literal d) Identificación y autenticación

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	Usuario
¿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

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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. Ir a 170	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 icono 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

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

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 Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.

Alcance del procedimiento: Este procedimiento aplica a los sistemas de información (JSP7, CORDIS, CAT y SGD).

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.	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 30 Si: Ir a Etapa 50	Profesional de Base de Datos y Aplicaciones

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-007	Versión 3	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
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
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.	Funcionario y/o contratista Coordinador de Mesa
70	Fin	

8. TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
N/A	Módulo de inventario de software de la herramienta de mesa de ayuda	Servidor de mesa de ayuda ubicado en Data Center	Técnico administrativo 02 de TIC's y/o profesional competente. técnico y/o contratista de soporte de sistemas

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

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

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

1. OBJETIVO

Establecer los responsables y actividades que se deben seguir en TRANSMILENIO S.A., para el control de instalación y desinstalación software de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para la aplicación y conocimiento de los funcionarios y contratistas de la Entidad sobre la instalación y desinstalación de software.

El presente procedimiento permite conocer:

- Qué datos son necesarios para realizar una actividad asociada a la administración de la instalación y desinstalación de software.
- Determinar los responsables encargados de la administración de la instalación y desinstalación de software.
- Las actividades de control a desarrollar por el área de TIC's, que respalde la administración de la instalación y desinstalación de software.

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 y Profesional Especializado Grado (06) – Seguridad Informática.

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.

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- M-DT-001 Manual de Políticas de Seguridad Informática Versión 2.
- P-DT-005 Compra y actualización de software.

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.

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

Helpdesk: 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.

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.

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

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.

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.

Aplicación de Inventario de software: Herramienta de software que permite monitorear en línea los equipos vinculados en la red LAN de la Entidad, el hardware y software que tienen instalados, permitiendo tener en línea los inventarios de hardware y software instalados en TRANSMILENIO S.A.

6. CONDICIONES GENERALES

- Cualquier licencia de software propiedad de TRANSMILENIO S.A., deberá ser registrada en el inventario de Software de la Dirección de TIC's.
- Las licencias propiedad de TRANSMILENIO S.A., deberán ubicarse físicamente en un lugar acondicionado para este propósito, bajo resguardo de la Dirección de TIC's.
- La instalación de Software a equipos de cómputo de propiedad de TRANSMILENIO S.A., se realizará exclusivamente con licencias propiedad de la Entidad o licenciado para el cual se ha adquirido el derecho de uso.

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

- En ninguna circunstancia se instalarán licencias propiedad del usuario o de alguna otra Entidad. Excepción a este artículo serán las licencias de prueba (Shareware) o libres (Freeware) previo conocimiento y autorización de la Dirección de TIC's.
- Es facultad exclusiva de la Dirección de TIC's realizar la instalación de software en los equipos de cómputo propiedad de TRANSMILENIO S.A.
- En ninguna circunstancia se permitirá al usuario realizar instalaciones de software, esto con el fin de garantizar el buen desempeño del software y de gestionar las licencias propiedad de TRANSMILENIO S.A.
- La solicitud de software especializado o software de libre distribución deberá ser solicitado al jefe del área a la cual el usuario corresponde. Los subgerentes y/o directores a su vez realizarán la solicitud a la Dirección de TIC's, para su correspondiente trámite de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1. 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 y/o correo electrónico.	Subgerentes, Directores y/o Supervisores de Contratos

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿La solicitud es para instalación? Si: Ir a etapa 30 No: desinstalar e ir a etapa 70	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Agente de mesa
30	Revisar el requerimiento y las necesidades del usuario.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Agente de mesa
¿25? 	¿El requerimiento de instalación es válido? Si: Ir a Etapa 40 No : Ir a Etapa 90	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador de mesa
40	Revisar el software del equipo y las necesidades del usuario. Y determinar si es instalación o desinstalación así: Instalación: ir a ¿35? Desinstalación: ir a 70	Técnico administrativo 02 de TIC 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	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador de mesa
50	Hacer el requerimiento de compra de software y/o licencia según el caso de acuerdo con el procedimiento P-DT-005 Compra y Actualización de Software.	Profesional especializado - Coordinador de procesos Corporativos
¿45? 	¿Fue positiva la consecución del software? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 90	Profesional especializado - Coordinador de procesos Corporativos

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Instalar el software y actualizar el archivo de inventario de encuentra en la Dirección de TIC's (archivo R-DT-0 software que se 06 Archivo de inventario de software). Ir a 170	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Agente de mesa
70	Revisar el requerimiento de desinstalación y las necesidades del funcionario.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Agente de mesa
¿55? 	¿El requerimiento de desinstalación es válido? Si: Ir a Etapa 80 No: Ir a Etapa 90	Técnico administrativo 02 de TIC 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.	Técnico administrativo 02 de TIC 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.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador de mesa
100	Cerrar el requerimiento en herramienta de soporte o helpdesk.	Técnico administrativo 02 de TIC 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.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador de mesa.
120	Comparar aplicaciones instaladas versus aplicaciones autorizadas según lo reportado en el archivo R-DT-006 Archivo de inventario de software.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador de mesa. Y el Técnico Administrativo 02

	TÍTULO: INSTALACION Y DESINSTALACION DE SOFTWARE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-016	Versión 0	Fecha Enero de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿55? 	¿El software instalado es autorizado? Si: Ir a Etapa 150 No: Ir a Etapa 130	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Coordinador 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.	Técnico administrativo 02 de TIC y/o contratista Agente de mesa
140	Registrar en helpdesk y reportar al responsable del área de sistemas para realizar llamado de atención al usuario.	Técnico administrativo 02 de TIC 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.	Técnico administrativo 02 de TIC 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.	Profesional especializado - Coordinador de procesos Corporativos
170	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