

 	PROCEDIMIENTO SOLICITUD CREACIÓN Y CANCELACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO: P-AP-SI-008 VERSIÓN: 1 FECHA: 07/NOV/2023
---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la activación de acceso, modificación de perfil y cancelación formal de usuarios para asignar o revocar los derechos de acceso para todos los sistemas de información y servicios internos de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín- SAPIENCIA.

2. ALCANCE

Controlar la activación y cancelación de accesos a los usuarios obteniendo la autorización del propietario del sistema de información o del servicio de información o servicio, verificando que el nivel de acceso otorgado es el apropiado a la política de acceso, mantener un registro central de los derechos de acceso suministrados a un usuario para acceder a la información o servicios, adaptar y revisar los cambios realizados en los perfiles o que han dejado de ser usuarios con accesos y permisos a la información y servicios de la Agencia de Educación Post-secundaria de Medellín- SAPIENCIA.

3. RESPONSABLE

Subdirector(a) administrativo(a), financiero(a) y apoyo a la gestión.
 Contratista Líder de Gestión de sistemas de información.
 Equipo del proceso Gestión de sistemas de información
 Jefes de área vinculados y/o supervisores de contratos

4. DEFINICIONES

- **Aplicativo Convocatorias:** compuesto de módulos y sub-módulos con el cual se habilitan los procesos de inscripción y renovación de los proyectos y programas, se ejecutan los procesos de punto de corte, requisitos habilitantes y puntaje según el tipo de beca o fondo y su correspondiente reglamento, así como las proyecciones y registro de los giros transaccionales, vistas de seguimiento y control y las vistas para informes, consultas en Power BI y tableros de control (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Aplicativo Giros:** permite gestionar y controlar los giros que se realizan a los beneficiarios y a las IES, por medio de órdenes de operación de las modalidades matrícula y sostenimiento de los diferentes créditos condonables y Becas (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Aplicativo Chat Institucional:** aplicativo utilizado para la atención a la ciudadanía alojado en la página web institucional (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Aplicativo Help Desk:** aplicativo usado para la generación de casos o tickets para la solicitud de requerimientos e incidencias tecnológicas para ser atendidas por el equipo de gestión de sistemas de información (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Aplicativo Isolucion:** es la plataforma o aplicativo en la cual reposa la información del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Sapiencia, cumpliendo con el principio o enfoque a la documentación de sistemas de gestión (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Aplicativo PQRSDF:** contribuye al seguimiento y trazabilidad de las solicitudes generadas por la ciudadanía respecto a los servicios de la agencia. Incluye el registro telefónico y de visitas, así como proyección y vistos buenos por los diferentes roles que forman parte del flujo de proceso por cada tipo de solicitud (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Directorio activo:** es una base de datos y un conjunto de servicios que conectan a los usuarios con los recursos de red que necesitan para realizar su trabajo. La base de datos (o el directorio) contiene información crítica sobre su entorno, incluidos los usuarios y las computadoras que hay y quién puede hacer qué (Fuente: Directorio Activo).
- **Sistema de Gestión Documental – Mercurio:** la herramienta informática de Gestión Documental MERCURIO está diseñada para apoyar el trabajo del Centro de Información Documental de cualquier organización, permitiendo que la administración de documentos se realice de manera más eficiente, efectiva y con menores costos. (Fuente: Manual de operación del sistema de Mercurio).
- **Mercurio:** Software de gestión documental - es una aplicación de tercero con contratos de soporte anual (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Minotauro:** es el software a través del cual se administran, gestionan y controlan los créditos de la Agencia que están en etapa final de amortización y para la gestión de la cartera (Fuente: elaboración propia de Sapiencia, Glosario de Isolucion de Sapiencia).
- **Nube google (Google Cloud Platform):** Proceso de transferencia de toda la infraestructura de Sapiencia que incluye (instancias, servicios, proyectos, base de datos, etc) (Fuente: Glosario del aplicativo ISOLUCION de Sapiencia).
- **Office 365:** Microsoft 365 es nuestra plataforma de productividad con tecnología de nube. Con una suscripción a Microsoft 365, puedes obtener: ? Las aplicaciones de productividad más recientes, como Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive y mucho más. ? La posibilidad de instalarlo en equipos PC, Mac, tabletas y teléfonos. ? 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive. ? Actualizaciones de características que no están disponibles en ningún otro lugar (Fuente: Office 365)

5. CONDICIONES INICIALES

En el proceso de activación de cuentas, modificación de perfil de usuarios y cancelación de cuentas de usuarios se definen las siguientes plataformas con el personal responsable de administración de cada una de estas:

Directivo activo: es la plataforma a cargo del personal contratista de soporte técnico. Adecuada con política de cambio de contraseña al realizar el primer inicio de sesión y con políticas de seguridad de más de 8 caracteres, alfanumérico, carácter especial, histórico de 8 contraseñas anteriores y una mayúscula. Para la creación del usuario se requiere nombres y apellidos completos del usuario.

Office 365: es la plataforma a cargo del personal contratista de soporte técnico. Adecuada con política de cambio de contraseña al realizar el primer inicio de sesión y con políticas de seguridad de más de 8 caracteres, alfanumérico, carácter especial y una mayúscula. Para la creación del usuario se requiere nombres y apellidos completos del usuario.

SIIS: es la plataforma a cargo de la nube pública. Para la creación de este usuario se requiere tener el nombres y apellidos completos del usuario y número de documento de identidad.

Minotauro: es la plataforma a cargo de la nube pública y personal contratista tecnólogo 3 en desarrollo. Para la creación de este usuario se requiere tener el nombres y apellidos completos del usuario y número de documento de identidad.

Aplicativo Giros: es la plataforma a cargo del personal de desarrollo. Para la asignación de usuario y contraseña se requiere el nombres y apellidos completos del usuario, número de identidad y correo electrónico.

Aplicativo Convocatorias: plataforma a cargo del personal de desarrollo. Para la asignación de usuario y contraseña se requiere el nombres y apellidos completos del usuario, número de identidad y correo electrónico.

Aplicativo PQRSDF: plataforma a cargo del personal de desarrollo. Para la asignación de usuario y contraseña se requiere el nombres y apellidos completos del usuario, número de identidad y correo electrónico.

Aplicativo Chat Institucional: plataforma a cargo del personal de desarrollo. Para la asignación de usuario y contraseña se requiere el nombres y apellidos completos, número de identidad y correo electrónico.

Aplicativo Help Desk: plataforma a cargo del personal de soporte técnico. Para la creación de usuario y contraseña se solicita el nombres y apellidos completos.

Power BI: plataforma a cargo del personal de desarrollo del proceso de Gestión de sistemas de información. Para la creación del usuario se requiere el nombres y apellidos completos y correo institucional.

Nube google (GCP): Plataforma a cargo de la nube pública. Para la creación de este usuario se requiere tener el nombres y apellidos completos del usuario y numero de documento de identidad.

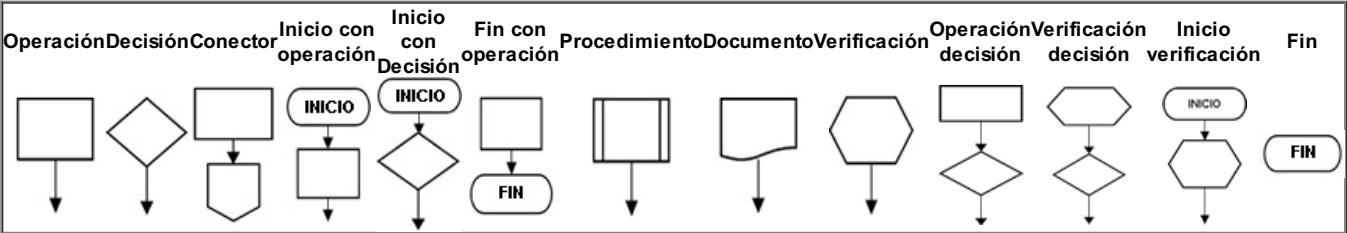
NOTA: los siguientes aplicativos o plataformas son usadas en la entidad, y pertenecen a un proveedor externo, por lo cual la administración de accesos se realiza por parte de un tercero o por los administradores internos de cada plataforma

Mercurio: es la plataforma que se contrata anualmente con un proveedor externo a la entidad y la cual es administrada por el personal contratista de gestión documental. Para el requerimiento de usuario se realiza enviando la solicitud a través de correo electrónico a gestión documental enviando la siguiente información nombres y apellidos completos, número de identidad, dependencia, perfil que requiere, nombres y apellidos completos de quien autoriza la creación del usuario supervisor de contrato o jefe vinculado, correo electrónico institucional, es apoyo a la supervisión de contratos o convenios y fecha de terminación de contrato. La respuesta se envía al correo electrónico del contratista al cual se le asignó al usuario de esta forma: Link <http://mercurio.sapiencia.gov.co:2880/mercurio>

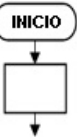
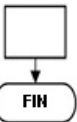
SAP: la plataforma SAP pertenece al Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Para la creación de usuario la profesional universitaria del proceso de Gestión Financiera se encarga de solicitar al Distrito de Medellín el usuario y contraseña.

Aplicativo Isolucion: este aplicativo o plataforma cuenta con un contrato de soporte, mantenimiento y actualización anual y cuyas bases de datos e información reposa en los servidores de Sapiencia, es administrada por el personal del proceso de Direccionamiento estratégico de la Agencia. Para realizar solicitudes de creación e inactivación de usuarios y modificación de perfiles se debe realizar a través de correo electrónico dirigido a la cuenta sistemaintegrado@sapiencia.gov.co o contratista profesional encargado del aplicativo con los siguientes datos: nombres y apellidos completos, número de documento de identidad, proceso o área que apoya, nombres y apellidos de jefe inmediato o supervisor(a) del contrato, correo electrónico institucional, fecha de terminación del contrato (si es por prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión) quien brindará respuesta vía e-mail con los datos de acceso e instrucciones.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



N°	Actividad	Flujograma	Cargo Responsable	Referencia
	Recibir la solicitud:			

1	para la creación de usuarios y/o modificación de los perfiles de usuario en las plataformas mencionadas al inicio del contenido, se debe realizar una solicitud teniendo en cuentas los requisitos de cada plataforma en la herramienta help desk a través de la web http://192.168.0.10/Helpdesk por parte del jefe inmediato o el supervisor del contrato en caso de que el usuario sea un contratista.		Jefes de área vinculados Supervisores de contratos Equipo de Gestión de sistemas de información	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI o Help desk http://192.168.0.10/Helpdesk
2	Distribuir al responsable de la atención de la solicitud: para cada una de las plataformas hay designado responsables o personal a cargo con competencias para la creación de usuario y/o modificación de los perfiles. La solicitud es recibida por el personal de soporte técnico y distribuida al encargado de cumplir dicha solicitud.		Equipo de Gestión de sistemas de información	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI o Help desk http://192.168.0.10/Helpdesk
3	Atender la solicitud: El personal a cargo o administrador del aplicativo o plataforma realiza la configuración para creación o modificación del perfil del usuario.		Equipo de Gestión de sistemas de información	Base de datos de las plataformas donde se realiza creación y/o modificación.
4	Cerrar la solicitud: se procede acorde con la actividad número cinco(5) del procedimiento P-AP-SI-002 Soporte Técnico.		Equipo de Gestión de sistemas de información	Cierre de servicio en aplicativo SOPORTE TI o Help desk http://192.168.0.10/Helpdesk
5	Notificar al solicitante: el solicitante recibe la respuesta a través de la plataforma de help desk y notifica al usuario de la creación y/o modificación realizada. En caso que el usuario no tenga conocimiento acerca de la plataforma, el personal de sistemas de información a cargo de administrar la plataforma contacta al usuario y le brinda apoyo para el primer ingreso.		Jefes de área vinculados Supervisores de contratos Equipo de Gestión de sistemas de información	Cierre de servicio en aplicativo SOPORTE TI o Help desk http://192.168.0.10/Helpdesk
6	Cancelar las credenciales de usuarios: En este caso al igual que la creación, el jefe inmediato o supervisor del contrato efectúa el requerimiento a través de la plataforma de help desk y se da las mismas etapas de soporte descrito en el procedimiento P-AP-SI-002 Soporte técnico.		Jefes de área vinculados Supervisores de contratos Equipo de Gestión de sistemas de información	Solicitud de servicio en aplicativo SOPORTE TI http://192.168.0.10/Helpdesk
7	Archivar la información generada en la gestión: El soporte de las actividades desarrolladas en el presente procedimiento queda bajo registro digital en la base de datos de cada plataforma.		Equipo de Gestión de sistemas de información	Base de datos de las plataformas donde se realiza creación y/o modificación.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

• Soporte técnico

Definición directorio activo:

[https://www.quest.com/mx-es/solutions/active-directory/what-is-active-directory.aspx#:~:text=Active%20Directory%20\(AD\)%20es%20una,y%20qui%C3%A9n%20puede%20hacer%20qu%C3%A9](https://www.quest.com/mx-es/solutions/active-directory/what-is-active-directory.aspx#:~:text=Active%20Directory%20(AD)%20es%20una,y%20qui%C3%A9n%20puede%20hacer%20qu%C3%A9)

Definición Office 365:

<https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-microsoft-365-847caf12-2589-452c-8aca-1c009797678b>

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	07/Nov/2023	Se crea procedimiento. Elaboró: Andrés Felipe Palacios (Contratista técnico Gestión de sistemas de información), Edison Salgar (Contratista técnico Gestión de sistemas de información), Diana Avendaño (Contratista especialista Subdirección administrativa). Revisó: Ditter López (Contratista MIPG-SIG). Aprobó: Narda Moreno (Subdirectora administrativa, financiera y apoyo a la gestión).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 09/Nov/2023	Nombre: Ditter Alfonso López Ruiz Cargo: Contratista MIPG-SIG Fecha: 09/Nov/2023	Nombre: Administrador del sistema Cargo: Ninguno Fecha: 09/Nov/2023

COPIA CONTROLADA