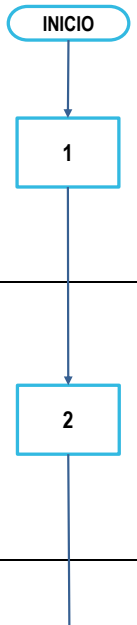
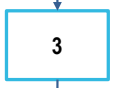
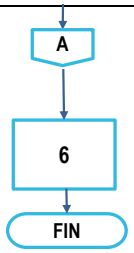
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE RED Y CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 7.0 Fecha: 04/11/2024 Código: GTI-P-06

1. OBJETIVO:	Establecer un procedimiento claro para que los funcionarios y contratistas de la Entidad puedan solicitar servicios de red y la creación de cuentas de usuario, asegurando el cumplimiento de todos los pasos y requisitos necesarios.
2. ALCANCE:	Inicia con la solicitud formal de los servicios de red y la creación de cuentas de usuario para funcionarios y contratistas, continúa con la revisión y aprobación de dichas solicitudes por las áreas responsables, y finaliza con la configuración y activación de los servicios solicitados, garantizando que todos los usuarios tengan acceso adecuado a los recursos de red necesarios para el desempeño de sus funciones.
3. RESPONSABLE:	Coordinador GAT
4. DEFINICIONES.	**ARANDA:** Herramienta de gestión para la automatización de los procesos de servicio técnico. **Servicios de Red:** Es la creación de un usuario en la red del MVCT para que pueda tener acceso a servicios como: correo electrónico, navegación por internet, navegación en intranet propia del MVCT entre otros. **Servicios Mesa de Ayuda:** Son los diferentes servicios implementados en la Intranet para atender las solicitudes de soporte técnico que requieren los usuarios del MVCT.
5. ABREVIATURAS.	**MVCT:** Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. **GAT:** Grupo de Apoyo Tecnologico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	**Formato de Solicitud de Servicios de Red (ARANDA)**: Documento que recopila la solicitud formal de creación o modificación de cuentas de usuario en la red del MVCT. Se utiliza como evidencia de la solicitud y se archiva para referencias futuras. **Ticket de Caso en la Mesa de Ayuda de TI:** Registro generado automáticamente en el sistema ARANDA que documenta cada solicitud de servicio de red, su estado, y el historial de acciones realizadas durante el proceso. **Correo Electrónico de Confirmación**: Notificación automática enviada por el sistema ARANDA, tanto al usuario solicitante como al nuevo funcionario o contratista, confirmando la creación de la cuenta de usuario y proporcionando los detalles de acceso (nombre de usuario y contraseña). **Registro de Aprobación/Rechazo de Solicitud:** Correo electrónico generado por el sistema que contiene la decisión del aprobador sobre la solicitud de servicios de red. Este registro es esencial para el seguimiento del proceso y se archiva junto con el ticket de caso. **Acta de Cierre del Caso:** Documento generado al finalizar el proceso, donde se registra el cierre del caso en la mesa de ayuda, después de la revisión final por parte del supervisor de la Mesa de Servicio.
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	**Registro de Solicitudes** Política 1.1: Todas las solicitudes de servicio deben ser registradas exclusivamente a través de la intranet en la mesa de ayuda de TI utilizando el sistema ARANDA. No se permitirán solicitudes por otros medios para garantizar la trazabilidad y la correcta gestión de cada caso. Política 1.2: El sistema ARANDA debe generar automáticamente un ticket de caso para cada solicitud registrada. Este ticket servirá como identificador único y debe ser revisado por las Secretarias Ejecutivas o Delegados de la Dependencia correspondiente para asegurar su correcta recepción. **Proceso de Aprobación** Política 2.1: El sistema ARANDA enviará automáticamente todas las solicitudes de servicio a los aprobadores designados según el tipo de vinculación del colaborador que realiza la solicitud. No se permite la intervención manual en este proceso para evitar errores y asegurar la correcta asignación. Política 2.2: Los aprobadores deben revisar y aprobar o rechazar las solicitudes dentro del tiempo estipulado por la organización, garantizando que no haya retrasos en el proceso. **Asignación y Ejecución de Solicitudes** Política 3.1: Una vez aprobada la solicitud, el sistema ARANDA asignará automáticamente el caso a un especialista de la Mesa de Servicio. El especialista designado debe iniciar la ejecución del caso inmediatamente, cambiando el estado del ticket de "Asignado" a "En Proceso" en el sistema. Política 3.2: Durante la ejecución, el especialista debe seguir los procedimientos estandarizados para la realización de cada tipo de solicitud. Cualquier desviación debe ser documentada y reportada para su análisis y mejora del proceso. **Comunicación y Notificación** Política 4.1: Todas las comunicaciones y notificaciones relacionadas con la creación de cuentas, asignaciones y otros pasos del proceso deben realizarse a través del correo electrónico corporativo y el sistema ARANDA. Esto asegura la consistencia en la comunicación y permite un seguimiento adecuado de todas las actividades. Política 4.2: Los usuarios deben ser notificados inmediatamente una vez que se completa la creación de su cuenta o la ejecución de su solicitud. La confirmación debe incluir detalles relevantes como nombre de usuario y contraseña, asegurando que la información sea completa y precisa. **Verificación y Control de Calidad** Política 5.1: Antes del cierre de cada caso, el supervisor de la Mesa de Servicio debe revisar el estado final de la solicitud y asegurar que todos los aspectos han sido completados satisfactoriamente. No se debe cerrar ningún caso sin esta verificación final. Política 5.2: Se deben realizar auditorías periódicas sobre los procesos de registro, aprobación, asignación y ejecución de solicitudes para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas. **Mantenimiento y Actualización del Sistema** Política 6.1: El sistema ARANDA debe mantenerse actualizado con las últimas versiones y parches de seguridad para asegurar su correcta operación. Cualquier interrupción en el servicio debe ser comunicada de manera proactiva a todos los usuarios afectados.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.				
FLUJOGRAMA	**DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD**	**PUNTO DE CONTROL**	**RESPONSABLE / DEPENDENCIA**	**EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO**
	**Actividad 1. Ralizar la solicitud de servicio a través de la intranet en la mesa de ayuda de TI**: El proceso comienza cuando un colaborador realiza una solicitud de servicio a través de la intranet en la mesa de ayuda de TI. Esta solicitud es registrada automáticamente en el sistema ARANDA, donde se genera un ticket de caso que confirma la recepción de la solicitud. Esta notificación es recibida por las Secretarias Ejecutivas o los Delegados de la Dependencia correspondiente, quienes son los encargados de gestionar la solicitud en esta primera etapa.	x	Secretarias Ejecutivas o Delegados de la Dependencia	Herramienta de gestión
	Actividad 2. Envíar el proceso de aprobación de forma automática a los designados según el tipo de vinculación del colaborador: Una vez que la solicitud es registrada, el sistema ARANDA se encarga de enviar automáticamente el proceso de aprobación a los designados, dependiendo del tipo de vinculación del colaborador que hizo la solicitud. Estos designados pueden ser Delegados del Grupo de Contratos o Delegados de Talento Humano.	x	Delegados Grupo de Contratos o Delegados Talento Humano	Herramienta de gestión - Correo electrónico
	**Actividad 3. Asignar de forma automática la solicitud a los especialistas de Mesa de Servicio:** Después de la aprobación, el sistema ARANDA asigna automáticamente la solicitud a un especialista de la Mesa de Servicio, quien será responsable de su ejecución. Este proceso de asignación es confirmado en el sistema, y tanto el especialista designado como el solicitante son notificados mediante un correo electrónico.		Especialista designado por el sistema para la ejecución del caso	Herramienta de gestión - Correo electrónico
	Actividad 4. Realizar la ejecución de la solicitud: El especialista designado procede a ejecutar la solicitud, una vez que ha sido asignada. Durante esta etapa, el estado de la solicitud en el sistema ARANDA cambia de "Asignado" a "En Proceso", lo cual refleja que el especialista ha comenzado a trabajar en la solicitud. Este cambio de estado es registrado en el sistema, proporcionando una actualización en tiempo real del progreso de la solicitud.	x	Especialista designado por el sistema	Herramienta de gestión
	Actividad 5.Reportar la creación de la cuenta por medio de correo electrónico al usuario delegado que realizó la solicitud y notifica al nuevo funcionario o contratista la creación de su cuenta e informa del nombre de la cuenta y la contraseña asignada: Una vez que el especialista ha completado la ejecución de la solicitud, el sistema ARANDA genera automáticamente un informe que se envía por correo electrónico tanto al usuario que hizo la solicitud como al nuevo funcionario o contratista. Este informe notifica la creación de la cuenta del usuario y proporciona detalles como el nombre de usuario y la contraseña asignada. Además, las Secretarias Ejecutivas o los Delegados de la Dependencia reciben un correo electrónico de confirmación del servicio ejecutado, cerrando así esta fase del proceso.	x	Secretarias Ejecutivas o Delegados de la Dependencia	Herramienta de gestión - Correo electrónico

	**Actividad 6. Calificar el estado del caso y su posterior proceso de cierre:** Finalmente, el caso se pone en estado "Realizado" para su revisión final por parte del supervisor de la Mesa de Servicio. Durante esta etapa, se verifica que todos los aspectos de la solicitud se hayan completado correctamente antes de proceder con el cierre del caso. El estado del caso en la herramienta ARANDA es actualizado a "Realizado", indicando que el proceso ha sido concluido con éxito y que el caso está cerrado.	x	Supervisor de la Mesa de Servicio	Herramienta de gestión - Correo electrónico.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
2	3/05/2013	Agregación de campos en formato GT-F-02.	Coordinador GAT
3	5/08/2013	Ajuste de acuerdo con la nueva versión del formato GT-F-02 Formato de solicitud de servicios de red.	Coordinador GAT
4	24/04/2015	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identificación Visual de Entidades del Gobierno.	Coordinador GAT
5	9/07/2018	Se actualiza de versión conforme a los lineamientos para la documentación del SIG	Coordinador GAT
6	26/03/2021	Se elimina el formato (GSI-F-02) dado que este tipo de solicitudes se realizarán mediante un formulario virtual directamente en la plataforma de Aranda. Se modifica el documento a procedimiento, nombre del proceso, versionamiento, todo el lineamiento, y cambio del código del documento.	Coordinador GAT
7	4/11/2024	Se aplica el flujo al procedimiento de acuerdo a los lineamientos documentales actuales y la imagen de la Entidad actual.	Coordinador GAT