

	PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SERVICIOS DE RED Y CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO	Versión: 6.0
	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Fecha: 26/03/2021
		Código: GTI-P-06

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los colaboradores de la Entidad el procedimiento para solicitar los servicios de red y la creación de cuentas usuario para funcionarios y contratistas.

2. ALCANCE

Inicia con el diligenciamiento de solicitud de servicios de red por parte de las secretarías ejecutivas de cada dependencia o delegados por contratos y Talento Humano, quienes ingresan por la Intranet a la mesa de servicio ARANDA en la opción solicitudes de servicio de usuario y termina con la creación del usuario en los Servicios de Red del MVCT y/o el acceso a los aplicativos requeridos para realizar sus labores.

El presente procedimiento, aplica a todas las dependencias y/o procesos del Ministerio.

3. DEFINICIONES

- **ARANDA:** Sistema de Información 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.

4. ABREVIATURAS

- **MVCT:** Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los usuarios deberán acercarse a su Dependencia y a través del delegado de contratación o la secretaría ejecutiva solicitar la creación del Servicio de Red, esté tramite también puede ser iniciado en el Grupo de Contratos o en Talento Humano con los respectivos encargados de contratación y vinculaciones de personal.
- Las secretarías ejecutivas o delegado por el jefe de cada una de las dependencias en el MVCT, serán los responsables de realizar la solicitud de activación o desactivación de la cuenta de usuario institucional a través de la mesa de ayuda en la herramienta de servicio ARANDA.
- Las solicitudes de servicios de red realizadas por la herramienta ARANDA serán aprobadas a través de correo electrónico automático que genera la herramienta el cual lleva la información

GTI-P-06 SOLICITUD DE SERVICIOS DE RED Y CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

del usuario y los botones de aprobación o rechazo de la solicitud y la cual llega a los colaboradores del Grupo de Contratos o a los colaboradores de Talento Humano encargados de la Vinculación de Personal con el rol de aprobador.

- Los Líderes funcionales de las aplicaciones, serán los responsables de realizar la de activación o desactivación de la cuenta de acceso al correspondiente aplicativo a través de la mesa de ayuda de TI en la herramienta de servicio ARANDA, de acuerdo con la información diligenciada en el respectivo formulario de solicitud, la cual llega a través de la asignación de servicios de la Herramienta Aranda.

6. CONTENIDO

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Describa la actividad a desarrollar de manera puntual. Cualquier aclaración realizarla en la columna de observaciones.	Mencione el cargo del responsable y la dependencia a la que pertenece.	Mencione las evidencias que soportan la ejecución de la actividad.	Mencione los comentarios o aclaraciones que complementan el desarrollo de la actividad.
2	El colaborador designado deberá realizar la solicitud de servicio a través de la intranet en la mesa de ayuda de TI.	Secretarías Ejecutivas o Delegados de la Dependencia	Ticket de caso en la mesa de ayuda de TI	Deberá hacer seguimiento del Caso en ARANDA ingresando con su usuario.
3	El sistema envía el proceso de aprobación de forma automática a los designados según el tipo de vinculación del colaborador	Delegados Grupo de Contratos o Delegados Talento Humano	Correo de solicitud de aprobación recibido por el correo electrónico aranda@minvivienda.gov.co	En el estado del Caso aparece en Espera por Aprobación
4	El sistema asigna de forma automática la solicitud a los especialistas de Mesa de Servicio	Especialista designado por el sistema para la ejecución del caso	Correo de asignación del caso al especialista y al solicitante.	El caso se pone es estado asignado.
5	El especialista procede a realizar la ejecución de la solicitud.	Especialista designado por el sistema	Estado de la solicitud cambia de estado asignado a en Proceso.	
6	El sistema reporta la creación de la cuenta por medio de correo electrónico al usuario delegado que realizo la solicitud y notifica al nuevo funcionario o contratista la creación	Secretarías Ejecutivas o Delegados de la Dependencia	Correo Electrónico de confirmación del servicio ejecutado.	El caso se pone en estado realizado para revisión final por el supervisor de la Mesa de Servicio y su posterior proceso de cierre.

de su cuenta e informa del nombre de la cuenta y la contraseña asignada.			
--	--	--	--

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
03/05/2013	1.0	2.0	Agregación de campos en formato GT-F-02.
05/08/2013	2.0	3.0	Ajuste de acuerdo con la nueva versión del formato GT-F-02 Formato de solicitud de servicios de red.
24/04/2015	3.0	4.0	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.
09/07/2018	4.0	5.0	Se actualiza de versión conforme a los lineamientos para la documentación del SIG
26/03/2021	5.0	6.0	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.

8. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Juan Manuel Cortes	Revisó: Jaime Andrés Cuchia	Aprobó: Carlos Gabriel Gutierrez
Cargo: Coordinador GAT	Cargo: Contratista	Cargo: Jefe Oficina TIC
Fecha: 12/03/2021	Fecha: 12/03/2021	Fecha: 26/03/2021