

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-2
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE BUZONES DE CORREO INSTITUCIONALES	Fecha: 24/04/2018 Página 1 de 4

1. OBJETIVO Establecer las actividades necesarias para realizar la creación, modificación o actualización, eliminación o inactivación de las cuentas de correo institucional en la Unidad para las víctimas, mediante la recepción de la solicitud y apertura de ticket en la mesa de servicios tecnológicos, validación de la información requerida, configuración de la cuenta de correo según la solicitud, notificación y cierre de ticket. Este procedimiento se ejecuta con el fin de racionalizar la demanda de servicios tecnológicos, controlar el rendimiento de la infraestructura, recursos informáticos y atender las necesidades de TI de la Unidad.

2. ALCANCE El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud y la creación de ticket en mesa de servicio, se analiza el requerimiento ya sea para creación, modificación, actualización, eliminación o inactivación del buzón de correo institucional, verificando la información necesaria para proceder a realizar la actividad requerida por el área solicitante, notificándole luego la solución a su servicio y cerrando el ticket correspondiente.

3. DEFINICIONES:

- **DIRECTORIO ACTIVO:** Herramienta de Microsoft para la organización y administración de recursos de una red: usuarios, servicios, puestos, impresoras, permisos, servidores, etc.
- **EXCHANGE ONLINE:** Solución en la nube que proporciona al usuario: correo electrónico, calendario y contactos accesibles desde su equipo, teléfono y vía web.
- **TICKET MESA DE SERVICIOS:** Registro del caso de solicitud en la mesa de servicios tecnológicos, a la cual se accede ya sea marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad, a través del correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co o a través del portal Web desde la intranet siguiendo la ruta: intranet.unidadvictimas.gov.co >> OTI >> Mesa de servicios ingreso de solicitudes, o directamente desde <http://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/usdkv8/#/login/>,

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.
- Cuando se requiera solicitar la eliminación o inactivación de cuentas de correo institucionales, el jefe o supervisor formalizará la petición firmando el formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo, el cual será requisito para dicha labor.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-2
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE BUZONES DE CORREO INSTITUCIONALES	Fecha: 24/04/2018 Página 2 de 4

- Se solicita validar la última versión del formato a través de la página web o de la intranet de la Unidad, como únicos canales establecido para la publicación de la documentación vigente del sistema integrado de gestión. En caso de recibirse formatos desactualizados no se procederá con la solicitud.
- Para el caso de inactivación masiva de buzones de correo al cierre de vigencia debida a la finalización de contratos de prestación de servicios, se procederá a inactivar las cuentas según se reciba solicitud masiva vía correo electrónico por parte del proceso de gestión contractual – secretaria general, y en caso de no recibirse posteriormente una solicitud de activación de cuentas, se procederá a eliminarlas. Únicamente para este evento no se hará uso del formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo con el fin de aportar a la eficiencia administrativa – cero papel.
- En caso de que la información remitida para proceder con la solicitud no sea correcta o este incompleta, se solicitará y validará la misma hasta en tres ocasiones (actividades 2, 3 y 4), de lo contrario se procederá a cerrar el ticket.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable /área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
1.	Recibir solicitud requerida para la creación, modificación o actualización, eliminación o inactivación de las cuentas de correo institucionales. (Para solicitudes de eliminación o inactivación, se debe adjuntar el formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo).	Correo electrónico, Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo (si aplica)	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Registro Mesa de Servicios (Ticket)	CI
2. PC	Identificar y validar la información requerida, según el tipo de solicitud (creación de nuevo buzón, modificación o actualización de buzón, eliminación o inactivación de buzón).	Correo electrónico y/o Registro Mesa de Servicios (Ticket), Formato de solicitud de	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo revisado (si aplica), de lo	CI

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-2
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE BUZONES DE CORREO INSTITUCIONALES	Fecha: 24/04/2018 Página 3 de 4

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable /área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
	<p>¿La información según el tipo de solicitud esta completa para proceder?</p> <p>(para el caso de eliminación o inactivación se validará si el formato esta diligenciado correctamente)</p> <p>Si: Continúa con la actividad 5 No: Continúa con la actividad 3</p>	eliminación o inactivación de buzones de correo (si aplica)		contrario no se genera salida	
3.	Solicitar ajustes a la información según el tipo de solicitud. Para el caso de eliminación o inactivación solicitar ajustes al formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo.	<p>Registro Mesa de Servicios (Ticket),</p> <p>Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo revisado (si aplica)</p>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Correo electrónico ó Solicitud verbal	CI
4. P.C	<p>Recibir información requerida por parte del usuario solicitante.</p> <p>¿Se recibió la información requerida?</p> <p>Si: Retorna a la actividad 2. No: continúa con la actividad 7.</p>	<p>Correo electrónico con solicitud de ajustes, ó</p> <p>Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo revisado (si aplica)</p>	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	<p>Correo electrónico con ajustes, ó</p> <p>Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo con ajustes</p>	CI

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-2
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE BUZONES DE CORREO INSTITUCIONALES	Fecha: 24/04/2018 Página 4 de 4

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable /área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
5.	Crear, actualizar/modificar, o eliminar o inactivar el buzón de correo según el caso identificado.	Registro Mesa de Servicios (Ticket) Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Archivo Excel Actualizado, Registro mesa de servicios (ticket), Directorio Activo, Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo	CI
6.	Notificar la acción realizada frente a la cuenta de correo a las partes involucradas.	Registro Mesa de Servicios (Ticket)	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Correo electrónico	CI
7.	Cerrar ticket en mesa de servicios	Registro Mesa de Servicios (Ticket)	Mesa de servicios tecnológicos	Registro Mesa de Servicios (Ticket)	CI
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. ANEXOS

- Formato de solicitud de eliminación o inactivación de buzones de correo Archivo Excel

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	25/08/2017	Creación del procedimiento – cambio codificación por paso al nuevo proceso de gestión de la información estratégico
2	24/04/2018	Ajustes en el flujo del procedimiento, creación de formato y de nuevas condiciones de operación.
3		
4		

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-2
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE BUZONES DE CORREO INSTITUCIONALES	Fecha: 24/04/2018 Página 5 de 4

5		
---	--	--