



- 1. OBJETIVO:** Establecer las actividades necesarias para realizar la creación, modificación, activación o inactivación de las cuentas de correo institucional en la Unidad para las víctimas, mediante la recepción de la solicitud, gestión y configuración requerida, con el fin de mantener la normal operación tecnológica de la Unidad asociada a este servicio.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la verificación de la información necesaria, el análisis del requerimiento ya sea para creación, modificación, activación o inactivación de la cuenta de correo institucional, y finaliza con la configuración y atención a la solicitud.

3. DEFINICIONES:

- **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes.
- **DIRECTORIO ACTIVO:** Herramienta de Microsoft para la organización y administración de recursos de una red: usuarios, impresoras, permisos, servidores, etc.
- **MESA DE SERVICIOS:** La Oficina de Tecnologías de la Información dispone de la mesa de servicios como punto de contacto de todos los colaboradores de la Unidad para las Víctimas, la cual suministra soporte tecnológico de primer nivel, a través de los diferentes canales de contacto establecidos. Está integrada por agentes de mesa, quienes son el primer contacto para dar solución a la necesidad del usuario mediante apoyo telefónico, correo electrónico o acceso al equipo del usuario en forma remota o escalar a otro nivel en caso de requerirse una atención más especializada.
- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.

4. ACTIVIDADES:

- A.** Se recibe la solicitud a través de los canales dispuestos por la oficina de tecnologías de la información según lo establecido en el "Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica".
- B.** Una vez realizada la asignación del caso al especialista responsable de infraestructura, este analiza la solicitud y valida si la cuenta de correo institucional solicitada es para contratista, funcionario u operador de la entidad. En caso de que se considere que faltan datos para continuar, se remite vía correo electrónico solicitud al usuario para que suministre los detalles restantes, una vez se obtenga respuesta se procede a dar atención a la solicitud; en caso de no recibir respuesta por parte del usuario se procede a cerrar el caso en la herramienta de gestión según lo establecido en el "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión"..
- C.** Se procede a crear, modificar o actualizar, activar o inactivar las cuentas en el Directorio Activo según solicitud.
- D.** Una vez atendida la solicitud, el especialista de infraestructura registra la gestión realizada en la herramienta de gestión según lo establecido en "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" para dar continuidad a lo establecido en el "procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica".



5. RECOMENDACIONES

- Cuando se requiera solicitar la inactivación de cuentas de correo institucionales, el jefe o supervisor formalizará la petición por los canales establecidos - en el "procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica" . En ese caso, se procede a deshabilitar dicha cuenta para posteriormente generar la copia de seguridad del buzón. Se aclara que una cuenta no se elimina, únicamente se desasocia la licencia asociada a la misma.
- Para el caso de inactivación masiva de cuentas de correo institucional al cierre de vigencia debido a la finalización de contratos de prestación de servicios o de operadores, se procederá a inactivar las cuentas según los lineamientos establecidos para la vigencia por parte de las áreas relacionadas.
- Para el caso de finalización de vigencias por terminación de contrato referentes a contratista u operadores las cuentas de correo electrónicos son desactivadas de acuerdo con la fecha de terminación del mismo.

6. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica

Anexo 2. Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|---|
| 1 | 27/09/2024 | Se crea el instructivo para creación, modificación, activación o inactivación de cuentas de correo. |