
 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION
1	01 de octubre de 2014	Primera versión del documento
01	28 de noviembre de 2017	<p>Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la resolución 162 de 2017, que crea el proceso Gerencia de TIC como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 del 1 de noviembre de 2017.</p> <p>Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 1 de fecha 1 de octubre de 2014, la cual fue aprobada por Jorge Eliecer Lara Palacios, Director de Planeación y Sistemas de Información, como líder del proceso Gestión y Adquisición de Recursos, vigente en ese momento.</p>

¹ Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito del Instructivo:


Regular la estructura de tareas que se deben llevar a cabo para el buen funcionamiento del correo electrónico de la entidad y la continuidad en la prestación del servicio.

Responsable:

Administrador/a del correo electrónico de la entidad – Director de Planeación y Sistemas de Información

Glosario:

1. **Backups:** Copias de seguridad realizadas con determinada periodicidad
2. **Corriendo:** Proceso de optimo funcionamiento
3. **Consola:** Tablero de control para la administración de cuentas y servidores.
4. **Hardware:** Elementos físicos que componen la estructura de red e infraestructura en la Secretaria Distrital de Gobierno
5. **Logs:** Registro de movimientos en los servidores o correos
6. **Máquina:** Equipo de trabajo en un área específica.
7. **Plataforma:** Conjunto de herramientas de software y Hardware que prestan determinado
8. **Snapshot:** Imagen instantánea del estado del servidor en un momento específico.
9. **Servicio:** Cantidad de recursos que están disponibles a una tarea dada
10. **Servidor:** Equipo de características robustas para prestar servicios específicos de la entidad
11. **Sistema:** Conjunto de elementos relacionados que tiene un fin específico
12. **Roll back:** Devolver un sistema o plataforma a un estado anterior de acuerdo a una restauración de Backup anterior-
13. **URL:** Localización de un sitio web en la red

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

2. INSTRUCCIONES:

ADMINISTRACIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS


1. El administrador de correo verifica de manera constante el estado de los servidores:
 - Que el servidor este corriendo de forma correcta
 - Que el nivel de recursos de hardware asignados a cada máquina sea suficientes y no interfieran en el buen desempeño del servicio en cada máquina.
 - Disponibilidad de conectividad para el usuario
2. El administrador de correo realiza las actualizaciones de la plataforma de correo electrónico, para preservar la seguridad en el sistema de correo electrónico de la entidad, las actualizaciones pueden ser, a nivel operativo, las cuales deben ser verificadas y descargadas en la página de administración de la plataforma de correo.

Las actualizaciones a nivel interno del sistema operativo son hechas por el equipo de desarrollo del correo de la entidad y se liberan por parte del equipo de desarrollo del sistema de correo electrónico.

3. Al programar la actualización de la plataforma de correo, se debe tener en cuenta leer y comprender toda la documentación que acompaña a la nueva versión, se verificara primero cuales son los cambios que se realizaran y si se genera una nueva dependencia a nivel de sistema operativo o librerías dentro del paquete de actualización o versión de mejora, analizada y procesada la documentación se debe proceder a realizar la programación de la ventana de mantenimiento previa aprobación del coordinador de infraestructura.


Al momento de realizar la actualización se debe verificar que se hayan realizando los backups de cada máquina que componen el sistema de correo electrónico, en el proceso de mitigar los posibles problemas al momento de correr las actualizaciones, del mismo modo se puede realizar un snapshot sobre cada máquina virtual en caso de que se necesite realizar un roll back sobre los cambios realizados.

4. El administrador de correo electrónico verifica e instala las actualizaciones a nivel de sistema operativo en los servidores que componen el servicio de correo electrónico de la entidad, se deben seguir las siguientes indicaciones:
 - Se deben tomar las precauciones necesarias para realizar las actualizaciones, en caso de que se deba reiniciar el servidor.
 - En los casos en que se requiera la suspensión del servicio o el reinicio del servidor, esto se debe realizar de ser posible el horarios que no afecten la prestación del

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

<p>servicio y deben ser informados a los usuarios por medio de la mesa de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso tal que se deba reiniciar las maquinas que componen el servicio de correo se debe realizar durante una ventana de mantenimiento programada o en caso de no ser tan grande el cambio a realizar se debe hacer en horario de bajo o nulo uso después. • Para realizar una tarea de actualización de manera remota se debe verificar que todos los servicios en los servidores se están desplegando correctamente. <p>5. Una vez se han tomado todas las precauciones que se deben tener en cuenta para la instalación de la actualización se debe realizar la configuración multi servidor, y su actualización se debe seguir el siguiente orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) LDAP master server. The LDAP master server must be running as you b) upgrade the other servers. c) LDAP replicas d) MTA servers e) Proxy servers f) Mail store servers <p>Teniendo el anterior orden se debe parar el servicio de correo en cada máquina y proceder en este mismo orden en la realización de las actualizaciones respectivas.</p> <p>6. Una vez se ha finalizado el proceso de actualización en todas las maquinas se debe verificar que todos los servicios carguen de forma correcta y que se encuentra funcionando con normalidad el servicio, se deben hacer pruebas con los buzones de usuarios, las bandejas de envío y recepción con correos internos y externos para dar por terminado el mantenimiento.</p> <p>7. El administrador de correo debe realizar las siguientes actividades de manera constante a la plataforma de correo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y limpiar de ser necesario los logs y verificar la correcta operación de dicho sistema. • Revisar el estado del almacenamiento de cada uno de los servidores y asegurarse que tenga espacios idóneos disponibles para la correcta operación del sistema. • Ingresar a la consola administrativa web del sistema: • Revisar la cola de correo, entrante y saliente, se debe poner en cola los correos que quedan en la bandeja de diferido. • Eliminar la cola de correo que lleve más de dos días. • Verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los servicios de correo. <p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE CORREO ELECTRÓNICO</p>

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017


En este aparte se determinan los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio relacionado con la creación, modificación de usuarios del sistema.

Para Creación de usuarios:

1. Diligenciar el formato de creación de usuarios, y entregarlo en mesa de servicios para generar el respectivo caso en la herramienta de gestión.
2. El grupo de mesa de servicios escala el caso al ingeniero encargado de administrar la plataforma de correo electrónico.
3. El administrador de correo ingresa con su cuenta de administración a la consola de administración de la plataforma de correo electrónico, y se valida que la cuenta no exista en el servidor de correo.

Si la cuenta de correo electrónico existe en el servidor se valida el estado, se esta cuenta inactiva se cambia el estado a activa y se restaura contraseña y se da por solucionado el caso en la herramienta de gestión. Si la cuenta esta activa se reporta en la solución del caso que esta se encuentra activa desde la fecha de creación y el último ingreso a la cuenta por parte del usuario.

4. Si la cuenta no existe en el servidor de correo, el administrador de la plataforma procede a crear la cuenta con los siguientes parámetros:
 - nombres y apellidos completos las primeras letras de los nombres y apellidos van en mayúsculas
 - dependencia
 - Tipo de vinculación con la entidad
 - cedula
 - mes de creación
 - Grupos al que pertenece
4. Una vez ingresados los datos del usuario se crea la cuenta de correo electrónico bajo los siguientes parámetros:
 - Primer nombre punto primer apellido todo en minúsculas ejemplo lady.rodriguez
 - Si existe una cuenta homónimo se utiliza el segundo nombre punto primer apellido ejemplo: johana.rodriguez
 - Si no tiene segundo nombre primer nombre punto segundo apellido.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

5. Se da la solución al caso en el aplicativo de gestión de servicios ingresando los siguientes datos:

- Usuario: johana.rodriguez
- Contraseña: sgd123
- URL: <https://mail2.gobiernobogota.gov.co/>


Para Modificación de usuarios:

1. Para solicitar la modificación en las cuentas de correo electrónico en el nivel central el usuario debe realizar la solicitud a mesa de servicios para crear el caso en el aplicativo de gestión, para las alcaldías locales los usuarios deben realizar la solicitud al administrador de red encargado el cual es el único que puede crear el caso.
2. una vez generada la solicitud por el aplicativo de mesa de servicios se asigna al administrador de la plataforma de correo electrónico.
3. El administrador de la plataforma realiza la validación de la solicitud para analizar la clase de modificación:
 - Cambio de estado: El administrador de la plataforma con base a los datos reportados, cambia el estado de la cuenta a Cerrado o Activo.
 - Modificaciones en la cuenta: el administrador de la plataforma con base a los datos reportados, podrá realizar modificaciones en los campos de nombres, apellidos, dependencias, grupos a que pertenece.
 - Restablecer contraseña: el administrador de la plataforma con base a los datos reportados, modifica la contraseña de la cuenta utilizando la contraseña genérica y seleccionando la opción de cambio de contraseña al ingreso de la cuenta por parte del usuario.


4. Se da la solución al caso en el aplicativo de gestión de servicios ingresando los datos detallados de la modificación realizada.

Para la Administración de grupos:

1. para solicitar la creación del grupo el usuario debe crear un caso en mesa de servicios con la siguiente información:
 - nombre del grupo
 - nombre de los integrantes

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

- justificación de la creación del grupo
2. El administrador de la plataforma de correo valida la solicitud según el beneficio que genere el grupo a crear.
 3. Si la creación es viable el administrador de correo procede a crear el grupo y dar por solucionado el caso en el cual detalla el nombre del grupo.
 4. Si la creación no es viable en la solución se detallaran los pasos para crear este grupo en el cliente local.
 5. Para el caso de eliminación de grupos creados en el servidor de correo se hará de acuerdo a solicitud por medio del aplicativo de gestión.
 6. Modificaciones al grupo creado en el servidor de correo, se pueden realizar tareas de agregación o eliminación de integrantes del grupo, esta solicitud se debe realizar por medio de mesa de servicio el dueño del grupo.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Código: GDI-TIC-IN011
	GERENCIA DE TIC	Versión: 01
	Instructivo para la Administración y Asignación de cuentas de Correo electrónico	Vigencia desde: 28 de noviembre de 2017

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
N/A	N/A

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
Decreto 539	2006	“Por el cual se determina el objeto, la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Gobierno y se dictan otras disposiciones”	Literal V

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
N/A	N/A	N/A	N/A

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.