



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE VPN

IT1.P2.GTI

26/07/2019

Versión 4

Página 1 de 2

1. **OBJETIVO:** Orientar sobre la gestión de requerimientos de asignación de VPN, por medio del detalle de las acciones que se deben adelantar, para la aprobación y configuración de los accesos y aplicaciones solicitadas.

2. **DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.**

Código	Nombre del documento
P2.GTI	Procedimiento Gestión de solicitudes de Tecnología

3. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Gestionar la solicitud.

4. **DESARROLLO:**

Las solicitudes de VPN son recibidas y centralizadas por la mesa de servicio, quien se encarga de escalarlas para su análisis y gestión. A continuación, se detallan las acciones que se adelantan una vez se crea y asigna al ticket para su gestión:

No	Actividad	Descripción	Responsable
1	Revisar la solicitud	<p>El Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de seguridad perimetral, recibe el ticket asignado en la Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio, y realiza la revisión de la solicitud de VPN la cual debe estar documentada en el formato F1.P2.GTI Formato de solicitud de servicios de tecnología. En este formato deberá contener la categoría de la VPN solicitada, las cuales son asignadas e informadas previamente al candidato que realiza la solicitud. A continuación, se describen las tres categorías de VPN:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Categoría 1:</u> Conexión creada para los colaboradores que requieran acceso a los archivos ubicados en la NAS o Fileserver, a la intranet y al equipo de cómputo asignado.• <u>Categoría 2:</u> Conexión exclusiva para los colaboradores que tienen a cargo servidores o apoyan la supervisión de los servicios de tecnología, por consiguiente, tendrán acceso a servidores, equipos de cómputo asignados, NAS y a la intranet.• <u>Categoría 3:</u> Conexión exclusiva para los colaboradores que desarrollan aplicaciones en el ICBF, por consiguiente, tendrán acceso a los ambientes de pruebas y desarrollo, equipo de cómputo asignado, NAS y a la intranet. <p>Si aprueba la solicitud la escala al Proveedor del Servicio de Seguridad perimetral (tercerizado), en la herramienta de Gestión de Mesa de Servicio, y pasa a la actividad 2, si no aprueba, deberá registrar en la herramienta de Gestión de Mesa de Servicio los motivos por los cuales no se aprueba, y cierra el ticket.</p>	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.
2	Crear VPN	El Proveedor del Servicio de Seguridad perimetral (tercerizado) procede con la creación de la VPN en el dispositivo de seguridad perimetral firewall con la	Operador de TI

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE VPN

IT1.P2.GTI

26/07/2019

Versión 4

Página 2 de 2

No	Actividad	Descripción	Responsable
		categoría asignada. Después de configurarla, realiza el escalamiento a través de la herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio al Coordinador de soporte en sitio del Proveedor de Mesa de Servicios (Tercerizado).	
3	Asignar el ticket	El Coordinador de Soporte en Sitio del Proveedor de Mesa de Servicios (Tercerizado) asigna el ticket a un Técnico a través de la herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio	Coordinador del Operador de Mesa de servicio
4	Configurar la VPN	El Técnico (soporte en sitio) del Proveedor de Mesa de Servicios (tercerizado) realiza la configuración del cliente VPN en el equipo del solicitante, registra las acciones adelantadas en la herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio y cierra el ticket.	Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio.

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27/01/2016	IT5.MPA6 V1	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.
16/11/2016	IT1.P2.GTI V1	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información
06/03/2018	IT1.P2.GTI V2	En el numeral de desarrollo se insertó tabla con la relación de las actividades y se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas.
27/11/2018	IT1.P2.GTI V3	Se realiza migración al nuevo Formato Plantilla Instructivo v4 F6.P1.MI.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.