

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE VPN	IT1.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	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. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.**

Código	Nombre del procedimiento
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:

a) 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:

- Categoría 1:
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.
- Categoría 2:
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.
- Categoría 3:
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.

b) Si producto de la revisión el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de seguridad perimetral no aprueba la solicitud de VPN, deberá registrar en la herramienta de Gestión de Mesa de Servicio los motivos por los cuales no se aprueba, y cierra el ticket. La solicitud que sea aprobada se escala al Proveedor del Servicio de Seguridad perimetral (tercerizado), en la herramienta de Gestión de Mesa de Servicio.

c) El Proveedor del Servicio de Seguridad perimetral (tercerizado) procede con su creación en el dispositivo de seguridad perimetral firewall con la categoría asignada. Después de configurarla, realiza el

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

06/03/2018

Versión 2

Página 2 de 2

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).

- d) 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.
- e) 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.

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

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

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