



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

IT1.P2.GTI

11/07/2023

Versión 5

Página 1 de 2

**1. OBJETIVO:** Brindar lineamientos frente a la gestión de requerimientos y solicitudes de asignación de VPN a través y 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 a través de la mesa informática de soluciones, quien a su vez revisará que se encuentre el F1.P2.GTI Formato de Solicitud de Servicios de Tecnología con la correspondiente justificación y envió por parte del Director Regional o Director, Subdirector, Jefe de Oficina en Sede Dirección General. El Proveedor será el encargado de escalar las solicitudes al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos 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:

La excepción para la asignación de VPN estará sujeta a situaciones donde el colaborador que la solicite, este en modalidad de teletrabajo o maneje aplicativos que para sus funciones o actividades que desempeña no se encuentran en una IP Pública o para desarrolladores de software.

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 la Mesa Informática de Soluciones, 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. Este formato deberá contener la justificación y el aval del Director Regional o Director, Subdirector o Jefe de Oficina en Sede Dirección General.</p> <p>Una vez analizada la justificación y este dentro de las excepciones estipuladas en este instructivo, se aprobará la solicitud y será escalada al Proveedor Office 365, en la herramienta de Gestión de la Mesa Informática de soluciones, y pasa a la actividad 2.</p>	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la Sede de la Dirección General.

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

11/07/2023

Versión 5

Página 2 de 2

No	Actividad	Descripción	Responsable
		Si la justificación no está dentro de las excepciones, deberá registrar en la herramienta de Gestión de la Mesa informática de soluciones los motivos por los cuales no se aprobó la solicitud y se cierra el ticket.	
2	Crear VPN	El Proveedor del Servicio Tecnológico de Seguridad perimetral procede con la creación de la VPN en el dispositivo de seguridad perimetral firewall con la categoría asignada. Una vez sea configurada se realiza el escalamiento a través de la herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio.	Proveedor de Servicios Tecnológicos
3	Asignar el ticket	El Proveedor de la Mesa Informática de Soluciones, asigna el ticket al responsable de la atención del caso a través de la herramienta de Gestión.	Proveedor de la Mesa de Servicios o Ingenieros Regionales
4	Configurar la VPN	El personal de (soporte en sitio) del Proveedor de la Mesa Informática de Soluciones o el ingeniero regional, realiza la configuración del cliente VPN en el equipo del solicitante y registra las acciones adelantadas en la herramienta de Gestión para la atención del caso.	Proveedor de la Mesa de Servicios o Ingenieros Regionales

## 5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
26/07/2019	IT1.P2.GTI V4	En el numeral 4. Desarrollo: Se incluye los casos de excepciones para la asignación de VPN y en las actividades se ajustan los responsables que intervienen en la asignación de VPN.
27/11/2018	IT1.P2.GTI V3	Se realiza migración al nuevo F6.P1.MI.Formato Plantilla Instructivo.
06/03/2018	IT1.P2.GTI V2	En el numeral 4. 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.
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.
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.

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