
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia: 30/08/2019	Página 1 de 10

OBJETIVO	Gestionar las solicitudes de acceso a plataformas tecnológicas a través de la identificación del rol del usuario solicitante con el fin de permitir el acceso a la red institucional fuera de la Entidad.
ALCANCE	
Inicia con el análisis de viabilidad de la solicitud, continua con la gestión de instalación y validación de VPN y finaliza con el cierre del caso y envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. • Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. • Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. • Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. • Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 10
			30/08/2019	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio. • AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación. • AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud. • APLICATIVO: Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información. • CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios. • DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución. • ESCALAR: Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo con la complejidad, previa documentación del mismo. • ESPECIALISTA: Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo con la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios. • HARDWARE: Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología. • INCIDENTE: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas puedes ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 12

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Control de Acceso a Plataformas

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 3 de 10


- **INTRANET:** Es la Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta, reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.
- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **Recepción de Solicitud del Servicio:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.
- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia
- **VPN:** Virtual Private Network o Red Privada Virtual, son un tipo de red en el que se crea una extensión de una red privada para su acceso desde Internet, es como la red local que tienes en casa o en la oficina, pero sobre Internet.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 10
			30/08/2019	

- **PLATAFORMA TECNOLÓGICA:** Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware y software compatibles en la entidad

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.
- La mesa de servicio de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
 - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
 - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
 - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
 - Agente de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
 - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- La autorización de instalación de VPN es responsabilidad del Nivel 3 de Seguridad de la Información quien evaluará la viabilidad respecto al rol desempeñado por el solicitante.
- La creación de VPN es responsabilidad del nivel 3 de Infraestructura.
- La instalación y verificación de la VPN es responsabilidad del Nivel 2 de Mesa de Servicio.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.
- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo a su análisis retroalimentar al agente y re-aperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 5 de 10

- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizará la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.

PARAMETROS DE MEDICIÓN

Ver Matriz de indicadores

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Ticket creado para gestión de VPN	Analizar solicitud de VPN	Analizar la solicitud del servicio de VPN, la cual debe venir previamente autorizada por el líder del área. Determinar, de acuerdo con el rol a desempeñar en la Entidad, la viabilidad de aprobarle la solicitud de VPN para la ejecución de sus actividades laborales	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		Solicitud de VPN analizada
	Solicitud del usuario analizada	¿VPN viable?	No: Continúa en actividad 12. Si: Continúa en actividad 3.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		VPN Viable VPN inviable



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 12

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Control de Acceso a Plataformas

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 6 de 10

3.	VPN Viable	Autorizar VPN especificando condiciones	Autorizar VPN especificando las condiciones bajo las cuales de aprueba la solicitud desde Seguridad de la información. Registrar información en la herramienta de servicios.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		Autorización de VPN
4.	Autorización de VPN	Escalar ticket a Nivel 3 de Infraestructura	Escalar en la herramienta de mesa de servicio el caso al Profesional - nivel 3 de Infraestructura para la configuración del usuario con permisos de VPN. Indicar en la herramienta de servicios las condiciones bajo las cuales de aprueba la solicitud desde Seguridad de la información para que sean tenidas en cuenta en las actividades posteriores.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		Ticket escalado a nivel 3 de Infraestructura
5.	Ticket escalado a nivel 3 de Infraestructura	Configurar VPN	Configurar el usuario de acuerdo con los permisos autorizados por el nivel 3 de Seguridad de la información en el aplicativo utilizado para tal fin.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura		Usuario VPN configurado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 12

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Control de Acceso a Plataformas

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 7 de 10

6.	Usuario VPN configurado	Verificar configuración VPN	Verificar la configuración exitosa o no del usuario VPN.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura		Usuario VPN verificado
	Usuario VPN verificado	¿Configuración exitosa?	No: Regresa a actividad 5. Sí: Continúa en actividad 7.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura	Verificación de la eficacia en la configuración del VPN	Usuario VPN configurado exitosamente Usuario VPN configurado erróneamente
7.	Usuario VPN configurado	Documentar en aplicativo gestión realizada a nivel 3 de Infraestructura	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Pasa a la actividad 13.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
		¿Se requiere escalar caso a Agente de Sitio/Piso?	No: Continúa en la actividad 13. Sí: Continúa con la actividad 8.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
			Versión:	1
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 8 de 10 30/08/2019

	Usuario VPN configurado exitosamente	Escalar ticket a Agente de Sitio/Piso	Escalar el caso al agente de sitio/piso para la instalación de las condiciones que permiten el uso VPN en el equipo del usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura		Ticket escalado a Agente de Sitio/Piso
8.	Ticket escalado a Agente de Sitio/Piso	Analizar solicitud de instalación de VPN	Analizar la solicitud de instalación de VPN con las condiciones expresadas por el nivel 3 de Seguridad de la Información y de Infraestructura	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Solicitud de instalación de VPN analizada
9.	Solicitud de instalación de VPN analizada Instalación VPN incorrecta	Realizar instalación VPN en Equipo	Instalar VPN en equipo del usuario solicitante accediendo a la red interna de la SCJ y utilizando los aplicativos respectivos que requiere el usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		VPN Instalado
10.	VPN Instalado	Probar Instalación	Verificar la correcta instalación del VPN en el equipo de usuario solicitante. Adicionalmente se realizan pruebas conectándose a los diferentes aplicativos y trabajando de forma normal como se ejecutaría en un equipo de la SCJ.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Instalación VPN verificada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 12

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Control de Acceso a Plataformas

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 9 de 10

	Instalación VPN verificada	¿Instalación exitosa?	No: Regresa a actividad 9. Si: Continúa en actividad 11.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio	Verificación de la eficacia en la instalación del VPN	Instalación VPN correcta Instalación VPN incorrecta
11.	Instalación VPN correcta	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. En caso de que la VPN no es viable, se debe justificar el por qué. Posteriormente se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
12.		Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente porque la VPN no es viable y se debe justificar el por qué. Posteriormente se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
13.	Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta		El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Nivel 3 Seguridad de la Información		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del procedimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 12
	Documento:	Control de Acceso a Plataformas	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 10 de 10
			30/08/2019	

de mesa de servicio	siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Profesional - Nivel 3 de Infraestructura Técnico - Agente de Piso/Sitio
---------------------	--	--

CONTROL DE CAMBIOS																		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO																
1	30/08/219	Documento Original																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ELABORÓ</th> <th>REVISÓ</th> <th>APROBÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOMBRE</td> <td>Sofía Elizabeth Gómez Muñoz</td> <td>Lourdes María Acuña Acuña Marcela Senestrari Castro</td> <td>Andres Javier Solorzano Ulloa</td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td>Contratista – Ing. Calidad</td> <td>Contratista Seguridad de la Información Contratista Líder Operativo MIPG.</td> <td>Director de Tecnologías de Información</td> </tr> <tr> <td>FIRMA</td> <td><i>Sofía Gómez Muñoz</i></td> <td><i>Lourdes María Acuña Acuña</i> <i>Marcela Senestrari Castro</i></td> <td><i>Andres Javier Solorzano Ulloa</i></td> </tr> </tbody> </table>			ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Lourdes María Acuña Acuña Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa	CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Contratista Seguridad de la Información Contratista Líder Operativo MIPG.	Director de Tecnologías de Información	FIRMA	<i>Sofía Gómez Muñoz</i>	<i>Lourdes María Acuña Acuña</i> <i>Marcela Senestrari Castro</i>	<i>Andres Javier Solorzano Ulloa</i>
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ															
NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Lourdes María Acuña Acuña Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa															
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Contratista Seguridad de la Información Contratista Líder Operativo MIPG.	Director de Tecnologías de Información															
FIRMA	<i>Sofía Gómez Muñoz</i>	<i>Lourdes María Acuña Acuña</i> <i>Marcela Senestrari Castro</i>	<i>Andres Javier Solorzano Ulloa</i>															