

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

1. OBJETIVO

El presente procedimiento se encarga de brindar los pasos necesarios para una correcta gestión seguimiento, atención y cierre a satisfacción de los requerimientos de servicios de TI formulados por los usuarios del MADR.

2. ALCANCE

El alcance de Gestión de Requerimientos de servicio TI, inicia desde la categorización de las interacciones registradas y catalogadas como requerimientos, continua con la clasificación, la respectiva gestión para los requerimientos, y culmina con el cierre a satisfacción del usuario.

3. BASE LEGAL

Decreto número 1985 de Septiembre del 2013 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.

4. DEFINICIONES

Para la Gestión de Requerimientos se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

ANS: Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.

Cambio estándar: Relaciona todos aquellos cambios, de riesgo conocido y de procedimiento documentado que no necesitan de un formato o petición de cambio formal (RFC) para detallar el cambio, debido a que su implementación tiene un impacto bajo para la operación. Por ello a este tipo de cambios se les asigna una prioridad baja. Estos son cambios pre-aprobados como gestión de usuarios en el Directorio Activo (creación, modificación, activación, deshabilitación), modificaciones en Grupos de Seguridad Informática, asignación de PC nuevos, instalación de Licencias, entre otros.

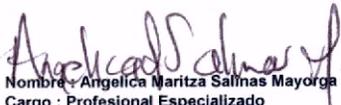
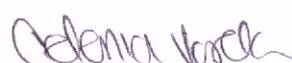
CI's: Elemento de configuración.

Derechos: Es el privilegio de solicitar los beneficios y/o servicios basados en el contrato y/o documento de acuerdos para la prestación de servicios según convenio.

Escalamiento: Es el proceso de tomar un servicio, soporte o atención de gestión a un nivel más alto basado en cierta discrepancia entre el resultado del proceso esperado y el resultado actual del proceso o en relación con la satisfacción de los requerimientos del cliente.

Escalamiento funcional: Es el tipo de escalamiento horizontal que se realiza hacia un nivel de conocimiento superior sobre el caso o petición de servicio.

Escalamiento jerárquico: Es el tipo de escalamiento vertical que se realiza para obtener un nivel de decisión dentro de la organización.

REVISÓ	APROBO
 Nombre : Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo : Profesional Especializado Fecha : 15/08/2014	 Nombre : Celenia Lissett Varela Gomez Cargo : Jefe Oficina Tecnologias de la Información y de las Comunicaciones Fecha : 15/08/2014

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Formato de Solicitud de Requerimientos Informáticos - RFC: Es la solicitud que diligencia el solicitante, con el fin de relacionar los recursos informáticos que requiere le sean prestados, los cuales deben pasar por un circuito de aprobación.

Grupo Autorizador: Constituye el Grupo responsable de autorizar la gestión de la solicitud de requerimiento efectuada por el Usuario y está conformado por la OTIC del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Infraestructura tecnológica: Corresponde a la Infraestructura TI, la cual comprende todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar los servicios de TI. El término infraestructura de TI incluye todas las tecnologías de la información pero no las personas, procesos y documentación asociadas.

ITIL: En inglés corresponde a la sigla de Information Technology Infrastructure Library, que en español traduce Biblioteca para la infraestructura de tecnologías de la información.

Requerimiento de Información: Hace referencia a todo tipo de solicitudes relacionadas con la entrega de información por parte de la Mesa de servicios a la persona o rol solicitante; esta información puede estar relacionada con el estado de Solicitudes ya registradas, rutas de acceso de información en los repositorios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, instrucciones acerca de cómo efectuar una solicitud de requerimientos informáticos o como diligenciar y autorizar los formatos preestablecidos para los mismos.

Requerimiento Informático: De acuerdo a las mejores prácticas de ITIL, los requerimientos hacen referencia a las instalaciones, cambios, traslados, retiros y solicitudes nuevas de hardware, software y accesos a servicios informáticos necesarios para la realización de las actividades diarias de los usuarios. Normalmente este tipo de solicitudes son programadas y de bajo impacto para la operación y deben ser autorizados por los profesionales de la OTIC del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el propósito de llevar su control y realizar seguimiento. A continuación se relacionan algunos ejemplos de requerimientos informáticos:

- Hardware microinformático: Equipos de cómputo y Periféricos.
- Software microinformático: Comercial e Institucional.
- Telefonía: Instalación de extensiones y líneas telefónicas.
- Seguridad informática: Cuentas de usuario, accesos de usuarios a la red, back up, creación de VPN y Antivirus.
- Hardware de Telecomunicaciones: Tarjetas inalámbricas y modem.
- Video Conferencia: Solicitud de equipos tales como video beam, cámaras, micrófonos y sistema de sonido.
- Correo: Ampliación del tamaño en buzón en cuanto a capacidad de envío, capacidad de recepción y compartir buzón de correo y/o agenda.

5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todo el personal involucrado en la Gestión de Requerimientos debe referirse al presente documento, conocer las actividades asociadas, y registrar toda la información y todos los datos del requerimiento incluyendo la atención a satisfacción en la herramienta de gestión destinada para tal fin.
- ✓ El propietario del procedimiento deberá, a través de indicadores, medir el desempeño del mismo, con el objeto de que sirva para identificar posibles brechas y oportunidades de mejora. Como parte de

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

esta política se debe revisar mensualmente el progreso de los requerimientos con base en los estados, grupos y personas responsables, fechas de apertura, y acuerdos de niveles de servicios, con el fin de dictaminar si se les está dando la gestión apropiada.

- ✓ Todo requerimiento de servicio recibido deber ser procesado adecuadamente, hasta conseguir su adecuada gestión, atención y cierre. En caso de no encontrarse una aprobación o autorización, esta deberá ser escalada a un nivel superior (ya sea jerárquico o funcional) y se deberá realizar el respectivo seguimiento.

5.1 PARÁMETROS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS VIP.

Para los requerimientos registrados por usuarios VIP se deben seguir los parámetros de atención que se describen a continuación:

El usuario canaliza su requerimiento a través de la Intranet; a la que puede comunicarse en horario hábil. Para solicitudes críticas fuera del horario hábil el usuario debe escalarlo al celular de soporte que se encuentra referenciado en la Matriz de escalamiento (Ver anexo 6.2).

Todos los requerimientos registrados por usuarios VIP se deben atender de forma inmediata, independiente del tipo de servicio.

Existirá un listado de personas VIP actualizado, el cual debe ser suministrado por el MADR.

La herramienta de gestión mostrará de forma automática cuando el cargo corresponda a un usuario VIP.

5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Analista Mesa de Servicios:

- Realiza clasificación, categorización y priorización de las interacciones.
- Realiza análisis de primer nivel.
- Realiza el análisis de la información del requerimiento, soluciona o escala al Grupo Resolutor responsable o aprobador autorizado.
- Documenta las acciones realizadas para la atención del requerimiento
- Escala los requerimientos en el momento adecuado.
- Da cierre a los requerimientos.

Grupo de Resolutores:

- Realiza análisis de segundo nivel.
- Realiza el análisis de la información del requerimiento, atiende y soluciona la petición.
- Documenta las acciones realizadas en la atención del Requerimiento del servicio
- Escala los requerimientos en el momento adecuado
- Da cierre a los requerimientos

Gestor de Requerimientos

- ✓ Garantiza la eficiencia y efectividad de los procesos de la Gestión de Requerimientos.
- ✓ Produce información de la gestión.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- ✓ Gestiona el trabajo del personal de soporte de requerimientos (Mesa de Servicios).
- ✓ Monitorea la efectividad de la Gestión de Requerimientos y hace recomendaciones para mejorar.
- ✓ Desarrolla y mantiene los sistemas de la Gestión de Requerimientos.
- ✓ Desarrolla y mantiene los procesos y procedimientos de la Gestión de Requerimientos.
- ✓ Valida el escalamiento cuando el primer nivel no puede resolver el incidente o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel (cuando aplique).
- ✓ Escala al Gestor de Configuración lo pertinente a cambios en los atributos de CI's (CMDB)

Grupo aprobador:

Analiza el requerimiento y da concepto de aprobación o no aprobación, según la petición escalada.

5.3 MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

- **R - Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.
- **A - Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- **C - Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- **I - Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

	Líder de Mesa de Servicios	Analista Mesa de Servicios	Aprobador	Resolutores	Usuario
Detección	I/A	R		R	R
Registro	I/A	A/R			R
Categorización	A/C	R			I
Clasificación y aprobación	A/C	R	R		I
Asignación	A/C	R			
Ejecución	I	A	A	R	I
Cierre Requerimiento	A	R		I	C

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detección: Se identifica una necesidad	Usuarios – Grupo de Resolutores	
2	Registro: Se genera una interacción en la herramienta de gestión. Si el usuario que realiza el registro es VIP regirse por los parámetros de atención descritos en el punto 5.1: Parámetros de atención VIP.	Usuarios	Procedimiento Gestión de Incidentes Registro de interacción en aplicativo HP Service Manager
3	Categorización: Se da inicio al Procedimiento de Categorización	Analista de Mesa de Servicios	Procedimiento Gestión de Requerimientos HP Service Manager
4	Análisis de la interacción: Identificar si el usuario está realizando una solicitud o está manifestando la degradación o interrupción de un servicio o el mal funcionamiento de un componente.	Analista de Mesa de Servicios	HP Service Manager
5	Categorizar en la herramienta: Según el análisis realizado en la actividad anterior se categoriza en la herramienta la interacción como requerimiento. Si es un incidente o queja continua en el Proceso correspondiente	Analista de Mesa de Servicios	HP Service Manager
6	Clasificación y aprobación: Se da inicio al Procedimiento de clasificación de la interacción	Analista de Mesa de Servicios	Clasificación en la herramienta

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
			HP Service Manager
7	Revisión de información: Se confirma si la información proporcionada en la interacción es suficiente para realizar la clasificación. Si no es suficiente pasar a la actividad 8, si es suficiente pasar a la 9	Analista de Mesa de Servicios	Información registrada en la interacción HP Service Manager
8	Solicitar más información: Se solicita información que permita establecer la ubicación, análisis e identificación del requerimiento.	Analista de Mesa de Servicios	Información registrada en la interacción HP Service Manager – correo – línea 5555 – Intranet
9	Confirmar viabilidad: ¿La Solicitud es Viable? Si: pasar a 10 Autorizar la solicitud. No: pasar a 21 Fuera del alcance y documentar las razones por las cuales no es viable.	Analista de Mesa de Servicios	Información registrada en la interacción HP Service Manager
10	Solicitud Aprobaciones Se ordena elemento del catálogo para proceso automático de aprobaciones. Si la aprobación depende de un cambio, movimiento, adición o instalación se debe validar el Proceso de Gestión de Cambios y Configuración Los aprobadores de la petición son: - Compra de Cl's nuevos: Jefe OTIC o Supervisor del contrato - Permisos/accesos: Jefe de área, grupo o dependencia.	Analista de Mesa de Servicios	HP Service Manager
11	Aprobación: ¿Se aprueba la solicitud? Si: Pasa a 12 No: Pasa a 15	Grupo aprobador	HP Service Manager
12	Asignación: Una vez recibida aprobación se escala el requerimiento al grupo correspondiente	Analista de Mesa de ayuda	Matriz de escalamiento – catálogo de servicios Asignación en la herramienta HP Service Manager

 <p>MinAgricultura Protección, Regulación & Comercialización</p>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

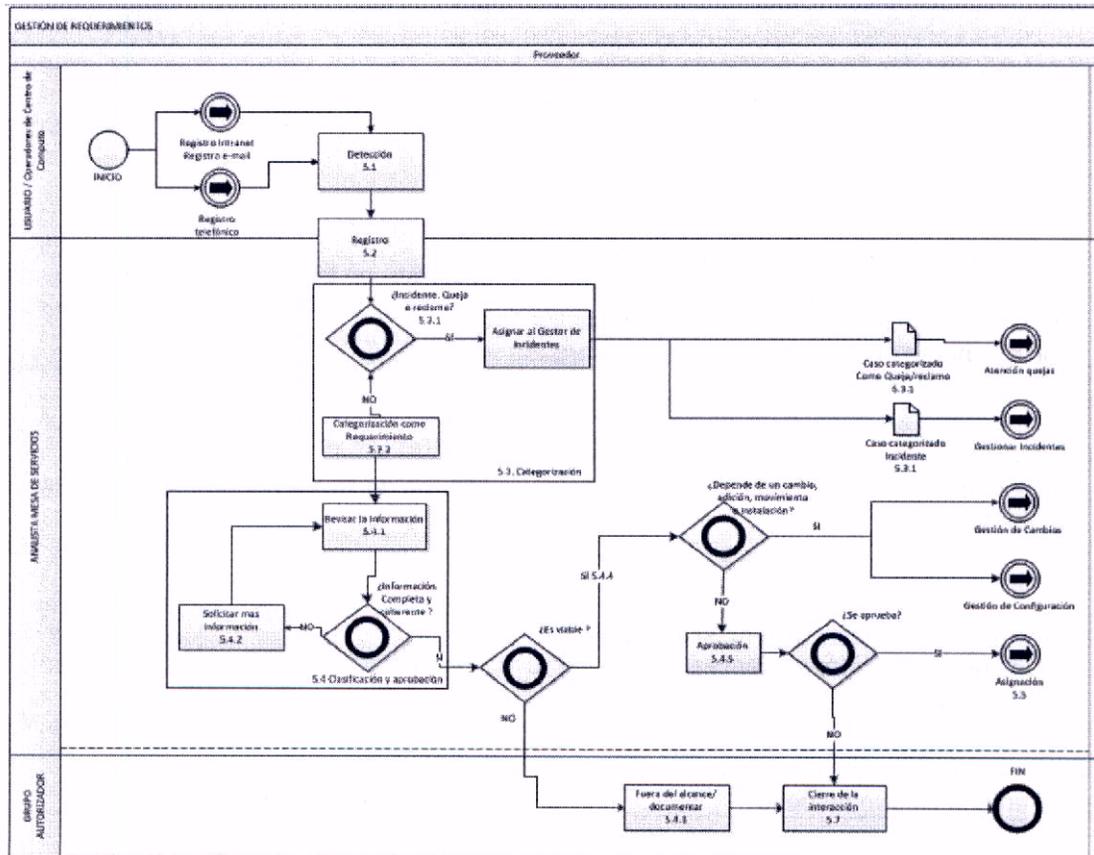
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
13	Aprobación: ¿Se aprueba la solicitud? Si: Pasa a 14 No: Pasa a 18	Grupo aprobador	HP Service Manager
14	Asignación: Una vez recibida aprobación se escala el requerimiento al grupo correspondiente	Analista de Mesa de ayuda	Matriz de escalamiento – Catálogo de servicios Asignación en la herramienta HP Service Manager
15	Ejecución resolución: Se lleva a cabo la solicitud realizada, se efectúan todas las acciones pertinentes que lleven al cumplimiento de la misma.	Grupo de Resolutores	Documentar actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager
16	Revisar y atender el requerimiento: Realizar el diagnostico de todas las actividades necesarias para la atención del requerimiento del usuario.	Grupo de Resolutores	Documentar actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager
17	Distribución de actividades :Si para la atención del requerimiento se requiere la ejecución de varias actividades, cada una de las actividades debe asignarse al grupo solucionador encargado	Analista de Mesa de Servicios - Grupo de Resolutores	Documentar actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager
18	Cierre: Se da cierre a la interacción por parte del solucionador, previa confirmación del usuario solicitante.	Grupo de Resolutores	Realizar cierre de la interacción en la herramienta HP Service Manager
19	Cierre de actividades: Cada actividad debe ser cerrada de forma independiente para dar cierre al requerimiento	Grupo de Resolutores	Documentar actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager
20	Cambio estado en herramienta: Cambiar el elemento a estado resuelto	Analista Mesa de Servicios – Grupo de	Documentar

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
		Resolutores	actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager
21	Fuera del alcance: Si el requerimiento no puede ser resuelto por falta de autorizaciones o por que la solicitud no es viable se deben documentar las razones y cambiar el elemento ha estado resuelto.	Analista de Mesa de ayuda - Grupo autorizador	Documentar actividades realizadas en la herramienta HP Service Manager

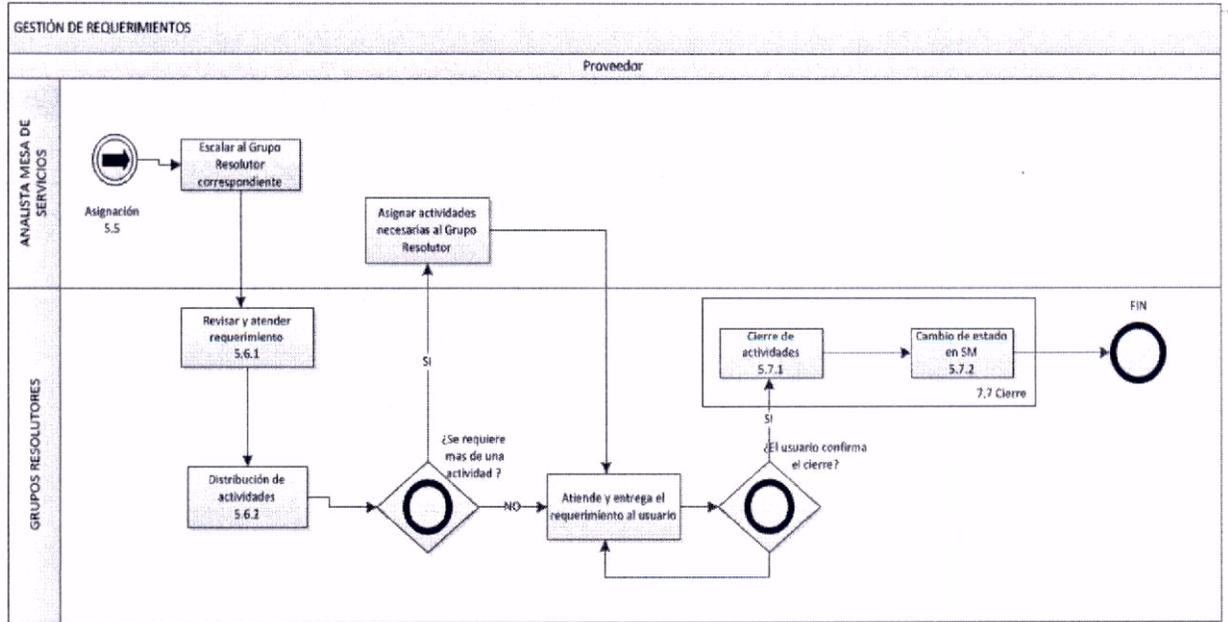
6.1 Anexo 1: Flujograma de Actividades de Atención de Requerimientos

A) Flujograma de Actividades Detección Registro, Categorización, Clasificación Y Aprobación.



	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

B) Flujograma de Actividades Asignación, Solución y Cierre



6.2 Anexo 2. Matriz de Escalamiento

MATRIZ DE ESCALAMIENTO ATENCION DE INCIDENTES MADR

Nivel de Escalamiento	Temas a escalar	Línea	Funcionario	Cargo
Primer Nivel MADR	Servidores, Correo, Lync, Pagina WEB, Intranet y Caídas de servicios de BD	3157339198	Albinson Bladimir Cuellar Sanguino	Operador Infraestructura
		3157868623	Edgar Alexander Murcia Bernal	Operador Infraestructura
		3165297464	Johnny Alejandro Piveros Perez	Operador Infraestructura
	Caídas de Routers, Switchs y AP's	3175030028	Jair Fernando Cortes Combita	Operador Redes
Segundo Nivel MADR	Servidores, Correo, Lync, Pagina WEB, Intranet	3157410086	Andrea Camilo Paez Paez	Especialista Microsoft
		3164725080	Alfredo Arevalo	Especialista Microsoft
	Administración en Bases de Datos	3157628198	Guillermo Verano Manjarres	Administrador de BD
	Routers, Switchs y AP's	3167428563	Diego Delgado	Especialista en Seguridad y Redes
	Almacenamiento y Backup	3164823504	Jorge Elicer Kekhan	Especialista Almacenamiento
Tercer Nivel MADR	Cualquier caso	3167423093	Yamile Peña	Lider de Operaciones de Infraestructura

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Manual catálogo de servicios MADR (MN-GST-01)

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE REQUERIMIENTOS	PR-GST-02 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- Procedimiento Gestión de Incidentes (PR-GST-01)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial