

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión <b>3</b>
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Inicia desde la categorización de las interacciones registradas y catalogadas como requerimientos, continúa con la clasificación, la respectiva gestión para los requerimientos y culmina con el cierre.

## 3. BASE LEGAL

Ley 1753 de 2015, Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de las TIC

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement. Un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- 4.2. **CAMBIO ESTÁNDAR:** Son los cambios de riesgo conocido y de procedimiento documentado que no necesitan de un formato o petición de cambio formal (RFC- Request For Change) 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.
- 4.3. **CI's:** Elemento de configuración.
- 4.4. **DERECHO:** 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.
- 4.5. **ESCALAMIENTO:** Es el proceso de tomar un servicio, soporte o atención de gestión a un siguiente nivel de resolución.
- 4.6. **GRUPO AUTORIZADOR:** Constituye el grupo responsable de autorizar la gestión de la solicitud de requerimiento efectuada por el usuario.

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Profesional Especializado – Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones Fecha: agosto 19 - 2020	 Nombre: Daniel Mauricio Rozo Garzón Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Fecha: agosto 19 - 2020

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

- 4.7. **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. Corresponde a las mejores prácticas para la gestión de servicios de Tecnología
- 4.8. **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:** Hace referencia a todo tipo de solicitudes relacionadas con la entrega de información. 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.
- 4.9. **RETOMA:** Se refiere a que si la solución del requerimiento se entregó de manera incompleta se debe volver a atender y por lo tanto después de la solución, el requerimiento vuelve a la etapa de ejecución.
- 4.10. **USUARIO VIP:** Usuario con un nivel de acceso mayor a los sistemas, atención prioritaria y/o con funciones críticas del negocio.

## 5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todo el personal involucrado en la Gestión de Requerimientos debe referirse al presente documento, conocer las actividades asociadas, registrar toda la información y todos los datos del requerimiento en la herramienta de gestión.
- ✓ El Gestor del procedimiento deberá, identificar posibles brechas y oportunidades de mejora. Como parte de este procedimiento 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 debe ser procesado adecuadamente, hasta conseguir su adecuada gestión, atención, solución y cierre.
- ✓ Los medios para contactar la Mesa de Servicios son los establecidos por la Oficina TIC, entre los que se encuentran herramientas de mensajería instantánea, líneas telefónicas, correo electrónico, sitios web, entre otros.
- ✓ El horario de operación para la atención, registro y solución de requerimientos es de lunes a viernes (días hábiles) desde las 7:00 a. m. hasta las 7:00 p.m.
- ✓ El presente proceso cubre usuarios de la ciudad de Bogotá, con cualquier tipo de vinculación y/o contratación ante el MinAgricultura, que tengan bajo su responsabilidad activos o cuentas en directorio activo.
- ✓ La Gestión de requerimientos cubre los servicios que la OTIC presta al MinAgricultura

### 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:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

- a) El usuario canaliza su requerimiento a través de los medios de comunicación establecidos dentro del horario hábil.
- b) Todos los incidentes registrados por usuarios VIP se deben atender de forma inmediata, independiente del tipo de servicio.
- c) La atención se realiza dentro de las sedes Edificio Pedro A. López, Edificio Bancol y Mezzanine
- d) Debe existir un listado de personal VIP el cual se actualizará bimestralmente.
- e) La herramienta de gestión mostrará de forma automática cuando corresponda a un usuario VIP.

## 5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

### **Analista Mesa de Servicios:**

- Realiza clasificación, categorización y priorización de los requerimientos.
- Realiza análisis de primer nivel.
- Realiza el análisis de la información del requerimiento y soluciona si está dentro de su alcance.
- Documenta las acciones realizadas para la atención del requerimiento
- Escala los requerimientos cuando la solución no se da en el primer nivel
- Da cierre a los requerimientos que estén dentro de su alcance.

### **Grupo de Resolutores:**

- Realiza análisis especializado.
- Realiza el análisis de la información del requerimiento, atiende y soluciona la petición.
- Documenta las acciones realizadas para la gestión del requerimiento.
- Escala los requerimientos cuando la solución depende de otro resolutor y/o proveedor
- Da solución a los requerimientos.

### **Gestor de Requerimientos:**

- Garantiza la efectividad del proceso de Gestión de Requerimientos.
- Produce información de la gestión.
- Gestiona el trabajo del personal de soporte de requerimientos
- Hace recomendaciones para el mejoramiento del proceso y les hace seguimiento en su implementación.
- Apoya en la definición de requerimientos y desarrollo de los sistemas de la Gestión de Requerimientos
- Desarrolla y mantiene los procedimientos de la Gestión de Requerimientos.
- Escala al Gestor de Configuración lo pertinente a cambios en los atributos de CI's (CMDB)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

**Grupo autorizador:**

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 - Responsable (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.

Para su análisis refiérase al ANEXO 1. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

N°	ACTIVIDAD	GESTOR REQUERIMIENTOS	ANALISTA MESA SERVICIOS	RESOLUTOR	USUARIO
1	Detectar	A			R
2	Registrar	A	R		R
3	Categorizar				
3.1	¿Es Incidente?	A	R		R
3.2	Categorizar como requerimiento	A	R		R

	<b>PROCEDIMIENTO</b>			Versión 3		
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>			<b>PR-GST-02</b>		
				FECHA EDICIÓN 19-08-2020		

4	Clasificar y aprobar				
4.1	Revisar la Información	A	R		
4.2	¿Información completa y coherente?	A	R		
4.3	Solicitar más información	A	R		C
5	¿Depende de un cambio, adición, movimiento o instalación?	A/C	R		
6	Asignar				
6.1	Escalar	A	R	I	
6.2	Atender Requerimiento	A	R	R	
6.3	¿Se requiere más de una actividad?	A	R	R	
6.4	Asignar actividades	A	R	R	
6.5	Solucionar	A	R	R	
6.6	¿El usuario confirma el cierre?	A	R		C
6.7	Asegurar calidad	A	R		
6.8.	Cerrar Caso	A	R		
7.	Documentar	A	R	R	
8.	Solucionar y cerrar	A	R		I
9.	¿Es viable?	A	R	R	
10.	¿Se aprueba?	A	R	R	

## 6. DESARROLLO

Para su análisis refiérase al ANEXO 1. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detecte, identificando una necesidad sobre un servicio de TI.	Usuario	
2	Registre, el requerimiento.	Analista mesa de servicio Usuario	Solicitud del Caso Herramienta de Gestión
3	Categorice.		
3.1	¿Es incidente? SI: Consulte el proceso de Gestión de Incidentes. NO: Vaya a la actividad 3.2 para categorizar como requerimiento.	Analista mesa de servicio Usuario	
3.2	Categorice como requerimiento	Analista mesa de servicio Usuario	Requerimiento Herramienta de Gestión
4	Clasifique y apruebe		
4.1	Revise la Información confirmando si	Analista mesa de	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	es suficiente para realizar la gestión correspondiente.	servicio	
4.2	¿La información es completa y coherente? SI: Vaya a la actividad 9 y determine la viabilidad NO: Vaya a la actividad 4.3 de solicitud de información	Analista mesa de servicio	
4.3	Solicite más información que permita realizar el análisis y la atención correspondiente.	Analista mesa de servicio	Requerimiento Herramienta de Gestión
5	¿Depende de un cambio, adición, movimiento o instalación? SI: Consulte el proceso de Gestión de Cambios.  NO: Vaya a la actividad 10 de aprobación.	Analista mesa de servicio	
6	Asigne		
6.1	Escale, registrando el grupo de asignación y el especialista que dará atención al requerimiento.	Analista mesa de servicio	Requerimiento Herramienta de Gestión
6.2	Atienda el requerimiento, realizando las actividades correspondientes a la atención según la categoría del requerimiento y documentarlas	Analista mesa de servicio Resolutor	Requerimiento Herramienta de Gestión
6.3	¿Se requiere de más de una actividad? SI: Vaya a la actividad 6.4 para asignar actividades. NO: Vaya a actividad 6.5 para solucionar.	Analista mesa de servicio  Resolutor	
6.4	Asigne actividades al grupo resolutor correspondiente	Analista mesa de servicio  Resolutor	Requerimiento Herramienta de Gestión
6.5	Solucione, documentando y cumpliendo las normas de redacción y ortografía. Cambie el estado ha Solucionado.	Analista mesa de servicio  Resolutor	Requerimiento Herramienta de Gestión
6.6	¿El usuario confirma el cierre?	Analista mesa de	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	SI: Vaya a actividad 6.7 Asegurar calidad. NO: Vaya a actividad 6.5 de la solución.	servicio	
6.7	Asegure calidad, revisando los comentarios del usuario solicitante y gestiónelos, revise documentación completa y categorización alineada con la solución.	Analista mesa de servicio	Requerimiento Herramienta de Gestión
6.8.	Cierre el caso, cambiando el estado ha cerrado. Esta actividad es automática después de 3 días hábiles de haberse solucionado.	Analista mesa de servicio	Requerimiento Herramienta de Gestión
7.	Documente el motivo de no atención del requerimiento.	Analista mesa de servicio Resolutor	Requerimiento Herramienta de Gestión
8.	Solucione y cierre, cambiando el estado ha solucionado con código de cierre No se puede Resolver	Analista mesa de servicio	Requerimiento Herramienta de Gestión
9.	¿Es viable? SI: Vaya a la actividad 5 ¿Depende de un cambio, adición, movimiento o instalación? NO: Vaya a la actividad 7 para documentar	Analista mesa de servicio Resolutor	
10.	¿Se aprueba? SI: Vaya a la actividad 6 Asigne NO: Vaya a la actividad 8 de solución y cierre	Analista mesa de servicio Resolutor	

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial
16-09-2016	2	Modificaciones con Control de Cambios.

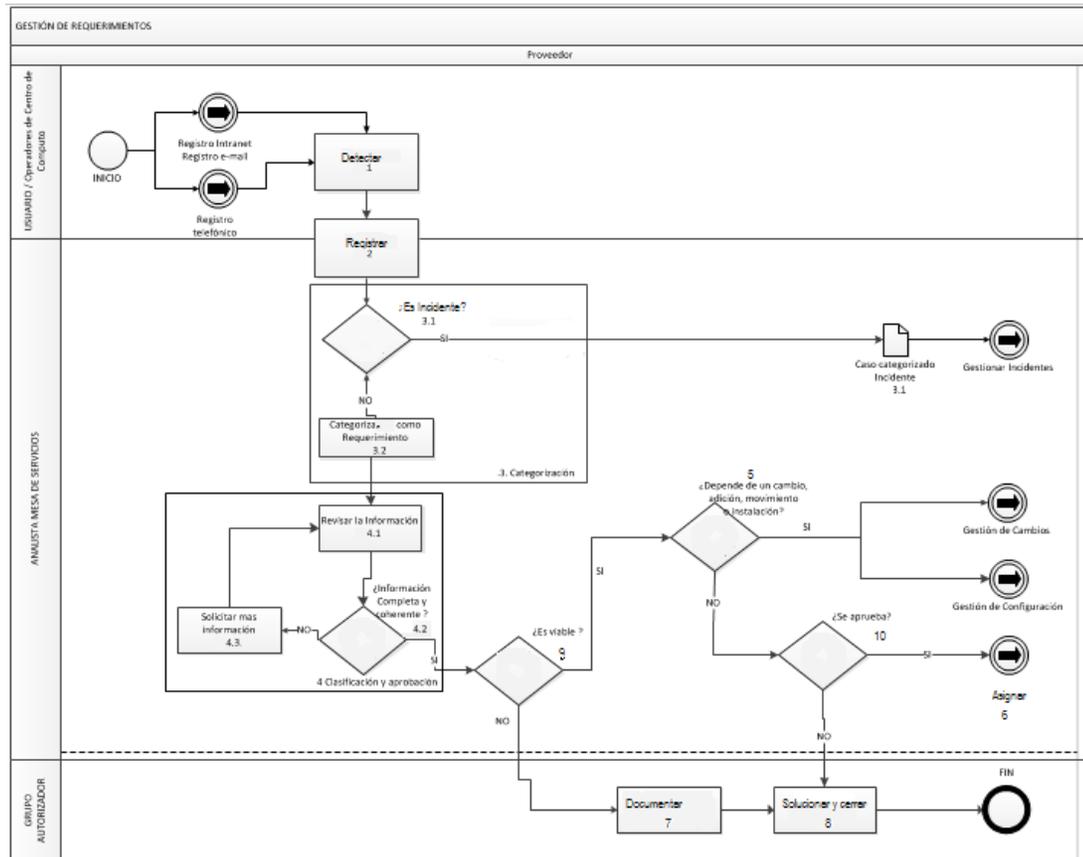
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Fecha	Versión	Descripción
		Modificaciones en RACI, descripción de actividades
19-08-2020	3	Modificaciones en el ítem 4 del numeral 5 CONDICIONES GENERALES. Se cambio el logo institucional.

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

## ANEXO 1. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

- A) Diagrama de Actividades Detección, Registro, Categorización, Clasificación y Aprobación.



 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión 3
	<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>PR-GST-02</b>
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

B) Diagrama de Actividades Asignación, Solución y Cierre

