

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código:	OSTI-PR01
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 1 de 7

1 OBJETIVO

Realizar la gestión de las solicitudes de provisión de elementos o servicios de TI que presenten las dependencias o trabajadores que tienen una complejidad estándar con el propósito de cumplir con los requerimientos del usuario bajo las condiciones y alcance definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

2 ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud de acuerdo con la necesidad, continúa con la verificación del tratamiento de la solicitud según el nivel de complejidad, su atención y respuesta y finaliza con el cierre del requerimiento.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador grupo interno gestión de soporte a las tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC ha definido.
- Las solicitudes de requerimientos que se registren en la mesa de servicios se clasificarán de la siguiente manera para determinar su tratamiento por los equipos de los niveles de soporte:
 - Requerimiento estándar: Es un requerimiento pre - aprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento. No se necesita una aprobación de un nivel superior para su ejecución. Para este tipo de requerimiento aplican los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) establecidos.
 - Requerimiento no estándar: Es un requerimiento que para su solución requiere que se ejecuten una serie de actividades por parte ingenieros especialistas en el tipo de servicio y es posible que se necesite la intervención de terceros y la aprobación de un nivel superior. Para este tipo de requerimiento aplican los ANS establecidos.
 - Requerimiento de cambio: Es una solicitud formal por parte del líder del proceso para la realización de un cambio sobre un servicio. Este tipo de requerimiento debe gestionarse por el procedimiento de gestión de cambios para su análisis y aprobación e incluye todos los documentos asociados al requerimiento inicial. Para este tipo de requerimientos los ANS se calcularán con base en el cronograma establecido para la implementación del cambio.
 - Requerimiento de implementar una solución o desarrollo de nuevas funcionalidades: Es una solicitud formal por parte del líder de un proceso para la implementación de una solución tecnológica o para el desarrollo de una nueva funcionalidad en una solución o sistema de información que se encuentra en producción. Este tipo de requerimiento debe gestionarse por el procedimiento de análisis de viabilidad para su análisis, aprobación y programación de acuerdo con las capacidades disponibles en la DGTIC. Para este tipo de requerimientos los ANS se calcularán con base en el cronograma establecido para la implementación de la solución o el desarrollo.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código:	OSTI-PR01
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 2 de 7

- Requerimiento de acceso a servicio: Son solicitudes de creación, modificación e inactivación de accesos, privilegios, roles y permisos de usuarios hacia los servicios de TI que los requieran. Este tipo de requerimiento debe gestionarse por el procedimiento de gestión de accesos para su aprobación y programación de acuerdo con las capacidades disponibles en la DGTIC. Para este tipo de requerimiento aplican los ANS establecidos.
- En todos los niveles de soporte la gestión de los requerimientos estándar y no estándar se realizará de la siguiente manera:

NIVELES DE SOPORTE	RESPONSABLE
Soporte Primer Nivel	Gestor de Operaciones/ Contratistas internos DGTIC.
Soporte Segundo Nivel	Gestor de Operaciones/ Contratistas internos DGTIC.
Soporte Tercer Nivel	Proveedor / Fabricante respectivo.

- El correo electrónico es el único medio de contacto para registrar y responder las solicitudes de requerimientos ante la mesa de servicios.
- La gestión de requerimientos está sujeta a los niveles de escalamiento definidos por la ADRES.
- Las solicitudes de requerimientos serán atendidas de manera sucesiva según su priorización: Alta, Media y Baja.
- Esquema de la operación medio y disponibilidad de la Mesa de Servicio:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Correo electrónico: mesadeservicios@adres.gov.co	Lunes a viernes (días hábiles) 7 a.m. - 6 p.m. Sábados-Domingos y Festivos Gestión del correo en el siguiente día hábil.

5 REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma Institucional.

6 DEFINICIONES

Ver Glosario General.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir solicitud del requerimiento.	Como insumo o entrada de esta actividad, se recibe una solicitud a través de correo electrónico, por parte de cualquier usuario interno y/o externo de la ADRES, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:	Gestor de Operaciones o Contratista Mesa de servicios.	Solicitud de requerimiento realizada por correo electrónico y registrada en la

		- En caso de ser un requerimiento relacionado con modificaciones a alguna de las bases de datos, se debe adjuntar el formato OSTI-FR03 Cambio o actualización en bases de datos. - En caso de ser un requerimiento relacionado con modificaciones a los Sistemas de Información, se hace necesario adjuntar el formato OSTI-FR12 Requerimiento Tecnológicos para Aplicaciones. - En caso de ser un requerimiento de autorización de firma mecánica se deberá adjuntar el formato OSTI-FR01 firma mecánica autorizada. Para los demás requerimientos conforme la necesidad se puede adjuntar los soportes necesarios para explicar de la mejor manera la solicitud Los usuarios internos y externos de la ADRES realizan el registro de la solicitud a través del correo electrónico: mesadeservicios@adres.gov.co cada vez que se presente un requerimiento.		herramienta de mesa de servicio. OSTI-FR03 Cambio o actualización en bases de datos. OSTI-FR12 Requerimiento Tecnológicos para Aplicaciones. OSTI-FR01 firma mecánica autorizada
2 PC	Validar solicitud del requerimiento.	Una vez registrada la solicitud en la mesa de servicios, se valida que se encuentre asociado a alguno de los servicios definidos dentro del catálogo de Servicios de la DGTIC y que cumpla con los requisitos establecidos. ¿La solicitud cumple con los requisitos? SI: Continúa con la actividad No. 4 categorización, priorización y asignación del requerimiento. NO: Continúa con la actividad No. 3.	Gestor de Operaciones o Contratista Mesa de Servicios	Solicitud validada en la herramienta de gestión de mesa de servicio.

		Como evidencia de la solicitud validada se cuenta con la herramienta de gestión de casos.		
3	Documentar Rechazo.	Si la solicitud del requerimiento no corresponde a la categorización de un servicio y un tipo en el Catálogo de Servicios, se documenta el caso en la herramienta y se remite al proceso que sea de su competencia a través de la herramienta de gestión de casos. Para el caso en que la solicitud corresponda a un requerimiento del Catálogo de Servicio, pero no cumple con algunos de los requisitos establecidos en este, se documenta el caso en la herramienta para informarle al usuario la justificación del cierre, indicando que debe realizar una nueva solicitud con todos los requerimientos definidos. Continúa con la Actividad 11.	Equipo de soporte primer nivel.	Caso documentado en la herramienta justificando al solicitante la no procedencia del requerimiento. Correo electrónico remitiendo la solicitud al proceso correspondiente.
4	Categorizar, priorizar y asignar el requerimiento.	El gestor de soporte de primer nivel categoriza la solicitud de acuerdo con la última versión del Catálogo de Servicios. De la misma forma, establece el tipo de requerimiento para determinar cómo puede ser resuelto: a. Requerimiento Estándar: Puede ser resuelto por el grupo de Soporte de primer nivel. Continúa con la actividad No. 5. b. Requerimiento No Estándar: Puede ser resuelto por el grupo de soporte de segundo nivel. Continúa con la actividad No. 6. c. Requerimiento de cambio: Este requerimiento se dirige al procedimiento "gestión de control de cambios" OSTI-PR06, para su atención. Continúa con la Actividad 11. d. Requerimiento de acceso a servicio: Este requerimiento se dirige al procedimiento OSTI-PR07	Soporte de primer nivel / segundo nivel.	Categorización y priorización de la solicitud.

		"Gestión de control de accesos" para su atención y solución. Continúa con la Actividad 11. e. Requerimiento de implementar una solución o desarrollo de nuevas funcionalidades: Este requerimiento se dirige al procedimiento APTI-PR01 Análisis de viabilidad de iniciativas. Continúa con la Actividad 11. ¿Soporte primer nivel puede darle tratamiento a la solicitud? SI: Continúa con la actividad No. 5. NO: Continúa con la actividad No. 6.		
5	Realizar tratamiento del requerimiento.	El gestor de operación de soporte de primer nivel realiza el tratamiento respectivo para dar respuesta al requerimiento y registra las actividades realizadas en la herramienta de gestión de casos. ¿Soporte de primer nivel encuentra solución? SI: Continúa con la actividad No. 10 aplicar Solución al requerimiento. NO: Continúa con la siguiente actividad No. 6.	Soporte primer nivel.	Tratamiento del requerimiento en la herramienta de gestión de casos.
6	Escalar requerimiento.	El gestor de operación de soporte de primer nivel, escala la solicitud a soporte de segundo nivel a través de la herramienta de gestión de casos para encontrar solución al mismo, la cual queda registrada para la trazabilidad del caso.	Soporte primer nivel.	Herramienta de gestión de casos, escalando requerimiento a soporte segundo nivel.
7	Realizar tratamiento de la solicitud de segundo nivel.	El gestor de operación de soporte de segundo nivel realiza el tratamiento respectivo para responder la solicitud y registra en la herramienta de gestión de casos las actividades realizadas. ¿Soporte de segundo nivel encuentra solución? SI: Continúa con la actividad No. 10 aplicar Solución al requerimiento. NO: Continúa con la actividad No. 8.	Soporte segundo nivel.	Tratamiento del requerimiento en la herramienta de gestión de casos.
8	Escalar requerimiento.	El gestor de operación de soporte de segundo nivel, escala la solicitud a tercer nivel a través de la herramienta de gestión de casos y/o	Soporte de segundo nivel.	Escalamiento del requerimiento a soporte de tercer nivel.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código:	OSTI-PR01
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 6 de 7

		definida por Soporte del proveedor y/o fabricante, con el fin de encontrar solución al mismo.		
9	Realizar tratamiento de la solución tercer nivel.	De acuerdo con el tiempo que se tengan establecido con el proveedor o fabricante, el soporte de tercer nivel realiza el tratamiento respectivo para atender y responder el requerimiento e informa a soporte de segundo nivel para que registra las actividades realizadas en la herramienta de gestión de casos.	Soporte de tercer nivel.	Tratamiento del requerimiento en la herramienta de gestión de casos.
10	Aplicar solución al requerimiento.	De acuerdo con los conocimientos del nivel de soporte se atiende el requerimiento, posteriormente informa y/o registra la solución aplicada para que en la herramienta de gestión de casos y se realiza el cambio de estado a "Resuelto".	Soporte de tercer/segundo o/ primer nivel.	En la herramienta de gestión de casos se documenta la solución aplicada. Herramienta de gestión de casos actualizada a estado "Resuelto".
11	Notificar solución del requerimiento.	Se remite correo electrónico de notificación de la solución realizada al requerimiento y se anexa un enlace de encuesta de satisfacción de la actividad realizada al correo electrónico del solicitante a través de la herramienta de gestión de casos. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Soporte de primer y/o segundo nivel.	Notificación a través de la herramienta de gestión de casos informando solución y cierre del requerimiento.

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	29 de junio de 2018	Emisión y Publicación inicial.	Johanna Bejarano Heredia Gestor de Operaciones OAPCR.
02	31 de diciembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Se redefinen las actividades del procedimiento en general teniendo en cuenta la inclusión de la Mesa de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Diana Esperanza Torres Gestor de Operaciones OAPCR.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código:	OSTI-PR01
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 7 de 7

03	18 de marzo de 2020	Definición de las condiciones para tener en cuenta dentro de los soportes que deben adjuntarse dentro de la solicitud de un requerimiento. Eliminación de la relación con el formato GSTE-F11 Catálogo de servicios, el cual, actualmente se encuentra dentro de la herramienta de gestión de casos. Actualización de la actividad "Categorizar, priorizar y asignar el requerimiento" indicando el procedimiento al que se debe seguir en el literal "e". Actualización de las políticas de operación teniendo en cuenta el cambio de versión del Modelo de Arquitectura Empresarial definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC.	Olga Vargas Asesor OAPCR
03	9 de julio de 2020	Actualización código por cambio de nombre del proceso de GSTE a OSTI. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento y por lo tanto no requiere aprobación por parte del líder del proceso.	Olga Vargas Asesor OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Felipe Rodríguez Ordóñez Gestor de Operaciones Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carlos Andrés Ruiz Romero Coordinador de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sergio Andrés Soler Rosas. Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones