

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



Procedimiento

Gestión de Requerimientos de TI

Código: PC-GST-03

Versión: 1

Vigente desde: 17/05/2024

1. OBJETIVO

Definir el paso a paso a seguir para la gestión de los requerimientos generados por los usuarios de la entidad a través de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, garantizando soluciones efectivas bajo los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS establecidos, con la aplicación del presente procedimiento.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de un requerimiento por parte de los servidores públicos y contratistas de la entidad en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, continúa con la clasificación, análisis, gestión y escalamiento según aplique, solución y documentación, finalizando con el cierre del requerimiento y la realización de la encuesta de satisfacción por parte del usuario.

Aplica para todos los procesos y subprocesos de la Entidad en Sede Central y Direcciones Territoriales.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Nivel de Servicio-ANS:** Son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de TI a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad de este.
- **Base de Conocimiento-KB:** Es una biblioteca de autoservicio en línea con información de servicios, aplicaciones, etc. que puede incluir preguntas frecuentes, instructivos, manuales o guías con información funcional o técnica.
- **Backlog:** Acumulación de requerimientos e incidentes a través del tiempo que está en espera de ser realizado o cumplido, es decir requerimientos pendientes de solución.
- **Caso:** Es la solicitud que realiza un usuario a la Mesa de Servicio de TI y se puede identificar por un consecutivo que es generado por la herramienta de gestión.
- **Categoría:** Es la denominación o clasificación realizada en la herramienta de gestión, con la finalidad de tener un detalle basado en los servicios ofrecidos por la DTIC.
- **Ciclo de vida:** Etapas o estados en la vida de un requerimiento de TI
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Elemento de configuración-CI:** Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Escalamiento:** Mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del ciclo de vida del requerimiento, este paso es realizado por los niveles de atención establecidos.
- **ITIL:** Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.
- **Mesa de Servicio de TI:** Único punto de contacto de los usuarios de la entidad, conformado por recurso humano técnico, profesional o especializado encargado de administrar las solicitudes e incidentes de servicio y soporte informático de TI de la Entidad.
- **Requerimiento:** Son todas las solicitudes que generan los usuarios y que no afectan la prestación de un servicio, como ejemplo la creación de cuentas de dominio, instalación de software, solicitudes en los sistemas de información, etc.
- **Servicio TI:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente con relación a los bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.
- **SIT:** Subdirección de Infraestructura Tecnológica
- **SI:** Subdirección de Información
- **SNC:** Sistema Nacional Catastral
- **SSI:** Subdirección de Sistemas de Información

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 LEGALES

- Leyes.
 - Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
 - Ley 1273 de 2009: "Por la cual se modifica el código penal y se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de información y de los datos. Artículo 269D. Daño Informático".

4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS

- Normas Internacionales.
 - NTC-ISO-IEC 20000:2011 Tecnología de la información. Gestión del Servicio
 - Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Otras.
 - ITIL® versión 3 y 4 Fundamentos.

4.3 DEL PROCEDIMIENTO

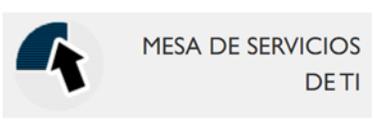
Los requerimientos que son registrados por los usuarios de la entidad en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, serán gestionados mediante las siguientes directrices:

- Todos los requerimientos de los servicios TI ofrecidos por la DTIC deben ser registrados, gestionados, documentados y finalizados en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI vigente, basados en el marco de referencia de ITIL.
- Todos los servidores públicos y contratistas activos de IGAC pueden solicitar sus requerimientos en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.
- El usuario solicitante debe detallar toda la información aportante para la correcta gestión del requerimiento como: (horario de contacto, teléfono de contacto, indicar si está en las instalaciones de la entidad o remotamente, detalle de su solicitud, pantallazos, contrato, adición. etc.)
- Si el caso registrado no es competencia de la DTIC o de las dependencias gestadoras se le informará al usuario solicitante y se dará cierre aclarando el motivo.
- El Nivel 1 validará el requerimiento, si este se encuentra duplicado dará cierre al caso más reciente, relacionando en el campo de solución el número de requerimiento con el que será atendido aclarando que se toma la acción dada la duplicidad del requerimiento.
- El Nivel 1 de sede central y territoriales de la Mesa de Servicio de TI realizará la correcta tipificación de la categoría del requerimiento según descripción del caso.
- EL Nivel 1 es el encargado de realizar la respectiva asignación del requerimiento durante el tiempo en que el caso se encuentre en estado "Nuevo", dado que el único punto de contacto del usuario es la Mesa de Servicio de TI.
- Si Nivel 1, evidencia que para la gestión del requerimiento se requiere de la intervención o participación de diferentes niveles de atención, deberá crear los diferentes requerimientos y realizará la relación respectiva asociándolos como requerimientos hijos al requerimiento padre en la herramienta de gestión, así mismo deberá registrar en la solicitud padre las acciones realizadas.
- El escalamiento al Nivel 3 solo lo puede realizar el Nivel 2 previa validación y documentación en la herramienta de gestión.
- Todos los niveles de atención en la herramienta de gestión de la mesa de servicio deben relacionar el CI si aplica.
- Si en un requerimiento el Nivel 2 evidencia que se requiere el apoyo y la gestión del Nivel 3, deberá crear los diferentes requerimientos y realizará la asociación respectiva como requerimientos hijos al requerimiento padre en la herramienta de gestión.

- La herramienta colaborativa del IGAC, se utilizará como medio de comunicación entre los niveles de atención de la Mesa de Servicio de TI y el usuario solicitante. El usuario solicitante debe realizar el seguimiento constante de su requerimiento en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, validando en el campo o botón "Seguimiento del caso".
- Si los niveles de atención 2 y 3 identifican la asignación incorrecta de un requerimiento, debe devolver o reasignar el caso oportunamente al Nivel 1, documentado el motivo para que este pueda ser escalado correctamente.
- Si se requiere información adicional o realizar pruebas con el usuario, los niveles de atención realizarán las notas respectivas en el requerimiento y se dará espera de respuesta máximo en tres (3) días hábiles, en caso de no recibir respuesta por parte del usuario solicitante, el requerimiento será pasado a estado "Resuelto" haciendo claridad que no se tuvo información por parte del usuario, quien deberá generar un nuevo requerimiento en caso de requerir continuidad de atención al caso.
- Los responsables de cada requerimiento según los niveles de atención definidos deben realizar el seguimiento constante garantizando la solución efectiva en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, con el fin de garantizar el cumplimiento de los ANS y la satisfacción de los usuarios.
- En la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI se parametrizan los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS, estipulando los tiempos de solución acordados entre los diferentes niveles de atención, director, subdirectores de la DTIC, o supervisores.
- Si los niveles de atención requieren aprobación o autorización para la gestión de un requerimiento, puede solicitarla desde la opción de Autorizaciones en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.
- En la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, en el campo de "Asignado a" solo debe quedar un usuario asignado, si se requiere la gestión de otros profesionales o especialistas según niveles establecidos se debe realizar la creación de los requerimientos hijos o tareas según aplique.
- Los subdirectores y/o supervisores de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, Subdirección de Información y de la Subdirección de Sistemas de Información deberán informar y mantener actualizada la matriz de escalamiento definida con la información de contacto mínima requerida, de igual manera informarán al líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI y Gestor de Requerimientos, cualquier ausencia, vacaciones o novedades que se tengan con el personal de los niveles de atención 1, 2 y 3 para garantizar escalamientos efectivos.
- Todos los requerimientos deben cumplir con el ciclo de vida bajo la transición de estados relacionados en el numeral 4.3.3.
- El gestor de requerimientos debe realizar seguimiento de los requerimientos a lo largo del ciclo de vida de los estados, es decir, desde su creación hasta su cierre, brindando las recomendaciones o acciones a realizar en procura del mejoramiento continuo.
- El gestor de requerimientos debe informar de manera periódica a los niveles 1, 2 y 3, el backlog con la cantidad de requerimientos pendientes, cumplimiento de ANS, etc.
- Si el caso corresponde a una tutela o desacato este se debe contestar por los niveles de atención en forma expedita y tendrá prioridad de solución, el usuario solicitante deberá registrar (Número de radicado de la tutela, fecha y hora máxima de respuesta y adjuntar el Oficio de la comunicación de juez).
- Si la solución del requerimiento requiere una solicitud de cambio-SDC, se deberá gestionar mediante el procedimiento vigente de gestión de cambios de TI, relacionando al requerimiento el número de caso del cambio.
- Si como parte de la solución de un requerimiento, se detecta que se requiere publicación en la base de conocimiento (KB) de la herramienta de gestión, se deben seguir los lineamientos establecidos en el instructivo de publicación en base de conocimiento, vigente.
- Los supervisores y Subdirectores de la DTIC, en la expedición de paz y salvo garantizarán que los niveles de atención no tengan requerimientos pendientes por gestionar.

- Una vez pase a estado "Resuelto" el requerimiento y en caso de que la solución no sea satisfactoria, el usuario solicitante debe aprobar o desaprobar el cierre del requerimiento en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando se cumplan con los siguientes criterios:
 - Que el requerimiento se encuentre en estado "Resuelto".
 - Que los motivos de reapertura sean consecuentes con el requerimiento reportado, es decir, que no se reporte insatisfacción por situaciones no relacionadas con el requerimiento previamente reportado.
 - Debe tener el motivo de la desaprobación, si está vacía se dará la solución establecida nuevamente.
 - Cuando se apruebe el cierre del requerimiento, se generará de manera automática una encuesta de satisfacción, la cual debe ser diligenciada por el usuario solicitante, con el fin de tener una retroalimentación para mejorar el servicio de la Mesa de Servicio de TI.

4.3.1 CONTACTO MESA DE SERVICIO

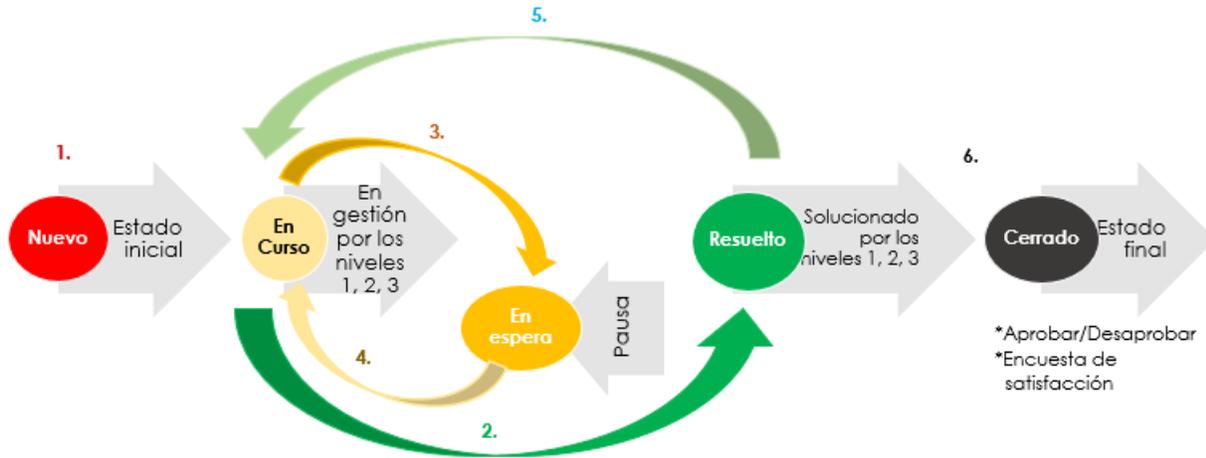
Web (Herramienta de gestión)	Desde IGACNET https://igacnet.igac.gov.co/ accediendo al icono de Mesa de Servicio 
Chat (Microsoft Teams)	Mesa de Servicios (mesadeayuda@igac.gov.co)
Correo electrónico	mesadeayuda@igac.gov.co Sólo para envío de información importante (campañas informativas, ventanas de mantenimiento, mensajes informativos asociados a seguridad de la información y servicios tecnológicos, entre otros).
Ubicación física	Instalaciones del IGAC (carrera 30 # 48-51) Piso 5 en Sede Central y Direcciones Territoriales.

4.3.2 NIVELES DE ATENCIÓN

Se relacionan los niveles de atención para la gestión de los requerimientos en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI:

Sede	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Sede Central	Técnico, tecnólogo o ingeniero que ejecuta las actividades de atención de primer nivel, correspondiente a la Mesa de Servicio de TI.	Conformado por profesionales o especialistas con conocimiento y experiencia según su área de desempeño.	Proveedor, fabricante o desarrolladores especializados.
Direcciones Territoriales	Técnicos o Ingenieros de las DT.	Para las DT este nivel es de Sede Central	Para las DT este nivel es de Sede Central

4.3.3 TRANSICIÓN DE ESTADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN



Nuevo	1. La transición de estado de "Nuevo" a "En curso" es realizada únicamente por Nivel 1. Estado inicial para validación por parte de la Mesa de Servicio de TI.
En Curso	<p>2. La transición de estado de "En Curso" a "Resuelto" es realizada por los diferentes niveles de atención, se debe garantizar la solución del caso registrando información clara, detallada y aportante para el usuario solicitante, anexando si aplica (instructivo, pantallazos, fotos, documentos, informes etc.) <i>Nota.</i> Nunca se debe solucionar un requerimiento con el campo de solución vacío.</p> <p>3. La transición de estado de "En Curso" a "En Espera" se realiza previa justificación soportada en las notas del requerimiento, los posibles escenarios: -La solución depende de la disponibilidad del usuario o se acordó una fecha de atención. (si es por disponibilidad del usuario el estado en "En Espera" no debe ser superior a 3 días hábiles) -Requerimiento que involucra la creación de casos hijos para la gestión. -Por trámite de garantía con proveedor o fabricante que no tiene acceso a la herramienta de gestión, nivel 2 debe dejar el caso en su gestión hasta tanto el proveedor le dé solución o lo apoye en la solución. - La solución depende de una dependencia o área diferente a la DTIC. - La solución depende de un requerimiento padre. <i>Nota.</i> Este estado no debe utilizarse por falta de seguimiento, demoras en atención o parar el reloj para detener los ANS parametrizados.</p>
En Espera	4. La transición de estado solo debe ser de "En Espera" a estado "En curso" para que se active el reloj y contabilice los tiempos de solución parametrizados. <i>Nota.</i> Nunca debe pasar de "En Espera" a estado "Resuelto" o "Cerrado"
Resuelto	<p>5. La transición de "Resuelto" a "En Curso" se da cuando: -El usuario no aprueba la solución del requerimiento. -Por error fue cambiado el estado. -Por seguimiento realizado por el Gestor de Requerimientos o líder, encargado o coordinador de la Mesa de Servicio de TI. <i>Nota.</i> Se debe registrar en el seguimiento del requerimiento el motivo de la reapertura.</p> <p>6. De "Resuelto" a "Cerrado": - Si el usuario solicitante no brindó respuesta adicional para la gestión del requerimiento en los tres (3) días hábiles, el líder, encargado o coordinador de la Mesa de Servicio de TI cambiará a este estado. - La solución no depende de la DTIC y se brindó la información al usuario el líder, encargado o coordinador de la Mesa de Servicio de TI cambiará a este estado. - Se aprobó por parte del usuario el cierre y realizó encuesta de satisfacción. - Cierre automático de la herramienta después de los (3) tres días hábiles establecidos para validación.</p>
Cerrado	No hay transición de estado.

4.3.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDADES
<p>Usuario solicitante Este rol corresponde al servidor público, pasante, contratista o colaborador IGAC que requiere un servicio y lo solicita a través de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el caso en la herramienta de gestión, con toda la información necesaria para la gestión según aplique (horario, anexos, pantallazos, formatos, etc.). • Realizar seguimiento constante al requerimiento en la herramienta de gestión. • Allegar la información que se le solicite, para poder continuar con el requerimiento. • Aprobar o desaprobar la solución brindada por parte de los niveles de atención. • Realizar y evaluar la calidad de la prestación del servicio, por medio de la encuesta de satisfacción de la herramienta de gestión.
<p>Nivel 1 Este rol representa al técnico, tecnólogo o ingeniero que ejecuta las actividades de atención de primer nivel, correspondiente a la Mesa de Servicio de TI de Sede Central y Direcciones Territoriales.</p> <p>Este nivel es quien mantiene comunicación directa con el usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y gestionar el requerimiento en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, teniendo en cuenta el procedimiento vigente. • Realizar la tipificación, categorización y asignar los requerimientos registrados en la herramienta de gestión. • Realizar y documentar las actividades de validación que sean necesarias, antes de escalar el requerimiento. • Realizar el respectivo escalamiento a los niveles de atención establecidos. • Anexar las evidencias de las acciones y pruebas realizadas si se requiere escalamiento a Nivel 2 si la solución no fue posible desde el nivel 1. • Informar y realizar el contacto con el usuario solicitante para la gestión oportuna del caso a través de las herramientas colaborativas de la entidad. • Solucionar y documentar en la herramienta de gestión los requerimientos que están bajo su alcance y anexar evidencias de las gestiones realizadas. • Realizar la creación de los requerimientos hijos y asociarlos al requerimiento padre según corresponda. • Apoyar y guiar al usuario solicitante para el correcto diligenciamiento de los requerimientos en la herramienta de gestión. • Asociar el respectivo elemento de configuración cuando aplique. • Realizar el seguimiento constante de los casos no resueltos que están bajo su alcance de solución. • Dar cumplimiento a los ANS establecidos en la herramienta de gestión.
<p>Nivel 2 Este rol pertenece a los profesionales, ingenieros, especialistas, administradores, etc. de los sistemas de Información, infraestructura y aplicativos de los diferentes servicios tecnológicos de la DTIC.</p> <p>De igual manera en este nivel están dependencias diferentes a la DTIC que realizan gestión de requerimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los requerimientos asignados en la herramienta de gestión para la efectiva atención, si fue mal escalado o no está bajo su alcance debe devolver al Nivel 1 oportunamente. • Analizar, gestionar y documentar las actividades realizadas de los requerimientos asignados en la herramienta de gestión. • Documentar técnicamente o funcional y solucionar los requerimientos en el campo de solución, anexando evidencias, instructivos o pantallazos aportantes para el usuario solicitante. • Realizar el seguimiento constante en la herramienta de gestión de los requerimientos no resueltos y documentar los avances respectivos. • Si debe escalar al Nivel 3 para la solución del requerimiento, este debe ser documentado y si aplica anexar las evidencias del soporte brindado. • Si es por trámite de garantía y nivel 3 no tiene acceso a la herramienta de gestión, el nivel 2 documentará y realizará el respectivo seguimiento del requerimiento detallando la fecha estimada de solución dada por el proveedor o fabricante. • Realizar manuales o instructivos cuando se requieran con la finalidad de fortalecer la base de conocimiento de la herramienta de gestión. • Cumplir con los ANS establecidos en la herramienta de gestión. • Al finalizar su vinculación con el IGAC debe dejar los requerimientos gestionados y solucionados.
<p>Nivel 3 Este rol pertenece a los proveedores o fabricantes, y desarrolladores de los diferentes servicios tecnológicos de la DTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los requerimientos asignados en la herramienta de gestión, validando su viabilidad y alcance de Nivel 3, para prestar la efectiva atención y ejecución de la solución • Analizar, solucionar y documentar las actividades realizadas de los requerimientos escalados o asignados. • Realizar el seguimiento constante en la herramienta de gestión de los requerimientos no resueltos y documentar los avances respectivos. • Cumplir con los ANS establecidos en la herramienta de gestión. • Realizar instructivos que servirán para la base de conocimiento.

ROL	RESPONSABILIDADES
<p>Líder, Coordinador o encargado de Mesa de Servicio de TI Este rol es responsable de la ejecución y la mejora continua de la Mesa de Servicio de TI, este profesional asegura que el procedimiento se está llevando a cabo y se cumpla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Velar que se cumpla con los ANS de los requerimientos que presta la DTIC. • Liderar el personal de Nivel 1 de Sede Central. • Realizar seguimiento permanente a los requerimientos de Nivel 1 para garantizar que se atiendan y solucionen oportunamente. • Revisar que la documentación de Nivel 1 cumpla con los términos de calidad, redacción y detalle para el usuario solicitante. • Reportar novedades o inconvenientes que se presenten en la prestación de los servicios a los Subdirectores de la DTIC, líderes técnicos y funcionales, con las posibles soluciones. • Gestionar y velar por el cumplimiento de las actividades de los niveles de atención que conforman la Mesa de Servicio de TI. • Identificar y brindar oportunidades de mejora continua de los servicios de TI. • Proponer y gestionar con nivel 1 la elaboración de instructivos para el fortalecimiento de la base del conocimiento. • Programar y gestionar entrenamientos para generar un valor agregado al usuario solicitante. • Realizar reuniones de seguimiento para generar estrategias que ayuden a mejorar el servicio. • Realizar, presentar y sustentar los informes de gestión de la Mesa de Servicio de TI.
<p>Administrador de la herramienta de gestión Este rol es responsable de administrar la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI vigente de la DTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la adecuada actualización en las versiones de la herramienta. • Brindar soporte para el funcionamiento de la herramienta de gestión de servicio. • Parametrizar la herramienta de gestión de acuerdo con lo solicitado por la DTIC. • Parametrizar otras herramientas de gestión de TI que requiera la entidad. • Realizar mantenimiento a la base de datos de la herramienta de gestión. • Configurar los reportes con los campos y fechas requeridos para la gestión y seguimiento de los requerimientos. • Establecer y proponer reportes gerenciales, semanales, mensuales para toma de decisiones de la alta dirección. • Generar reportes mensuales que solicitan las diferentes áreas de la entidad.
<p>Gestor de Requerimientos de TI Este rol es responsable de realizar el seguimiento y revisar que los niveles de atención se cumplan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento de los requerimientos no resueltos y que no cumplieron los ANS. • Servir como punto de contacto para los requerimientos más críticos. • Generar los informes del backlog de los requerimientos. • Trabajar de manera colaborativa con el líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI. • Desarrollar las oportunidades de mejora para los requerimientos que no cumplieron los ANS. • Informar mensualmente a la Dirección y Subdirecciones de la DTIC los requerimientos registrados reportando el estado, requerimientos más solicitados, dependencia, cumplimiento de ANS, etc.

Fuente: Realización propia (2023).

4.3.5 INDICADOR

Los indicadores que aplican a la gestión de requerimientos de TI se relacionan a continuación:

PERIODICIDAD	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DE FÓRMULA	META
Mensual	Requerimientos solucionados en el mes (estado resuelto + cerrado)	$(\text{Cantidad de requerimientos solucionados en el mes} / \text{Cantidad de requerimientos registrados en el mes}) * 100$	$\geq 90\%$
Mensual	Porcentaje de requerimientos solucionados a tiempo	$(\text{Cantidad de requerimientos solucionados a tiempo según ANS} / \text{Cantidad de requerimientos registrados en el mes}) * 100$	$\geq 90\%$
Mensual	Requerimientos pendientes de solución	$(\text{Cantidad de requerimientos abiertos en el mes} / \text{Cantidad de requerimientos registrados en el mes}) * 100$	$\leq 10\%$

El responsable de la medición es el Gestor de Requerimientos de TI.

5. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Realizar el registro del requerimiento	Registra en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI según instructivo ¿Cómo crear un caso en GLPI?	Usuario solicitante (Todas las dependencias del instituto)	Requerimiento creado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	
2.	Validar el requerimiento, tipificar y categorizar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe el caso y realiza la validación de la información relacionada por el usuario revisando que la solicitud sea clara y completa para la gestión pertinente según aplique, realiza la categorización y tipificación. ▪ Si no corresponde a la gestión de DTIC o dependencias gestionadoras, se dará solución al requerimiento indicando el motivo. ▪ Si la información no está completa realiza el seguimiento con el usuario solicitante por las herramientas colaborativas suministradas por el IGAC. 	Nivel 1 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) (Direcciones territoriales)	Requerimiento validado y ajustado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI	<p>¿La información se encuentra completa?</p> <p>SI: continúa con la actividad 3</p> <p>NO: contactar al usuario solicitante para completar la información faltante o complementaria. Si no se tiene respuesta en tres (3) días hábiles, se dará cierre al requerimiento y el usuario solicitante deberá realizar un nuevo registro.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>
3.	Realizar análisis del requerimiento y escalamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza el requerimiento y realiza el escalamiento respectivo al Nivel 1 o 2, documentando y detallando las validaciones realizadas. ▪ Si se referencia más de un CI o se requiere la intervención de varios niveles, se deben crear los requerimientos hijos y asociarlos al requerimiento padre. ▪ Mantener informado al usuario solicitante de las gestiones realizadas de su requerimiento. 	Nivel 1 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Direcciones territoriales) (Direcciones Territoriales)	Requerimiento asignado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿El requerimiento corresponde para atención de Nivel 1?</p> <p>SI: continúa con la actividad 4</p> <p>NO: escalar y continúa con la actividad 5</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Documentar en la herramienta de gestión oportunamente.			
4.	Realizar el diagnóstico y seguimiento del requerimiento por Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la atención del requerimiento remotamente o en sitio documentando en el seguimiento las acciones realizadas en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI. 	<p>Nivel 1</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)</p> <p>(Direcciones territoriales)</p>	Requerimiento documentado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿Solucionado por Nivel 1?</p> <p>SI: continúa con la actividad 7</p> <p>NO: realiza el escalamiento a Nivel 2 continúa con la actividad 5.</p> <p>El gestor de requerimientos debe realizar el seguimiento constante de los requerimientos.</p>
5.	Realizar el diagnóstico, atención y seguimiento del requerimiento por Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la atención del requerimiento, documentando las acciones realizadas, si requiere el apoyo del Nivel 1 deberá asignar el requerimiento realizando las anotaciones o seguimiento respectivo. Si en la gestión requiere desarrollo de software debe seguir lo estipulado en el Procedimiento de Gestión del Ciclo de Desarrollo de Software vigente. Si requiere gestionar para la solución un cambio, realizará lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de Cambios de TI PC-GST-01. 	<p>Nivel 2</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)</p> <p>(Dependencias gestoras de requerimientos)</p>	Requerimiento documentado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿Solucionado por Nivel 2?</p> <p>SI: continúa con la actividad 7</p> <p>NO: realizar el escalamiento a Nivel 3 detallando en el seguimiento del requerimiento las acciones realizadas, evidencias, pantallazos etc. continúa con la actividad 6.</p> <p>El gestor de requerimientos debe realizar el seguimiento constante de los requerimientos.</p>
6.	Realizar el diagnóstico, atención y seguimiento del requerimiento por Nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la atención del requerimiento, validando en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI que este documentado por los niveles anteriores. Gestiona con nivel 2 las alternativas de gestión. 	<p>Nivel 3</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)</p>	Requerimiento documentado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿Solucionado por Nivel 3?</p> <p>SI: continúa con la actividad 7</p> <p>NO: continúa actividad 5</p>
7.	Documentar solución	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el registro de las actividades 	Nivel 1, 2 y 3	Requerimiento solucionado en	Continúa actividad 8

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		realizadas en el campo de solución. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambiar el estado del requerimiento a "Resuelto". Anexar si aplica, instructivos, manuales, guías, imágenes, pantallazos, etc.	(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) Nivel 1 (Direcciones territoriales)	la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	Relacionar el CI y en la KB cuando aplique.
8.	Realizar aprobación/desaprobación de cierre del requerimiento y encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar que la solución cumpla con lo solicitado en la descripción del requerimiento. ▪ Aprobar o desaprobar el cierre del requerimiento, si fue desaprobado debe registrar el motivo para la gestión pertinente. Realizar la encuesta de satisfacción. 	Usuario solicitante (Todas las dependencias del instituto)	Requerimiento cerrado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	¿Se aprobó el cierre del requerimiento? SI: realiza la encuesta de satisfacción en la herramienta de gestión. NO: requerimiento pasa a su estado anterior "En curso" para la gestión por parte del nivel que tenía asignado el requerimiento cuando se dio la solución. Si no se recibe aprobación o desaprobación, el sistema dará cierre automáticamente en tres (3) días hábiles.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. INSTRUCTIVOS ASOCIADOS

- ¿Cómo crear un caso en GLPI?
- Publicación en la base de conocimiento de GLPI

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
17/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. ◦ Hace parte del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos. ◦ Se crea el procedimiento "Gestión de Requerimientos de TI", código PC-GST-03, versión 1. ◦ Se crea el instructivo "¿Cómo crear un caso en GLPI?", código IN-GST-PC03-01, versión 1 ◦ Se crea el instructivo "Publicación en la base de conocimiento de GLPI", código IN-GST-PC03-02, versión 1 	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
Nombre: Juliet Sánchez Parada. Cargo: Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Nombre: Cristian José Petro Petro Cargo: Subdirector. Subdirección de Infraestructura Tecnológica. Nombre: Fernando Pérez Moreno.	Nombre: Orlando José Maya Martínez. Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Planeación.	Nombre: Fernando Pérez Moreno. Cargo: Director (E) Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
	<p>Cargo: Subdirector (E) Subdirección de Sistemas de Información.</p> <p>Nombre: Alexandra Ruiz Bedoya.</p> <p>Cargo: Subdirectora. Subdirección de Información.</p> <p>Nombre: Jeisson Orlando Lemus.</p> <p>Cargo: Profesional especializado. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Nombre: Martha Yanira Rincón Galvis</p> <p>Cargo: Contratista. Subdirección de Sistemas de Información.</p>		