

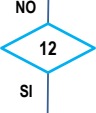


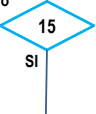
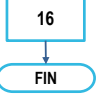


PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA DEMANDA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 2.0 Fecha: 17/12/2024 Código: GTI-P-13

1. OBJETIVO:	Identificar, organizar y gestionar de manera eficiente las actividades necesarias para evaluar y prever la demanda de servicios de TI en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), garantizando la disponibilidad continua y oportuna de estos servicios según las necesidades que surjan.
2. ALCANCE:	Inicia con la recepción del requerimiento y el formato de solicitudes tecnológicas el cual aplica a todas las nuevas necesidades, proyectos e iniciativas TIC del MVCT, las cuales están alineadas a la estructura organizacional del proceso GTIC. Continúa con la evaluación, priorización, implementación por la oficina OTIC, en cuanto a los componentes de su competencia y finaliza con la implementación o rechazo de la solicitud.
3. RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none">• Líder del proceso (GTIC)• Coordinador del grupo tecnológico (GAT)
4. DEFINICIONES.	<p>Calidad: Incluye todo lo que hace la Entidad para garantizar que sus productos o servicios satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan todas las normas aplicables a estos.</p> <p>Comité de gestión de la demanda: El Comité de Gestión de la Demanda del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es una mesa de trabajo que aprueba, prioriza y evalúa iniciativas, considerando la carga laboral y el presupuesto, para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos del Ministerio.</p> <p>Comprensión de la demanda: Es fundamental que la organización comprenda las necesidades y expectativas de los usuarios en términos de servicios de TI. Se debe evaluar si la organización tiene mecanismos para recopilar y comprender esta información de manera efectiva.</p> <p>Gestión de la demanda: La Gestión de la Demanda se encarga de armonizar la oferta con la demanda. El objetivo de la Gestión de la Demanda es predecir con la máxima precisión la compra de productos y regularla en la medida de lo posible. Una demanda mal gestionada supone un riesgo para los proveedores de servicios, puesto que un exceso de capacidad puede generar costes que no se verán compensados en valor.</p> <p>Gobierno de TI: Asegura que políticas y estrategias sean realmente implementadas, y que los procesos requeridos se están siguiendo correctamente. Gobierno incluye definición de roles y Responsabilidades, mediciones y presentación de informes, así como la toma de acciones para resolver cualquier asunto que se identifique.</p> <p>Herramienta de Gestión: Es el sistema que ayuda a la gestión de servicios de TI, se utiliza para el control y trazabilidad de las solicitudes.</p> <p>Patrón de actividad del negocio (PBA): son las variaciones en la demanda de servicios de TI que se producen debido a diferentes factores, como el tiempo, la ubicación, el comportamiento del cliente o la estrategia empresarial. Una característica clave del proceso de la Gestión de la demanda es definir los patrones de la actividad del negocio; es decir, saber de antemano cuándo habrá mayor actividad y actuar en consecuencia, asegurando la disponibilidad de los servicios de IT para responder ante ella.</p> <p>Portafolio de Servicios: Representa una lista completa de los servicios gestionados por un proveedor de servicios; algunos de estos servicios son visibles a los usuarios y/o colaboradores. Contiene compromisos contractuales vigentes, información sobre el desarrollo de servicios nuevos y planes de mejoramiento continuo a los servicios, iniciados por el perfeccionamiento continuo del servicio. El Portafolio de Servicios se divide en tres fases: Proyección de Servicios, Catálogo de Servicios y Servicios Retirados.</p> <p>Registro: Resultado u otro tipo de salida desde un proceso o actividad. Los registros son la evidencia de que una actividad tuvo lugar, y podría ser en papel o formato electrónico.</p> <p>Responsable del Servicio: Es responsable de un servicio específico dentro de la entidad.</p> <p>Servicio de TI: Se definen como acciones o actividades que buscan entregar valor a los usuarios y/o funcionarios para facilitar los resultados y satisfacer las necesidades.</p> <p>Servicios de Soporte: es un servicio de TI que es requerido para entregar los servicios de cara al usuario, están orientados a dar continuidad del servicio o mejorar la propuesta de valor.</p>
5. ABBREVIATURAS.	<p>ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) o SLA (Service Level Agreement, en inglés): documento que define un servicio de TI, establece objetivos de nivel de servicio y detalla las responsabilidades del proveedor y del cliente.</p> <p>MVCT: Ministerio de vivienda ciudad y territorio.</p> <p>GTIC: Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>GAT: Grupo de apoyo Tecnológico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>TI: Tecnologías de la Información.</p>
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	<p>Herramienta de gestión: Evidencia del seguimiento y resolución del caso a los usuarios</p> <p>Formato: SOLICITUD REQUERIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>Formato: LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTO DE SOFTWARE</p> <p>Formato: ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURA</p>
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none">• Todas las solicitudes o requerimientos deben registrarse en la herramienta de gestión para asegurar su control y trazabilidad.• Si un requerimiento se clasifica como "Requerimiento Express", puede ejecutarse sin análisis adicional y no es necesario presentarlo al Comité de Gestión de la Demanda.• Para que un requerimiento sea considerado "Express", debe cumplir con los siguientes criterios:<ul style="list-style-type: none">a) Estar identificado en el procedimiento "GTI-P-09 Gestión de problemas" y requerir corrección específica basada en un análisis de causa raíz.b) No superar un esfuerzo de desarrollo de 60 horas.c) Afectar un máximo de dos líneas de producto.d) No requerir intervención de terceros (proveedores externos).e) Ser una respuesta a un memorando o a un requerimiento normativo.• El solicitante debe completar el formato "GTI-F-26 Solicitud requerimiento tecnológico" con el apoyo del Gestor de la Demanda.• El área solicitante designará a una persona responsable de presentar las iniciativas y de responder dudas o explicar la necesidad.• El Gestor de la Demanda es responsable de programar una sesión con el solicitante y validar el requerimiento con el jefe de área para identificar los componentes necesarios para su atención.• Todos los formatos completados deben adjuntarse en la herramienta de gestión.• El Gestor de la Demanda coordina el apoyo de otras áreas cuando es necesario y realiza el seguimiento del plan de trabajo o cronograma hasta finalizar todas las actividades• El Comité de la Demanda analiza las iniciativas que:<ul style="list-style-type: none">a. Exceden el presupuesto disponible.b. Requieren revisión de capacidad en términos de almacenamiento lógico, procesamiento (procesadores y RAM), tecnología (licencias) y conocimientos (capacitación).c. En caso de limitaciones en capacidad de procesamiento o almacenamiento, debe proponer alternativas de solución, como el repotenciamiento de equipos, adquisición de discos de almacenamiento en el sistema, o informar sobre la necesidad de un nuevo equipo o aumento de recursos.d. Verifica la viabilidad de lo solicitado. e. Realiza una estimación preliminar del esfuerzo, duración y/o costo de la iniciativa, en función de la capacidad disponible en la OTIC.f. Crea una lista de nuevas iniciativas, revisa el backlog existente y clasifica el valor de negocio según costos, estrategias, riesgos, y retornos, priorizando las iniciativas.• Durante la sesión del Comité de Demanda, basándose en el análisis previo, se completa el formato GTI-F-25 "Análisis de Infraestructura" para documentar las decisiones GTI-F-25 Análisis de infraestructura• La priorización se realiza de acuerdo a las métricas establecidas en la pestaña Estimación de esfuerzo del formato GTI-F-25 Análisis de infraestructura.• Al presentar el plan de trabajo, se establecen los SLA para asegurar la entrega en tiempo, costo y alcance estimado, ajustándose a la urgencia, complejidad del requerimiento y dedicación de recursos.• La validación y pruebas tienen como objetivo garantizar que se cumplan los requisitos mínimos acordados con el solicitante, quien accede al ambiente de pruebas para verificar la correcta implementación y dar cierre al caso.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	Actividad 1: Recibir el requerimiento gestión de la demanda: Se recibe el requerimiento de acuerdo con el GTI-P-10 procedimiento de gestión de tickets.		Solicitante /Gestor de la Demanda / mesa de servicio	Herramienta de gestión GTI-F-26 Solicitud requerimiento tecnológico
	Actividad 2. Validar el formato de Solicitud requerimiento tecnológico: se valida que el formato "GTI-F-26 Solicitud de Requerimiento Tecnológico" esté correctamente diligenciado. Esto implica revisar que toda la información necesaria esté completa y que el requerimiento incluya una descripción clara de la iniciativa, idea u oportunidad que se desea implementar ¿El formato esta completo? Si: Continúa con la actividad 3. No: Continúa con la actividad 4.	X	Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión GTI-F-26 Solicitud requerimiento tecnológico
	Actividad 3: Validar la Necesidad de Análisis de Gestión de Requerimientos de Software: Con base en el formato debidamente diligenciado, verificar si el requerimiento necesita un análisis de gestión de requerimientos de software. ¿El requerimiento requiere un análisis de gestión de requerimientos de software? Si: Pasa a la actividad 5 No: Pasa a la actividad 6	X	Gestor de la Demanda / analista de requerimientos de software	Herramienta de gestión
	Actividad 4. Complementar los mínimos requeridos para presentar el requerimiento: Si se identifica información incompleta o incorrecta, el formato se devuelve al usuario junto con las indicaciones específicas para su corrección. Una vez realizadas las modificaciones por el usuario, el proceso se reinicia desde la actividad 1.		Solicitante /Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión
	Actividad 5. Convocar sesión con el área solicitante: Durante la mesa de trabajo, se recopilan y documentan los detalles del requerimiento de software.		Analista de Requerimientos de Software	Herramienta de gestión
	Actividad 6. Generar sesión con el área solicitante, jefe de área y diligenciar formato (Análisis de infraestructura): ¿Es un servicio nuevo? Si: Pasa a la actividad 9 No: Pasa a la actividad 7	X	Gestor de la Demanda Participantes de la sesión por parte del área solicitante y jefe del área	GTI-F-25 Análisis de infraestructura
	Actividad 7. Validar si es necesario involucrar el procedimiento de gestión de cambios: ¿Se necesita un control de cambios para la solución del incidente? Si: Pasa al procedimiento de GTI-P-05 Gestión de cambios. No: Pasa a la actividad 8	X	Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión.
	Actividad 8. Validar si es un requerimiento express: ¿Se clasifica el requerimiento como express? Si: Pasa a la actividad 12 No: Pasa a la actividad 9	X	Gestor de la Demanda Participantes de la sesión por parte del área solicitante y jefe del área	Herramienta de gestión.
	Actividad 9. Convocar el comité de gestión de la demanda: El cual analiza las iniciativas propuestas. ¿Es factible? Si: Pasa a la actividad 10 No: Pasa a la actividad 11	X	Gestor de la demanda. Comité Gestión de la Demanda. Líder de Arquitectura Empresarial.	Correo Electrónico.
	Actividad 10. Realizar estimación de esfuerzo, duración y plan de trabajo: Desarrollar sesión de priorización del backlog.		Comité Gestión de la Demanda. Líder de Arquitectura Empresarial.	Acta de la sesión del Comité de la Demanda.
	Actividad 11: Rechazar la solicitud. De no ser factible se informa el motivo del rechazo. El gestor de la demanda se comunica con el solicitante a través del correo electrónico y pasa el requerimiento a estado "Rechazado" en la herramienta de gestión.		Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión.

	Actividad 12. Informar al área solicitante la prioridad y cronograma de ejecución: Se presenta el plan de trabajo y se compromete los SLA para la entrega a tiempo, costo y estimación, solicitando la aprobación por medio de la herramienta de gestión. ¿Se aprueba el plan de trabajo? Si: Pasa a la actividad 13 No: Pasa a la actividad 11	X	Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión.
	Actividad 13: Asignar recursos de capacidad tecnológica, recursos y servicio. Se asigna los recursos de capacidad tecnológica y recursos humanos para la gestión e implementación, incluido el Gerente de Proyecto de ser necesario.		Comité Gestión de la Demanda. Líder de Arquitectura Empresarial.	Acta de la sesión del Comité de la Demanda.
	Actividad 14. Realizar seguimiento a fechas de ejecución: El seguimiento del plan de trabajo y/o cronograma lo realiza el Gestor de la Demanda hasta la finalización de todas las actividades. □		Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión.
	Actividad 15: Validar y realizar pruebas: Consiste en garantizar el cumplimiento de los requisitos mínimos acordados con el solicitante. ¿Pruebas Aceptadas? Si: Pasa a la actividad 16 No: vuelve a la actividad 14	X	Solicitante	Herramienta de gestión.
	Actividad 16: Documentar y cerrar el requerimiento en la herramienta de gestión.		Gestor de la Demanda	Herramienta de gestión.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	8/11/2024	Se realizaron ajustes en el procedimiento de Gestión de la Demanda con el objetivo de mejorar la claridad y eficiencia en el proceso de recepción, clasificación, y atención de solicitudes de servicios de TI en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Estos cambios buscan asegurar una respuesta oportuna y bien documentada a las necesidades de los usuarios, optimizando la trazabilidad y control de cada solicitud, y estableciendo condiciones precisas para la priorización y clasificación de requerimientos. Además, se estandarizaron formatos y se detallaron los roles y responsabilidades de cada actor involucrado, promoviendo una alineación con los objetivos estratégicos y garantizando la disponibilidad de recursos tecnológicos y humanos para el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).	Líder del proceso
2	17/12/2024	Se actualizan los códigos de los formatos y procedimientos asociados al presente procedimiento	Líder del proceso