

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Manual para prestación del servicio para la atención de requerimientos de Tecnologías de la Información

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (30 – 01 – 2023)

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Contenido

Objetivo	2
Alcance	2
Políticas de operación	3
Generalidades	3
Roles que participan en la atención y resolución de requerimientos.....	3
Actividades de la Gestión de Requerimientos	4
Registro del requerimiento	4
Ejecución de requerimientos	5
Monitoreo y cierre del requerimiento	6
Definiciones.....	7

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Objetivo

Identificar y gestionar los requerimientos en Tecnologías de la información recibidos por las dependencias o interesados, mediante la aplicación de metodologías y tratamiento estandarizado para la interpretación y solución del requerimiento, con el propósito de cumplir con los requerimientos del usuario bajo las condiciones y alcance definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio de Tecnologías de la información y así se cumpla la expectativa de la entidad y se asegure que estos servicios prestados se realicen de forma efectiva y eficiente.

Alcance

El uso del presente documento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión y a la operación de la entidad en lo referente a la prestación del servicio para la atención de requerimientos que busca alinearse con las mejores prácticas de ITIL®. Inicia con la recepción, registro y categorización del requerimiento, continua con el análisis, interpretación, administración una vez realizada dicha gestión termina con la solución y registro del requerimiento solicitado.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Políticas de operación

Este documento apoya a la Subdirección de Tecnologías de la Información en la atención y resolución de requerimientos y define el tratamiento que debe realizarse con el objeto de cumplir con los requerimientos del usuario bajo las condiciones y alcance definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio, por lo cual se deberá cumplir con cada uno de los siguientes criterios:

Generalidades

Roles que participan en la atención y resolución de requerimientos

Para la atención y resolución de requerimientos en la Subdirección de Tecnologías de la Información se deben tener los siguientes roles:

- ✓ Analista de requerimientos: El objetivo de este rol es Gestionar requerimientos durante todo el ciclo de vida de la solicitud, resolver los casos en primer nivel y validar la satisfacción del usuario.
- ✓ Analista técnico de nivel 2: El objetivo de este rol es resolver los requerimientos que se encuentren fuera del alcance de los analistas de primer nivel.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Actividades de la Gestión de Requerimientos

Registro del requerimiento

El usuario de la solicitud de requerimiento debe informar a la Mesa de servicio la necesidad que ha presentado. Esta solicitud puede ser realizada por medio de la herramienta de administración de requerimientos, por correo electrónico o mediante una llamada telefónica.

El Analista y/o Profesional deberá:

- ✓ Recibir la solicitud y requerir al usuario toda la información relacionada con el requerimiento, para realizar su documentación. En caso de tratarse de un nuevo requerimiento se genera y se asigna un número de identificación, por medio de la herramienta de administración de requerimientos.

Si se trata de un caso reincidente, el requerimiento se debe asociar a un incidente, un problema o un cambio; se deberá documentar toda la información del caso y lo debe escalar al área encargada de su ejecución. En cualquier caso, en el que se genere un nuevo requerimiento, éste debe estar asociado a los incidentes/problemas/requerimientos anteriores.

- ✓ Clasificar el requerimiento entre estándar, no estándar o requerimiento de cambio. Donde:

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Requerimiento estándar: son requerimientos reportados recurrentemente, que no requieren flujo de aprobación y no representan mayor impacto. Por ejemplo, un acceso a una o un grupo de aplicaciones, el analista de requerimientos puede validar que el usuario por sus funciones requiere de este acceso y no es necesario un flujo de aprobación.
- Requerimiento No Estándar: Son requerimientos relacionados con la solicitud de información y/o reportes que TI haya habilitado para entregar a clientes determinados.
- Requerimiento de cambio: son requerimientos que por su alto impacto requieren un flujo de aprobación por el comité de cambios, es por esto que son escalados al proceso de gestión de cambios para que se encarguen de su tratamiento.

Ejecución de requerimientos

- ✓ El analista y/o profesional deberá validar el requerimiento solicitado:
 - Si es un requerimiento estándar, confirma si la solución puede ser validada de acuerdo con las políticas definidas dentro de la entidad y proceder a ejecutar la solución al requerimiento.
 - Si el requerimiento no es estándar, deberá ejecutar la solución al requerimiento siempre y cuando tenga la potestad de realizarlo, en

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

caso contrario deberá realizar el escalamiento al grupo especializado de nivel 2 para que se encargue de establecer un plan de acción a seguir para la ejecución del requerimiento.

- Si la ejecución del requerimiento representa un mayor impacto o requiere una aprobación, se debe escalar a gestión de cambios y así generar el grupo de trabajo de cambios, se pueda encargar de su aprobación y posterior paso a producción.

Monitoreo y cierre del requerimiento

El analista y/o profesional deberá:

- ✓ Validar en conjunto con el usuario que la solución del requerimiento haya sido ejecutada adecuadamente para realizar el cierre del caso. Para los casos en que el requerimiento fue escalado, serán ellos los encargados de cambiar el estado del requerimiento al estado Cerrado y posteriormente el analista de requerimientos valida que se haya ejecutado correctamente.
- ✓ Monitorear los requerimientos continuamente para así llevar un control sobre el estado, la atención y satisfacción de usuarios frente a la atención de requerimientos.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Definiciones

- ✓ **ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información):** es un conjunto de conceptos y mejores prácticas referentes a la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI), y cómo puede alinearse mejor con los procesos empresariales. Describe detalladamente un extenso conjunto de funciones y procesos ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
- ✓ **Plug-ins:** Programa que puede anexarse a otro para aumentar sus funcionalidades (generalmente sin afectar otras funciones ni afectar la aplicación principal). No se trata de un parche ni de una actualización, es un módulo aparte que se incluye opcionalmente en una aplicación.
- ✓ **Requerimiento Estándar:** es un requerimiento preaprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento. No se necesita una aprobación de un nivel superior para su ejecución
- ✓ **Requerimiento no estándar:** Cuando el requerimiento no es estándar, se debe ejecutar su solución de acuerdo con el instructivo o manuales de operación requeridos. La atención de este tipo de requerimientos se encuentra a cargo de profesionales especializados asociados al tipo de requerimiento
- ✓ **Solicitud de requerimiento de cambios:** Es una propuesta formal para la realización de un cambio. Un requerimiento que requiere la intervención del

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN11
	MANUAL PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

proceso de gestión de cambios para su aprobación incluye todos los documentos asociados al requerimiento inicial.

- ✓ **Solicitud de servicio:** Petición que hace un Usuario reportando incidentes, requerimientos, cambios o peticiones. Por ejemplo, un usuario que requiere acceso a una aplicación para el desarrollo de sus funciones genera una solicitud de servicio para que el requerimiento sea atendido.
- ✓ **STI:** Subdirección de Tecnología de la Información
- ✓ **TI:** Tecnologías de la información.