

	<b>GUIA METODOLÓGICA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	Versión: 1.0
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	Fecha: 16/05/2022
		Código: GTI-G-03

## 1. OBJETIVO

Recibir, evaluar, validar, priorizar y atender los requerimientos solicitados por las áreas de la entidad al Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - GTIC con el fin de brindar soluciones basadas en las tecnologías de la información - TI, mediante la sistematización o automatización de los procesos organizacionales, fortaleciendo la continuidad operativa y generar una evaluación de la capacidad de forma efectiva, planeada, medible y sostenible.

### 1. ALCANCE:

Mediante este proceso la Gestión de la Demanda de TI permite gestionar de manera eficaz los requerimientos tecnológicos que las áreas del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio (MVCT) que son solicitados al proceso GTIC para continuar con la validación de estos y lograr la priorización para atender cada uno de ellos, según la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos.

En primer lugar, el proceso de validación consiste en la revisión de la existencia de la funcionalidad solicitada en catálogo de servicios y soluciones tecnológicas, con el fin de establecer los parámetros de la solicitud, si es un requerimiento de soporte, evolución o una habilitación tecnológica nueva. De tratarse de un elemento nuevo, el Equipo Técnico realiza la verificación de viabilidad técnica, funcional y no funcional, de acuerdo con la arquitectura de referencia de la entidad para determinar si es viable su implementación. Si se tiene un concepto favorable del Grupo Técnico, se procede a su implementación, de lo contrario se documenta y termina el proceso.

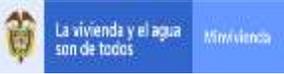
Adicionalmente, de manera semestral, se identifican los patrones de demanda de servicios y recursos tecnológicos con el fin de realizar pronósticos a través de los cuales se proponiendo métricas para su medición pueda planificar las necesidades asociadas a nuevas iniciativas con habilitación tecnológica y la atención de incidentes y problemas.

## 2. RESPONSABLES:

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

## 3. DEFINICIONES:

- **Mesa de ayuda:** La Mesa de Ayuda es un punto único de contacto mediante el cual se registran, canalizan y resuelven las necesidades, incidentes y problemas derivados al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas de acuerdo a los lineamientos provistos por el MVCT.
- **Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC:** Hace referencia al conjunto de tecnología, que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro, transferencia y presentación de información, que utilizan diversos tipos de equipos, sistemas y programas informáticos que se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.
- **Gestión de la Demanda - TI:** Es la administración de la atención y solución de los requerimientos de tecnología -realizados por las áreas funcionales de una organización.
- **Demanda Operativa:** Es el primer paso para la implantación del proceso de Gestión de la Demanda, y consiste en administrar de manera eficiente la atención de los requerimientos de TI. Abarca la gestión de

	<b>GUIA METODOLÓGICA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	Versión: 1.0
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	Fecha: 16/05/2022
		Código: GTI-G-03

activos e infraestructura de hardware de TI (servidores, redes, almacenamiento, pc, etc.) y el mantenimiento y soporte a las aplicaciones de software, las solicitudes de actualizaciones o revisiones de las aplicaciones existentes y los diferentes procesos del negocio.

- **Demanda Estratégica:** Comprende las solicitudes de nuevos proyectos que tienen mayor impacto estratégico en la entidad, tales como la implementación de una nueva solución o una migración a una nueva plataforma

#### 4. ABREVIATURAS:

- MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- GTIC: Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- TI: Tecnología e Información

#### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

##### 5.1 Generales.

- El procedimiento objeto de este documento debe utilizarse para todos los requerimientos tecnológicos realizados en la Entidad.
- Debe generarse trazabilidad sobre los requerimientos registrados para su seguimiento y control.

##### 5.2 Solicitudes asociadas a proyectos o productos nuevos que no se encuentran en la plataforma/línea base tecnológica.

- Los productos o servicios tecnológicos para incluir en la línea base tecnológica serán validados y aprobados previos a su contratación para garantizar el gobierno de las aplicaciones.
- Para las solicitudes asociadas a productos proyectos nuevos.

#### 6. CONTENIDO:

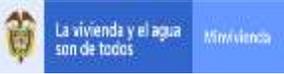
A continuación, se detallan las actividades del procedimiento de gestión de la demanda TI:

##### 6.1 Procedimiento

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / PROCESO	PUNTO DE CONTROL	OBSERVACIONES
1	Registrar la solicitud o incidente	Área funcional		Registrar a través de la herramienta de Mesa de Ayuda
2	Recibir requerimiento	Gestor de la demanda		
3	Validar y priorizar el requerimiento	Gestor de la demanda		
4	¿El requerimiento es válido? Si es válido continuar con el paso 5, de lo contrario fin	Equipo técnico de Arquitectura	Registrar actualización en la herramienta	

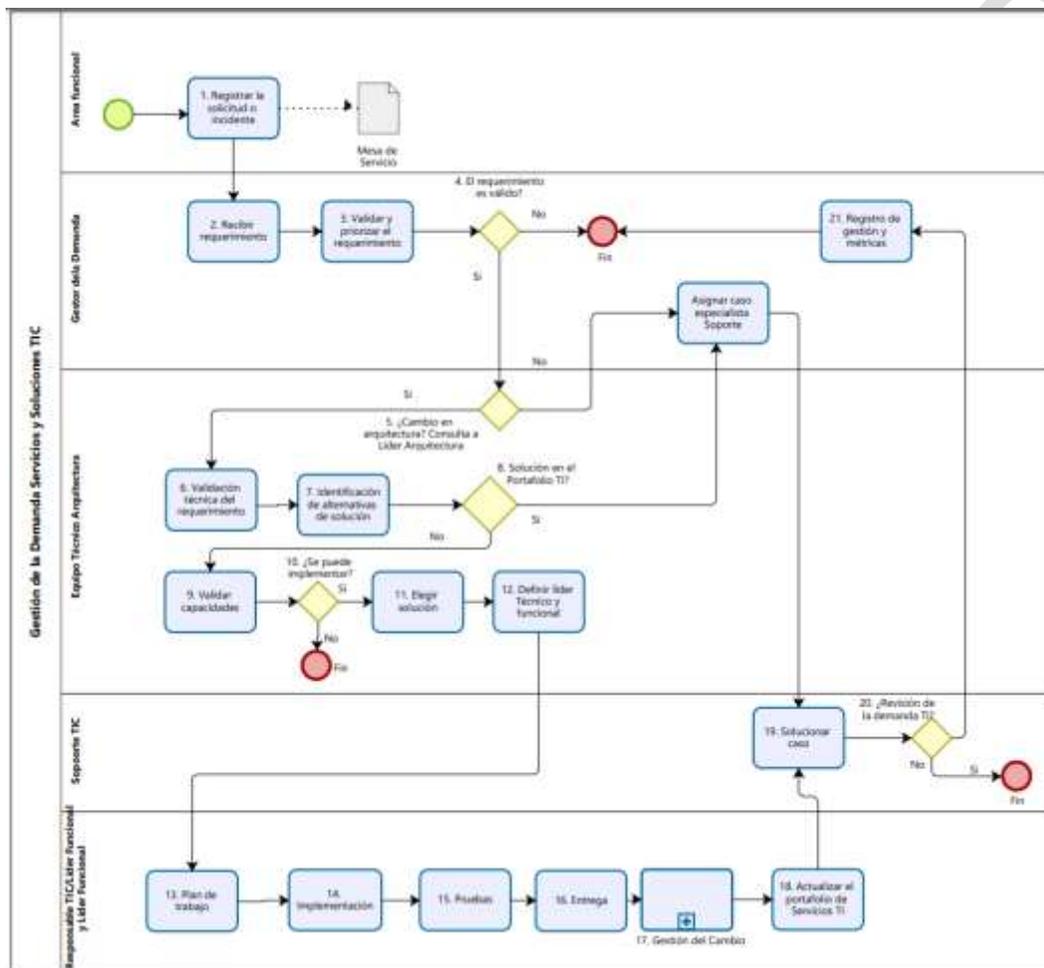
	<b>GUIA METODOLÓGICA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	Versión: 1.0
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	Fecha: 16/05/2022
		Código: GTI-G-03

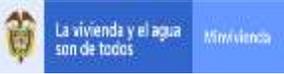
			de Mesa de Ayuda	
5	¿Cambio en arquitectura? Si hay cambios en la arquitectura o es un requerimiento nuevo continuar a la actividad 6, de lo contrario ir a la actividad 19	Equipo técnico de Arquitectura		Esta actividad se realiza en conjunto con el Gestor de la Demanda
6	Validación técnica del requerimiento	Equipo técnico de Arquitectura		
7	Identificación de alternativas de solución	Equipo técnico de Arquitectura		
8	¿Solución en el Portafolio TI? Si la solución existe en el portafolio saltar al paso 19 (Demanda operativa), de lo contrario continuar al paso 9.	Equipo técnico de Arquitectura		
9	Validar capacidades	Equipo técnico de Arquitectura		
10	¿Se puede implementar? Si se puede implementar ir al paso 12, de lo contrario ir al paso 23.	Equipo técnico de Arquitectura	Registrar actualización en la herramienta de Mesa de Ayuda	
11	Identificación de alternativas de solución	Equipo técnico de Arquitectura		
12	Definir líder técnico y funcional	Equipo técnico de Arquitectura		
13	Definir el Plan de trabajo	Responsable TIC-Funcional		
14	Implementación	Responsable TIC-Funcional		
15	Pruebas	Responsable TIC-Funcional		
16	Entrega	Responsable TIC-Funcional		
17	Gestión del cambio	Responsable TIC-Funcional		
18	Actualizar el portafolio de Servicios TI	Responsable TIC-Funcional		
19	Solucionar Caso	Soporte TIC	Registrar actualización en la herramienta de Mesa de Ayuda	
20	¿Revisión de la demanda TI? Si se debe realizar revisión de la demanda continuar al paso 21, de lo contrario ir al paso 23.	Gestor de la demanda		

	<b>GUIA METODOLÓGICA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	Versión: 1.0
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	Fecha: 16/05/2022
		Código: GTI-G-03

21	Registro de gestión y métricas	Gestor de la demanda		
23	Fin	Gestor de la demanda		

**Diagrama de Flujo (Bizagi).**



	<b>GUIA METODOLÓGICA GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 16/05/2022
		Código: GTI-G-03
<b>PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
16-05-2022		1.0	Creación del Documento

**8. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ:**

Elaboró: <b>Julián David Mancera</b> Cargo: <b>Contratista</b> Firma: Fecha: <b>27-04-2022</b>	Revisó: <b>Carlos Gabriel Gutiérrez</b> Cargo: <b>Jefe Oficina TIC</b> Firma: Fecha: <b>27-04-2022</b>	Aprobó: <b>Carlos Gabriel Gutiérrez</b> Cargo: <b>Jefe Oficina TIC</b> Firma: Fecha: <b>27-04-2022</b>
---	---	---

COPIA NO CONTROLADA