

Contenido

1. OBJETIVO

Proporcionar una fuente única de información sobre todos los servicios de la Dirección de Tecnología, mediante el catálogo de servicios; garantizando la disponibilidad para los usuarios autorizados en la entidad.

2. ALCANCE

La Dirección de Tecnología crea, actualiza y mantiene el catálogo de servicios TI, en el cual se describe en forma detallada y en lenguaje comprensible para los usuarios todos los servicios suministrados por la Dirección Tecnología, buscando la fluidez y solución a los requerimientos TI realizados en la entidad

3. DEFINICIONES

- **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- **Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los mismos quieren lograr.
- **UC:** Contrato de Soporte (Proveedores).
- **Catálogo de Servicios:** Documento que proporciona una referencia estratégica y técnica que direcciona al cliente a la hora de elegir un servicio que cubra las necesidades de su negocio, delimita funciones y compromisos de la organización de TI y establece responsabilidades evitando así inconsistencias entre las partes involucradas en la prestación del servicio.
- **TI:** Tecnologías de la información.
- **Comité de Cambios:** Es un grupo de personas que da soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios. En general, un comité asesor de cambios estará constituido por representantes de todas las áreas del proveedor de servicios de TI, el negocio y terceros tales como proveedores externos.

4. CONDICIONES GENERALES

- El presente procedimiento será gestionado exclusivamente por la Coordinación de Mesa de Servicios, siendo ésta la encargada de operar los servicios de tecnología que se encuentran definidos en el catálogo de servicios.
- Los servicios que estarán registrados en el catálogo de servicios corresponderán a todos aquellos en los que Tecnología participa desde su definición y su puesta en operación.
- El Catálogo de Servicios debe contener información precisa y centralizada sobre todos los servicios suministrados por TI.
- Todos los servicios que sean soportados por Tecnología estarán relacionados y detallados dentro del catálogo de servicios.
- El catálogo de servicios de TI no tendrá restricción de fecha ni hora para realizar la actualización que requiera.
- El catálogo de servicios será actualizado cuando se requiera de acuerdo a los servicios existentes o la inclusión de nuevos servicios
- El catálogo de servicios será actualizado por el Gestor del Catálogo de Servicios (Coordinador de Mesa de Servicios).
- Asegurar que los futuros servicios se entreguen con metas acordadas y alcanzables con relación a los ANS.
- El catálogo de servicios tendrá dentro de su contenido los atributos más relevantes de cada servicio para lo cual se listan a continuación:
 - Nombre del servicio
 - Descripción del servicio
 - Alcance del servicio: qué contempla y qué no contempla TI

- o Clientes/usuarios del negocio
 - o El Servicio se presta de cara a: Organización o a Tecnología
 - o Tipo: Interno y Externo
 - o Estado: Operativo o Retirado
 - o Proveedor del Servicio
 - o Responsable del servicio (negocio)
 - o Responsable del servicio (TI)
 - o Horario en que se prestará el servicio a los usuarios
 - o Impacto del servicio
 - o Prioridad o prioridades asignadas por servicio
 - o Grupos de soporte
 - o SLA de atención y solución
- El catálogo de servicios trabajará con las categorías asociadas a cada servicio para las solicitudes que realicen los usuarios como incidentes o peticiones de servicio. Las categorías estarán detalladas por servicio en el formato llamado Categorías Catálogo de Servicios. Este documento está disponible en la base de conocimientos de la dirección de tecnología en la herramienta de gestión de servicios TI.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Funcionarios y/o contratistas de la Dirección de Tecnología / ICETEX

- 5.2.1. Diligencia documento "Entrega de Servicios a Operación de la Mesa de Servicios". El documento se encuentra disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- 5.2.2. Registra la solicitud en el proyecto de Soporte a Servicios TI mediante la herramienta de gestión de servicios, seleccionando el servicio "App Mesa de Servicios" y la categoría "Req. Actualización en el Catálogo de Servicios" adjuntando el formato "Entrega de servicios a operación de mesa de servicios" diligenciado en su totalidad. A su vez el funcionario debe realizar el [A7-1-12 "Procedimiento Control de Cambios"](#).

Coordinador de Mesa de Servicios - Dirección de Tecnología / ICETEX

- 5.2.3. Ingresar a la herramienta de gestión de servicios y verifica que la información registrada se encuentre completa y comprensible.
- ¿La información está completa?
- Si, continúa con la actividad 5.2.4.
 - No, devuelve a la actividad 5.2.1.
- 5.2.4. Solicita al funcionario de la Dirección de Tecnología la capacitación requerida para la mesa de servicios con referencia al servicio solicitado
- 5.2.5. Aprueba a través de la herramienta de gestión de servicios la inclusión del nuevo servicio o modificación del mismo.
- 5.2.6. Realiza la actualización al formato que contiene el Catálogo de Servicios de TI, el documento se encuentra disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.

5.2.7. Crea el servicio y asocia las categorías del servicio en la herramienta de gestión de servicios.

5.2.8. Notifica al responsable de la solicitud dicha creación.

5.2.9. Informa la modificación o creación del servicio al comité de cambios. FIN

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Actualizaciones al catálogo de servicios	Mensualmente se identificará el número de actualizaciones que sufre el catálogo de servicios por inclusión de nuevos servicios o modificación de los ya existentes	Solicitudes creadas en la herramienta de gestión de servicios de TI, con la clasificación del servicio "App Mesa de Ayuda" y la categoría asociado de "cambios en el servicio".	Gestor del Catálogo de Servicios (Coordinador de Mesa de Servicios – Dirección de TI).

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Entrega de Servicios a Operación de Mesa de Servicios	N/A
Procedimiento Control de Cambios	A7-1-12

Anexos:

[A7-1-02 Catalogo de servicios V4.pdf](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

Se modifica el procedimiento de acuerdo al modelo de atención definido por la Dirección de Tecnología

Cambia el nombre del procedimiento a Catalogo de Servicios TI

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-12-30	4	<p>Se modifica el procedimiento de acuerdo al modelo de atención definido por la Dirección de Tecnología</p> <p>Cambia el nombre del procedimiento a Catalogo de Servicios TI</p>
2016-07-14	3	<ul style="list-style-type: none"> En el punto 3 se ingresa definición de Proveedor de servicio. En el punto 5.2.5 se ingresan actividades del proveedor de servicios.

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos
2015-08-27	2	<ul style="list-style-type: none">• Modificación del texto de Mantis por Herramienta de Gestión• Se elimina del punto 3 definiciones ""Proveedor de servicios".• En el responsable de los puntos 5.2.5, 5.2.6 y 5.2.7 se ingresa "del Servicio"	
24/6/2010	1.0	-	

Copia NO Controlada