

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO

Proporcionar una fuente única de información sobre servicios de la Dirección de Tecnología y los proyectos solicitados por las áreas para ser incluidos en el catálogo de servicios mediante el Gestor de Servicios de TI; garantizando la disponibilidad de la herramienta para los usuarios autorizados en la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de creación o modificación de un servicio en el Gestor de Servicios de TI y finaliza con la confirmación y cierre del caso.

3. DEFINICIONES

- ANS:** Sigla para Acuerdo de Nivel de Servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- 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.
- Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los mismos quieren lograr.
- TI:** Tecnologías de la información.

4. CONDICIONES GENERALES

- El presente procedimiento será gestionado por la Coordinación de Mesa de Servicios y el proveedor del Gestor de Servicios de TI, siendo éstos los encargados 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 participe la Dirección de Tecnología, definidos por las áreas para su implementación y puesta en operación.
- El Catálogo de Servicios debe contener información precisa y centralizada sobre todos los servicios suministrados por las áreas a través de los proyectos creados en este.
- Para incluir servicios nuevos en el catálogo se debe aplicar el procedimiento ["Control de Cambios y despliegue \(A7-1-12\)"](#). Todo servicio que se entregue a la administración del catálogo, debe cumplir con los lineamientos establecidos, con metas acordadas y alcanzables con relación a los ANS.
- El catálogo de servicios será actualizado, según la necesidad, por el Coordinador de Mesa de Servicios y el proveedor del Gestor de Servicios de TI
- El catálogo de servicios tendrá dentro de su contenido los atributos más relevantes de cada servicio, los cuales se listan a continuación:
 - Nombre del servicio
 - Descripción del servicio
 - Alcance del servicio: qué contempla y qué no contempla TI
 - Clientes/usuarios del negocio
 - El servicio se presta de cara a: Organización o Tecnología
 - Tipo: Interno y Externo
 - Estado: Operativo o Retirado
 - Proveedor del Servicio
 - Responsable del servicio (negocio)
 - Responsable del servicio (TI)
 - Horario en que se prestará el servicio a los usuarios
 - Impacto del servicio
 - Prioridad o prioridades asignadas por servicio
 - Grupos de soporte
 - SLA de atención y solución
- El catálogo de servicios cuenta con 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 "Categorías Catálogo de Servicios". Este documento está disponible en la base de conocimiento de la Dirección de Tecnología en el Gestor de Servicios de TI.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Líder funcional - Coordinación de Mesa de Servicios / Procesos ICETEX – Dirección de Tecnología

5.2.1. Diligencian en conjunto el formato “Solicitud de Gestor de Servicios” en su totalidad.

Líder funcional / Procesos ICETEX

5.2.2. Registra la solicitud en el proyecto de “Soporte a Servicios TI” en el Gestor de Servicios de TI, seleccionando el servicio “App Mesa de Servicios” y la categoría “Req. Actualización en el Catálogo de Servicios” adjuntando el formato diligenciado en el punto anterior.

Proveedor del Gestor de Servicios de TI / Dirección de Tecnología

5.2.3. Ingrera al Gestor de Servicios de TI 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. Aprueba a través del Gestor de Servicios de TI la inclusión del nuevo servicio o modificación del mismo.

5.2.5. Crea el servicio en ambiente de pruebas y asocia las categorías del servicio en el Gestor de Servicios de TI,

5.2.6. Notifica al responsable de la solicitud dicha creación/modificación, para que se realicen las pruebas en el Gestor de Servicios de TI, en ambiente de pruebas.

Líder funcional / Procesos ICETEX

5.2.7. Valida la información solicitada en ambiente de pruebas.

¿El servicio se encuentra correctamente creado o modificado?

- Si, continúa con la actividad 5.2.8.
- No, continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.8. Actualiza el caso en el Gestor de Servicios de TI y realiza solicitud de la puesta en producción de acuerdo con el procedimiento [“Control de Cambios y Despliegue \(A7-1-12\)”](#) adjuntando la documentación requerida. Continúa con la actividad 5.2.10.

5.2.9. Devuelve el caso al personal del proveedor del Gestor de Servicios de TI, para ajustes. Regresa a la actividad 5.2.5.

Proveedor del Gestor de Servicios de TI / Dirección de Tecnología

5.2.10. Confirma creación o modificación del servicio en el Gestor de Servicios de TI y cierra el caso. Fin del procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Crea el servicio en ambiente de pruebas y asocia las categorías del servicio en el Gestor de Servicios de TI,	Validación de los casos aprobados en el Gestor de Servicios de TI para actualizar el catálogo de servicios por inclusión de nuevos servicios contra los casos radicados en Mesa de Cambios	Reporte de casos para crear nuevos servicios contra los casos radicados en Mesa de Cambios	Proveedor del Gestor de Servicios de TI y área funcional

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Formato “Solicitud de Gestor de Servicios”	N/A
Formato “Categorías Catálogo de Servicios”.	N/A
Procedimiento Control de Cambios y Despliegue	A7-1-12

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Anexos:[A7-1-02 Catalogo de servicios V5.png](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, oct 24 2025 11:17 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios**

Se modifican el objetivo y el alcance, se retiran definiciones que no se están usando como UC y Comité de cambios.

Se aclara la redacción de las condiciones generales.

Se incluye como actor el proveedor del gestor de servicios de TI, bajo la supervisión de la Dirección de Tecnología.

Se incluye la responsabilidad del líder funcional de diligenciar el formato de entrega de servicios en conjunto con la Dirección de Tecnología.

Se adiciona la responsabilidad del líder funcional de realizar pruebas sobre el servicio incluido o modificado y de gestionar el cambio, de acuerdo con el procedimiento de Control de Cambios.

Se elimina la solicitud de capacitación a Mesa de Servicios sobre el servicio incluido en el catálogo.

Se modifica la actividad de control.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-11-5	5	<p>Se modifican el objetivo y el alcance, se retiran definiciones que no se están usando como UC y Comité de cambios.</p> <p>Se aclara la redacción de las condiciones generales.</p> <p>Se incluye como actor el proveedor del gestor de servicios de TI, bajo la supervisión de la Dirección de Tecnología.</p> <p>Se incluye la responsabilidad del líder funcional de diligenciar el formato de entrega de servicios en conjunto con la Dirección de Tecnología.</p> <p>Se adiciona la responsabilidad del líder funcional de realizar pruebas sobre el servicio incluido o modificado y de gestionar el cambio, de acuerdo con el procedimiento de Control de Cambios.</p> <p>Se elimina la solicitud de capacitación a Mesa de Servicios sobre el servicio incluido en el catálogo.</p> <p>Se modifica la actividad de control.</p>
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.
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	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI