

## 1 OBJETIVO

Asegurar que el Catálogo de Servicios sea producido, mantenido y contenga información acertada de todos los servicios operacionales de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones. A través del proceso se asegura que los servicios de TI acordados puedan ser prestados a los usuarios que tengan aprobación para su uso.

## 2 ALCANCE

Inicia con la solicitud del requerimiento de actualización al Catálogo de Servicios, continúa con su validación y finaliza con el cierre del caso.

## 3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

- ✓ Grupo Interno Gestión de Soporte a la Tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones

## 4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC ha definido.
- ✓ Gestionar, mantener y actualizar el Catálogo de Servicios, asegurando que la información contenida es consecuente con los servicios ofrecidos por la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones.
- ✓ Mantener que los servicios quedan registrados en el Catálogo de Servicios.
- ✓ Catálogo de Servicios actualizado dentro de la Herramienta de Gestión Mesa de Servicios.
- ✓ Mantener el acceso a los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios, por aquellos que tiene autorización para hacerlo.
- ✓ El gestor del Catálogo de Servicio Módulo de Mesa de Servicios realizara mantenimiento cada año de los ítems utilizados del catálogo de servicios.
- ✓ Para la gestión del Catálogo de Servicio se tendrán en cuenta 2 estados del servicio que permitirá identificar el estado actual de un servicio:
  - a. Activo: Servicio que actualmente se encuentra activo y que hace parte del Catálogo de Servicio.
  - b. Desactivado: Servicio que se encontraba en el Catálogo de Servicios, pero que por su naturaleza se dejó de utilizar como servicio básico y ya no se encuentra disponible en los servicios ofrecidos.

## 5 REQUISITOS LEGALES Ver Normograma del Proceso

## 6 DEFINICIONES Ver Glosario General

## 7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Solicitud de Requerimiento	Si el catálogo de servicios requiere una actualización, se debe solicitar mediante un correo electrónico a mesadeservicios@adres.gov.co empleando el "Procedimiento gestión de requerimientos", solicitando la actualización del catálogo de servicios.	Gestor de Operaciones o director de la DGTIC	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
2 PC	Validar Solicitud	El gestor del Catálogo de Servicio deberá determinar si requiere actualizar o no el Catálogo de Servicios, realizando las modificaciones necesarias dentro de la Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios. ¿Requiere actualización el catálogo de servicio? SI: Continuar con la siguiente actividad NO: Continuar con la actividad 5. Publicar catálogo de Servicios	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
3	Solicitud de Requerimiento	Para la actualización del catálogo de servicios en la herramienta de gestión de la mesa de servicios, se debe realizar la solicitud mediante un correo electrónico a MesaDeServicios@adres.gov.co Procedimiento gestión de requerimientos especificando la actualización del catálogo de servicios indicando que se desea modificar dentro del catálogo de servicios actualizado.	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
4 PC	Solicitar aprobación de actualización del Catalogo	El gestor del Catálogo de Servicios Módulo de Mesa de Servicios. (Categorías y Subcategorías) deberá solicitar la aprobación por parte de la Dirección de DGTIC de realizar el cambio en la actualización solicitada.  ¿El cambio fue Aprobado? SI: Continúa con la actividad No. 5 NO: Continúa con la actividad No. 6	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios
5	Actualización y Socialización del Catálogo de Servicio	El gestor del Catálogo de Servicio Módulo de Mesa de Servicios. Procede a realizar la actualización Catálogo de Servicio Módulo de Mesa de Servicios según la solicitud.  Después de validar que la información Módulo de Mesa de Servicios (Categorías y Subcategorías) el cambio realizado	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios
6	Cierre del Caso	Se procede a documentar el caso en la herramienta gestión de casos el cual remite correo electrónico de notificación de la solución y publicar el formato de catálogo de servicios en su última versión. Fin del procedimiento.	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	<b>Código:</b>	OSTI-PR04
		<b>Versión:</b>	03
		<b>Fecha:</b>	18/03/2019
		<b>Página:</b>	Página 3 de 3

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>		

<b>8 CONTROL DE CAMBIOS</b>			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	29 de junio de 2018	Emisión y Publicación inicial	Johanna Bejarano Heredia Gestor de Operaciones OAPCR
02	31 de diciembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.  Se redefinen las actividades del procedimiento en general teniendo en cuenta la inclusión de la Mesa de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Ricardo Andrés Varón Villareal Gestor de Operaciones OAPCR.
03	18 de marzo de 2020	Eliminación de la relación con el formato GSTE-F11 Catálogo de servicios; ya que actualmente este catálogo se encuentra dentro de la herramienta de gestión de casos.  Actualización de las políticas de operación teniendo en cuenta el cambio de versión del Modelo de Arquitectura Empresarial definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
03	9 de julio de 2020	Actualización código por cambio de nombre del proceso de GSTE a OSTI. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento y por lo tanto no requiere aprobación por parte del líder del proceso.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR

<b>9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Fabian Camilo Bernal Pinzon</b>  Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<b>Carlos Andrés Ruiz Romero</b>  Coordinador de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<b>Sergio Andrés Soler Rosas.</b> Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones