

## 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.
- ✓ Este procedimiento tiene como objetivo gestionar, mantener y actualizar el Catálogo de Servicios, asegurando que la información contenida sea 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.
- ✓ El Catálogo de Servicios debe estar 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 Servicios Módulo de Mesa de Servicios realizara la actualización de los ítems utilizados del catálogo de servicios a demanda cada vez que se incluya un nuevo servicio prestado y puesto en producción por la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones.
- ✓ Para la gestión del Catálogo de Servicios 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 Servicios.
  - 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.
- ✓ El catálogo de servicios contiene los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, que determinan los tiempos máximos con que se cuentan para la atención de los requerimientos según su prioridad o criticidad.

- ✓ Con el fin de verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, el gestor de operaciones mensualmente revisa que los casos se hayan solucionado dentro de los plazos establecidos en los ANS del catálogo de servicios y reporta el indicador en la herramienta Eureka. En el caso que se evidencien casos abiertos con ANS vencidos se genera el reporte consolidado de casos abiertos, el cual incluye el responsable asignado al caso, y se remite por correo al grupo de DGTIC incluido el director para que puedan realizar monitoreo a estos casos y tratar de cerrarlos lo más pronto posible.

**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	Solicitar actualización del catálogo de servicios	En el momento que se identifican cambios en los servicios prestados por la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones y se considera que afecta el catálogo de servicios vigente, se solicita mediante correo electrónico a <a href="mailto:mesadeservicios@adres.gov.co">mesadeservicios@adres.gov.co</a> la actualización del catálogo de servicios, de acuerdo con el procedimiento "Gestión de requerimientos", solicitando la actualización del catálogo de servicios.	Gestor de Operaciones o director de la DGTIC	Correo electrónico.
2 PC	Validar Solicitud	Una vez recibida la solicitud en la herramienta de gestión de Casos del Módulo de Mesa de Servicios, el gestor del Catálogo de Servicio analiza y valida si se requiere actualizar el Catálogo de Servicios, realizando las modificaciones necesarias dentro de la Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.  ¿Se requiere actualización del catálogo de servicios? <b>SI:</b> Continuar con la actividad No. 3 <b>NO:</b> Se registra en la Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios la justificación del porqué la solicitud no requiere actualización del catálogo y se procede a cerrar el caso. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
3	Consolidar modificaciones	El gestor del Catálogo de Servicios Módulo de Mesa de Servicios.	Gestor del Catálogo de	Herramienta de gestión de

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	y solicitar aprobación	(Categorías y Subcategorías) consolida las modificaciones a realizar, solicita la aprobación por parte del director de la DGTIC de realizar el cambio de acuerdo con las solicitudes recibidas y registra las actividades realizadas en la herramienta de gestión de casos.	Servicios	Casos Módulo de Mesa de Servicios.
<b>4 PC</b>	Aprobar la actualización del Catálogo de Servicios	<p>El director de la DGTIC realiza la revisión de la solicitud de actualización y valida su pertinencia.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control</b> Con el fin de verificar que la solicitud de actualización esté acorde a las necesidades de la Dirección y busque mejorar la disponibilidad de la prestación de los servicios, el director aprueba las modificaciones al catálogo de servicios.</p> <p>¿El cambio fue aprobado por el director de la DGTIC? <b>SI:</b> Continúa con la actividad No. 5 <b>NO:</b> Informa al gestor del catálogo de servicios las razones por las cuales no fue aprobado el cambio. Se retorna a la actividad No. 3</p>	Director de la DGTIC	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios
5	Actualizar y Socializar el Catálogo de Servicio	<p>El gestor del Catálogo de Servicio Módulo de Mesa de Servicios procede a realizar la actualización del Catálogo de Servicios Módulo de Mesa de Servicios según lo aprobado y socializa la nueva versión del catálogo, al interior de la Entidad a través del correo electrónico y por el canal de comunicaciones.</p> <p>Así mismo, reporta en la Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios las acciones desarrolladas.</p>	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios
6	Publicar catálogo de servicios	<p>Se publica el catálogo de servicios en su última versión en la página web y se procede a realizar el cierre del caso en la herramienta de gestión de casos, la cual remite un correo electrónico de notificación de la solución.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	Gestor del Catálogo de Servicios	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios

**8 CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
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
04	29 de diciembre de 2021	Actualización del procedimiento por inclusión de actividades registradas en las acciones de fortalecimiento a la gestión de riesgos del proceso.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR Eliana Rodríguez Gómez Gestor de Operaciones OAPCR

**9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<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>Juan Carlos Mendoza Pedraza</b> Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones