

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	13 de noviembre de 2020	Se crea el procedimiento “Gestión del Portafolio y Catálogo de Servicios de la DTI”, el cual establece los lineamientos para mantener disponible y actualizado el Portafolio contiene todos los servicios de la Dirección de Tecnologías e Información que se encuentran en desarrollo, actualización, vigentes y fuera de servicio en la entidad.
02	06 de junio de 2024	Se modifica nombre y alcance del procedimiento a Gestión del Catálogo de servicios de TI.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la actualización del documento, por parte del grupo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo.	<p><b>Mario Alexander Ortiz Salgado</b> Director de Tecnologías e Información Líder del proceso</p> <p><b>Olga Milena Arias Aguirre</b> Promotora de Mejora</p> <p><b>Angela Patricia Cabeza Morales</b> Profesional analista de la OAP</p>	<p><b>Carine Pening Gaviria</b> Subsecretaría de Gestión Institucional Líder del macroproceso</p> <p>Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. 49315</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos para mantener disponible y actualizado el “Catálogo de Servicios de TI”, como registro que contiene todos los servicios de la Dirección de Tecnologías e Información que se encuentran vigentes.

### Alcance

Cubre la gestión de las actividades necesarias para mantener actualizado el “Catálogo de Servicios de TI” donde se especifican los servicios que se encuentran vigentes.

### Responsable

Director(a) de Tecnologías e Información.

### Políticas de operación

Para el cumplimiento del objetivo del procedimiento, es necesario tener en cuenta las siguientes políticas:

- Todo cambio en el “Catálogo de Servicios de TI”, debe ser solicitado mediante apertura de un caso en la HGS.
- Todo cambio en los servicios asociados a cada servicio, debe ser solicitado mediante apertura de un caso en la HGS.
- El Usuario Especialista, solo puede solicitar gestión del Catálogo de Servicios, de los servicios o categorías de los cuales son responsables.

### Roles Del Procedimiento

Rol	Descripción	Responsabilidades
Usuario Especialista	Usuario Especialista de la HGS, que requiera gestión sobre el Catálogo de Servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar la solicitud a través de la Herramienta de Gestión de Servicios.</li><li>• Asistir a la reunión solicitada para confirmación de la solicitud requerida.</li></ul>
Responsable Matriz de Escalamiento	Funcionario de la DTI, encargado de actualizar la	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar la Matriz de Escalamiento, de acuerdo con las diferentes solicitudes.</li><li>• Socializar con los grupos interesados la Matriz de Escalamiento.</li></ul>

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



	Matriz de Escalamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizada a la Matriz, de acuerdo al Catálogo de Servicios.</li> </ul>
Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de la DTI	Funcionario de la DTI, encargado de generar la respectiva gestión del Catálogo de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la gestión necesaria para mantener actualizado el Catálogo de Servicios.</li> <li>Implementar los cambios requeridos en la HGS.</li> <li>Realizar los cambios en el Catálogo de Servicios de acuerdo con las solicitudes realizadas.</li> <li>Convocar y liderar la reunión correspondiente con el fin de tener claridad de la solicitud realizada.</li> <li>Actualizar el presente procedimiento.</li> </ul>

### Catálogo de Servicios

La lista detallada de los servicios que se encuentran en el “Catálogo de Servicios de TI”, ubicado al interior de la herramienta de Gestión de Servicios y dentro de la Intranet de la SDG. Las categorías generales de los servicios configurados al interior de la Dirección de Tecnologías e Información se detallan a continuación:

Categorías	Descripción
1. Aplicativos Misionales	Conjunto de aplicaciones que apoyan las actividades misionales de la Entidad.
2. Aplicativos de Apoyo	Conjunto de aplicaciones para apoyar la gestión administrativa y de procesos generales de apoyo de la Entidad.
3. Aplicativos de Servicios	Conjunto de aplicaciones especializadas para los funcionarios de la entidad.
4. Puesto de Trabajo	Aplicación de control y suministro del conjunto de componentes informáticos requeridos para la habilitación de un puesto de trabajo.
5. Software de Terceros	Conjunto de herramientas de software de terceros necesarias para la ejecución de tareas específicas de algunos funcionarios de la SDG.
6. Infraestructura Tecnológica	Conjunto de actividades para el monitoreo, soporte, administración y aprovisionamiento de infraestructura y plataformas tecnológicas.
7. Internet / Intranet / Portales Web	Conjunto de actividades para suministrar el uso de los enlaces de comunicaciones necesarios para acceder a los servicios de Internet e Intranet y a los aplicativos de la entidad desde cualquier ubicación.
8. Office 365	Conjuntos aplicaciones de ofimática que apoya la ejecución de labores diarias de los funcionarios de la SDG.
9. Impresión	Suministra equipos de impresión, escaneo y fotocopiado en todas las áreas y ubicaciones, incluye solicitudes, reporte de fallas.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

## Glosario

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS:** Tiempo estipulado en la herramienta de gestión del servicio para la solución de un caso.
- **CATALOGO DE SERVICIOS:** Es un documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TI ofrecidos para ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los usuarios.
- **ESCALAMIENTO:** El primer nivel de resolución es la mesa de ayuda, cuando no sea capaz de resolver en primera instancia, debe recurrir a especialistas o algún superior que tome las decisiones que se escapen de su responsabilidad, es decir escalar el servicio.
- **MESA DE SERVICIO:** Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los incidentes y requerimientos de servicios ofrecidos por parte de la DTI.
- **HERRAMIENTA DE GESTION DEL SERVICIO:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las requerimientos y servicios de TIC's.
- **SERVICIO:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la entidad.
- **CATEGORIA:** Son los diferentes tipos de solicitudes que puede realizar el usuario final a través de la Herramienta de Gestión del Servicio.
- **TI:** Tecnología de la Información: Hace referencia a la utilización de tecnología, específicamente computadores, ordenadores electrónicos para manejo y procesamiento de la información.

## Siglas

- **HGS:** Herramienta de Gestión de Servicios
- **DTI:** Dirección de Tecnologías e Información
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

### GERENCIA DE TIC

#### Gestión del Catálogo de Servicios de TI

Código: GDI-TIC-P005

Versión: 02

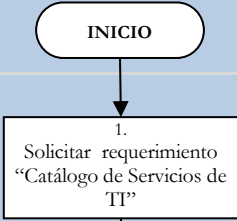
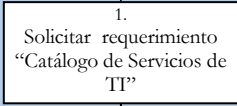
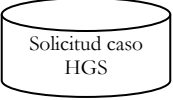
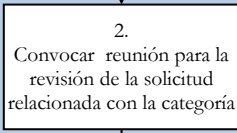
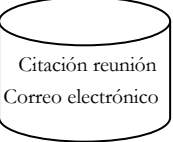
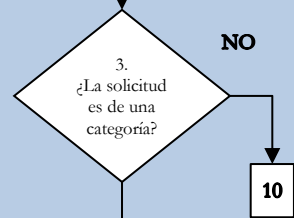
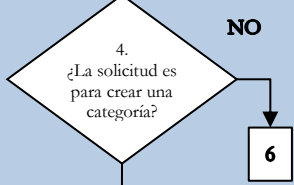
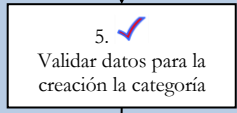
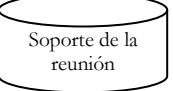


Vigencia desde:  
06 de junio de 2024

#### Salidas generadas del procedimiento

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Catálogo de Servicios de TI	Documento de información de servicios tecnológicos que contiene el detalle de índole general de los servicios y categorías ofrecidos por la Dirección de Tecnologías e Información de la SDG.	Servidores públicos de la SDG Proveedores Internos y Externos.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento.	
	Usuario Especialista	Solicitar mediante registro de un caso en la HGS, la creación, modificación o eliminación de un servicio y/o categoría.	
	Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de la DTI	Convocar reunión con los interesados de la gestión del “Catálogo de Servicios de TI”, para efectos de realizar las actividades solicitadas por el usuario: crear, modificar o inactivar.	
	Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI	<b>Si:</b> continúa con la actividad número 4. <b>No:</b> continúa con la actividad número 10.	N/A
	Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI	<b>Si:</b> continúa con la actividad número 5. <b>No:</b> continúa con la actividad número 6.	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>• Usuario Especialista               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul> </li> </ul>	<p>✓ Confirmar cada uno de los ítems que se requieren para crear la categoría con el fin de realizar la implementación en la HGS.</p> <p>Ítems a validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la categoría</li> <li>• Nombre del servicio asociado</li> <li>• Descripción</li> <li>• Grupos especialistas asociados a la categoría</li> <li>• Responsables de la solución de los casos</li> <li>• ANS asociado</li> <li>• Requisitos mínimos que debe contener el caso para su solución</li> </ul>	  
			

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>4</p> <p>6. ¿La solicitud es para modificar una categoría?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>7. ✓ Revisar ítems a modificar en la categoría</p> <p>9</p>	<p>Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI</p>	<p>Si: continúa con la actividad número 7.</p> <p>No: continúa con la actividad número 8.</p>	<p>HGS</p>
<p>9</p> <p>8. Confirmar razón para inactivar la categoría</p> <p>7,5</p> <p>9. Realizar configuración en la HGS</p> <p>17</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Usuario Especialista               <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul> </li> </ul>	<p>✓ Especificar el o los ítem(s) de la categoría que se requiere(n) modificar, con la justificación del cambio:</p> <p>Ítems que pueden ser modificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la categoría</li> <li>Nombre del servicio asociado</li> <li>Descripción</li> <li>Grupos especialistas asociados a la categoría</li> <li>Responsables de la solución de los casos</li> <li>ANS asociado</li> </ul> <p>Requisitos mínimos que debe contener el caso para su solución</p>	<p>Soporte de la reunión</p> <p>Caso HGS</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Usuario Especialista               <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul> </li> </ul>	<p>Confirmar la inactivación de la categoría con la correspondiente justificación.</p>	<p>Soporte de la reunión</p> <p>Caso HGS</p>
	<p>Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI</p>	<p>Realizar la configuración solicitada en la categoría en la HGS y realizar su publicación.</p>	<p>HGS</p>



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>3</p> <p>10. ¿La solicitud es para la creación un servicio?</p> <p>NO</p> <p>SI</p>	Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI	<p><b>Si:</b> continúa con la actividad número 11.</p> <p><b>No:</b> continúa con la actividad número 12.</p>	
<p>11. ✓</p> <p>Validar datos para la creación del servicio</p> <p>15</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Usuario Especialista Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul>	<p>✓ Confirmar cada uno de los ítems que conforman el servicio con el fin de realizar la implementación en la HGS.</p> <p>Ítems a validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del servicio</li> <li>Objetivo</li> <li>Descripción</li> <li>Responsable del servicio</li> </ul>	<p>Soporte de la reunión</p> <p>Caso HGS</p>
<p>12. ¿La solicitud es para modificar un servicio?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>14</p>	Responsable Gestión de Catálogo de Servicios de TI	<p><b>Si:</b> continúa con la actividad número 13.</p> <p><b>No:</b> continúa con la actividad número 14.</p>	
<p>13. ✓</p> <p>Revisar ítems a modificar del servicio</p> <p>15</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Usuario Especialista Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul>	<p>✓ Especificar el o los ítems(s) del servicio que se requiere(n) modificar, con la justificación del cambio:</p> <p>Ítems que pueden ser modificados:</p> <p>Ítems a validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del servicio</li> <li>Objetivo</li> <li>Descripción</li> <li>Responsable del servicio</li> </ul>	<p>Soporte de la reunión</p> <p>Caso HGS</p>



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>12</p> <p>14. Confirmar razón para inactivar el servicio y sus categorías</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Usuario Especialista Responsable actualización Matriz de Escalamiento</li> </ul>	<p>Confirmar la inactivación del servicio con la correspondiente justificación.</p>	<p>Soporte de la reunión</p> <p>Caso HGS</p>
<p>11, 13</p> <p>15. Activar el procedimiento de implementación de cambios.</p>	<p>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</p>	<p>Activar el procedimiento GDI-TIC-P011 Implementación de Cambios.</p>	<p>Solicitud de cambio</p>
<p>16. Actualizar el catálogo de servicios</p>	<p>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</p>	<p>Actualizar el catálogo de servicios publicado en Matiz / Gerencia de TIC.</p>	<p>Catálogo de servicios</p>
<p>17. Actualizar la Matriz de Escalamiento</p>	<p>Responsable actualización Matriz de Escalamiento</p>	<p>Realizar la actualización de la Matriz de Escalamiento y socializar con los grupos interesados.</p>	<p>Matriz de escalamiento</p>
<p>18. Cerrar el caso en la HGS</p>	<p>Responsable Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios de TI</p>	<p>Se procede a cerrar el caso en la HGS, con la respectiva confirmación de las actividades realizadas.</p>	<p>Caso HGS</p>
<p>FIN</p>		<p>Fin del procedimiento</p>	

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-P011	Implementación de Cambios

#### Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
MGGTI.G.GEN.01 MINTIC	2019	Documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI	MGGT.LI.ES.06 - CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTI
Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015)	2018	Manual de Gobierno Digital Implementación de la política de gobierno digital	Capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2
MAE.G.GEN.01	2019	Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial	MAE.LI.ASI.04 - Catálogo de sistemas de información.

#### Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
ITIL® 2011- Information Technology Infrastructure Library. V3	2011	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información ITIL®  Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA)	Digital Libro 1. Estrategia del Servicio - ITIL, procedimiento Gestión del Portafolio de Servicios.  Libro 2. Diseño del Servicio - ITIL, procedimiento Gestión del Catálogo de Servicios.  <a href="https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Historia_de_ITIL">https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Historia_de_ITIL</a>