	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P19.GTI	30/06/2021
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PORTAFOLIO Y CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI	Versión 2	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Mantener actualizada la información de los servicios tecnológicos brindados por parte de la Dirección de Información y Tecnología (DIT), para consulta y uso de todos los colaboradores del ICBF a través del catálogo de servicios DIT, y su consolidación en el portafolio de servicios TIC.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de un servicio: nuevo, a actualizar o retirar y termina con la notificación de la actualización del portafolio y catálogo de servicios de la DIT. Aplica en la sede de la Dirección General.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Toda actualización sobre la información registrada en el portafolio de servicios de la DIT debe ser validada y aprobada por la Subdirección que apoya la ejecución o supervisión del servicio.

3.2. La información remitida por el Comité Control de Cambios (CCC) referente a los cambios de tecnologías de la Información que puedan impactar el portafolio de servicios (agregar, modificar o retirar), será insumo para el gestor de portafolio de servicios del operador de mesa de servicio.

3.3. El catálogo de servicios generado producto de la ejecución de este procedimiento, es la única fuente de información sobre todos los servicios TIC que se encuentren activos y operando por parte de la Dirección de Información y Tecnología.

3.4. El catálogo de servicios de la DIT debe estar actualizado para los colaboradores del ICBF a través de la intranet institucional y en el SharePoint de cara a los profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, Subdirección de Sistemas Integrados de Información, Operadores de TI y Mesa de servicio.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Obtener información de un servicio: nuevo, a retirar, o modificar.	Desde la gestión de cambios o producto del seguimiento a los servicios registrados por parte de la gestión de portafolio de servicios se obtiene la información del servicio: nuevo, a modificar o retirar.	Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Correo electrónico o acta de reunión o listado de RFC

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN PORTAFOLIO Y CATÁLOGO DE
SERVICIOS DE TI**

P19.GTI

30/06/2021

Versión 2

Página 2 de 5

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del ICBF.		
2	Identificar la información del servicio	Obtener la información necesaria para actualizar, retirar o registrar un nuevo servicio de la SRT o SSII. Roles que ejecutan la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del operador de Mesa de Servicio, Gestor de portafolio y catálogo de servicios del ICBF y profesionales de la SRT o SSII que apoyan la ejecución o supervisión de los servicios de TI.	Subdirección de Recursos Tecnológicos Subdirección de Sistemas Integrados de Información Operador de Mesa de Servicio	Correo electrónico o acta de reunión Formato Catálogo y Portafolio de Servicios
3	Registrar información en el portafolio y catálogo de servicios	Registrar en el formato Catálogo y Portafolio de Servicios la información suministrada, con los detalles del servicio, previamente acordados. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del Operador de Mesa de Servicio.	Operador de mesa de servicio	Formato Catálogo y Portafolio de Servicios
4	Verificar ANS's que aplican al servicio	Obtener información de los ANS's para registrar la información en el portafolio de servicios de la DIT. Nota: Para los servicios que apliquen. Roles que ejecutan la actividad: Gestor de ANS's del operador de servicios de TI y Gestor de portafolio y catálogo de servicios del operador de mesa de servicio	Operador de servicios de TI Operador de mesa de servicio	Formato Catálogo y Portafolio de Servicios.
5	Documentar y solicitar aprobación de la actualización del Catálogo y Portafolio de servicios	Remitir para aprobación de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, las actualizaciones del formato Catálogo y Portafolio de Servicios ajustado, así como la relación de las categorías y los grupos de asignación en la herramienta de gestión, que se verán impactados producto de la actualización. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de Servicios del Operador de Mesa de Servicio.	Operador de mesa de servicio	Correo Electrónico
6 P.C.	Avalar la publicación del catálogo	Revisar y dar el aval a la información que se publicará en la Intranet. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del ICBF.	Subdirección de Recursos Tecnológicos	Correo electrónico o acta de reunión
7	Solicitar actualización del Catálogo DIT	Gestionar la publicación del catálogo actualizado en la intranet.	Operador de mesa de servicio	Formato Catálogo y Portafolio de Servicios Intranet

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN PORTAFOLIO Y CATÁLOGO DE
SERVICIOS DE TI**

P19.GTI

30/06/2021

Versión 2

Página 3 de 5

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de Servicios del Operador de Mesa de Servicio.		
8 P.C	Avalar la información registrada en el portafolio y catálogo	Revisar y dar aval para proceder con la socialización de la información del portafolio y del catálogo publicado en la Intranet. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del ICBF.	Subdirección de Recursos Tecnológicos	Correo electrónico o acta de reunión
9	Solicitar ejecución de la actualización del Catálogo y Portafolio de servicios	Registrar en la herramienta de gestión por los canales de atención la solicitud para que se realice la actualización de acuerdo con los ajustes realizados en el catálogo y portafolio de servicios. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de servicios del ICBF.	Subdirección de Recursos Tecnológicos	Correo electrónico
10	Notificar a los interesados	Informar a los interesados sobre el servicio: nuevo, actualizado o retirado., y la disponibilidad de la información tanto en la Intranet como en el SharePoint. Rol que ejecuta la actividad: Gestor de portafolio y catálogo de Servicios del Operador de Mesa de Servicio.	Operador de mesa de servicio	Correo electrónico
		Fin		

P.C: punto de control

5. RESULTADO FINAL

Portafolio y catálogo de servicios de la dirección de información y tecnología (DIT) actualizados.


6. DEFINICIONES

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): Documento que incluye en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios de TI ofrecidos y acordados entre un proveedor de servicios y un cliente.

Gestión de Cambio: Proceso responsable del control del Ciclo de vida de los cambios. El objetivo primario de Gestión del cambio es permitir la ejecución de los cambios a realizar, con la mínima afectación a los Servicios de TI.

Gestor de Catálogo y Portafolio de servicios: Es el Rol encargado de proporcionar y mantener el catálogo y portafolio de servicios y de asegurar que esté disponible para aquellos que estén autorizados a acceder a él.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P19.GTI	30/06/2021
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PORTAFOLIO Y CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI	Versión 2	Página 4 de 5

Herramienta de gestión de servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc. todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- HelpPeople Service Desk
- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard

Mesa de Servicio: Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

Portafolio de servicios: Conjunto completo de servicios que son gestionados por un proveedor de servicios. El portafolio de servicios se utiliza para gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios, e incluye tres categorías: servicios bajo consideración (propuestos o en desarrollo), catálogo de servicios (en producción o disponibles para su implementación), y servicios retirados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica


8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P19.GTI	Formato catálogo y portafolio de servicios
F9.P1.MI	Formato Acta de reunión

9. ANEXOS

No aplica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P19.GTI	30/06/2021
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PORTAFOLIO Y CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI	Versión 2	Página 5 de 5

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
20/06/2019	V1	Se actualizan las actividades No 2, 5 y 9 del ítem 4. Descripción de actividades.

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.