

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CATÁLOGO Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Código: DE04-P03
		Versión: 1
		Página 1 de 10

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	3
5	GENERALIDADES	3
5.1	POLITICAS	4
5.2	INTEGRACIÓN CON otras prácticas de gestión de itil	4
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	5
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	7
7.1	ETAPA 1: Identificar EL requerimiento.....	7
7.1.1	Analizar el requerimiento	7
7.1.2	Validar el requerimiento VS Portafolio	7
7.1.3	Registrar en la Catálogo y Portafolio de servicios.	8
7.1.4	Notificar actualización	9
7.2	ETAPA 2: Actualizar Herramienta de Gestión.....	9
7.2.1	Solicitar autorización.....	9
7.2.2	Gestionar solicitud	9
7.3	ETAPA 3: Mantener el portafolio actualizado.....	9
7.3.1	Validar actualizaciones.	9
7.3.2	Validar usabilidad de los servicios.....	9
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	10
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	10

Elaborado por: Nombre: Jenny Stella Cruz Orjuela Cargo: Contratista Oficina de Tecnología e Informática	Revisado y Aprobado por: Nombre: Francisco Andrés Rodríguez Eraso Cargo: Jefe Oficina de Tecnología e Informática	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2020-12-01
---	---	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para mantener actualizada la información de los servicios de tecnologías de la información brindados por la Oficina de Tecnología e Informática-OTI, para consulta y uso de todos los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, asegurando que la información contenida en el Catálogo y Portafolio de Servicios cuente con la granularidad y la profundidad requerida para los demás procedimientos de la Gestión de Servicios de TI, garantizando la exactitud y confiabilidad de los detalles, estados, interfaces y dependencias de todos los servicios en el ambiente de producción, así como de aquellos servicios que están en proceso de construcción o se encuentren retirados, con el fin de permitir a los funcionarios de la OTI contar con la información actualizada y centralizada.

2 DESTINATARIOS

Servidores Públicos y Contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, que hacen uso o intervienen en la prestación de los servicios de TI ofrecidos por la Oficina de Tecnología e Informática. contempla la inclusión de nuevos servicios, análisis, optimización, actualización y modificación de los servicios existentes, construyendo un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio y convirtiéndose en una herramienta de apoyo para la prestación de los servicios de TI, facilitando el acceso a la información.

3 GLOSARIO

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA-ANS): Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado

CAB: Comité de control de cambios.

CAMBIO: Adición, modificación o eliminación de algún elemento que pueda tener un efecto directo o indirecto en los servicios.

CATÁLOGO DE SERVICIOS: Información estructurada sobre los servicios y ofertas de servicio de un proveedor, relevante para una audiencia - objetivo específica.

GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN: Práctica que consiste en garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios, y los elementos de configuración detrás de estos, esté disponible en el momento y lugar que se requiera.

MEJORA CONTINUA: Práctica que consiste en alinear las prácticas y los servicios de una organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la identificación y mejora continuas de todos los elementos involucrados en la gestión eficaz de productos y servicios.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Conjunto completo de productos y servicios que una organización gestiona a lo largo de su ciclo de vida.

SOLICITUD DE CAMBIO (RFC): Descripción de un cambio propuesto que sirve para iniciar el control de cambios.

SERVICIO DE TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

5 GENERALIDADES

El catálogo y portafolio de servicio se convierte en una herramienta muy útil para la prestación de los servicios de tecnología a los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, permite la consolidación de los servicios de TI de manera detallada, especificando el alcance, las políticas y demás atributos asociados a cada servicio. Adicionalmente interactúa con los diferentes procedimientos de TI, facilitando el acceso a la información tanto a los usuarios como a los servidores públicos o contratistas de TI.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Catálogo y Portafolio de Servicios”

5.1 POLITICAS

5.1.1 La jefatura la Oficina de Tecnología e Informática o quién este delegue conforme a los resultados de la arquitectura empresarial y la planeación estratégica, debe notificar a la gestión de portafolio de servicios las novedades que se puedan presentar respecto a nuevos desarrollos, actualizaciones o retiro de servicios.

5.1.2 Toda actualización sobre la información registrada en el catálogo y portafolio de servicios de la Oficina de Tecnología e Informática, debe ser validada y aprobada por parte del dueño del proceso.

5.1.3 Todo servicio nuevo debe ser registrado en el portafolio de servicios desde su planeación e incluido en el Catálogo de servicios, previo a la salida de producción.

5.1.4 Todos los cambios sobre los servicios de TI que puedan impactar el catálogo y portafolio de servicios (agregar, modificar o retirar), deberán ser informados a la gestión de catálogo y portafolio según lo establecido en el procedimiento DE04-P04 de Gestión de cambios.

5.1.5 El catálogo de servicios generado producto de la ejecución de este procedimiento, es la única fuente de información sobre todos los servicios TI que se encuentren activos y operando por parte de la Oficina de Tecnología e Informática.

5.1.6 La información de los servicios contenidos en el catálogo y portafolio de servicios TI de la SIC, se actualizará de acuerdo con los datos suministrados por parte de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC.

5.1.7 Toda actualización del Catálogo de servicios debe ser socializada a la Mesa de servicios y demás personal involucrado en la prestación de los servicios de TI.

5.2 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL

A continuación, se presentan las integraciones que se tienen entre los procesos del ciclo de vida del servicio y la Gestión de Catálogo y Portafolio de Servicios.

Gestión de niveles de servicios: Suministra la información de los acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para cada servicio de TI.

Gestión de activos del servicio y configuración: Suministra información de los activos de servicio.

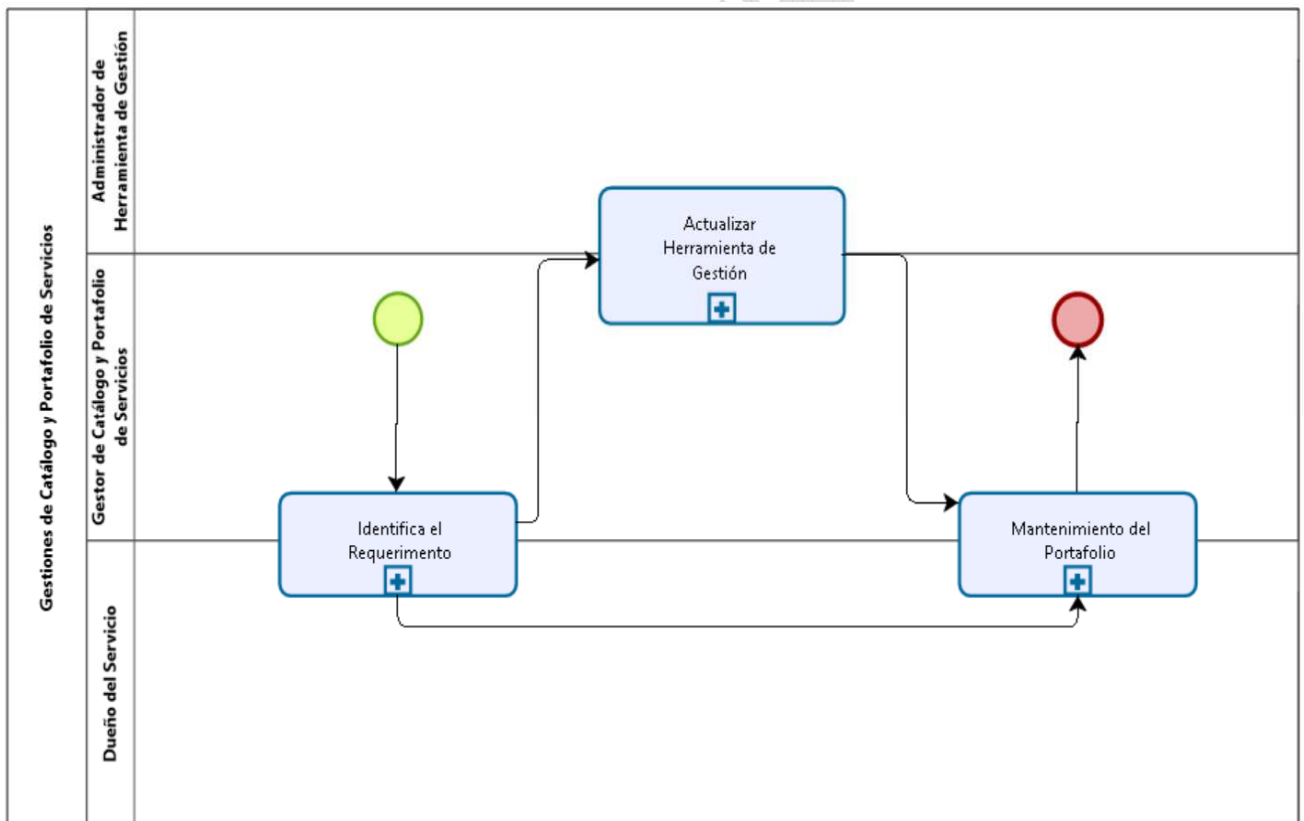
Gestión de cambios: Asegurar que los cambios ejecutados sobre los servicios de TI estén relacionados con un servicio definido en el Catálogo y Portafolio de servicios.

Gestión de incidentes: Información de propuestas de mejora de categorías de incidentes de acuerdo con la experiencia de los usuarios.

Gestión de solicitudes: Información de propuestas de mejora de categorías de requerimientos de acuerdo con la experiencia de los usuarios.

Gestión de continuidad: Información sobre el impacto, prioridad y riesgos asociados con cada servicio o cambios a los requisitos del servicio

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO	<p>Resultados de Arquitectura Empresarial</p> <p>Planeación Estratégica de Tecnologías de Información - PETI (4 años)</p> <p>Plan de acción institucional (anual)</p> <p>Mesa de Servicio Cambios (CAB)</p>	<p>Esta etapa consiste en Identificar, analizar y documentar los requerimientos de servicio.</p> <p>Las actividades que se realizan en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el requerimiento - Validar el requerimiento VS Portafolio. - Registrar en la Catálogo y Portafolio de servicios. - Notificar actualización 	<p>Gestor de Catálogo y Portafolio de Servicios</p> <p>Dueño del Servicio</p> <p>Gestión de Niveles de Servicio</p>	<p>Catálogo y Portafolio de Servicios de TI</p>
2	ACTUALIZAR HERRAMIENTA DE GESTIÓN	<p>Catálogo y Portafolio de Servicios de TI.</p> <p>Gestión de ANS</p>	<p>Esta etapa previa autorización de la OTI se realiza la actualización de las categorías en la herramienta de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar autorización - Gestionar solicitud 	<p>Dueño del Servicio</p> <p>Gestor de Catálogo y Portafolio</p> <p>Dueño del Proceso</p> <p>Administrador de la Herramienta</p>	<p>Matriz de escalamiento actualizada</p>
3	MANTENER ACTUALIZADO EL PORTAFOLIO	<p>Portafolio de servicios</p> <p>Gestiones de TI</p>	<p>En esta etapa se realiza la validación e identificación de mejoras al Portafolio de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validar actualizaciones de los servicios. - Validar usabilidad de los servicios. 	<p>Gestor de Portafolio y Catálogo de Servicios</p> <p>Dueños del servicio</p>	<p>Portafolio y catálogo de servicios de TI.</p> <p>Informe de usabilidad.</p>

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO.

7.1.1 Analizar el requerimiento

- El gestor de catálogo y portafolio valida si el servicio es nuevo o se encuentra en operación.
- Todo lo concerniente a los resultados de la arquitectura empresarial (análisis de inversión, establecimiento de prioridades, viabilidad o continuidad del servicio, entre otros) y a la planeación estratégica de TI, la gestión de portafolio de servicios es informada a través del jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o el profesional que este delegue. La notificación por parte de la jefatura se realizará por demanda de acuerdo con las solicitudes y recursos aprobados. Con base en la información recibida la gestión de portafolio de servicios realizará las validaciones necesarias.
- Determinar por parte del dueño del servicio la viabilidad técnica de las oportunidades de desarrollo de nuevos servicios o actualizaciones que se encuentran en el portafolio y llevar a cabo la implementación de acuerdo a lo establecido en la gestión de proyectos (Gestión de Proyectos) o DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios) según corresponda.
- Solicitar información de los avances del servicio establecidos según la vigencia, al dueño del servicio quien es el responsable de seguimiento por parte de la SIC.
- Identificar si los servicios están operativos o se están preparando para liberación al ambiente de producción.
- Determinar las características del servicio y las especificaciones que permitan identificar la siguiente información:
 - Nombre del servicio.
 - Descripción y funcionalidades.
 - Criticidad.
 - Propietario del Servicio
 - Requerimientos del servicio entre otros.
- Definir la forma de agrupar el servicio con otros, puede ser por su homogeneidad y su grado de complementariedad en el portafolio de servicios de TI.

7.1.2 Validar el requerimiento VS Portafolio.

El gestor de catálogo compara la solicitud con los registros del portafolio y clasifica la información posteriormente informa a la gestión de ANS para la validación y definición de los niveles de servicio junto con el dueño del servicio, apoyándose en el contenido del catálogo de servicio:

- Propietario del servicio: De cada una de las partes que participan en el Servicio.
- Alcance: Se revisa qué se incluye como parte del Servicio
- Componentes del servicio(recursos): recursos necesarios para la prestación del servicio (humanos, tecnológicos, capacitaciones, etc.)
- Políticas del Servicio: Se definen las políticas para la prestación del servicio.
- Horario de Atención: El horario de atención "estándar" en el cual se atenderá el Servicio.

El dueño del servicio debe suministrar la información con los detalles del servicio que fueron acordados, se debe garantizar que la información proporcionada por el líder del servicio se ajuste a la estructura del contenido acordado para el catálogo.

7.1.3 Registrar en la Catálogo y Portafolio de servicios.

El gestor de Catálogo de servicios debe ajustar el Catálogo y Portafolio de servicios teniendo en cuenta la información suministrada por el gestor de Niveles de Servicio sobre el SLA establecido y posteriormente debe documentar las modificaciones en el portafolio y catálogo de servicios considerando la siguiente información:

- Área de servicio
- Servicio
- Categoría
- Propietario del Servicio
- Descripción del Servicio
- Alcance del Servicio
- Componentes del servicio.
- Tipo de servicio.
- Estado del servicio
- Fecha de inclusión en Portafolio.
- Fecha de puesta en producción.
- Fecha de retiro del servicio (Servicios en Portafolio)
- Naturaleza
- Criticidad del servicio
- Políticas del servicio
- Horario del Servicio
- Link, URL, Manuales, Instructivos, etc.
- SLA
- Observaciones

7.1.4 Notificar actualización

El gestor de catálogo debe notificar por medio de correo electrónico al dueño del proceso y dueño del servicio sobre las modificaciones realizadas sobre el catálogo y portafolio de servicio, posteriormente se debe notificar a la gestión de Activos y Configuración el cambio o adición del servicio realizado.

7.2 ETAPA 2: ACTUALIZAR HERRAMIENTA DE GESTIÓN

7.2.1 Solicitar autorización

El Gestor de catálogo debe solicitar por medio de correo al Dueño del Proceso la aprobación para realizar la actualización en la herramienta de gestión, una vez recibida la aprobación, el gestor de catálogo realiza la solicitud al administrador de la herramienta para incluir, actualizar o retirar los detalles documentados del servicio según corresponda incluyendo los aspectos técnicos en la herramienta de gestión que permitan registrar de manera adecuada las solicitudes.

7.2.2 Gestionar solicitud

El administrador de la herramienta de gestión realizar la actualización en la herramienta de gestión de acuerdo con lo solicitado.

El gestor de catálogo realiza el envío de la matriz de categorías a los analistas de mesa de servicio, especialistas, gestorías y demás involucrados en la prestación de servicios de TI.

Nota 2: esta etapa solo se ejecuta si se debe realizar una actualización en la herramienta.

7.3 ETAPA 3: MANTENER EL PORTAFOLIO ACTUALIZADO

7.3.1 Validar actualizaciones.

El gestor de catálogo debe realizar revisiones periódicas con los dueños de los servicios y el personal de apoyo designado por parte del jefe de la OTI, para validar posibles actualizaciones sobre los servicios.

7.3.2 Validar usabilidad de los servicios.

El gestor de catálogo debe validar semestralmente la usabilidad de los servicios que se encuentran contenidos en el portafolio y catálogo de servicios realizando un comparativo con los casos que son registrados a través de la mesa de servicio, de

acuerdo con la validación realizada, se enviará un reporte al dueño del proceso con los servicios que no han sido utilizados durante el periodo reportado para su respectiva verificación.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento Gestión de Proyectos

DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios

Anexo 1 "Roles y Responsabilidades - Gestión de Catálogo y Portafolio de Servicios"

Matriz de Categorías CSIT

Catálogo de Servicios SIC

Portafolio de Servicios SIC

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento