







PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

1. Objetivo, alcance y convenciones





| | |
|-----------------|---|
| Objetivo | Asegurar un buen entendimiento y poner a disposición de los usuarios externos e internos los servicios de TI que presta la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. |
| Alcance | <p>Inicia con la definición de los servicios, aprobación, actualización, parametrización y socialización del catálogo y finaliza con la medición del servicio y recomendaciones de mejora sobre el mismo.</p> <p>El presente procedimiento aplica para todos los usuarios internos y externos del Ministerio de Educación Nacional.</p> |

| | Punto de Verificación | Nota | Evidencias | Interacción con otros procesos | Tiempos | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Mínimo | Máximo |
| Convenciones |  |  |  |  |  |  |

2. Disposiciones Generales












Revisar que el catálogo de servicio difundido corresponda al aprobado.
 Revisar que el árbol de categorías parametrizado en la herramienta de mesa de servicio corresponda con el catálogo aprobado.
 Garantizar la medición del servicio y la aplicación de las acciones de mejora definidas.

3. Descriptivo del Procedimiento

| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
|-----|---|---|---|---|
| 1 | DEFINIR LOS SERVICIOS DE TI EN LA MATRIZ CATÁLOGO DE SERVICIOS Convocar a mesas de trabajo a los Colaboradores de la OTSI responsables de la prestación de cada uno de los servicios de | Asesor Grupo de Servicios TIC Asesor Grupo de Aplicaciones |  2 semana  4 semanas |  ST-FT-09 Matriz de Catálogo de Servicios |










PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

| 3. Descriptivo del Procedimiento | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|---|
| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
| | <p>TI, con el fin de definir de manera integral cada servicio en cuanto a: Condiciones de servicio, Descripción del Servicio, acuerdos de Niveles de Servicios (ANS's), así mismo definir Acuerdos de nivel de operación (OLA's) en caso de requerirse.</p> <p> Esta actividad se debe realizar por lo menos una vez al año.</p> | Profesional Especializado Grupo de Infraestructura | | |
| 2 | <p>APROBAR CATÁLOGO DE SERVICIOS</p> <p>Aprobar el catálogo definido en cuanto a: estructura, categorización y asignación de servicios por categorías.</p> <p>¿Se Aprobó catálogo de servicios?</p> <p>Si: Continúa con la Actividad 6. No: Continúa con la Actividad 4.</p> | Jefe de Oficina de tecnología y sistemas de información |  1 semana  2 semanas |  Acta de Aprobación de Catálogo de Servicios y Niveles de Servicios |
| 3 | <p>ANALIZAR AJUSTES</p> <p>El Asesor Grupo Servicios TIC con apoyo del Profesional Universitario del Grupo Servicios TIC, tomarán como insumo las recomendaciones realizadas por el Jefe de la Oficina y su grupo de asesores, con el fin de hacer los ajustes correspondientes.</p> <p> 1 En caso de ser requerido, se solicitará el apoyo y participación del Asesor de Aplicaciones y el Profesional Especializado de Infraestructura para realizar los ajustes que requieran un conocimiento más específico y técnico del servicio.</p> | Asesor Grupo de Servicios TIC Profesional Universitario |  1 día  5 días | |
| 4 | <p>ACTUALIZAR CATÁLOGO</p> | Asesor Grupo de Servicios TIC |  1 semana  2 semanas |  |






PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

| 3. Descriptivo del Procedimiento | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|--|
| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
| | Una vez realizados los ajustes correspondientes a los servicios, se actualizará la información en el catálogo para asegurar que la definición de los servicios y su oferta se encuentren completas y sea estándar en todo el Ministerio. | Profesional Universitario Técnico Administrativo | | Catálogo de Servicios actualizado |
| 5 | PARAMETRIZAR CATÁLOGO Entregar documento que contiene los servicios ofrecidos por la OTSI al Profesional Especializado de Infraestructura para que se realice la parametrización y solicitudes de los servicios que ofrece la Oficina de Tecnología y Sistemas de información. ♦ ¿Los parámetros son los correctos? Si: Continúa con la Actividad 7. No: Continúa con la Actividad 4. | Profesional Especializado Grupo de Infraestructura |  1 semana  4 semanas |  Herramienta Mesa de Servicios |
| 6 | SOCIALIZAR CATÁLOGO DE SERVICIOS Socializar el Catálogo de Servicios a nivel interno de la OTSI inicialmente y posterior a ello en el Ministerio haciendo uso de los canales de comunicación Interna institucionalizados, con el fin de dar a conocer el producto terminado.  Esta actividad se realizará por lo menos una vez al año.  Si se refiere a un control de cambios sobre el catálogo de servicios TIC, se deberá actualizar el catálogo en el sitio dispuesto para tal fin y esta actividad corresponderá a la socialización. | Asesor Grupo de Servicios TIC Profesional Universitario |  1 día  5 días |  Correo Electrónico / Notas Informativas (Pregonero) / evidencia de publicación del catálogo |








PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

| 3. Descriptivo del Procedimiento | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
| | <p>◇ ¿Se requiere aplicar control de cambios al catálogo?</p> <p>Si: Continúa con la Actividad 8. No: Continúa con la Actividad 9.</p> | | | |
| 7 | <p>CONTROL DE CAMBIOS EN EL CATÁLOGO</p> <p>Durante la vigencia del Catálogo de Servicios, internamente los grupos de trabajo de la OTSI podrán solicitar actualizaciones en la categoría de los servicios definidos en el formato ST-FT-09 Matriz de Catálogo de Servicios y en el árbol de categorías.</p> <p>Las solicitudes serán recibidas a través de la mesa de servicio y deberán venir avaladas por la Coordinación de Aplicaciones o Coordinación de Infraestructura o Coordinación de Servicios TIC o Jefe de la Oficina.</p> <p>El Profesional Universitario de la Coordinación de Servicios TIC analizará la solicitud e incorporará la actualización en la matriz de catálogo de servicios y en el árbol de categorías. De ser pertinente, requerirá al Solicitante aclaración o ajustes en las descripciones del servicio.</p> <p>Aprobar o desaprobado la gestión de cambio.</p> <p>◇ ¿Se Aprobó la actualización al catálogo de servicios?</p> <p>Si: Continúa con la Actividad 5. No: Continúa con la Actividad 9.</p> | <p>Profesional Universitario</p> <p>Jefe Oficina (aprobación)</p> | <p> 1 semana</p> <p> 2 semanas</p> | <p> ST-FT-09 Matriz de Catálogo de Servicios actualizado</p> <p> Árbol de Categorías actualizado</p> |


PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

| 3. Descriptivo del Procedimiento | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|---|
| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
| 8 | <p>MEDIR SERVICIO</p> <p>Realizar revisión del cumplimiento de ANS: La Mesa de Servicio deberá suministrar los reportes de cumplimientos de ANS de forma semestral.</p> <p>El Asesor de Servicios TIC, Asesor de Aplicaciones y Profesional Especializado de Infraestructura con el apoyo del Profesional Universitario Grupo Servicios TIC, realiza análisis de la información suministrada para determinar las necesidades de ajustes a los servicios existentes.</p> | <p>Supervisor y/o Interventor (Mesa Servicio)</p> <p>Asesores Grupos Servicios TIC y Aplicaciones</p> <p>Profesional Especializado Grupo de Infraestructura</p> <p>Profesional Universitario Servicios TIC</p> | <p> 1 semana</p> <p> 2 semanas</p> | <p> Informe Medición del servicios</p> |
| 9 | <p>REALIZAR RECOMENDACIONES DE MEJORA DEL SERVICIO</p> <p>Si con el análisis de la medición del servicio se determina que algún servicio requiere mejora, el Asesor Grupo de Servicios TIC convoca a mesas de trabajo al Asesor de Aplicaciones y Profesional Especializado de Infraestructura de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, para que se tomen acciones que mitiguen los riesgos de incumplimiento de las metas acordadas y se establezcan recomendaciones de mejora del servicio.</p> <p>◆ ¿El Catálogo requiere mejora?</p> | <p>Asesores Aplicaciones Servicios TIC</p> <p>Profesional Especializado de Infraestructura</p> | <p> 1 semana</p> <p> 2 semanas</p> | <p> Acta o Informe de recomendaciones de mejora del servicio</p> |

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01
Versión: 3
 Rige a partir de su publicación en el SIG

| 3. Descriptivo del Procedimiento | | | | |
|---|---|-------------|---------|---|
| No. | Descripción de actividades | Responsable | Tiempos | Evidencia  |
| | Si: Volver a la actividad 2. No: Finaliza el Procedimiento. Finaliza el procedimiento. | | | |

| 4. Control de Cambios | | |
|------------------------------|---|---|
| Versión | Fecha de entrada en vigencia | Naturaleza del cambio |
| 01 | 25/04/2018 | Migración total de la Ficha A-FT-ST-DS-00-02, al Procedimiento Gestión Catálogos de Servicios y Niveles de Servicio al procedimiento ST-PR-01 denominado “Gestión catálogo de servicios y niveles de servicio”. La Ficha Técnica A-FT-ST-DS-00-02 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llegó hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016. |
| 02 | 08-11-2018 | Se actualiza, teniendo en cuenta que se realiza revisión del procedimiento y se generan actividades adicionales. Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. |
| 03 | El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG | Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso. |

| 5. Ruta de aprobación | | |
|------------------------------|---------------|---------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |



La educación
es de todos

Mineducación

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIOS Y NIVELES DE SERVICIO

Código: ST-PR-01

Versión: 3

Rige a partir de su publicación en el SIG

| | | | | | |
|---------------|-----------------------------|---------------|--|---------------|--|
| Nombre | Mónica Yulieth Álvarez Mora | Nombre | Hernán Guiovanni Rios Linares | Nombre | Hernán Guiovanni Rios Linares |
| Cargo | Contratista | Cargo | Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información | Cargo | Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información |