

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“Interno”**

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.


Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

2. ALCANCE 3

3. DEFINICIONES 4

4. CONTENIDO. 6

5. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO 7

6. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO 1

7. CONTROL DE CAMBIOS..... 3

8. FLUJO DE APROBACIÓN..... 4

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

1. OBJETIVO

Proporcionar y mantener una única fuente de información consistente sobre todos los servicios del ambiente productivo, así como de aquellos servicios que están en proceso de construcción hasta que sean liberados en el ambiente productivo, asegurando que la información esté disponible al personal según los niveles de acceso autorizados y adecuados a la realización de sus labores de Gestión de Servicios de TI.

1.1.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La Gestión de Catálogo de servicios específicamente persigue:

- Administrar la información contenida en el Catálogo de servicios y garantizar que ésta reúne las necesidades de los demás procesos de Gestión de servicios de TI.
- Garantizar que la información esté disponible al personal, según los niveles de acceso autorizados y adecuados a la realización de sus labores de Gestión de servicios de TI.
- Garantizar la exactitud y confiabilidad de los detalles, estados, interfaces y dependencias de todos los Servicios del ambiente productivo, así como de aquellos Servicios que están en proceso de construcción hasta que sean liberados en el ambiente productivo.

2. ALCANCE

Inicia con el diseño de la plantilla de datos del Catálogo para la definición de servicios tanto de soporte, como de negocio, producto del insumo de la iniciativa estratégica Corporativa, iniciativa estratégica de TI, relaciones con el negocio (Gestión de Problemas – Gestión de Cambios) y otros procesos de gestión de servicios de TI. Lo anterior con el objetivo de formalizar los datos preliminares a configurar con su respectivo relacionamiento en la Herramienta de gestión, lo cual denominamos a partir de ahora como la producción del Catálogo de Servicios. Es importante resaltar que el presente documento, no contempla en su alcance aquellas actividades, como: Diseñar, construir, probar, liberar y mantener funcionalidades y herramientas habilitadoras del proceso dado que es responsabilidad del administrador de las herramientas habilitadoras, el mantenimiento y cumplimiento de solicitudes de servicio lo cual es responsabilidad del Gestor de Solicitudes de Servicio y el mantenimiento y uso de los activos de servicio y

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

datos de configuración cuya actividad es responsabilidad del proceso de Gestión de Activos y Configuración.

3. DEFINICIONES

Catálogo de servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en ambiente productivo, incluso los que están disponibles para su entrega. El Catálogo de servicios es parte del Portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: Servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo requeridos por el proveedor de servicios para ofrecer servicios de cara al cliente.

Elemento de Configuración (CI): *Configuration Item*, por sus siglas en inglés; Es cualquier componente u otro activo de servicio que es necesario gestionar con el ánimo de entregar un servicio de TI. La información sobre cada elemento de configuración se consigna en un registro de configuración en el sistema de gestión de la configuración y se mantiene durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del cambio. Por lo general se incluyen los servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal, así como documentación del proceso y de los acuerdos de nivel de servicio.

Estrategia del Servicio: Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio, ésta define la perspectiva, la posición, los planes y los patrones que un proveedor de servicios tiene que ejecutar para cumplir con los resultados de una organización de negocios. La Estrategia de servicio incluye los siguientes procesos: Gestión de la estrategia de servicios de TI, Gestión de Portafolio de servicios, Gestión Financiera de los servicios de TI, Gestión de la Demanda y la Gestión de la Relación comercial o con el negocio. Aunque estos procesos están relacionados con la Estrategia de servicio, la mayoría de los procesos tienen actividades que se llevan a cabo a través de varias etapas del ciclo de vida de servicio.

Gestión de Servicios: Es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas, usadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios.

Gestión de Servicios de TI: Consiste en la implementación y Gestión de Calidad de servicios de TI que reúnen las necesidades del negocio. La Gestión de Servicios de TI es realizada por los prestadores de servicio a través de la apropiada combinación de personas, procesos y tecnologías de información.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Es un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. Es propiedad del *Cabinet Office*

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

(parte del HM Government), ITIL® proporciona orientación sobre la provisión de servicios de TI de calidad y los procesos, funciones y otras capacidades necesarias para apoyarlos. El marco ITIL® se basa en un ciclo de vida de servicio y consta de cinco etapas del ciclo de vida (Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y la Mejora Continua del Servicio), cada uno de los cuales tiene su propia publicación de apoyo. También hay una serie de publicaciones complementarias de ITIL® que proporcionan orientación específica a los sectores industriales, tipos de organización, modelos operativos y arquitecturas tecnológicas; Para más información ver www.itil-officialsite.com.

Portafolio de servicios: Es el conjunto completo de servicios que está gestionado 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: Fuente de información del servicio (propuestos o en desarrollo), Catálogo de servicios (en vivo o para su entrega) y servicios retirados.

Requerimiento o solicitud de Cambio (RFC): Request For Change por sus siglas en inglés. Es una propuesta formal de cambio a realizar, incluye detalles del cambio propuesto y puede ser registrada en papel o electrónicamente. Esta solicitud formal se hace para la implementación de un Cambio, se hace enviando la Solicitud de Cambio a la Gestión de Cambios para cualquier Cambio que no sea estándar o de rutina.

Service Pipeline: Es una base de datos o documento estructurado que lista todos los servicios de TI que están en estudio o desarrollo, pero aún no están disponibles para los Clientes. La fuente de información del servicio proporciona una visión empresarial de futuros posibles servicios de TI y es parte del Portafolio de servicios que normalmente no se publican a los clientes.

Servicio: Es la manera de entregar valor a los clientes para facilitar los resultados que estos desean alcanzar sin la propiedad de los costos y riesgos particulares. El término “servicio” algunas veces es usado como un sinónimo para Servicio básico, Servicio de TI o Paquete de servicio.

Servicios de Negocio: Es aquel servicio que se entrega a los Clientes del negocio por unidades de negocio. por ejemplo, entrega de servicios financieros a los Clientes de un banco o bienes a los clientes de una tienda al por menor; la entrega exitosa de los servicios de negocio con frecuencia depende de uno o más servicios de TI. Un Servicio de Negocio puede consistir casi totalmente de un servicio de TI, por ejemplo, un servicio de Banca en línea o un Sitio Web externo donde los clientes pueden ordenar pedidos de productos.

Servicios de Soporte: Es un servicio de TI que no es directamente usado por el negocio, pero es requerido por el Proveedor de Servicios de TI para entregar los servicios de cara al cliente (por ejemplo, un Directorio de servicios o un servicio de backup); Estos

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

servicios de apoyo también pueden incluir servicios de TI sólo utilizados por el proveedor de servicios de TI. Todos los servicios que soportan producción, incluyendo los que están disponibles para su despliegue se registran en el Catálogo de servicios, junto con información acerca de sus relaciones con los servicios de cara al cliente y otros Elementos de Configuración (CI).

Sistema de Gestión de Configuración (CMS): Configuration Management System por sus siglas en inglés. Es el conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la Gestión de Activos y configuración. El CMS es parte de un sistema de Gestión Conocimiento del servicio e incluye herramientas para la recolección, almacenamiento, gestión, actualización, análisis y presentación de datos sobre todos los elementos de configuración y sus relaciones. Éste también puede incluir información acerca de Incidentes, Problemas, Errores conocidos, Cambios y liberaciones. El CMS es mantenido por la Gestión de Activos y configuración y es usado por todos los procesos de Gestión de servicios de TI.

TI (IT): Tecnologías de Información o Information Technology por sus siglas en inglés, es el término genérico referido al campo entero de la tecnología informática, incluyendo hardware, software, programación y/o administración de redes. Comúnmente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso, mientras que TI refiere a tecnologías de la información, TIC implica además, aquellas destinadas a la comunicación, de esta forma, el término TI es un término más amplio y abarca a las TIC.

Fuente: ITIL Edición 2011

4. CONTENIDO.

CONDICIONES GENERALES

Las Políticas del Proceso de Catálogo de Servicios y la Matriz de responsables de este, se encuentran descritas en los numerales [Políticas del Proceso](#) y [6.1 Matriz RACI](#) en este documento.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

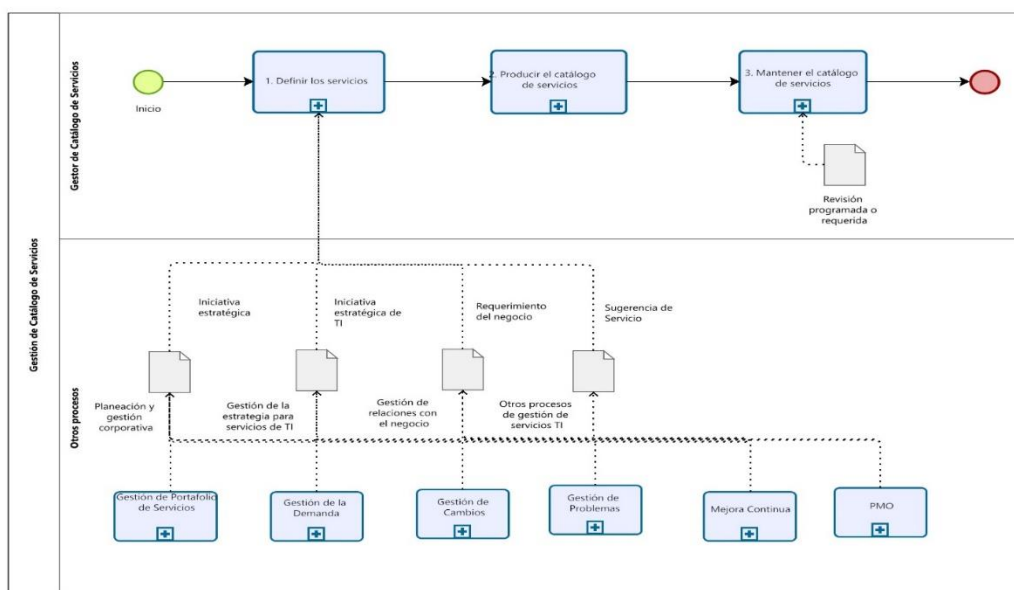
- Flujo de Catálogo de Servicios (Bizagi)
- Artefacto # 1 SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
- Artefacto # 2 SIG-TI-FR029 FESAS Transición de Servicio

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

DESARROLLO

Ver descripción de diagrama Procedimiento de Catálogo de Servicios (Bizagi)

5. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Powered by
 Bizagi Modeler

Ilustración 1 Diagrama de flujo procedimiento

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		


6. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Evidencia
1.	Definir los Servicios	Definir los servicios a partir de la identificación de los Servicios de negocio y Servicios de soporte, según levantamiento de información de la realidad de TI. Se deben seleccionar todos aquellos Servicios que se prestan actualmente.	Gestor de servicio TI	SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios / Herramienta de gestión
2	Diseñar y mantener el modelo y plantilla de datos del Catálogo	Diseñar y mantener el modelo y plantilla de datos, que se emplearán para almacenar la información del Catálogo, con información relevante para cada servicio.	Gestor de servicio TI	Registro manual SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
3	Definir Servicios de Soporte	Definir e identificar los servicios de soporte que deben constituir el Catálogo de servicios. Esta actividad se realiza a partir del levantamiento de información de la realidad de TI.	Gestor de servicio TI	Registro manual SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
4	Acordar y formalizar el modelo y plantillas de datos preliminar del Catálogo	Acordar la manera de poblar el Catálogo de servicios. Una vez realizada la socialización de la plantilla de datos, acordar y formalizar modelo y plantilla de levantamiento de información del Catálogo para iniciar con el poblado de datos.	Gestor de servicio TI	Envío por correo electrónico
5	Producir el Catálogo de Servicios	Producir el Catálogo de servicios, una vez se tiene la lista definitiva de servicios identificados, se debe asegurar que el Catálogo de servicios contenga información actualizada, confiable y precisa.	Gestor de servicio TI	Registro manual en SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
6	Entregar plantillas de datos del	Entregar las plantillas con la que se hará la obtención de datos para el	Gestor de servicio TI	Envío por correo electrónico

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Evidencia
	Catálogo de Servicios	Catálogo de Servicios (Servicios de negocio o servicios de soporte)		
7	Llenar las plantillas de datos del Catálogo de Servicios	Llenar las plantillas de datos del Catálogo de Servicios, garantizando la confiabilidad y exactitud de los datos que se consignan en la plantilla de datos del Catálogo.	Dueño del Servicio	Registro manual en SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
8	Organizar la información de las plantillas del Catálogo de Servicios	Organizar la información recolectada en la plantilla de datos del Catálogo de servicios con el fin de iniciar proceso para la configuración, validando que toda la información detallada del servicio es exacta y confiable. Si la respuesta es afirmativa se solicita su creación en la herramienta.	Gestor de servicio TI	Registro manual en SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios
9	Publicar y divulgar el Catálogo de servicios	Publicar el Catálogo de servicios en la Herramienta de gestión una vez revisado, consolidado y aprobado, asegurando que la información del Catálogo de servicios esté disponible para quienes tienen aprobado su acceso, de manera que apoye el uso efectivo y eficiente de la información	Gestor de servicio TI	Catálogo de servicios publicado en la Herramienta de gestión
10	Identificar posibles cambios al Catálogo de servicios	Identificar posibles cambios al Catálogo de servicios, de acuerdo con las revisiones programadas o requeridas si el servicio no ha sufrido modificaciones por al menos un año.	Gestor de Servicio TI	Registro manual en SIG-SS-CKE-FR04- Catálogo de servicios Herramienta de gestión
11	Publicar el Catálogo de servicios	Publicar el Catálogo de servicios una vez el cambio en el Catálogo de servicios se ha realizado de manera exitosa. Finalizar el Proceso.	Gestor de Servicio TI	Catálogo de servicios publicado en la Herramienta de gestión

Tabla 1 Detalle del procedimiento

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

7. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
06/09/2024	Creación documentó	1.0

Tabla 2 Control de cambios

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO GESTIÓN CATALOGO DE SERVICIO	
Fecha: 06-09-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL06-PR06		

8. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Gladys Sánchez Área/Proceso: Microinformática Fecha:06/09/2024	Nombre: Fredy Arley Páez Área/Proceso: Microinformática Fecha:06/09/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: Vicepresidencia de sistemas de información Fecha: 16/10/2024

Tabla 3 Flujo de aprobación

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