





CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

CÓDIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

VERSIÓN: 2

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/días hábiles/min hábiles <Tiempo total de la atención>	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
<Consecutivo discriminando sistemas de>	<Nombre de la categoría de Servicios>	<Descripción del Servicio>	<Nombre Subcategoría de Servicios>	<Identificador del servicio>	<Nombre del Servicio>	<Tiempo total de la atención>	<El que brinda el servicio o es un proveedor>	<Generalidades sobre el servicio>	<Carácter del servicio: crítico, no crítico>
1	CORREO ELECTRONICO	Servicio de Red que permite a los colaboradores enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. "fuente: Wikipedia"	Administración de cuentas	1-00010 1-00011 1-00012	Desactivación cuenta correo Configurar Cuenta de Correo Creación correo institucional	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno Interno Interno	Depende del tamaño de buzón, ya que para desactivar la cuenta antes se debe hacer una copia de respaldo de la información del correo Dado el esquema de federación con que cuenta la entidad 4 horas es el tiempo estimado.	no crítico no crítico no crítico
2	PORTALES WEB	Sitios Web que brindan información y atención a ciudadanos y terceros que tienen acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Brinda atención y solución a las solicitudes de usuarios relacionadas con Portales WEB o sitios WEB de la entidad.	Envío y Recepción de Correos Novedades Correo	1-00050 1-00080 3-00040	Reportar Falla Restaurar Servicio de Correo Reiniciar Portales	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 8 horas	Interno Externo Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de office365 Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de office365	crítico crítico crítico
3	OFIMÁTICA	Brinda atención y solución a los casos de usuarios relacionados con office.	General	3-00041 3-00042 3-00043	Restaurar Servicio del Portal Instalar Nuevo Portal Migrar Portal	Mesa de Ayuda: Solución: 4 hora Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 72 horas	Interno Interno Interno		crítico crítico no crítico
4	COPIAS DE SEGURIDAD	Administra y Opera el sistema de respaldo y Backups de la entidad	Respaldos (Backups)	7-00010 7-00011 7-00012 7-00014	Crear Backup por Solicitud Ejecutar Backup por falla Restaurar backup	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno Interno Interno Interno		crítico crítico crítico crítico
5	REDES	Administra y configura la plataforma de red local y puntos físicos de red.	Puntos de Red	8-00010 8-00011 8-00012 8-00013	Instalar Reparar Habilitar Desbloquear	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno Interno Interno Interno		crítico no crítico no crítico no crítico
			Certificados	8-00020 8-00022 8-00030	Instalar Certificado Digital Instalar Certificado SSL Permitir Acceso a paginas Web	Especialista Seguridad Solución: 5-10 días Especialista Seguridad Solución: 5 días Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno Interno Interno	El certificado se compra a un proveedor, este no entra por mesa de ayuda No entra por mesa de ayuda	crítico crítico no crítico



GOBIERNO DE ANTIQUIA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 2

CÓDIGO: GSIT-DI-002
FECHA DE APLICACION: NOVIEMBRE DE 2019

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda- Horas habiles/dias habiles/min habiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
6	INTERNET Y SEGURIDAD	Administra el acceso a Internet y Seguridad.	Accesos por Perfil	8-00031	Acceso a invitados	Mesa de Ayuda: Solución: 4 hora	Interno		no critico
				NA	Caida del Servicio	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
				8-00032	Denegar Acceso a Páginas Web	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no critico
				8-00040	Crear y Configurar VPN	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		no critico
				8-00041	Eliminar permisos VPN	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no critico
				9-00010	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		critico
				9-00011	Actualizar definiciones	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		critico
				9-00012	Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 6 horas	Interno		critico
				9-00013	Modificar Políticas en Consola	Especialista de Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		critico
				9-00014	Generar Reportes	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no critico
7	ANTIVIRUS	Administración y Gestión de la plataforma de Antivirus. Reporte e informe de Amenazas Informáticas al igual que las novedades (amenazas)	Antivirus	10-00010	Crear Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no critico
				10-00011	Eliminar Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no critico
				10-00020	Crear Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no critico
				10-00021	Modificar Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no critico
				10-00022	Reservar Dirección IP	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		critico
				11-00010	Crear Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		critico
				11-00011	Eliminar Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		critico
				12-00010	Creación de Usuarios	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		critico
				12-00011	Eliminar usuario	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
				12-00012	Modificar Datos	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
9	CENTRO DE DATOS	Administra y configura los servicios de infraestructura física que soportan el centro de datos	Accesos	11-00011	Eliminar Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		critico
				12-00010	Creación de Usuarios	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		critico
				12-00011	Eliminar usuario	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
				12-00012	Modificar Datos	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
				12-00013	Actualizar Grupos	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		critico
				12-00014	Generar Reporte	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no critico
				NA	Inhabilitar /bloquear Usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no critico
				NA	Restablecer contraseña	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		critico
				NA	Desbloquear usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		critico
				12-00016	Prorrogar vigencia de cuenta	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		critico
10	GESTION DE USUARIOS	Administra usuarios de red	Usuario de Red	NA	Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		no critico



CODIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 2

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
11	EQUIPO DE COMPUTO	Gestiona todo lo relacionado con el equipo de cómputo del usuario	Soporte de equipo de cómputo	NA	Fallas en el computador	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
					Inconvenientes inicio sesión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
					Inconvenientes Windows	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
					Lentitud	Mesa de Ayuda: Solución: 8 hora	Interno/externo (proveedor)		no crítico
12	CONEXIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	Gestiona todo lo relacionado con la interfaz con la SDH	Soporte	NA	Solicitud nuevo equipo	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de disponibilidad de equipos	no crítico
					Instalación/Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
					Presenta falla	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
					Atasco de papel	Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		crítico
13	IMPRESORAS Y SCANNERS	Soporte en impresoras y scanners	Soporte	NA	Cambio de Toner	Mesa de Ayuda: Solución: 1 hora	Interno		crítico
					Fallas en impresora	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	crítico	
					Fallas en Scammer	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	crítico	
					Instalación-Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno	no crítico	
					Limpieza	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)	no crítico	
					Suministro de papel	Mesa de Ayuda: Solución: 0,5 horas	Interno	crítico	
					Configuración de extensión	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno	no crítico	
					Falla en teléfono	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno	no crítico	
14	TELEFONÍA	Soporte en teléfonos	Soporte	NA	Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
					Asignación de permisos	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno	crítico	
					Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno	no crítico	
					Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	crítico	
15	SHAREPOINT Y ONEDRIVE	Soporte a temas relacionados con Oficina 365	Soporte	NA	Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico
					Préstamo videobeam	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno/externo (proveedor)	crítico	
					Conexión en salas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno	no crítico	
					Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno	no crítico	
16	MULTIMEDIA	Soporte en dispositivos multimedia	Soporte	NA	Actualización firmware pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
					Actualización multimedia en pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno	no crítico	
					Registro en biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno	no crítico	
					Generación de reportes	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno	no crítico	
17	CONTROL DE ACCESO	Soporte con biométrico	Soporte	NA	Actualización firmware pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
					Actualización multimedia en pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno	no crítico	
					Registro en biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno	no crítico	
					Generación de reportes	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno	no crítico	



ALCAZAR VENTURA
DE ECONOMIA Y FINANZAS
MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
GUATEMALA

CÓDIGO: GSIT-DI-002
FECHA DE APLICACION: NOVIEMBRE DE 2019

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 2

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
18	CCTV	Círculo cerrado de televisión	Soporte	NA	Descarga de videos	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 Día	Interno		Crítico
				NA	Soporte equipos de computo CCTV	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 Día	Interno		no crítico
				NA	Instalación/Configuración	Responsable: Profesional especializado Solución: 4 horas	Interno		crítico
				NA	Presencia física	Responsable: HEINSOHN Solución: Max 16 horas	Externo	Depende de los ANS estipulados en el contrato, este es el tiempo máximo.	crítico
				NA	Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 horas	Interno		crítico
				NA	Administración de expedientes	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Ajustes y nuevas funcionalidades	Responsable: Idalber Sanchez Solución: 8 horas	Interno	Son 8h para dar respuesta, evaluando el impacto	crítico
				NA	Anulación de radicados	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	capacitación de office	Responsable: Mesa de ayuda Luis Paris Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	capacitación de Oficio	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
2-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-ORFEO	Sistema de información habilitado en la UAERMV para la gestión documental incluyendo correspondencia y trámites internos.	Administración	NA	Corrección de datos	Responsable: Idalber Sanchez Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Creación de comunicaciones masivas	Responsable: Idalber Sanchez Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Creación de tercetos	Responsable: Mesa de ayuda harold menabarro,duque Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	Depuración de tercetos	Responsable: Idalber Sanchez Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Devolución de radicados	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Errores técnicos	Responsable: Idalber Sanchez Solución: 1 hora 1 hora respuesta con el diagnóstico, y la solución según se determine en el diagnóstico	Interno	1 hora para la respuesta con el diagnóstico, y la solución según se determine en el diagnóstico	no crítico
				NA	Temas con plantillas, etc.	Responsable: Mesa de ayuda Luis Paris Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	Casos de usuarios para usar Oficio, correspondencia	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Apoio con una funcionalidad	Responsable: Mesa de ayuda Luis Paris Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Retención Documental (TRD)	Responsable: Gestión documental-Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		crítico
3-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SICAPITAL	Sistema de Información administrativo y financiero.	Administración	NA	Instalación/Configuración	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 horas	Interno		crítico
4-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SICAPITAL-LIMAY	Modulo de gestión contable.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Sergio Rodriguez Solución: 8 horas	Interno	Se cierra la solicitud informando cuanto se demora el desarrollo. Esta tiempo de desarrollo no se tiene en cuenta dentro de los ANS de la mesa de ayuda ya que estos dependen de la complejidad del caso y la disponibilidad del Talento Humano.	no crítico



CODIGO: GSIT-DI-002
FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2019

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 2

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
5-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-OPGET	Módulo de SICAPITAL de ordenes de pago y gestión de tesorería.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Según la tipificación del error	crítico
6-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PAC	Módulo de SICAPITAL del Plan Anual de Caja.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
7-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PREDIS	Módulo de SICAPITAL del Presupuesto Distrital	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Responsable: Diana Caro Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		crítico
8-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-SAE	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Elementos de Consumo.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: César Córdoba Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
9-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-SAI	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Inventarios.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: César Córdoba Solución: 8 horas Responsable: César Córdoba Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		crítico
10-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL- TERCEROS	Módulo de SICAPITAL para la gestión de terceros.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Sergio Rodríguez Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		crítico
				NA	Cambios en datos	Responsable: Rol experto en bases de datos Solución: 8 horas	Interno		no crítico



CODIGO: GSIT-DI-002
 FECHA DE APLICACION: NOVIEMBRE DE 2019

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 2

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas habiles/días habiles/min habiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio								
11-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SIGMA	Automatización del Sistema de Información Geográfica para los procesos misionales de la Entidad, el cual pretende impactarlos positivamente y apoyar la toma de decisiones estratégicas de la unidad.	Aplicación	NA	Error en la aplicación	Responsable: Rol líder grupo de desarrollo de sistemas de información Solución: 8 horas	Interno	Se cierra al dar respuesta del tiempo estimado de desarrollo.	no crítico								
						Responsable: Rol experto en bases de datos Solución: 8 horas				Interno							
						Responsable: Renny Alexander Galán Solución: 2h					Interno						
						2 hora respuesta con el diagnóstico, y la solución según se determine en el diagnóstico						Interno					
						Responsable: Rol líder grupo de desarrollo de sistemas de información Solución: 8 horas							Interno				
						Responsable: Viviana Gomez Solución: 48 horas								Interno			
						Responsable: Rodrigo Acosta Solución: 48 horas									Interno		
						Responsable: Rodrigo Acosta Solución: 8 horas										Interno	
						Responsable: Rodrigo Acosta Solución: 8 horas											Interno
						Responsable: Rodrigo Acosta Solución: 8 horas											
12-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-MOTORSYSTEM	Sistema de control de mantenimiento de maquinaria de obra.	Administración	NA	Sin acceso	Responsable: Profesional especializado Solución: 8 horas	Interno		no crítico								
						Responsable: Profesional especializado Solución: 8 horas				Interno							
						Responsable: Profesional especializado Solución: 8 horas					Interno						
						Responsable: Profesional especializado Solución: 1 hora						Interno					

Elaborado y/o Actualizado por: GLORIA MENDOZ RUIZ / ANDREA SULENA BRAVO
Contratistas/ Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica: Acompañamiento Asesor OAP: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO
Contratista/ Proceso Direccionamiento Estratégico e Innovación: MARCELA ROCÍO MENDOZ ARENAS
 Firma:

Validado por: Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:

Firma:

Aprobado: MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE
 Representante de la Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
1	Se crea el documento con el fin de presentar independientemente el Catálogo de Servicios de TI, que anteriormente era parte del Documento Interno GSIT-DI-001 Estructura de Mesa de Servicios, con el fin de homogenizar la información y la actualización de la misma.	Septiembre de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se incluye la categoría número 18 Circuito cerrado de televisión-CCTV, con el fin de establecer los niveles de atención para las solicitudes relacionadas con este tipo de requerimiento a Mesa de Ayuda. Además, se asigna un número consecutivo compuesto por un número y la particula -SI para identificar las categorías que corresponden a Sistemas de Información.	Noviembre de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación