

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos	Página: 1 de 6	
Procedimiento: Gestión Acuerdos Niveles de Servicio	Código: MPFT0305P	Versión: 01

Objetivo

- Definir, acordar, documentar, monitorear, medir, reportar, revisar y actualizar los ANS establecidos entre la Dirección Servicios de Informática y los procesos EAAB.
- Mejorar y monitorear la satisfacción del cliente a través del control de la calidad del servicio entregado.

Alcance

Monitorear, controlar, mejorar los acuerdos de nivel de servicio que inicia cuando se acuerdan los niveles con cada proceso de negocio (ANS) y termina con la revisión periódica y ajuste del mismo acuerdo.

Términos y definiciones

Acuerdo de nivel de servicio (ANS): Es el acuerdo entre la Dirección de Servicios de Informática y las demás Direcciones de la empresa. El ANS describe las características del servicio, incluyendo las metas de nivel de servicio y especifica las responsabilidades de las partes y establece las condiciones de entrega y seguimiento al desempeño del servicio.

Experto Ejecutor de Servicio: Es la persona responsable de mantener actualizado el tablero de control en cumplimiento de ANS, hacer análisis estadísticos y tendencia de servicios.

Líder de Servicio: Profesional de la EAAB-ESP responsable de gestionar el procedimiento de gestión de acuerdos de niveles de servicio, identificar y revisar los indicadores del proceso, el informe de gestión y proponer ajustes a los servicios.

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC): Conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2015. Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 «Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre». Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Comisión Distrital de Sistemas - CDS.
3. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio.

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos	Página: 2 de 6	
Procedimiento: Gestión Acuerdos Niveles de Servicio	Código: MPFT0305P	Versión: 01

Parte 1: Especificación.

Políticas Generales y de Operación

1. Tanto los roles de los responsables de las actividades, como los comités mencionados en este procedimiento, se identifican en la parte de “términos y definiciones” y están acorde con el vocabulario de las buenas prácticas ITIL.
2. El Líder de Servicio y Experto Ejecutor del Servicio desarrollan y presentan los Niveles de Servicio al negocio con información proveniente de atención de incidentes, hallazgos y no conformidades, de planes de tratamiento de riesgo, fichas de mejoramiento y con las sugerencias y requerimientos para nuevos servicios o nuevas aplicaciones de negocio y mejoras (incluyendo análisis de riesgo)
3. El Líder de Servicio es el responsable de divulgar los Acuerdos de Nivel de Servicio a las Direcciones de la EAAB

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

MPFD0802F02-01

PROCEDIMIENTO			
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos		Página: 3 de 6	
Procedimiento: Gestión de Niveles de Servicio	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)
			DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. DETERMINAR LOS NIVELES DE SERVICIOS TIC			
	1.1. Determinan los servicios a ser prestados y las características del mismo (tiempos de respuesta y disponibilidad de servicio, etc.).		Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor de Servicio Herramienta SRM
	1.2. Establece y divulga los Acuerdos de Niveles de Servicio con el negocio y acordar calendario de seguimiento. (cuando aplique)		Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio Registro de divulgación de los ANS al negocio
	2.3 Desarrolla y mantiene línea base de rendimiento de cada aplicación por sede EAAB	Informe de Gestión	Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio Registro de herramienta de gestión Informe de Gestión
2. FIRMAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO			
	2.1. Publica los Acuerdos de Nivel de Servicio en aplicación de Niveles de Servicio de la EAAB		Profesional DSI (Líder de Servicio) Aplicación Niveles de Servicio
	2.2. Desarrolla, acuerda y divulga nuevos niveles de servicios a nuevos servicios/aplicaciones que ingresen a la Empresa		Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio Registro de acuerdos establecidos con los procesos de negocio EAAB
3. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO			
	3.1. Revisan continuamente el desempeño de los ANS a través de la herramienta de gestión		Experto Ejecutor del Servicio Registro de ingreso a la herramienta de gestión

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos	Página: 4 de 6	
Procedimiento: Gestión Acuerdos Niveles de Servicio	Código: MPFT0305P	Versión: 01

3.2. Asegura que se recolecten los datos necesarios para la generación de los indicadores definidos y que se publiquen de acuerdo con lo convenido.	Experto Ejecutor del Servicio	Informe de registro de recolección de información y su procesamiento
3.3. Elabora y presenta periódicamente el Informe de Gestión a través de comportamiento de indicadores frente a metas.	Experto Ejecutor del Servicio	Registro de presentación de informe de gestión
3.4. Analiza, proyecta, desarrolla reportes y publica el cumplimiento del proceso de los Niveles de Servicio y reporta situaciones que pueden generar incumplimientos.	Experto Ejecutor del Servicio	Informe de Gestión con su respectivo análisis y conclusiones. Registro del reporte de riesgos en la herramienta BMC
4. RECIBIR RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
4.1. Recibe la evaluación periódica de la satisfacción del cliente del servicio prestado y la presenta.	Experto Ejecutor del Servicio	Registro de Encuestas realizadas y registro de la presentación de los resultados.
5. REVISAR PERIODICAMENTE EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO		
5.1. Revisa, actualiza, negocia y divulga periódicamente (anualmente o cuando aplique) los Acuerdos de Niveles de Servicio y la línea base de rendimiento de las aplicaciones acorde con las necesidades del negocio y el nivel de madurez del proceso.	Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio	Registro de revisión, actualización, negociación y

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos	Página: 5 de 6	
Procedimiento: Gestión Acuerdos Niveles de Servicio	Código: MPFT0305P	Versión: 01

			divulgación de niveles de servicio.
6. MONITOREO			
6.1. Programa Reuniones de Seguimiento del Proceso.		Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio	Registro del programa de reuniones
6.2. Mide los Niveles de Servicio conforme la línea base del contrato para establecer el cumplimiento de las metas de efectividad.		Experto Ejecutor del Servicio	Registro de mediciones de los niveles de servicio
6.3. Identifica, califica, gestiona y reporta riesgos de no cumplimiento de niveles de servicio y de rendimiento de las aplicaciones durante la ejecución del proceso que pueden afectar los servicios prestados al negocio (cuando aplique)		Experto Ejecutor del Servicio Experto Ejecutor de Riesgo	Registro de riesgos en la herramienta GRC de EAAB por el Experto Riesgos.
6.4. Diseña, presenta, ejecuta e informa Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnología.		Experto Ejecutor del Servicio	Registro de encuestas realizadas y sus resultados
7. PRESENTAR ACCIONES DE MEJORA			
7.1. Periódicamente registra y hace seguimiento a las acciones de mejora que se desarrollan en la línea de servicio e informar al proceso de Mejoramiento		Profesional DSI (Líder de Servicio) Experto Ejecutor del Servicio	Informe de Gestión
8. REGISTRAR CONOCIMIENTO			

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión del Servicio Informáticos	Página: 6 de 6	
Procedimiento: Gestión Acuerdos Niveles de Servicio	Código: MPFT0305P	Versión: 01

8.1. Adiciona el conocimiento generado por la operación del proceso al repositorio de gestión de conocimiento de Acueducto		Experto Ejecutor del Servicio	Registro del conocimiento o adicionado al repositorio.
--	--	-------------------------------	--

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno.	Revisó: Olga Lucia Quintana T.	F. Revisión: 8/9/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018