

| PROCEDIMIENTO | | |
|--|-------------------|-------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 1 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

Objetivo

Establecer las actividades necesarias para formular y aprobar Acuerdos Marco de Servicio.

Alcance

El procedimiento inicia desde la concertación de las metas de prestación de los servicios, la actualización de los datos en el Sistema Integrado de Información-SIE, hasta el seguimiento a los Acuerdos Marco de Servicio aprobados. Aplica a todos los procesos de prestación de servicios internos de la Empresa

Términos y definiciones

ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO (APS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.

ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIO (ARS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS: Es el documento que contiene las especificaciones de los servicios a prestar y las tarifas a transferir por cada concepto. Es el marco de referencia que permite que el área prestadora de servicio APS y ARS mantengan una buena relación de cliente - proveedor.

CATÁLOGO DE SERVICIOS. Es un portafolio de “*productos o servicios*” ofrecidos por un APS. Tiene su representación particular en el sistema integrado empresarial SAP.

NUEVOS SERVICIOS: Son aquellos servicios que no han sido contemplados en ningún catálogo de servicios y por consiguiente en el Acuerdo Marco de Servicios.

SERVICIO INTERNO: Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por un área prestadora de servicios con el objetivo de brindar apoyo técnico, logístico y administrativo a cualquier área de la Empresa para que ésta pueda desempeñar eficientemente las funciones para las cuales fue creada.

Normatividad

- Decreto 591 de 2018 “Por medio del cual se adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG”. Alcaldía Mayor de Bogotá.

Políticas Generales y de Operación.

- La formulación de los Acuerdos Marco de Servicio, deben estar alineados con el Plan General Estratégico del Acueducto de Bogotá-ESP, los Acuerdos de Gestión de cada una de las Áreas Receptoras de Servicios (ARS) y a su vez armonizados con las Políticas Presupuestales.

| | | |
|---|------------------------------------|---------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|---|--------------------------|--------------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 2 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

2. Para el desarrollo del procedimiento, debe haber permanente apoyo de la Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.
3. Este procedimiento tiene en cuenta los lineamientos definidos en el Manual de Políticas de Servicios Compartidos.
4. Periódicamente, los profesionales de las APS en coordinación con los profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos, deben actualizar en SAP, los siguientes datos:
 - Tarifas de Costo - CO.
 - Capacidades de los centros de costo.
 - Valores estadísticos asociados a servicios corporativos.
 - Costo del servicio.
 - Acuerdos de niveles de servicio y sus metas asociadas (esta información debe coincidir con la información registrada en el acuerdo de gestión del APS correspondiente).
5. Los Acuerdos Marco de servicios se negociarán cuando las condiciones del Acuerdo cambien significativamente, es decir cuando se modifique el objeto y alcance, se crean nuevos servicios o nuevas Áreas Prestadoras de Servicio o se genere una nueva necesidad de servicios que deba incorporarse.
6. En el ejercicio de actualización de indicadores operativos y tácticos que lidera la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos se negociarán con las Áreas Prestadoras de Servicio (APS) los niveles de servicio, una vez aprobados los Acuerdos de Gestión de la vigencia, estos serán los nuevos niveles de servicio de los servicios de las APS.
7. Los criterios de Distribución de los servicios corporativos se deben consultar en SAP transacción S_ALR_87013645, usando los criterios de búsqueda de centro de costo del Área Receptora de Servicio (ARS) y el valor estadístico relacionado en el Acuerdo Marco de Servicios. En caso de encontrar error se debe solicitar a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos su actualización mediante correo electrónico.

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|---|--|--|--|
| 1. ELABORAR EL ACUERDO MARCO DE SERVICIO | | | |
| 1.1 Estructura objeto y alcance de los Acuerdos Marco de Servicio a suscribir. | Acuerdo Marco revisado por el Director del APS | Planificador y grupo de trabajo del ARS Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Acuerdos Marco de Servicios formulados |
| 1.2 Valida y registra la información de servicios a prestar, unidad de medida, costos por servicio y niveles de servicio. | Acuerdo Marco revisado por el Director del APS | Planificador y grupo de trabajo del ARS Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, | Acuerdos Marco de Servicios formulados |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|---|--------------------------|--------------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 3 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|---|------------------|--|---|
| | | Gastos y Costos | |
| 1.3 Valida, aprueba Acuerdo Marco de Servicios a suscribir con la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. | | Gerente del APS | Acuerdos Marco de Servicios formulados |
| 1.4 Remite a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control el Acuerdo Formulado para aprobación. | | Director del APS | MPFD0801F01 Memorando Interno |
| 1.5 Asesora permanentemente a las ARS en la definición e identificación de las modificaciones necesarias a los Acuerdos Marco de Servicios formulados. | | Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Acuerdos Marco de Servicios formulados |
| 2. NEGOCIAR Y APROBAR ACUERDOS DE SERVICIOS | | | |
| 2.1 Analiza el Acuerdo Marco de Servicios Formulado por el APS | | Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Acuerdo Marco de servicios formulados y aprobados por el Director del APS |
| 2.2 Valida la información contenida en los Acuerdos Marco de Servicio, analiza que los servicios sean propios a la función de cada área. Analiza costos de prestación de servicios, indicadores y niveles de servicio propuestos y presenta los aspectos a mejorar a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | | Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Acuerdo Marco de servicios formulados y aprobados por el Director del APS |
| 2.3. Expone los aspectos a mejorar en la propuesta de Acuerdos Marco de Servicio y negocia ajustes con el Director del APS. | | Director de la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Acuerdo Marco de servicios formulados y aprobados por el Director del APS |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------------|-----------------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Y | Página: 4 de 7 |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|---|--|--|---|
| 2.4 Negocian y aprueban los Acuerdos Marco de Servicios. | Aprobado por el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control y el Gerente de la APS | Gerente Corporativo de Planeamiento y Control y Gerente del APS | Acuerdo Marco de servicios aprobado |
| 3. DIFUNDIR ACUERDOS MARCO DE SERVICIOS APROBADOS | | | |
| 3.1 Divulga los Acuerdos Marco de Servicio aprobados con cada uno de los profesionales de los grupos de trabajo o los funcionarios responsables de la prestación del servicio de su área con el fin de coordinar la efectiva prestación de los servicios. | | Director del APS Profesionales de las APS | Correo Electrónico MPFD0801F05 Ayuda de memoria |
| 4. DETERMINAR Y NEGOCIAR NIVELES DE SERVICIO Y COSTOS POR SERVICIO | | | |
| 4.1 Realiza reuniones con los directores y Planificadores de las APS con el fin de determinar los niveles de servicio para la prestación de sus servicios y los costos por servicio. | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos y Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos | MPFD0801F05 Ayuda de memoria |
| 4.2 Ajusta las fichas de los indicadores de las APS en el Aplicativo Plan de Acción conforme a lo acordado en las reuniones con las APS. | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos y Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos | Aplicativo Plan de Acción |
| 4.3 Aprueba los indicadores. Una vez se haga la aprobación de los Acuerdos de Gestión se aprueban los indicadores y niveles de servicio de las APS. | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos y Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos | Aplicativo Plan de Acción |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|--|-------------------|-------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 5 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|--|--|--|---|
| 4.4 Actualiza los costos por servicio y los publica. | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos y Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos | |
| 5. VERIFICAR AJUSTES A LOS DATOS MAESTROS EN SAP. | | | |
| 5.1 Ajusta los datos maestros contemplados conforme a lo acordado en las reuniones con las APS. | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Datos maestros ajustados en SIE-SAP |
| 5.2 Ajusta las tarifas y capacidades en el Sistema de Información Empresarial –SIE (SAP) | | Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos | Datos maestros ajustados en SIE-SAP |
| 6. IDENTIFICAR NUEVAS NECESIDADES DEL SERVICIO | | | |
| 6.1 Identifica las nuevas necesidades de servicios (servicios no contemplados en el Acuerdo Marco de Servicios de la anterior vigencia o mayores cantidades de servicio). | Verificar que las nuevas necesidades sean tenidas en cuenta en la planificación de las APS | Profesionales de cada una de las Áreas Receptoras de Servicio (ARS) | MPFD0801F01 Memorando Interno |
| 6.2 Solicita mediante oficio a la Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos, en el ejercicio de Planificación y Programación Presupuestal las nuevas necesidades de servicio y el presupuesto que debe asignarse. | Verificar que las nuevas necesidades sean tenidas en cuenta en la planificación de las APS | Profesional del ARS | MPFD0801F01 Memorando Interno |
| 6.3 Identifica las nuevas necesidades de servicio. Se deben tener en cuenta las fechas previstas en el proceso de planificación y programación presupuestal. | | Profesional del ARS | |
| 7. REVISAR Y APROBAR LAS NUEVAS NECESIDADES DE SERVICIO | | | |
| 7.1 Revisa las nuevas necesidades de servicio identificadas por las Áreas Receptoras de Servicio (ARS). | Cronograma de planificación y elaboración de presupuesto | Director del ARS | Registro de identificación de las nuevas necesidades de |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|--|-------------------|-------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 6 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|--|---|---|--|
| 7.2 Consolida las nuevas necesidades de servicio en la Plantilla de Planificación y continua con el Procedimiento Planificación y Control de Centros de Costos MPEE0209P | Cronograma de planificación y elaboración de presupuesto | Director del ARS | servicio MPEE0209F03 Plantilla Planificación Y Presupuestación |
| 8. REVISAR ACUERDOS MARCO DE SERVICIOS APROBADOS PARA PLANIFICAR SERVICIOS A PRESTAR | | | |
| 8.1 Genera el Acuerdo de Gestión de la respectiva APS. A partir de los Acuerdos Marco de Servicios establecidos por las Áreas Receptoras de Servicios (ARS) y las Áreas Prestadoras de Servicios (APS). | Cronograma de definición de Acuerdos de Gestión con seguimiento | Director del APS | Aplicativo Plan de Acción de las APS |
| 8.2 Garantiza la prestación del servicio conforme a lo pactado en el Acuerdo Marco de Servicio. Los Acuerdos de Gestión deben contemplar los niveles de servicio y las metas aprobados en los Acuerdos Marco de Servicio, así como las actividades o proyectos que deben desarrollar las APS para la prestación eficiente de los servicios programados en la vigencia. | Cronograma de definición de Acuerdos de Gestión con seguimiento | Director del APS | Aplicativo Plan de Acción de las APS |
| 8.3 Determina las cantidades de servicios que deben prestar en la siguiente vigencia, con base en los Acuerdos Marco de Servicios vigentes, las nuevas necesidades de servicio aprobadas, las estadísticas de consumo y la normatividad vigente. | | Profesionales de las Áreas Prestadoras de Servicios (APS) | |
| 8.4 Identifica servicios a prestar. En el caso de Contratación y Compras le corresponde la definición del Plan de Contratación y Compras de acuerdo al procedimiento MPFB0102P "Planificación y Programación de Contratación y Compras" | | Profesionales de las Áreas Prestadoras de Servicios (APS) | Plan de Contratación y Compras |
| 8.5 Ingresa en el Sistema Integrado de Información SAP los planes de servicio que se prestan periódicamente, es decir que si al consolidarse los Acuerdos Marco de Servicios, se identifica que los servicios deben ser prestados a través de un plan de mantenimiento, es necesario remitirse a los siguientes procedimientos (según sea el caso). | | Profesionales de las APS | MPFM0401P "Gestión de Mantenimiento correctivo y preventivo Planta Física" MPFM0301P "Gestión Mantenimiento de Automotores" MPFM0101P "Mantenimiento Preventivo Electromecánico" MPFM0102P |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |

| PROCEDIMIENTO | | |
|--|-------------------|-------------|
| Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS | Página: 7 de 7 | |
| Procedimiento: Formulación de acuerdos marco de servicio | Código: MPEE0203P | Versión: 02 |

| ACTIVIDADES | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO) | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|--|---|---|--|
| | | | Mantenimiento Correctivo Electromecánica |
| 9. HACER SEGUIMIENTO | | | |
| 9.1 Hace seguimiento a la negociación y aprobación de los Acuerdos Marco de Servicio que deben establecerse en la vigencia y generar periódicamente un reporte donde se pueda evidenciar el estado de aprobación de los mismos. | Porcentaje de acuerdos de servicio firmados | Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| Elaboró: Mónica López Castro – María Lucia Ramos López | Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Revisión: 11/02/2019 |
| Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos. | Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo | F. Aprobación: 15/02/2019 |