

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	05 de agosto de 2020	Versión inicial del procedimiento donde se establecen los lineamientos generales para la gestión de niveles de servicio asociados a los servicios tecnológicos ofrecidos por parte de la Dirección de Tecnologías e Información.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la construcción del documento, por parte del grupo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo, en las cuales participaron los profesionales del grupo y el analista del proceso de la OAP.	<p>Jorge Bernardo Gómez Rodríguez <b>Dirección de Tecnologías e Información</b></p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales <b>Profesional de revisión de normalización de la OAP</b></p>	<p>Ana María Aristizábal Osorio <b>Subsecretaría de Gestión Institucional</b></p> <p>Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. 117611</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

El objetivo de la gestión del nivel de servicio es garantizar la prestación de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías e Información a través de un ciclo constante de acuerdos, monitorización, reportes y mejora de los niveles de servicio, alineado con los objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.

### Alcance

La gestión de niveles de servicio cubre los servicios de tecnologías e información y aplica a todos los usuarios de la Secretaría Distrital de Gobierno.

### Responsable

Profesional del grupo de Servicios Tecnológicos, encargado por parte de la Dirección de Tecnologías e Información para realizar la gestión de los ANS.

### Políticas de operación

La gestión de niveles de servicio debe definir con claridad los objetivos de desempeño de los servicios de modo que se puedan usar para evaluar, monitorear y gestionar adecuadamente su entrega.

Para lograr estos objetivos se deben cumplir las siguientes políticas:

- Todos los ANS deberán estar acordados y aceptados por la Dirección de Tecnologías e Información y por las partes involucradas, esto aplica tanto para los contratos con los proveedores, los acuerdos operativos entre los Grupos de la Dirección de Tecnologías e Información y los propietarios de cada uno de los servicios relacionados en el catálogo de servicios.
- Con el objeto de establecer las oportunidades de mejora que garanticen la entrega del servicio, se analizará el comportamiento y tendencias a través del tiempo, de las cifras asociadas a los ANS establecidos, reportados y obtenidos desde la herramienta de gestión de servicios de TI.
- La medición del cumplimiento de los ANS se realizará mediante los informes que se generarán desde la herramienta de gestión de servicios de TI, teniendo en cuenta el porcentaje de avance del caso el cual no deberá superar el 100% del tiempo establecido.
- Los ANS tendrán en cuenta el horario laboral establecido dentro de la entidad y el calendario oficial de días hábiles en Colombia.  
Las solicitudes de cambio de ANS serán tramitadas por el líder funcional y/o el jefe de la Dirección de Tecnologías e Información
- La Dirección de Tecnologías e Información es el proveedor de servicios tecnológicos frente a las áreas usuarias de la entidad.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

- Definir, diseñar e implementar los planes de trabajo que se requieran, para asegurar que la calidad del servicio entregado logre cumplir con los objetivos propuestos, de acuerdo con las expectativas de los usuarios establecidas en las mesas de trabajo de concertación de Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Acordar entre las diferentes áreas de la Dirección de Tecnologías e Información y los proveedores (internos y externos) los nuevos Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), Acuerdos de Niveles Operativos o Contratos de Soporte.
- Garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, Acuerdos de Niveles Operativos o Contratos de Soporte y gestionar el nivel de los mismos para lograr los objetivos y las medidas de calidad contenidas dentro de los acuerdos establecidos.

## Glosario

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Es un acuerdo documentado entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del usuario. En un mismo Acuerdo de Nivel de Servicio pueden incluirse varios servicios y usuarios.

**Acuerdo de Nivel Operacional (OLA):** Se trata de un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra área de la misma organización. Un Acuerdo de Nivel Operacional (OLA) brinda apoyo en la prestación de servicios al usuario por parte de proveedor de servicios de TI. El OLA define los bienes y servicios que se proveen y las responsabilidades de ambas partes.

**Contrato de Apoyo (CA):** El Contrato de Apoyo (UC) define objetivos y responsabilidades específicos necesarios para cumplir con los niveles de servicio, establecidos en un Acuerdo de Nivel de Servicio determinado. Es un contrato entre el proveedor de servicios de TI y un tercero. El tercero brinda apoyo en los servicios ofrecidos a los usuarios.

**Estructura del catálogo de ANS/ OLA/ CA:** Es un índice estructurado de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y de Contratos de Apoyo (CA). Dependiendo del acuerdo establecido en la estructuración de los acuerdos, podría haber varias capas o niveles de acuerdo, desde los genéricos que se ocupan de asuntos de Gestión del Nivel de Servicio hasta los más específicos que se ocupan de los servicios, sus componentes y los usuarios.

**Formato de modificación de ANS/ OLA/ CA:** Corresponde al formato donde se consigna manualmente los parámetros de configuración del ANS, OLA o CA según corresponda.

**Planes de trabajo:** Corresponde al establecimiento de labores o actividades que en materia de tecnologías de la información y comunicación se deben establecer, por parte de los proveedores de servicio, para corregir y/o ajustar el servicio que se encuentra por fuera de los límites permitidos en la definición del ANS establecido.

**Profesional análisis ANS:** Profesional asignado por parte del Profesional encargado ANS, para realizar los análisis de cumplimiento de los parámetros de atención establecidos para cada servicio y posteriormente, establecer los planes de trabajo o ajustes requeridos con los proveedores del servicio, cuando así lo requieran.

**Profesional encargado ANS:** Profesional del grupo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información, encargado como responsable de la gestión integral de los ANS por parte de la DTI.

**Profesional solicitante:** Profesional que realiza la solicitud de inclusión o modificación de un ANS, dentro de la herramienta de gestión de servicio. El profesional puede ser el líder de cualquier grupo que se encuentra dividida la Dirección de Tecnologías e Información o el profesional que este delegue. De igual forma, el solicitante puede pertenecer a otra área de la SDG.

**Profesional especialista:** Profesional encargado de gestionar el plan de trabajo acordado para corregir y/o ajustar una funcionalidad asociada a la prestación de un servicio. El profesional especialista puede ser el líder de cualquier grupo que se encuentra dividida la Dirección de Tecnologías e Información o el especialista técnico de un proveedor.

**Requisitos de Nivel de Servicio (RNS):** Los Requisitos de Nivel de Servicio son un documento que contiene las requisiciones de servicio desde el punto de vista del usuario y define los niveles de servicio propuestos, las responsabilidades mutuas y otros requisitos específicos de los usuarios o grupos de usuarios.

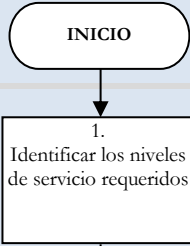
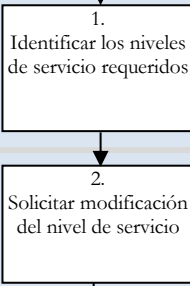
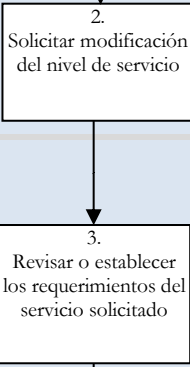
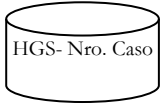
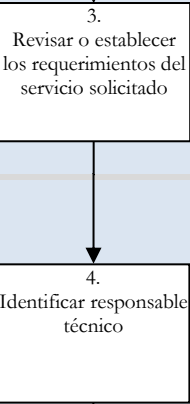
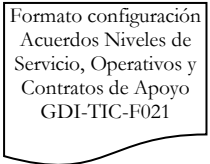
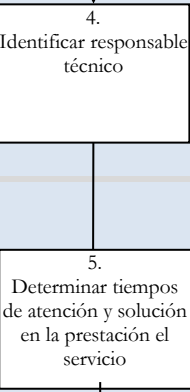
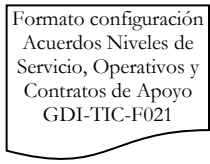
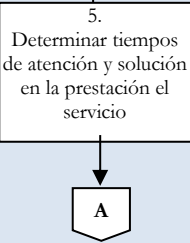
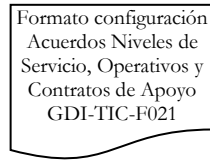
## Siglas

- ITIL: Information Technology Infrastructure Library
- DTI: Dirección de Tecnologías e Información
- SDG: Secretaría Distrital de Gobierno
- HGS: Herramienta de Gestión de Servicio

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
<p>Acuerdo de Niveles de Servicio</p> <p>Acuerdo de Niveles Operacionales</p> <p>Contratos de Apoyo</p>	<p>Documento estratégico de acuerdos de niveles de servicio, acuerdos de nivel operaciones y contratos de apoyo establecido entre la Dirección de Tecnologías e Información con los proveedores y áreas internas, para la prestación efectiva de los servicios, el cual contendrá como mínimo: proceso, servicio, categoría, grupo DTI responsable, especialista responsable, tiempo de atención estimado, tiempo de solución estimado, entre otros.</p>	<p>Servidores públicos de la SDG</p> <p>Proveedores Internos y Externos.</p>

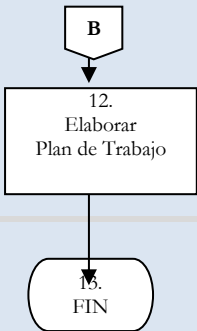

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
	Profesional solicitante	Identificación de las necesidades de nivel de servicio, que deberán ser consideradas en la prestación del servicio, con base en la definición de los requisitos del usuario.	N/A
	Profesional solicitante	Solicitar la inclusión o modificación del nivel del servicio a través de un caso en la HGS.	 <p>HGS- Nro. Caso</p>
	Profesional encargado ANS	Analizar los requerimientos o solicitudes de cambio del servicio solicitado, donde se definan tiempos de atención. Se debe diligenciar el formato GDI-TIC-F021 “Configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo”, registrando la información de: datos usuario solicitante y servicios tecnológicos, como producto del análisis sobre el requerimiento.	 <p>Formato configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo GDI-TIC-F021</p>
	Profesional encargado ANS  Profesional solicitante	De acuerdo con la información suministrada por parte de los responsables del servicio, se debe identificar el grupo, categoría y especialista encargado del servicio. Se debe diligenciar en el formato GDI-TIC-F021 “Configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo”, la sección de configuración del acuerdo del responsable técnico.	 <p>Formato configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo GDI-TIC-F021</p>
	Profesional encargado ANS  Profesional solicitante	Acordar y establecer los tiempos de atención y solución, para cada uno ANS, OLAs y CA definidos, entre el equipo de profesionales que participarán en las posibles incidencias que tenga la prestación del servicio. Se debe complementar en el formato GDI-TIC-F021 “Configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo”, la sección de configuración del acuerdo del responsable técnico. Se remite por correo electrónico para el desarrollo de la siguiente actividad.	 <p>Formato configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo GDI-TIC-F021</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>A</p> <p>6. Registrar los ANS, OLAs y CA definidos en la HGS</p>	Administrador HGS	Se configura la categoría, servicio y tiempos en la HGS para todos los ANS, OLA y CA acordados.	REGISTRO ANS, OLAs y CA HGS
<p>7. Cerrar del caso en la HGS</p>	Administrador HGS	Cerrar el caso en la HGS, confirmando los parámetros acordados.	REGISTRO CIERRE DE CASO HGS
<p>8. Monitorear el desempeño del servicio contra los ANS definidos</p>	Profesional encargado análisis ANS	Mensualmente se monitorea el cumplimiento de los ANS de los servicios con el fin de identificar cuales han superado el 100% de su ANS establecido y que aún no se han solucionado, generando los respectivos memorandos, los cuales se remiten a los responsables de la prestación del servicio, grupos de la DTI o áreas de la Secretaria Distrital de Gobierno.	Memorando
<p>9. Cumple el ANS, OLA o CA?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>13</p>	Profesional encargado análisis ANS	<p>¿Cumple el ANS, OLA o CA?</p> <p><b>Si:</b> Finaliza el procedimiento de Gestión de Niveles de Servicios</p> <p><b>No:</b> Continúa a la siguiente actividad.</p>	
<p>10. Realizar análisis de la información</p>	Profesional encargado análisis ANS	Con base en el análisis de la información y las tendencias observadas, referentes al cumplimiento de su tiempo establecido, se emite concepto técnico y el correspondiente comunicado oficial.	Concepto técnico y comunicado oficial
<p>11. Solicitar Plan de Trabajo</p> <p>B</p>	Profesional encargado análisis ANS	Solicitar el plan de trabajo al proveedor del servicio correspondiente, cuando el porcentaje de avance del servicio supere el 100% del tiempo establecido en los ANS.	Solicitud plan de trabajo

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>12. Elaborar Plan de Trabajo</p>	Profesional especialista	Elaborar el plan de trabajo con actividades, responsables, fechas de compromiso y entregables y remitirlo mediante correo electrónico al Profesional encargado análisis ANS y Profesional solicitante.	
 <p>15. FIN</p>		Fin del procedimiento	

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos


Código	Documento
GDI-TIC-F21	Configuración Acuerdos Niveles de Servicio, Operativos y Contratos de Apoyo

#### 3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
MGGTI.G.GEN.01 MINTIC	2019	Documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI	MGGTI.LL.IT.03 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS
Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015)	2018	Manual de Gobierno Digital Implementación de la política de gobierno digital	Capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*




 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaría de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN GERENCIA DE TIC</b>	Código: GDI-TIC-P003
		Versión: 1
	<b>Procedimiento de Gestión de Niveles de Servicio</b>	Vigencia desde: 06 de julio de 2020

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
			MAE.LI.ASI.04 - Catálogo de sistemas de información
MAE.G.GEN.01	2019	Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial	MAE.LI.AIT.04 - Continuidad y disponibilidad de los Elementos de infraestructura
Conpes 3670 de 2010	2010	Documento Consejo Nacional de Política Económico y Social Planeación Nacional	Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

### 3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
ITIL® 2011-Information Technology Infrastructure Library. V3	2011	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información ITIL® Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA)	Libro 2. Diseño del Servicio - ITIL, procedimiento Gestión de los Niveles del Servicio. <a href="https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Historia_de_ITIL">https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Historia_de_ITIL</a>

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.</b> Secretaría de Gobierno	<b>GERENCIA DE LA INFORMACIÓN GERENCIA DE TIC</b>	Código: GDI-TIC-P003
		Versión: 1
	<b>Procedimiento de Gestión de Niveles de Servicio</b>	Vigencia desde: 06 de julio de 2020

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”.  
La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”