

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	23 de julio 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.
02	18 de diciembre de 2023	Se modificó el Objetivo, el alcance, responsable, políticas de operación, glosario, salida o resultado, descripción actividades del procedimiento, documentos internos, normatividad vigente.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la construcción del documento, por parte 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>Olga Milena Arias Aguirre Dirección de Tecnologías e Información (E)</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional OAP – Analista del proceso</p>	<p>Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. 3088</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

Acordar los tiempos de solución con los especialistas para los casos que se reciben a través de la herramienta de gestión de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías e Información.

Alcance

La gestión de niveles de servicios cubre los servicios definidos en el Catálogo de Servicios de Tecnologías e Información y aplica para todos los usuarios de la SDG.

Responsable

Director (a) de Tecnologías e Información.

Políticas de operación

- Todos los ANS deberán estar acordados y aceptados por los especialistas que intervienen en la solución de los casos..
- La medición del cumplimiento de los ANS se realizará mediante los informes que se generarán desde la herramienta de gestión de servicios de TI.
- Los ANS estarán configurados en la herramienta de gestión de servicios en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y el calendario oficial de días hábiles en Colombia.
- Las solicitudes de cambio de ANS serán solicitadas por el especialista que brinda solución al caso a través de la herramienta de gestión de servicios, y serán tramitadas por el especialista de la Dirección de Tecnologías e Información.
- Si el caso supera el porcentaje de avance del 100% del tiempo establecido, el sistema de manera automática lo clasifica como vencido.

Glosario

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Es un acuerdo documentado entre un especialista de servicios y la Dirección de Tecnologías e Información.

Formato de modificación de ANS: Corresponde al formato donde se consigna manualmente los parámetros de configuración del ANS.

Planes de trabajo: Corresponde a las labores o actividades que se deben establecer, por parte de los especialistas para corregir y/o ajustar el servicio con el fin de cumplir con los ANS.

Responsable de la DTI encargado de ANS: Funcionario asignado en la Dirección de Tecnologías e Información 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 especialistas del servicio, cuando así lo requieran.

Especialista solicitante: Especialista que realiza la solicitud de modificación de un ANS, dentro de la herramienta de gestión de servicio; debe ser el que brinda solución a los casos y encargado de gestionar el plan de trabajo acordado para corregir y/o ajustar una funcionalidad asociada a la prestación de un servicio.

Administrador HGS: Funcionario de la DTI que administra la herramienta de Gestión de Servicios.

Siglas

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

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Acuerdo de Niveles de Servicio	Documento estratégico de acuerdos de niveles de servicio entre la Dirección de Tecnologías e Información y los especialistas que solucionan casos en la herramienta de gestión de servicios, para la prestación efectiva de los servicios.	Servidores públicos de la SDG

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
INICIO		Inicio del procedimiento	N/A
1. Solicitar modificación del nivel de servicio	Especialista solicitante	Solicitar la inclusión o modificación del nivel del servicio a través de un caso en la HGS, adjuntando y diligenciando en su totalidad el formato GDI-TIC-F021 "Configuración Acuerdos Niveles de Servicio"	HGS- Nro. Caso
2. revisar solicitud de cambio de ANS	Responsable de la DTI encargado de ANS	Revisar que la solicitud de cambio de ANS registrada en la HGS cumpla con los requisitos para convocar la mesa de trabajo con el solicitante.	HGS- Nro. Caso
3. La solicitud está completa	Responsable de la DTI encargado de ANS	Si, continúa con la actividad 4. No, continúa con la actividad 1. Se devuelve al usuario solicitante para complementar la información.	N/A
4. Acordar tiempos de atención y solución en la prestación el servicio	Responsable de la DTI encargado de ANS Especialista solicitante	En reunión se establecerán los tiempos de atención y solución para el cambio de ANS solicitado.	DOCUMENTAR CASO CON EL ANS ESTABLECIDO
5. Modificar ANS establecido en la HGS	Administrador HGS	Se modifica el ANS acordado en la HGS.	REGISTRO ANS, OLAs y CA HGS
6. Cerrar del caso en la HGS	Administrador HGS	Cerrar el caso en la HGS, confirmando los parámetros acordados.	REGISTRO CIERRE DE CASO HGS
B			

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"



Procedimiento Gestión de Niveles de Servicio

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>7. Monitorear el desempeño del servicio contra los ANS definidos</p>	Responsable de la DTI encargado de ANS	Se monitorea mensualmente 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 las respectivas comunicaciones a los responsables de la prestación del servicio, grupos de la DTI o áreas de la Secretaria Distrital de Gobierno.	Correo electrónico o memorando
<p>8. ¿Cumple el ANS?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>11. FIN</p>	Responsable de la DTI encargado de ANS	<p>¿Cumple el ANS?</p> <p>Si: Finaliza el procedimiento de Gestión de Niveles de Servicios</p> <p>No: Continúa a la siguiente actividad.</p>	
<p>09. Solicitar Plan de Trabajo información</p>	Responsable de la DTI encargado de ANS	Si más del 70% de los casos solucionados por el especialista en el mes analizado supera el 100% del ANS , se solicitará el plan de trabajo al especialista correspondiente con el fin de cumplir con los ANS establecidos.	Solicitud plan de trabajo a especialista
<p>10. Elaborar Plan de Trabajo</p>	Especialista solicitante	Elaborar el plan de trabajo con actividades, responsables, fechas de compromiso y entregables y remitirlo mediante correo electrónico al Responsable de la DTI encargado de ANS, el cual realizara el seguimiento.	Plan de trabajo
<p>11. FIN</p>		Fin del procedimiento	

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-F021	Configuración Acuerdos Niveles de Servicio

3.2. 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. https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Historia_de_ITIL