

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29/12/2020	N.A

## OBJETIVO

Asegurar que los servicios TI y los niveles de servicio cubren las necesidades presentes y futuras de la entidad.

## ALCANCE

Inicia con la identificación de las áreas de mejora de los servicios existentes, continua con el diseño del marco del ANS y finaliza asegurando que son efectivos y actuales los acuerdos de servicio y contratos.

## DEFINICIONES Y SIGLAS

PIGA: Plan Institucional de Gestión Ambiental  
 TI: Tecnologías de la Información  
 SLR(Requisito de nivel de servicio): Es un requerimiento del cliente para un aspecto de un servicio de TI. Los requisitos del nivel del servicio están basados en los objetivos del negocio y son usados para los objetivos de nivel de servicio acordados.  
 ANS (Acuerdo de nivel de servicio): Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y el cliente, este describe el servicio, los objetivos del nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios y el cliente. Un solo acuerdo de nivel de servicio puede cubrir múltiples servicios y/o múltiples clientes.  
 OLA (Acuerdo de nivel operativo): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización, este acuerdo soporta la entrega de servicios para los clientes y define los bienes o servicios que serán proporcionados y la responsabilidad de ambas partes.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

- Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla punto de control (P.C) dentro de ella.
- Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los clientes y/o usuarios, deberán implementarse el procedimiento denominado "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
- Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

## PRODUCTO O SERVICIO

SALIDAS (Producto o Servicio)	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE VALOR OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de servicios estándar</li> <li>- Catálogo de servicios TI</li> <li>- Acuerdos de nivel de servicio (ANSs)</li> <li>- Acuerdos de nivel operativo (OLAs)</li> <li>- Informes de rendimiento del nivel de servicio</li> <li>- Planes de mejora.</li> <li>- ANS actualizados</li> </ul>	Documentación referente a los Acuerdos de Niveles de Servicio	Comité Directivo Usuarios internos

## NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar el el siguiente vinculo: Mapa de Riesgos.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vinculo: Matriz de requisitos legales y normativos
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de registros/ Cuadro de Caracterización Documental
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vinculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		INICIO			
1	<a href="#">Ver Anexo APO09-Flujograma.</a>	Identificar áreas de mejora de los servicios existentes y de las opciones de nivel de servicio.	10 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	
2		Relacionar demanda con paquetes de servicio y crear servicios estandarizados.	10 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	
3		Publicar los servicios TI, paquetes de servicio y opciones de nivel de servicio activos.	5 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	Catálogo de servicios
4		Diseñar el marco del ANS.	5 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	
5		Definir los SRLs.	5 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	Requisitos de nivel de servicios
6		Negociar y convenir acuerdos.	3 días	Comité técnico	Acuerdos de niveles de servicio Acuerdos de servicio nivel operativo
7		Monitorear el desempeño de ANS.	10 días	Apoyo mesa de ayuda	
8		Producir reportes de servicio.	2 días	Apoyo mesa de ayuda	Informes de servicio
9		Llevar a cabo revisiones de servicio.	3 días	Apoyo mesa de ayuda	
10		Mejorar la satisfacción del cliente.	5 días	Apoyo mesa de ayuda	Planes de mejora
11		Revisar ANSs, OLAs.	5 días	Apoyo mesa de ayuda	Informes de rendimiento del nivel de servicio
12		Gestionar relaciones entre TI y la entidad.	5 días	Jefe Oficina de Sistemas	Planes de mejora
13		Manejar felicitaciones y quejas.	3 días	Apoyo mesa de ayuda	
14		Asegurar que son efectivos y actuales los acuerdos de servicio y contratos.	10 días	Ingeniero de Oficina de Sistemas	ANS actualizados
		FIN			

## AUTORIZACIÓN

<b>Elaboró:</b> Guiomar Cortés Ávila Gerente de Proyectos Oficina de Sistemas	<b>Revisó:</b> Luis Fernando Arango Vargas Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	<b>Aprobó:</b> Claudia Liliana Paipa Jefe Oficina de Sistemas
---	--	---



**DIAGRAMA DE FLUJO**  
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN  
PROCEDIMIENTO: GESTIONAR LOS ACUERDOS DE SERVICIO

