

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES	4
5.1	POLÍTICAS	4
5.2	INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	6
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	8
7.1	ANALIZAR UN NUEVO SERVICIO.....	8
7.1.1	Proveer la información del nuevo servicio	8
7.1.2	Revisar la información del nuevo servicio VS niveles de servicio vigentes y ajustar la ficha del servicio.....	9
7.1.3	Publicar y divulgar la ficha del servicio.	9
7.2	construir acuerdo de nivel de servicio	9
7.2.1	Identificar los requisitos del servicio y revisar el dimensionamiento de los recursos requeridos (análisis de capacidad).....	9
7.2.2	Crear/actualizar los OLAs requeridos para los procesos internos y UC requeridos con proveedores.	10
7.2.3	Construir el nivel de servicio y revisar el ANS vs contrato.....	10
7.3	NEGOCIAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	11
7.3.1	Revisar y firmar ANS	11
7.3.2	Enviar información a interesados y divulgar el ANS.	11
7.4	MONITOREAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	11
7.4.1	Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de los ANS	11

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Luis Eduar Cuesta Tautiva	Nombre: Jaroslav Marlen Lopez Chavez	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Cargo: Jefe (E) de la Oficina de Tecnología e Informática	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2023-09-18

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

7.4.2	Entregar informe mensual, realizar revisión y realimentación	11
7.4.3	Realizar Seguimiento y Verificar el Cumplimiento de los OLAs.....	12
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	12
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	12

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer lineamientos para evaluar, reportar y controlar el desempeño de los acuerdos de niveles de servicio entre la OTI y los proveedores de servicios de TI, a través del monitoreo y seguimiento continuo, que permita identificar y proponer oportunidades de mejora e implementar controles necesarios con el fin de dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados y entregar información útil a la jefatura de la Oficina de Tecnología e Informática para la toma de decisiones.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos funcionarios, contratistas y proveedores de servicios de TI de la Superintendencia de Industria y Comercio, que participen directa o indirectamente en la gestión de niveles de servicio.

3 GLOSARIO

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): acuerdo de nivel de servicio, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicios de TI y la Superintendencia de Industria y Comercio con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, incluye aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

ACUERDO DE NIVEL OPERACIONAL (OLA): acuerdo de Nivel Operacional es un acuerdo interno de TI entre el dueño del servicio y un proveedor INTERNO de servicios (ej. soporte de redes, mesa de servicios) que define las responsabilidades del proveedor de entregar uno o más componentes de servicio (red, soporte, base de datos) con una calidad, cantidad y duración específicas.

CONTRATOS (UC): underpinning Contract, es un contrato que asocia a TI con uno o más proveedores externos a TI, definiendo las responsabilidades del proveedor para entregar un componente de servicio específico con una calidad, cantidad y duración específica.

ITIL: Conjunto de mejores prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

SERVICIO NUEVO: Servicio de tecnología que no se encuentra implementado en la SIC, ni en el catálogo de servicio.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código: GS01-P18
		Versión: 2
		Página 4 de 12

USUARIOS: funcionarios y contratistas de la SIC que hacen uso de los servicios de TI. (no incluye ciudadanos)

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

5 GENERALIDADES

La gestión de acuerdos de niveles de servicio define ANS, partiendo de las necesidades del usuario de la Superintendencia de Industria y Comercio. Cada actividad establecida en el procedimiento está enfocada en la consecución de acuerdos prácticos y medibles de modo que la entrega de un servicio pueda evaluarse, monitorearse y administrarse adecuadamente en relación con los objetivos pactados, manteniendo una relación permanente con todas las gestiones para mejorar la prestación del servicio.

Establece desde la forma como se van a estructurar los acuerdos de niveles de servicio, hasta el monitoreo y seguimiento de dichos acuerdos, definiendo ANS que cumplan con las necesidades del usuario SIC, involucrando la generación de los cambios que se ameriten.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 "Roles y Responsabilidades" Gestión de Niveles de Servicio.

5.1 POLÍTICAS

5.1.1. La gestión de niveles de servicio debe diseñar la estructura de los ANS más adecuada para garantizar que los servicios sean cubiertos y se adapte a las necesidades de la SIC.

5.1.2. Los ANS que se acuerden deben ser específicos, medibles, alcanzables, todo objetivo y meta acordada en la prestación de servicios de TI, debe ser por las capacidades y recursos de la Oficina de Tecnología e Informática.

- 5.1.3.** Se deben tener claros y descritos todos los servicios de TI que la Superintendencia de Industria y Comercio ofrece a sus usuarios, así como las áreas responsables de cada servicio.
- 5.1.4.** La construcción del ANS tendrá como insumo principal las condiciones y características del servicio.
- 5.1.5.** Debe existir un documento formal que corresponde a los Acuerdos de Niveles de Servicio, y éste debe ser aprobado por el jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o quién este delegue.
- 5.1.6.** Los ANS se deben controlar, medir e informar.
- 5.1.7.** Se debe definir un dueño de servicio de la SIC por cada uno de los servicios que ofrece la Oficina de Tecnología e Informática.
- 5.1.8.** Si en el seguimiento periódico realizado, se encuentra un indicador por debajo de la meta establecida o muy cerca al umbral, se debe reportar a los responsables del servicio afectado, con el fin de generar las acciones de mejora que permitan la recuperación del indicador.
- 5.1.9.** En todo caso, en el que los niveles de servicio no alcancen la meta establecida, se solicitará por parte del Gestor de Niveles de Servicio, las acciones necesarias para recuperar el indicador de acuerdo con el CI01-104 Instructivo Planes de Mejoramiento.
- 5.1.10.** En caso de presentarse afectación en la operación que impacte los ANS, desmejoren el resultado del indicador y se identifique que ésta, no es por motivos atribuibles al proveedor de tecnología, se generará informe de solicitud de excepciones el cuál será anexado al informe mensual del respectivo contrato.

5.2 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

Mesa de servicio: punto único de contacto con usuarios para los servicios de TI contratados.

Gestión de Incidentes: encargadas de reestablecer el servicio a los niveles de calidad acordados.

Gestión de Solicitudes: gestionar las solicitudes de acuerdo con los servicios contratados y en los tiempos requeridos.

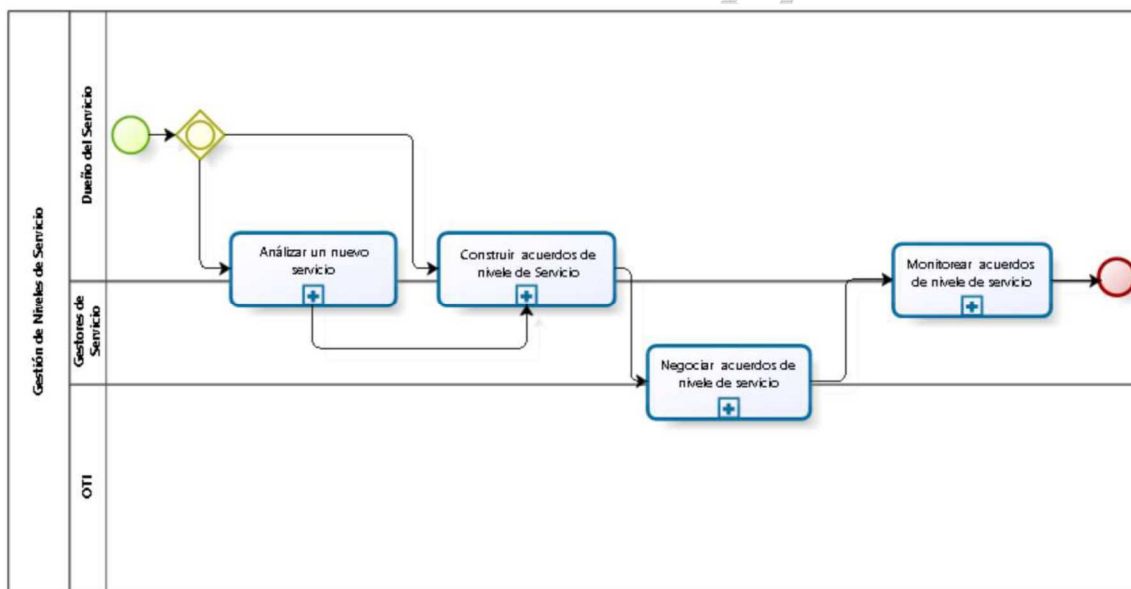
Gestión de Configuraciones: mantener actualizada la CMDB y relacionamiento de CI de acuerdo con el objeto contractual.

Gestión de Catálogo y Portafolio: contiene los servicios contratados, especificando objetivos y alcance de acuerdo con el marco contractual.

Gestión de Cambios: garantizar que los cambios realizados no afecten la calidad de los servicios.

Gestión de Proveedores: negociar y acordar contratos y acuerdos, tendientes al cumplimiento de los ANS.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ANALIZAR UN NUEVO SERVICIO	Requerimientos del usuario	<p>Esta etapa consiste en analizar las características y requerimientos del nuevo servicio y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Proveer la información de un nuevo servicio. ▫ Revisar la información del nuevo servicio VS niveles de servicio vigentes y ajustar la ficha del servicio. ▫ Publicar y divulgar la ficha del servicio. 	<p>Dueño del servicio o quién este delegue Dueño del Proceso Gestor de Niveles de Servicio Gestor de Catálogo y Portafolio</p>	Ficha del servicio
2	CONSTRUIR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	Ficha del servicio	<p>Esta etapa consiste en construir el ANS de acuerdo con las necesidades de la SIC y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Identificar los requisitos del servicio y revisar el dimensionamiento de los recursos requeridos (análisis de capacidad). ▫ Crear/actualizar los OLAs requeridos para los procesos internos y UC requeridos con proveedores. ▫ Construir el nivel de servicio y revisar el ANS VS el contrato 	<p>Dueño del servicio o quién este delegue Dueño del Proceso Gestor de Niveles de Servicio OTI Contratos</p>	Documento de ANS en revisión
3	NEGOCIAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	Documento de ANS en revisión	<p>Esta etapa consiste en negociar con la SIC las características y alcance del SLA presentado y contiene las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Revisar y firmar ANS. ▫ Enviar información a interesados y divulgar el ANS. 	<p>Jefe de la oficina de tecnología e informática Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Proceso OTI Proveedor</p>	Documento ANS aprobado o rechazado

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	MONITOREAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	ANS aprobados	<p>Esta etapa consiste en realizar el seguimiento y monitoreo de los acuerdos establecidos con la SIC y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de los ANS ▫ Entregar informe mensual, realizar revisión y realimentación ▫ Realizar Seguimiento y Verificar el Cumplimiento de los OLAs 	Dueño del servicio o quien este delegue Gestor de Niveles de Servicio	Informe de gestión

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ANALIZAR UN NUEVO SERVICIO

7.1.1 Proveer la información del nuevo servicio

Detallar aspectos del servicio, los cuales son importante al momento de establecer los ANS y OLAs asociados. La información relacionada a continuación es suministrada por el gestor de catálogo y portafolio y el Dueño del servicio o quién este delegue. Es importante que esta información sea lo más detallada posible para facilitar el proceso. Para la identificación de un nuevo servicio se deben tener en cuenta los siguientes ítems:

- **Propietario del servicio:** de cada una de las partes que participan en el nuevo servicio.
- **Alcance:** Se revisa qué se incluye como parte del servicio (inicio y fin del servicio)
- **Componentes del servicio (recursos):** recursos necesarios para la prestación del servicio (humanos, tecnológicos, capacitaciones, etc.)
- **Políticas del Servicio:** se deben definir las políticas para la prestación del servicio.
- **Horario de Atención:** el horario de atención "estándar" en el cual se atenderá el servicio.

El Gestor de Niveles de Servicio, recibe la información suministrada por el Gestor de Catálogo, para su revisión.

7.1.2 Revisar la información del nuevo servicio VS niveles de servicio vigentes y ajustar la ficha del servicio

El Gestor de Niveles de Servicio, verifica que la información entregada sobre las características propias del servicio y sus posibles indicadores de cumplimiento esté completa y sea correcta. También debe revisar VS los ANS vigentes para buscar una homogeneidad en las definiciones. La revisión es válida, sólo si hay servicios similares con ANS definidos de los cuales se podría tomar la misma definición para el servicio nuevo en cuestión, al terminar este proceso, en los casos que aplique se debe ajustar la ficha del servicio teniendo en cuenta la revisión realizada por el Gestor de Niveles de Servicio y el Dueño del Proceso por parte de la SIC, así como la alineación o incorporación de indicadores comunes de servicio previamente revisados. El dueño del servicio o quién este delegue, debe aprobar la ficha final de su servicio.

7.1.3 Publicar y divulgar la ficha del servicio.

El Gestor de Catálogo y Portafolio realiza los ajustes definitivos en la ficha del servicio, notifica al Dueño del Servicio o quién este delegue y publica la ficha del servicio en el repositorio definido, el Gestor de Niveles de Servicio previa aprobación del Dueño del proceso realiza la divulgación a los impactados y elabora el acta de la divulgación.

7.2 CONSTRUIR ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

7.2.1 Identificar los requisitos del servicio y revisar el dimensionamiento de los recursos requeridos (análisis de capacidad).

El Dueño del Servicio o quién este delegue, entiende e identificar los requisitos y las particularidades del servicio, esto con el fin de conocer todos los requerimientos necesarios para la prestación de este, teniendo en cuenta las necesidades por parte del usuario SIC, de acuerdo con estos requerimientos se debe:

- ▮ Tener en cuenta los recursos requeridos (estándar), definir las particularidades y revisar el dimensionamiento de recursos para cumplir con dichos requerimientos, así como con los ANS a comprometer.
- ▮ Identificar posibles ajustes a acuerdos operativos de servicio existentes entre áreas internas que participen en la entrega del servicio o creación de nuevos servicios.
- ▮ Identificar los componentes del servicio que requieran la contratación de un servicio con terceros (de acuerdo con la propuesta y diseño del servicio).

El Gestor de Niveles de Servicio participa como guía metodológico en esta definición

7.2.2 Crear/actualizar los OLAs requeridos para los procesos internos y UC requeridos con proveedores.

El Gestor de Niveles de Servicio en conjunto con el Dueño del Servicio o quién este delegue, revisa si existen los Acuerdos Operativos de Servicio necesarios para la prestación del servicio, de lo contrario se debe documentar el OLA por cada área involucrada en la prestación del servicio, adicional se debe validar si es necesario establecer UC adicionales a los existentes y tener en cuenta lo siguiente:

- ▯ Los procesos que participan en los servicios entregados de un área a otra y viceversa (sino se tienen los procesos se deben documentar)
- ▯ Definir los entregables por servicio asociado.
- ▯ Teniendo en cuenta los requerimientos de servicio del usuario, definir los tiempos de entrega entre un área y otra, por cada entregable identificado.
- ▯ Evaluar la capacidad interna por parte del área que entrega el servicio, para poder comprometer los tiempos.
- ▯ Ajustar/definir el OLA requerido.
- ▯ Negociar los OLAs y firmarlos por los responsables de las áreas involucradas en la prestación de los servicios.
- ▯ Divulgar y capacitar al personal involucrado.

7.2.3 Construir el nivel de servicio y revisar el ANS vs contrato.

El Dueño del Servicio o quién este delegue y el Gestor de Niveles de Servicio, documenta y construye el ANS teniendo en cuenta los compromisos de los acuerdos internos entre áreas (OLAs) y acuerdos con proveedores (UC), adicional considerar los siguientes puntos:

- ▯ Descripción del servicio (con adaptaciones y particularidades) incluir todo el detalle necesario sobre el servicio.
- ▯ Alcance del Servicio (con el detalle de las actividades y responsabilidades por parte del proveedor y de la SIC).
- ▯ Fuera del Alcance.
- ▯ Horarios de Atención.
- ▯ Tiempos de Atención.

Luego de realizar este paso, hay que asegurar que el ANS quede definido en el contrato de acuerdo con lo estipulado, En caso de aplicar y presentarse una modificación, se manejará de acuerdo con los lineamientos del proceso de gestión contractual.

7.3 NEGOCIAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

7.3.1 Revisar y firmar ANS

El proveedor de tecnología o quien este delegue, presenta la propuesta del acuerdo al jefe de la Oficina de Tecnología e Informática o quien este delegue, el cual realiza la revisión del documento formal de ANS, con el alcance, características, condiciones e indicadores del servicio. El objetivo final es lograr la aceptación de lo descrito y realizar la firma directa del documento o recibir posibles ajustes. Si el documento es aprobado pasa a la firma del ANS por el jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, de lo contrario se debe volver a ajustar el documento siguiendo las actividades de la etapa construir acuerdo de nivel de servicio, se debe evaluar si lo que se propone ajustar es viable para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

7.3.2 Enviar información a interesados y divulgar el ANS.

El Gestor de Niveles de Servicio en conjunto con el Dueño del Proceso, comparten los documentos firmados a los interesados e impactados por el servicio, se debe realizar capacitación al personal involucrado y almacenar el documento en el repositorio de información definido.

7.4 MONITOREAR ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

7.4.1 Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento de los ANS

El Gestor de Niveles de Servicio, realiza el seguimiento periódico a los ANS definidos, verificando el cumplimiento de acuerdo con las metas establecidas, de presentarse un indicador por debajo de la meta, establecer medidas para recuperar el indicador a través de la gestión de mejora continua de acuerdo con la política 5.1.9.

En los casos en que tanto los indicadores como la operación se vean afectados por eventos ajenos al operador de tecnología se procederá según política 5.1.10, el informe y la excepción generada debe ser revisada y aprobada por el Dueño del servicio o quien este delegue.

7.4.2 Entregar informe mensual, realizar revisión y realimentación

El Gestor de Niveles de Servicio, elabora el informe mensual de gestión en donde se relacionará el resultado de indicador para el mes correspondiente y cualquier dato relevante de la operación/entrega del servicio en el periodo, en caso de presentarse indicadores por debajo de la meta establecida se debe documentar las

razones del incumplimiento. En caso de solicitar excepciones de debe incluir el informe de excepciones. El Dueño del Proceso, debe realizar la revisión y realimentación del documento y enviar sus observaciones (si aplica) para el respectivo ajuste. Las fechas para la entrega de los informes se acordarán entre las partes.

7.4.3 Realizar Seguimiento y Verificar el Cumplimiento de los OLAs

El Gestor de Niveles de Servicio, realiza el seguimiento periódico a los OLAs definidos, mediante el manejo de casos abiertos sin solución definitiva correspondientes a Incidentes y requerimientos de Servicios (Backlog), con el fin de gestionar el cierre definitivo de los mismos, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicios establecidos con los dueños del proceso, generando un documento que evidencie la revisión efectuada, los casos cerrados y la razón por la cual los casos aún abiertos no han sido cerrados.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CI01-I04 Instructivo Planes de Mejoramiento
Anexo 1 "Roles y Responsabilidades" Gestión de Niveles de Servicio.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se vincula el numeral 7.4.3 Realizar Seguimiento y Verificar el Cumplimiento de los OLAs
--

Fin documento