



Acuerdo de Niveles de Servicios y Catalogo de Servicios de TI

Proceso
Gestión de Servicios de
Información y Soporte Tecnológico
Versión 2
30/04/2025

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

TABAL DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
MARCO LEGAL:	4
CONDICIONES GENERALES	4
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	6
CATALOGOs DE SERVICIOS DE las PLATAFORMAs DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA.....	6
GESTIÓN Y APLICACIÓN DEL ANS	7
Niveles de soporte para la gestión del ANS.....	7
Modificación del ANS o del Catálogo de Servicios y Mejoras en la Prestación del Servicio	10
INCUMPLIMIENTOS DE ANS	11
GLOSARIO DE TÉRMINOS	11



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

INTRODUCCIÓN

Alcance de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Catalogo de Servicios del Ministerio de ambiente y Desarrollo sostenible.

Es fundamental establecer una cultura de cumplimiento en los servicios tecnológicos de la información y las comunicaciones. Esto implica adherirse rigurosamente a los tiempos de servicio establecidos por los responsables de cada área, garantizando así un rendimiento óptimo y la satisfacción de las expectativas del usuario.

Además, es crucial aclarar y mantener actualizado el catálogo de servicios que presta la mesa de ayuda, asegurando que todas las partes involucradas comprendan claramente los servicios ofrecidos y los tiempos de respuesta correspondientes.

Para asegurar la satisfacción del usuario, se monitorearán estos tiempos rigurosamente y se reportarán trimestralmente mediante indicadores de satisfacción. Esto permitirá evaluar y mantener el nivel de servicio conforme a los estándares acordados.

OBJETIVO

El objetivo de este documento es la presentación de los acuerdos de nivel de servicio ANSs, alineado al catálogo de servicios, el cual permitirá el mejoramiento de la prestación de servicios de TI, ajustado a la prioridad y urgencia de los servicios soportados por el departamento de tecnología del Ministerio de ambiente y Desarrollo sostenible, en el sistema de información sobre el cual se realizara la configuración que se utilizara como principal plataforma para la administración de servicios bajo el modelo de ITIL.

ALCANCE

Inicia con la indicación del medio autorizado para contactar y atender incidencias y requerimientos continua con la administración del servicio mediante la configuración de prioridad de urgencia del servicio acorde con el calendario y horario de servicio y finaliza con el proceso de administración de niveles de servicio.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

MARCO LEGAL:

- Decreto 1826 de 1994 mecanismos de evaluación y control de gestión en las organizaciones.
- Decreto 019 de 2012 sobre anti-trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios.
- Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de la calidad tendrá un enfoque basado en los procesos.

CONDICIONES GENERALES

El único medio autorizado para contactar y atender incidencias y requerimientos es:

<https://mesadeayuda.minambiente.gov.co/USDKV8/index.aspx#!/login/>

El horario de atención para incidencias y requerimientos en el MADS es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una jornada de 8 horas diarias. El horario se ha definido con base a los picos de atención identificados en los reportes de servicio. Esta definición horaria definida es la base para los cálculos de los tiempos de respuesta y resolución en la configuración de la plataforma de gestión y mesa de asistencia (GEMA).

Es decir, para estos cálculos, 8 horas se consideran equivalentes a 24 horas en un día calendario, y 16 horas equivalen a 48 horas o dos días calendario, aumentando de manera proporcional.

Es importante destacar que la plataforma de gestión y mesa de asistencia (GEMA) excluye automáticamente los días festivos de estos cálculos, asegurando que los tiempos de servicio reflejen únicamente los días hábiles, lo que garantiza una medición precisa de los tiempos de atención.

Los niveles de escalamiento y soporte se clasificarán según el impacto de la incidencia o requerimiento de la siguiente manera:

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Muy Grave	Afectación completa a la Entidad
Grave	Afectación a un grupo de funcionarios
Menos Grave	Afectación a un funcionario
Menor	No afecta a usuarios/Servicios complementarios

El tiempo de atención y resolución de incidentes y requerimientos dependerá de su nivel de impacto y urgencia, los cuales serán predeterminados por el Especialista de nivel 1. Esta evaluación determinará



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

automáticamente la prioridad asignada, la cual corresponde directamente al tiempo estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Los tiempos de prioridad se manejarán de acuerdo con este esquema de ANS establecido.

En caso de que la incidencia o requerimiento sea escalado a la bandeja del Especialista de nivel 2, este podrá revisar y, si es necesario, ajustar los tiempos de respuesta y resolución, siempre en conformidad con los ANS acordados.

Se manejará según el siguiente esquema de servicio:

IMPACTO	URGENCIA		
	Baja	Media	Alta
Menor	Bajo_nivel_2	Bajo_nivel_1	Medio_Nivel_2
Menos Grave	Bajo_nivel_1	Medio_Nivel_2	Medio_Nivel_1
Grave	Medio_Nivel_2	Medio_Nivel_1	Alto_nivel_2
Muy Grave	Medio_Nivel_1	Alto_nivel_2	Alto_nivel_1

Impacto: Determina cuán importante es el incidente según el efecto que tiene en los procesos del negocio y cuántos usuarios están afectados. Los incidentes se clasifican en **Menor, Menos Grave, Grave y Muy grave** según la PLATAFORMA DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA (GEMA), que usa las mejores prácticas para evaluar la gravedad.

Urgencia: Indica cuán rápido se debe resolver el incidente. Se clasifica como **Baja, Media o Alta** según el tiempo disponible para solucionarlo y el tipo de usuarios afectados.

Prioridad: Se define combinando el **Impacto** y la **Urgencia** del incidente. La PLATAFORMA DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA (GEMA) utiliza una matriz para establecer la prioridad del ANS como **Alto_nivel_1, Alto_nivel_2, Medio_Nivel_1, Medio_Nivel_2, Bajo_nivel_1, Y Bajo_nivel_2** para la resolución del ticket.

ANS POR CASO INDIVIDUAL	BAJO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	BAJO NIVEL 2
ANS POR CASO INDIVIDUAL	MEDIO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	MEDIO NIVEL 2
ANS POR CASO INDIVIDUAL	ALTO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	ALTO NIVEL 2

Si la información proporcionada por el usuario para el INCIDENTE o REQUERIMIENTO es insuficiente, la mesa de ayuda solicitará la información adicional mediante la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, que enviará automáticamente un correo al usuario. El usuario deberá responder en un plazo máximo de 120 horas. Si no se recibe respuesta dentro de este tiempo, se documentará la falta de información y se procederá a cerrar el ticket.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

Para que un requerimiento o incidencia pueda ser atendido, es necesario proporcionar:

- **El servicio afectado.**
- **Una descripción detallada del problema**, incluyendo detalles específicos como el programa, número de expediente, factura, URL, ruta de red, línea telefónica, hardware, software, etc. Esto ayuda a identificar claramente el problema.
- **Imágenes o archivos adjuntos**, si son necesarios, para mostrar con más detalle el problema.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Comprende el conjunto de actividades destinadas a supervisar, controlar, mantener y optimizar el funcionamiento diario de los servicios tecnológicos ofrecidos a los usuarios de la organización. Su propósito es garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad de dichos servicios, conforme a los niveles de servicio establecidos, de acuerdo con lo definido en el procedimiento P-A-GTI-11 "Gestionar la operación de servicios tecnológicos".

CATALOGOS DE SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA

Los catálogos de servicios de mesa de ayuda y el módulo de servicios administrativos, son un documento o herramienta que describe todos los servicios y soporte que se ofrece a los usuarios. Este catálogo proporciona detalles sobre:

TIPO DE CASO	CATALOGO DE SERVICIOS OTIC	Alto Nivel_1	Alto Nivel_2	Medio Nivel_1	Medio Nivel_2	Bajo Nivel_1	Bajo Nivel_2
INCIDENTES	.1. Cuentas de Correo o Equipo de Computo	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.1. Cuentas de Correo o Equipo de Computo	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.2. Apoyo en Backup	0	0	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS	.2. Apoyo en Backup	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.3. Equipo de cómputo o portátil	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.3. Equipo de cómputo o portátil	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.4. Servicios de impresoras y escáner	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.4. Servicios de impresoras y escáner	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.5. Gestión de red LAN y WIFI	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.5. Gestión de red LAN y WIFI	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.6. Utilitarios y Ofimática	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.6. Utilitarios y Ofimática	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.7. Aplicaciones y Desarrollo Web	4	6	8	16	36	48
REQUERIMIENTOS	.7. Aplicaciones y Desarrollo Web	8	12	16	28	60	72
INCIDENTES	.8. Seguridad información	2	4	6	8	12	16
REQUERIMIENTOS	.8. Seguridad información	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.9. Información geográfica	2	4	6	8	11	14



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

REQUERIMIENTOS	9_ Información geográfica	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	10_Gestor de infraestructura	4	6	8	16	36	48
REQUERIMIENTOS	10_Gestor de infraestructura	8	12	16	28	60	72
INCIDENTES	11_Gestion del conocimiento	0	0	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS	11_Gestion del conocimiento	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	12_Salas/Auditorio /Audiovisuales	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	12_Salas/Auditorio /Audiovisuales	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	13_Soporte VITAL	8	26	16	48	37	73
REQUERIMIENTOS	13_Soporte VITAL	9	37	17	73	49	129

TIPO DE CASO	CATALOGO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVA	Alto nivel_1	Alto nivel_2	Medio Nivel_1	Medio Nivel_2	Bajo nivel_1	Bajo nivel_2
REQUERIMIENTOS	1.Solicitud de Carné	24	32	40	48	56	64
REQUERIMIENTOS	2.Duplicado de Camé	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	3.Mantenimiento Locativos	40	56	72	88	104	120
REQUERIMIENTOS	4. Servicio de estación de café	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	5. Solicitud de elementos de consumo.	40	56	72	88	104	120
REQUERIMIENTOS	6. Solicitud de elementos devolutivos	24	32	40	48	56	64
REQUERIMIENTOS	7. Transporte	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	8. Préstamo de salas y espacios	8	16	24	32	40	48

GESTIÓN Y APLICACIÓN DEL ANS

La gestión de la distribución de casos en el MADS es esencial para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la correcta aplicación del catálogo de servicios.

Este catálogo describe de manera detallada los servicios disponibles, organizados en categorías y subcategorías específicas. Asimismo, contempla los niveles de escalamiento y soporte, determinados en función del impacto de cada incidencia o requerimiento.

Una gestión eficiente de los casos fortalece la comunicación entre los especialistas, facilita una resolución ágil y efectiva de los incidentes, y garantiza el cumplimiento de los ANS, contribuyendo así a la satisfacción de los usuarios.

La definición de los niveles de escalamiento y soporte, así como su respectiva documentación, se encuentra disponible en la Wiki institucional.

NIVELES DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL ANS

A continuación, se detallan los niveles de servicio y las responsabilidades generales asignadas a los especialistas para la gestión de la aplicación de este documento. Utilizando la Plataforma de gestión



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

y mesa de asistencia, se debe asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos y realizar el seguimiento de los casos no atendidos dentro del período estipulado:

Mesa de Ayuda - Especialista Nivel 1:

Es el primer punto de contacto para los usuarios que experimentan problemas o necesitan asistencia. Este rol es crucial para garantizar una respuesta rápida y eficaz, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.

El especialista de Nivel 1 proporciona soporte básico y actúa como el primer filtro para los problemas que podrían requerir atención más especializada. Sus principales responsabilidades incluyen:

1. **Recepción y Registro de Incidentes y Requerimientos:** El especialista de Nivel 1 es responsable de recibir y registrar todos los detalles de los incidentes y requerimientos en el sistema de gestión de tickets. Este registro inicial es fundamental para asegurar un seguimiento adecuado y una resolución eficiente.
2. **Diagnóstico Inicial y Solución de Problemas Básicos:** Los especialistas de Nivel 1 diagnostican problemas comunes y proporcionan soluciones básicas. Esto incluye la resolución de problemas de software y hardware, configuración de sistemas, gestión de contraseñas y cuentas de usuario. Este nivel de soporte se enfoca en resolver problemas que no requieren la intervención de un especialista de Nivel 2.
3. **Gestión y Escalamiento de Casos:** Cuando un incidente no puede ser resuelto en el Nivel 1, el especialista escalará el caso al Nivel 2 o al grupo especializado correspondiente. Antes de escalar, es esencial que el especialista documente detalladamente todas las acciones realizadas y las soluciones intentadas, asegurando una transición fluida y eficiente.
4. **Monitoreo y Seguimiento:** Los especialistas de Nivel 1 realizan un seguimiento continuo de los casos para garantizar que se resuelvan dentro de los tiempos acordados en los ANS. También son responsables de mantener a los usuarios informados sobre el estado de sus incidentes o solicitudes.
5. **Documentación y Actualización de Información:** Mantener una documentación precisa y actualizada es vital para la gestión de incidentes. El especialista de Nivel 1 debe registrar las soluciones aplicadas y cualquier otra información relevante en la base de conocimientos. Esta documentación es crucial, especialmente cuando se requiere escalar un caso a un nivel superior.
6. **Asistencia Remota o Presencial:** Dependiendo de la política organizacional y la naturaleza del problema, el especialista de Nivel 1 puede proporcionar asistencia tanto de manera remota como presencial, asegurando un soporte eficiente y efectivo, sin importar la ubicación del usuario.
7. **Cumplimiento de ANS:** Es responsabilidad del especialista de Nivel 1 garantizar que todos los tiempos de respuesta y resolución cumplan con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

establecidos. El cumplimiento de estos acuerdos es esencial para mantener altos niveles de satisfacción del usuario.

Mesa de ayuda - Especialista Nivel 2:

Es responsable de proporcionar soporte técnico avanzado para resolver problemas complejos que no pudieron ser resueltos en el Nivel 1. Este rol es clave para abordar incidentes que requieren conocimientos especializados y experiencia técnica en áreas específicas, asegurando que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.

- Recepción de Casos Escalados y Análisis Avanzado:** Antes de cualquier escalamiento, el especialista de Nivel 1 debe documentar todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets. El especialista de Nivel 2 revisa esta documentación y realiza un análisis avanzado para determinar la mejor solución al problema.
- Resolución de Problemas Técnicos Complejos:** El Nivel 2 se encarga de resolver incidentes que van más allá de los problemas comunes tratados por el especialista de Nivel 1. Esto incluye:
 - Resolución avanzada de problemas de software y hardware.
 - Configuración y mantenimiento de sistemas y redes.
 - Identificación y solución de problemas de rendimiento.
 - Gestión y mantenimiento de bases de datos.
 - Configuración y resolución de problemas de servidores.
 - Implementación de soluciones de seguridad y resolución de problemas relacionados.
- Colaboración y Escalamiento a especialistas de Nivel 3:** Si el problema requiere un conocimiento aún más especializado, el especialista de Nivel 2 puede escalar el caso a un Nivel 3 que son los **proveedores**, que generalmente es manejado por personas externas especializadas en áreas como redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, o directamente con el fabricante del software o hardware en cuestión.
- Monitoreo y Seguimiento:** Al igual que el especialista de Nivel 1, los especialistas de Nivel 2 también son responsables de monitorear los casos escalados y de realizar un seguimiento continuo para asegurar su resolución dentro de los tiempos establecidos por los ANS.
- Documentación y Actualización de Información:** Es vital que el especialista de Nivel 2 mantenga una documentación detallada y actualizada de todos los procedimientos realizados. Esta información es esencial no solo para el seguimiento interno, sino también para proporcionar un historial claro en caso de futuras consultas o problemas similares.
- Cumplimiento de ANS:** El especialista de Nivel 2 tiene la responsabilidad de garantizar que los tiempos de respuesta y resolución cumplan con los ANS acordados. Además, pueden ajustar estos tiempos si consideran que el problema escalado requiere más atención o recursos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

7. **Asistencia Técnica y Soporte Especializado:** El especialista de Nivel 2 proporciona soporte técnico avanzado, tanto de manera remota como presencial, dependiendo de la complejidad y naturaleza del problema. Su objetivo es garantizar que los incidentes sean resueltos de manera eficiente y efectiva, asegurando la satisfacción del usuario.

Especialista Nivel 3 – Proveedor

Solución a nivel de experto y análisis avanzado. Para dar cumplimiento a los SLA de este nivel, el profesional encargado de estos servicios será quien asegure la gestión sobre los inconvenientes presentados y escalados a este nivel.

MODIFICACIÓN DEL ANS O DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS Y MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proceso para la modificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) o del Catálogo de Servicios se rige por un conjunto de actividades formales que aseguran una evaluación adecuada y la implementación efectiva de cambios. A continuación, se describe el procedimiento:

1. **Solicitud Formal de Modificación:** Cualquier especialista puede presentar una solicitud formal para la modificación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) o del Catálogo de Servicios. Dicha solicitud debe estar debidamente sustentada, exponiendo de manera clara las razones que motivan el cambio y los beneficios esperados con su implementación.
2. **Evaluación de la Solicitud:** La solicitud será dirigida al responsable designado para la gestión de ANS. Este individuo o comité evaluará la viabilidad de la solicitud. La evaluación puede implicar consultas adicionales con las partes interesadas para obtener una visión integral.
3. **Aprobación o Rechazo:** Basado en la evaluación, se tomará una decisión sobre la solicitud de modificación. La aprobación implicará la aceptación de los cambios propuestos, mientras que el rechazo indicará que la solicitud no cumple con los criterios necesarios o no justifica el impacto.
4. **Generación de Nuevos Tiempos de Servicio:** En caso de aprobación, se procederá a la revisión y ajuste de los tiempos y términos de los Niveles de Servicio según los nuevos parámetros definidos. Esto incluirá la actualización de los documentos pertinentes y la comunicación de los cambios a todas las partes involucradas.
5. **Implementación y Vigencia:** Los nuevos tiempos y términos de servicio aprobados entrarán en vigor a partir del primer día del mes siguiente a su aprobación. Durante este período de transición, se garantizará la correcta integración de los cambios en los procesos operativos y se proporcionará capacitación o información adicional a los equipos afectados para asegurar una implementación sin contratiempos.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

Periodo de medición

La ventana de medición para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se realizará semanalmente. Durante este periodo, se generará un reporte informativo sobre el estado de los casos, que será visualizado en tableros de seguimiento. Además, estos reportes contribuirán al informe trimestral de indicadores presentado a la entidad.

INCUMPLIMIENTOS DE ANS

Se establecen los siguientes criterios para determinar el incumplimiento:

1. **Cumplimiento del Objeto de Medición:** Es cuando el objeto de medición cumple con los parámetros establecidos con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). En caso de que existan incumplimientos previos, estos deberán ser subsanados para recibir el visto bueno de cumplimiento.
2. **No Aprobación del Informe de Actividades:** En situaciones donde se identifiquen casos suspendidos, no resueltos o fuera de los tiempos establecidos, se procederá a la no firma del informe de actividades correspondiente. Este criterio se aplicará como medida correctiva para garantizar el cumplimiento riguroso de los ANS acordados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANS: El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establece el tiempo máximo que tomará brindar soporte y resolver un problema. Además, detalla cómo se documentará la solución y define claramente las responsabilidades del especialista de servicio hacia el usuario.

Control de Acceso: Dispositivos y protocolos que ayudan a controlar quién puede acceder a los sistemas de información, y permiten monitorear, gestionar y restringir ese acceso.

Escalamientos: La gestión del escalamiento asegura que los problemas de los clientes se manejen de manera eficiente. Clasifica los problemas según su urgencia y los envía al especialista adecuado para resolverlos.

Herramientas Informáticas: Conjunto de herramientas usadas para monitorear y medir si se están cumpliendo los acuerdos de servicio establecidos.

Incidencia: Un incidente es cuando un usuario reporta un problema o fallo en un sistema o componente tecnológico que interrumpe su funcionamiento normal y necesita ser revisado.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 30/04/2025	Código: G-A-GTI-10

Mesa de Servicios: Es un servicio que combina tecnología y personal para resolver problemas y atender solicitudes relacionadas con la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación (OTIC). Este Centro de Servicio está para ayudar con problemas técnicos y cualquier solicitud registrada en la herramienta de ayuda.

Requerimientos: Un requerimiento es cuando un usuario pide un servicio específico, como configurar algo, obtener información, recibir asesoría, hacer un cambio o acceder a un recurso. Esta solicitud no está relacionada con problemas o errores del sistema.

SLA: El término SLA corresponde a las siglas de la expresión inglesa “service level agreement”, que traducimos como acuerdo de nivel de servicio. Un SLA es, simplemente, un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y los compromisos de calidad.

Solución: Se trata de tomar las medidas necesarias para resolver un problema o corregir una falla, y así restablecer el funcionamiento normal del sistema o cumplir con el requerimiento.

Tiempo de Solución: Es el tiempo máximo que se tarda en resolver un requerimiento o incidente. Se cuenta desde que se reporta el problema hasta que se soluciona, incluyendo el tiempo para enrutamiento, diagnóstico, planificación y ejecución de la solución.

Tiempo de Suspendidos: Retrasos debido a factores que no están bajo el control del especialista, donde el caso se detiene mientras se espera la información o el recurso necesario.