

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Manual para el monitoreo y evaluación de los acuerdos de nivel de servicios (ANS) de mesa de servicio

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (30 – 01 – 2023)

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Contenido

Índice de Tablas	2
Índice de Ilustraciones.....	2
Objetivo	3
Alcance	3
Políticas de Operación	3
Generalidades	3
Definición de indicadores.....	5
Indicadores Según el criterio de Eficiencia Horizontal	6
Indicadores Según el criterio de Eficiencia Vertical.....	7
Socialización de los indicadores	8
Evaluación de los ANS	9
Monitoreo.....	11
Informe Preliminar	11
Concertación de resultados.....	11
Descuentos o contraprestaciones	12
Informe final	12

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Monitoreo anual	12
Definiciones.....	13

Índice de Tablas

Tabla 1 Indicadores según el criterio de Eficiencia Horizontal	7
Tabla 2 Indicadores según el criterio de Eficiencia Vertical	8
Tabla 3 Calificación del ANS.....	10

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Proceso de evaluación de los ANS	9
--	---

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Objetivo

Establecer los lineamientos que orienten la evaluación y monitoreo de los indicadores que miden el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos y pactados para la operación de la mesa de servicio y así se cumpla la expectativa de la entidad y se asegure que estos servicios prestados se realicen de forma efectiva y eficiente.

Alcance

El presente documento constituye un lineamiento a seguir para la definición de criterios, construcción de indicadores y establece las pautas para la evaluación de los ANS, con el fin de mejorar el cumplimiento en los tiempos de respuesta de los requerimientos registrados por los usuarios, en el marco en el cual se propongan oportunidades de mejora y seguimiento conjunto con los proveedores de servicios.

Políticas de Operación

El monitoreo y evaluación de los acuerdos de nivel de servicios de la mesa de servicio de la entidad, deberá cumplir con cada uno de los siguientes criterios:

Generalidades

Se deberán definir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para establecer los términos de calidad para la atención de los requerimientos e incidentes allegados

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

a la Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) mediante los canales de atención definidos para tal fin.

La definición y construcción de indicadores para la evaluación de ANS deberán estar acordes con el alcance del contrato o grupo de tareas y deben estar sustentados en los siguientes presupuestos:

- La evaluación de los ANS debe tener como principio el conocimiento sobre los resultados de oportunidad y calidad del servicio, toda la operación en su conjunto y la definición de acciones de mejoramiento continuo.
- Los ANS deben ser el resultado de un proceso concertado, para ello las partes deben conocer y comprender la relación de oportunidad y calidad, la estructura y las fuentes de información con la cual se harán las mediciones en los periodos establecidos.
- Los indicadores deben guardar relación con la oportunidad y calidad en la prestación del servicio por parte del actor responsable.
- Los tiempos de los Acuerdos de Niveles de Operación (ALO) varían según el nivel de operación (nivel 1, 2 o 3), los cuales deben ser conocidos por los agentes de mesa de servicio, funcionarios de STI involucrados en el proceso y por los usuarios finales.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Definición de indicadores

Para el criterio de eficiencia horizontal, todas las solicitudes que ingresan por los canales de atención de la Dirección de Innovación y Desarrollo deben ser registradas en la herramienta CA Management de acuerdo con lo dispuesto en la actividad clave de éxito Planear Gobierno de Datos e Información. Esto incluye tanto los servicios prestados a los clientes internos como externos.

De igual forma debe evaluarse en el criterio de eficiencia vertical que todas las solicitudes que ingresen por los canales de atención sean gestionadas de acuerdo con las actividades descritas es la actividad clave de éxito previamente mencionada. Es decir, que sean objeto de identificación, planeación, solución y evaluación.

Dentro del proceso prestación de servicios tecnológicos para mesa de servicio se deben incluir ANS diferenciados por los dos criterios de eficiencia (horizontal y vertical) cuyo objetivo sea:

- ✓ Evaluar y monitorear el 100% de los casos creados mediante la herramienta CA
- ✓ Gestionar el 100% de las solicitudes de acuerdo con el ciclo de vida del incidente.

La definición de indicadores debe cumplir con las siguientes características:

- ✓ Todas las mesas de servicio y sus niveles deben ser evaluados bajo los criterios de eficiencia vertical y horizontal.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- ✓ Los indicadores deben ser hacer parte del ejercicio de diseño de la operación de la mesa de servicio.
- ✓ Los indicadores deben tener como fuente de información reportes preferiblemente automatizados.

Indicadores Según el criterio de Eficiencia Horizontal

Toda solicitud que ingrese por los canales dispuestos interno y externos deben ser creados y se debe garantizar su gestión.

Para el monitoreo de solicitudes de criterio de eficiencia horizontal se deben utilizar los siguientes indicadores:

Indicador	Cálculo	Fuente
Oportunidad	a) Casos creados / Casos Totales b) Casos creados oportunamente / Casos totales	Sábana de datos
Backlog semanal	a) Casos semanales resueltos en el tiempo especificado de acuerdo con el ANS / Casos totales en la semanal	Sábana de datos

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Indicador	Cálculo	Fuente
Promedio por agente/funcionario de STI involucrado en la solución	Número mensual de casos T / Número de agentes de mesa T	Sábana de datos Control de asistencia

Tabla 1 Indicadores según el criterio de Eficiencia Horizontal

Indicadores Según el criterio de Eficiencia Vertical

Toda solicitud debe ser gestionada en el tiempo definido y a su vez deben ser concluidas en aras de garantizar que el servicio prestado sea pertinente frente a lo solicitado. Para el monitoreo de solicitudes de criterio de eficiencia vertical se deben utilizar los siguientes indicadores:

Indicador	Cálculo	Fuente
Backlog mensual	a) Casos concluidos / casos totales	Sábana de datos

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Indicador	Cálculo	Fuente
Cumplimiento	a) Numero de respuestas sobre calificación del servicio / número de respuestas de la encuesta	Encuesta de servicio

Tabla 2 Indicadores según el criterio de Eficiencia Vertical

Socialización de los indicadores

La socialización de los estándares debe ser tomada en cuenta como una actividad del plan de acción en la etapa precontractual, así como durante la operación misma. Fundamental, que la socialización tanto de los esquemas de operación, como los tiempos asignados a los Acuerdos de Nivel Operacional (ALO), incluyan a los usuarios finales, pues son ellos quienes perciben la oportunidad y eficacia en el servicio, con el fin de orientar en lo referente a los tiempos de atención.

La socialización de los tiempos asignados a los Acuerdos de Nivel Operacional (ALO), deben realizarse mediante los siguientes medios:

- ✓ Guías de evaluación de los ANS como anexo a los parámetros registrados en la herramienta de mesa de servicio.
- ✓ Campañas comunicativas que informen a los usuarios finales los tiempos asignados a la gestión de casos.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- ✓ Inclusión de los tiempos de atención en las jornadas de sensibilización en sitio que se realicen en las áreas misionales y de soporte.
- ✓ Durante y al finalizar la gestión de cada caso en el correo de notificación, así como en las respuestas dadas a los clientes internos.

Evaluación de los ANS

El proceso de evaluación se debe realizar mediante una comparación del estándar correspondiente frente a la evidencia disponible. Resultado de la medición se obtiene la calificación y en consecuencia la respectiva valoración de la penalidad asignada para cada ANS.

El siguiente gráfico ilustra el proceso de evaluación de los ANS:



Ilustración 1 Proceso de evaluación de los ANS

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Los resultados de la comparación entre el estándar y la evidencia deberán dar como resultado el valor porcentual que, contrapuesto con los criterios de cumplimiento acordado. También deberán determinar la decisión a tomar en términos de:

- ✓ Calificar para realizar un análisis de la situación y establecer el plan de mejora correspondiente para lograr mejorar el cumplimiento del estándar
- ✓ Calificar para aplicar el descuento o contraprestación acordada con el proveedor de la mesa de servicio.

Los indicadores podrán expresarse como porcentajes del cumplimiento de los ANS, para ello la calificación debe ser tabulada por rangos de cumplimiento y calificada de acuerdo con los valores resultantes de la medición. Dependiendo de los ANS definidos durante la etapa de planeación se deben definir los rangos de la siguiente forma:

Porcentaje Indicador	Calificación del ANS	Observación
100% - indicador a cumplir	Cumple	Desempeño satisfactorio, no hay incidencia
Menor al indicador establecido a Cumplir	No cumple	El desempeño es deficiente, incidencia crítica

Tabla 3 Calificación del ANS

Con base en las calificaciones se debe presentar el resultado consolidado mediante informes con los cuales, de requerirse se debe establecer planes de mejora o ajustar la estrategia de la operación.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Monitoreo

Por medio del monitoreo el profesional de la Subdirección de Tecnologías de la información encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de los ANS de la mesa de servicio deberá socializar mensualmente los resultados de la evaluación de los ANS, para ello se definen las siguientes etapas para su realización:

Informe Preliminar

De acuerdo con las actividades descritas en el presente documento y demás procesos que tiene a cargo el proveedor de mesa de servicios, éste deberá realizar un informe de seguimiento mensual donde muestre el estado general del proceso y donde se permita evidenciar si se está realizando un correcto control y seguimiento de las diferentes actividades que lleva a cabo el proveedor o si se está dando cumplimiento a los planes de trabajo acordados con el proveedor.

Concertación de resultados

La concertación de resultados debe implicar un análisis conjunto entre el profesional de la Subdirección de Tecnologías de la información encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de los ANS y el proveedor, de los resultados expuestos en el informe preliminar, para lo cual el proveedor de la mesa de servicio podrá exponer los argumentos que confirmen o modifiquen las calificaciones recibidas, argumentando y complementando con evidencia adicional.

Se debe definir con el proveedor de los servicios de mesa de servicio la periodicidad con que se realizarán las reuniones de seguimiento, con el fin de

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

evidenciar cómo evolucionan los diferentes procesos evaluados, las posibles fallas o dificultades que se evidencian en el mismo, así como establecer planes de trabajo y demás actividades que conlleven al mejoramiento constante de la operación.

Descuentos o contraprestaciones

Los ANS podrán implicar el establecimiento de acuerdos en términos económicos (descuentos en la cuenta de cobro) o contraprestaciones en especie (horas de servicio), los cuales deben ser igualmente conocidos por las partes y liquidados una vez finalice la concertación de resultados.

Informe final

El informe final elaborado por el proveedor de mesa de servicios debe determinar el estado definitivo de la evaluación de los ANS y establecerá el resultado desde la concertación de los ANS, evaluación y conclusiones resultantes del ejercicio.

Monitoreo anual

De igual forma, anualmente el profesional de la Subdirección de Tecnologías de la información encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de los ANS y el proveedor, deberán realizar un análisis al cumplimiento de los ANS con el fin de revisar los tiempos de cumplimiento para cada uno de los Acuerdos de Niveles de Operación y ajustarlos según corresponda.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Definiciones

- ✓ **STI:** Subdirección de Tecnología de la Información
- ✓ **Plug-ins:** Programa que puede anexarse a otro para aumentar sus funcionalidades (generalmente sin afectar otras funciones ni afectar la aplicación principal). No se trata de un parche ni de una actualización, es un módulo aparte que se incluye opcionalmente en una aplicación.
- ✓ **Requerimiento Estándar:** es un requerimiento preaprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento. No se necesita una aprobación de un nivel superior para su ejecución
- ✓ **Requerimiento no estándar:** Cuando el requerimiento no es estándar, se debe ejecutar su solución de acuerdo con el instructivo o manuales de operación requeridos. La atención de este tipo de requerimientos se encuentra a cargo de profesionales especializados asociados al tipo de requerimiento.
- ✓ **Solicitud de requerimiento de cambios:** Es una propuesta formal para la realización de un cambio. Un requerimiento que requiere la intervención del proceso de gestión de cambios para su aprobación incluye todos los documentos asociados al requerimiento inicial.
- ✓ **Solicitud de servicio:** Petición que hace un Usuario reportando incidentes, requerimientos, cambios o peticiones. Por ejemplo, un usuario que requiere

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN15
	MANUAL PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE MESA DE SERVICIO	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

acceso a una aplicación para el desarrollo de sus funciones genera una solicitud de servicio para que el requerimiento sea atendido.

- ✓ **TI:** Tecnologías de la información.