 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GAC-P-003
	GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 2
	MACROPROCESO ESTRATEGICO	Página 1 de 3

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1. 12/02/2018	Adopción del procedimiento <i>Acuerdo de Niveles de Servicios</i>
2. 21/06/2019	Adopción del procedimiento <i>Acuerdo de Niveles de Servicios</i> Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: LAURA CAROLINA AGUDELO GARCÍA CARGO: JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN FECHA: 29/09/2018 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 29/09/2018 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 29/09/2018 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Alcalde, Secretario General, Líder de Atención al ciudadano
-----------------------------	---

OBJETIVO	Constituir acuerdos de nivel de servicios entre dependencias de la Alcaldía de Santa Marta para responder oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos garantizando fácil acceso y pronta solución, simplificando la cantidad de servicios en el servicio.
-----------------	---

ALCANCE	Este procedimiento inicia con la identificación de los trámites que guardan relación con otras dependencias y finaliza con los acuerdos de nivel.
----------------	---

BASE LEGAL	Constitución Política
	Ley 1474 de 2011 Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
	Ley 1437 art. 5, 7, 9, 14 Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
	Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)


 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GAC-P-003
	GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 2
	MACROPROCESO ESTRATEGICO	Página 2 de 3

Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral
Decreto Ley 019 de 2012.

DEFINICIONES
Tramites: Es toda gestión o diligenciamientos que debe hacer el ciudadano para obtener un resultado.
Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente
Acuerdos de nivel de servicio: ANS, Son compromisos establecidos para brindar un buen servicio a los usuarios de TI. Basados en niveles de atención.
Acuerdo de nivel de servicios "ANS": (Diseño del Servicio) describe el Servicio de TI, documenta los Objetivos de Nivel de Servicio y especificando las responsabilidades en cuanto a la prestación del servicio de TI y del usuario del proceso.
Requisito: Necesidad o experiencia establecida generalmente implícita u obligatoria. Defición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15
LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Realizar el análisis de requerimientos tecnológicos e informarlos al proceso de Gestión TIC, para dar soporte al procedimiento de <i>Acuerdos de Niveles de Servicios</i> .
Todos los procesos deben dar cumplimiento a las respuestas de las solicitudes, en términos de Ley
Realizar reuniones con dependencias y entidades que se encuentren interesadas en hacer <i>Acuerdos de Niveles de Servicios</i> .

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Identificar que dependencias pueden compartir información que simplifique o racionalice el trámite.	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Registro de Dependencia Relación de trámites.
2	Parametrizar los requisitos contenidos en los Acuerdos de Niveles de servicio - ANS entre las dependencias identificadas.	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Tabla de Parametrización / Plataforma digital
3	Aprobar el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS.	Secretaría General	Secretario (a) General	Aprobación firmada
4	Seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS.	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe



	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GAC-P-003
	GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 2
	MACROPROCESO ESTRATEGICO	Página 3 de 3

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Manual de Atención al Ciudadano	(ME-GAC-M-001)