

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Asegurar razonablemente el cumplimiento de las actividades críticas, definidas entre las partes que participan en el Acuerdo de Servicio.

### 2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de generar el Acuerdo de Servicio entre las partes, ya sean entre procesos del ICETEX o de estos con entes externos y finaliza con el seguimiento al cumplimiento del Acuerdo de Servicio.

### 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Servicio:** Documento firmado entre varias procesos, con proveedores, o entre las dependencias que participan en un proceso, en el cual se establecen parámetros para la prestación del servicio.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El Acuerdo de Servicio se establece frente a actividades dentro del proceso que se deben controlar por ser críticas o por afectar directamente la prestación del servicio.
- En caso de que el proceso responsable, proveedor o dependencia no pueda cumplir con el Acuerdo de Servicio, debe informar al Líder del proceso para que se tomen las medidas pertinentes, lo anterior debe reflejarse en un acta firmada utilizando el formato [Acta general de reuniones \(F05\)](#).

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

#### 5.2. ACTIVIDADES

##### Líder de Proceso / Procesos del ICETEX

- 5.2.1. Identifica la necesidad de establecer un Acuerdo de Servicio entre áreas del ICETEX que participan en un proceso o de un proceso en particular con un ente externo, como Outsourcing o proveedor, o entre procesos. Manifiesta dicha necesidad mediante correo electrónico a los actores involucrados, incluido el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.

##### Coordinador / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

- 5.2.2. Evalúa en conjunto con las partes involucradas la necesidad de establecer el Acuerdo de Servicio con base en la justificación dada por el solicitante.

Si como resultado de la evaluación se determina que no corresponde a un Acuerdo de Servicio y amerita un cambio en un documento existente, se sigue el procedimiento [Control de Documentos \(E1-2-11\)](#).

##### Líder de proceso / Procesos del ICETEX

- 5.2.3. Si se determina que se debe generar o actualizar un Acuerdo de Servicio, este se define entre los líderes y las personas involucradas por cada proceso o ente que

participa, determinando las actividades críticas que forman parte del mismo y las características de generación, entrega y tiempo. Para ello se debe hacer uso del formato [Acuerdo de Servicio entre áreas \(F102\)](#) o [Acuerdo de Servicio entre procesos \(F103\)](#).

- 5.2.4. Remite mediante correo electrónico el Acuerdo de Servicio elaborado al coordinador del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico para su respectiva revisión.

**Coordinador / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico**

- 5.2.5. Revisa el Acuerdo de Servicio respecto a su completo diligenciamiento y a la claridad de su contenido. De presentarse ajustes al documento se debe regresar a la actividad 5.2.3.

**Líder de proceso / Procesos del ICETEX**

- 5.2.6. De no presentarse ajustes al Acuerdo de Servicio, socializa el documento y solicita la firma del documento por parte de los líderes de los procesos, proveedores o jefes de dependencias que lo definieron.
- 5.2.7. Envía el Acuerdo de Servicio firmado escaneado y en word al Grupo de Administración y Seguimiento estratégico para publicación en el Sistema que Administra el Sistema de Gestión de Calidad; envía copias a los líderes de procesos, proveedores o líderes de áreas según sea el caso.

**Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico**

- 5.2.8. Publica el Acuerdo de Servicio en el Sistema que Administra el Sistema de Gestión de calidad.

**Líder de proceso / Área solicitante**

- 5.2.9. Ejecuta el proceso según lo establecido en el documento.
- 5.2.10. Hace seguimiento sobre el cumplimiento del Acuerdo de Servicio. Para ello debe hacer uso de las herramientas disponibles que le permitan conocer la realidad sobre el desarrollo de la actividad.
- 5.2.11. Informa a través de correo electrónico al Coordinador del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico si se presenta el incumplimiento del Acuerdo de Servicio.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Revisa el Acuerdo de Servicio	Revisa que el Acuerdo de Servicio cumpla con lo establecido.	Aprobación del Acuerdo de Servicio u observaciones.	Líderes de procesos, líder de áreas o proveedores.
Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo de Servicio	Revisar cumplimiento de las actividades del acuerdo	Informe.	Líder de proceso
Publicación del Acuerdo de Servicio	Verifica que se cumpla con la versión correspondiente.	Listado maestro de documentos	Analista Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Formato Acuerdo de Servicio áreas</a>	<a href="#">F102</a>
<a href="#">Formato Acuerdo de Servicio procesos</a>	<a href="#">F103</a>
<a href="#">Formato Acta General de reuniones</a>	<a href="#">F05</a>
<a href="#">Procedimiento Control de documentos</a>	<a href="#">E1-2-11</a>

## 8. HISTORIA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIÓN
1	18/12/2008	Elaboración del procedimiento
2	6/05/2010	Se actualizó la actividad 5.2.6, 5.2.8, 5.2.11 y las actividades de seguimiento y control.
3	11/06/2013	Se incluye en la segunda condición general el formato Acta General de reuniones (F05) La actividad 5.2.1 se incluye acuerdos de servicio entre procesos. En la actividad 5.2.3 se especifican los nombres de los formatos 102 y 103.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Beatriz Helena Torres Lizarazo Analista Grupo de Administración y seguimiento estratégico		Rosa María González Carvajal Coordinadora Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico

## Anexos:

[DIAGRAMA EN ACTUALIZACIÓN.pdf](#)

## Modificaciones

## Descripción de cambios

- Se incluye en la segunda condición general el formato "Acta General de reuniones" (F05)"
- La actividad 5.2.1 se incluye acuerdos de servicio entre procesos.
- En la actividad 5.2.3 se especifican los nombres de los formatos 102 y 103.
- Se modifica la actividad 5.2.7 en cuanto a medio en el cual se envía el Acuerdo de servicio.

## Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2013-06-14	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye en la segunda condición general el formato "Acta General de reuniones" (F05)"</li> <li>• La actividad 5.2.1 se incluye acuerdos de servicio entre procesos.</li> <li>• En la actividad 5.2.3 se especifican los nombres de los formatos 102 y 103.</li> <li>• Se modifica la actividad 5.2.7 en cuanto a medio en el cual se envía el Acuerdo de servicio.</li> </ul>
3/6/2011	2	Traslado del documento al proceso Planeación estratégica, por eliminación del proceso Autoevaluación, de acuerdo con el compromiso del 18 de junio de 2010.
-	1.0	-