



Política: Administración de niveles de Servicio

| | |
|---------------------------|--|
| Código: PL-DTI-014 | Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa |
| Versión: 1.0 | Fecha de última actualización: dd/mm/aaaa |

1. Objetivo

Lograr una comunicación efectiva entre la Dirección de TI y los proveedores de servicios respecto de los servicios requeridos.

2. Alcance

Esta política es aplicable a todos los funcionarios de TI del COSEVI y terceros que brindan servicios que apoyan la Función de TI.

3. Responsables

Auditoría Interna: Fiscalizar el cumplimiento de lo estipulado en esta política y monitorear y reportar desvíos en los SLA definidos y aprobados.

Dirección de Tecnología de Información (DTI): Definir y negociar con los proveedores de servicios los niveles aceptables para dichos servicios.

Funcionarios de TI y Terceros: Conocer y aplicar lo estipulado en esta política.

4. Pautas

- 4.1 La Dirección de TI debe definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para los servicios críticos del negocio apoyados por la Función de TI, de manera que dichos acuerdos se negocien, acuerden y aprueben con los terceros involucrados.
- 4.2 Realizar revisiones periódicas de los objetivos de cada SLA acordado, la eficacia y eficiencia, e informar a los responsables e interesados según cada SLA.
- 4.3 Mejorar o ajustar cada SLA basado en la retroalimentación sobre su desempeño y ajustarlos según los requisitos del COSEVI.
- 4.4 Definir un proceso para monitorear continuamente todos los SLA's definidos y aprobados
- 4.5 Definir y revisar periódicamente los criterios para identificar y clasificar todas las relaciones con los proveedores según el tipo de proveedor, la importancia y la criticidad del servicio que este presta.
- 4.6 La Dirección de TI debe mantener una lista con la categorización de los proveedores según el desempeño en los servicios que presta.
- 4.7 El Departamento de Proveeduría debe establecer y mantener un registro detallado de los proveedores, incluyendo el nombre, el alcance de su servicio, la finalidad del mismo y detalles de contacto clave.

5. Sanciones

El incumplimiento de esta política constituye una falta grave según lo establecido por el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio del Consejo de Seguridad Vial.



6. Aprobación

6.1 Aprobación y dictamen de conformidad técnica de la DTI

| Nombre | Puesto | Firma |
|--------|-----------------|-------|
| | Dirección de TI | |

6.2 Aprobación por la Junta Directiva

| | |
|--|--|
| Acuerdo de aprobación por Junta Directiva | |
|--|--|

7. Historial de revisiones

| Versión | Autor | Cargo | Fecha | Cambio/Revisión |
|---------|-------|-------|-------|-----------------|
| | | | | |