	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	03/24	**Tema:**	reunión seguimiento Acuerdo Niveles de Servicio (ANS)
Fecha:	04/10/2024	**Ubicación:**	Convocada por Teams
Hora inicio:	8:00 am	**Hora fin:**	8:30 am
Objetivo	Seguimiento acuerdo niveles de servicio (ANS)		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
John Jairo Meneses Silva	Sistemas de la Información	Profesional	SI
Geison Danilo Araque Gomez	Gerencia Riesgo Financiero	Gerente	SI
Ximena Bonilla Castrillón	FINAC S.A.S.	Coordinadora de proyectos	SI
Sebastian Romero Cifuentes	Gerencia Riesgo Financiero	Practicante los mas notables	SI
Leonardo Espinosa	Gerencia Riesgo Financiero	Profesional	SI
Lupe Berrocal	Gerencia Riesgo Financiero	Profesional	NO

1. **TEMAS TRATADOS** (Describir los puntos tratados en la reunión)

SEGUIMIENTO ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO (ANS)

ITE M	ANS	Definición	Medición	Cumple (SI/NO)
1	Documentación Contractual	cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FNA	Número de incumplimientos en la entrega de la documentación solicitada por el FNA =SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES TENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO.	**SI**

2	Documentación Contractual Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Bloqueante	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FNA o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución de contrato o proyecto. Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que ocasionan que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FNA.	Número de incumplimientos en la entrega de la documentación solicitada por el FNA =SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO. Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad.	**SI**
3	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Bloqueante. Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Alta	restaurar el servicio en eventos que ocasionan que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FNA y que demande una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del software.	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad.	**SI**
4	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Alta. Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Media.	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán la operación normal del FNA, tales como: error, cambio normativo, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico, Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio. Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta.	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad.	**SI**

5	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Media Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Baja	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán de manera importante la operación del FNA, con un menor nivel de impacto respecto a las solicitudes de criticidad Alta, tales como: error, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico, Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio.	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad.	**SI**
6	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Baja Incumplimiento a Cronogramas establecidos	Eventos que no afecta la operación normal del FNA, y permite generar una solución o plan de acción en un plazo definido de común acuerdo con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Realizar las actividades para el cumplimiento de cronogramas establecidos. entre las partes con acta de reunión, para atención de nuevos desarrollos y/o mejoras, con cargo a la bolsa de horas por demanda.	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Porcentaje esperado de avance Porcentaje real de avance Porcentaje esperado de avance.	**SI**

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS (Registrar claramente los acuerdos de la reunión)

Próxima reunión.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Remisión del acta de seguimiento acuerdos niveles de servicio (ANS).	Sebastian Romero Cifuentes	04/10/2024

APROBÓ	APROBÓ
John Jairo Meneses Silva **Profesional Sistemas de información - FNA**	ARAQUE GOMEZ GEISON DANILO Firmado digitalmente por ARAQUE GOMEZ GEISON DANILO Fecha: 2024.10.04 18:26:13 -05'00' Geison Danilo Araque **Gerente Gerencia Riesgo Financiero - FNA**
APROBÓ	**ELABORO**
Leonardo Espinosa Profesional Gerencia Riesgo Financiero - FNA	Ximena Bonilla Castrillon Firmado digitalmente por Ximena Bonilla Castrillon Fecha: 2024.10.04 11:22:16 -05'00' Ximena Bonilla Castrillón Gerente de proyectos Finac S.A.
APROBÓ	**ELABORO**
	Sebastian Romero Cifuentes **Practicante Gerencia Riesgo Financiero – FNA**