BOGOTÁ | SECRETARÍA GENERAL

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS PARA LA OPERACIÓN EN EL MODELO MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CANAL PRESENCIAL Y CANAL VIRTUAL

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

VERSIÓN 1
(ENERO 2021)

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. PRIMERA PARTE 4
   2.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4
      2.1.1. Compromisos de las partes 4
      2.1.2. Duración del Acuerdo de Nivel de Servicios 5
      2.1.3. Modificaciones del Acuerdo de Nivel de Servicios 5
      2.1.4. Confidencialidad de la Información 6
      2.1.5. Normativa de conducta ética 6
      2.1.6. Infraestructura de espacios para el canal presencial 7
      2.1.7. Horarios de atención 7
      2.1.8. Matriz de escalamiento 7
3. SEGUNDA PARTE 8
   3.1. Condiciones especiales para la prestación del Servicio en el canal presencial 8
      3.1.1. Características del servicio 8
      3.1.2. Puntos de Atención de prestación del servicio 9
      3.1.3. Recurso Humano 9
      3.1.4. Tiempos de atención durante la prestación del servicio 10
      3.1.5. Recurso Tecnológico 11
      3.1.6. Mantenimientos 12
      3.1.7. Protocolos 13
      3.1.8. Trámites y Servicios prestados en el Modelo Multicanal 15
   3.2. Condiciones Especiales para la prestación del servicio en el Canal Virtual 16
      3.2.1. Cargue y actualización de información en la Guía de Trámites y Servicios - SuperCADE Virtual 16
      3.2.2. Reportes y control de Cambios 17
      3.2.3. Restricciones de la presencia en SuperCADE Virtual 17
      3.2.4. Atención a incidencias 17
      3.2.5. Otras consideraciones para la prestación del servicio a través del SuperCADE virtual 18

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 8 del Decreto 847 de 2019[1] define la Red CADE como un Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios). SuperCADE Virtual es el canal digital creado por la Secretaría General el cual incorpora funcionalidades orientadas a la ciudadanía que utilizan los sistemas distritales, tales como, Bogotá Te Escucha, Guía de Trámites y Servicios – GtyS, Sistema de Asignación de Turnos (SAT) y Twitter de Línea 195, a través del cual se provee información de la oferta de trámites y servicios realizados por entidades distritales como nacionales. SuperCADE Virtual a partir del 1 de junio de 2020 paso a ser parte de la estrategia digital, Gobierno Abierto Bogotá –GAB, la cual se puede descargar desde tiendas Play Store y Apple Store.

A través del Decreto 197 de 2014, se adoptó la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. con el objetivo de garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para de este modo asegurar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna.

Por su parte el Decreto 425 de 2016 modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría General y creó la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, estableciendo dentro de sus funciones y competencias las de liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

En desarrollo de dicha función la SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, suscribió con **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** el convenio, con el objeto de: *“Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE”.*

En virtud del incluir convenio suscrito entre las partes, obedeciendo al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, es necesario suscribir el presente acuerdo de niveles de servicio, con el propósito de establecer entre las partes los compromisos, las condiciones y los criterios, que deben ser cumplidos para una adecuada atención y orientación de los servicios y trámites ofrecidos por parte de las entidades nacionales o distritales que hacen parte de la RED CADE, y de esta manera garantizar los estándares requeridos para que la

[1] *Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*

ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial y virtual.

En este orden de ideas, el presente Acuerdo de Niveles de Servicio, ANS, se dividirá en dos partes, la primera parte corresponderá a las condiciones generales para la prestación del servicio y la segunda parte regulará todo lo relacionado con el componente técnico del servicio.

Para un mayor entendimiento las partes que suscriben el presente documento se denominaran, así:

SECRETARÍA GENERAL - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA: LA SECRETARÍA GENERAL

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: LA ENTIDAD.

2. PRIMERA PARTE

2.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1.1. Compromisos de las partes	
Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	▪ Determinar un responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los puntos de atención: presencial y virtual. ▪ Convocar a reuniones trimestrales de seguimiento del presente acuerdo, en las cuales deberá participar al menos una persona de las enunciadas en el numeral 2.1.8. del presente documento. ▪ Supervisar que la atención prestada por LA ENTIDAD en los canales de atención presencial y virtual, se rija bajo los principios establecidos en el Decreto 197 de 2014 y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. ▪ Socializar el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención. ▪ Programar y realizar las socializaciones necesarias para que los profesionales de LA ENTIDAD conozcan y utilicen las

	herramientas tecnológicas que se usan en los puntos de atención presencial y virtual.
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	▪ Garantizar su presencia institucional en los canales de atención presencial y virtual de acuerdo con lo establecido en este documento. ▪ Designar el talento humano necesario e idóneo para la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención presencial y virtual de acuerdo con lo establecido en el presente documento. ▪ Garantizar que el talento humano asignado a la prestación del servicio para los canales de atención presencial y virtual, cumplan los principios establecidos en el Decreto 197 de 2014 y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, para la atención de los ciudadanos. ▪ Cumplir con todas y cada una de las obligaciones, compromisos y condiciones establecidas tanto en el convenio suscrito entre las Partes, como lo establecidos en el presente documento. ▪ Designar una persona responsable de coordinar el talento humano asignado a los canales de atención presencial y virtual, quien garantizará el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente documento. ▪ Participar de las socializaciones programadas por la Secretaría General para el buen uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención presencial y virtual a la ciudadanía. ▪ Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía. ▪ Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Frente al canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.
2.1.2. Duración del Acuerdo de Nivel de Servicios	
El presente Acuerdo de Niveles de Servicio hace parte integral del convenio o contrato suscrito con LA ENTIDAD y por tanto tendrá la misma duración.	
2.1.3. Modificaciones del Acuerdo de Nivel de Servicios	
El presente Acuerdo de Niveles de Servicio podrá ser modificado en cualquier momento, de mutuo acuerdo por las partes, a partir de las conclusiones de las reuniones de seguimiento y de los informes mensuales. El soporte de las modificaciones del presente	

acuerdo, serán realizadas mediante acta suscrita por los supervisores del convenio designados.

2.1.4. Confidencialidad de la Información

Las partes se comprometen expresamente a que toda la información, sea de carácter técnico, administrativo, comercial, financiero o personal, que obtengan en desarrollo o con ocasión del presente Acuerdo, tendrá el carácter de confidencial y por lo tanto, no podrá ser divulgada a terceros, ni por las partes, ni por personas que les sean vinculadas por cualquier medio, bien sean trabajadores, asesores u otros agentes, con o sin representación, salvo aquellos casos en que la información se convierta en de dominio público por cualquier otro medio válido; lo anterior, so pena del ejercicio de las acciones legales pertinentes y de la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

Las partes adoptarán las medidas de índole técnico y administrativo necesarias para garantizar la seguridad de la información y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o uso no autorizado, acceso indebido o fuga de la misma, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos.

2.1.5. Normativa de conducta ética

La SECRETARIA GENERAL y LA ENTIDAD, deberán cumplir los principios que apliquen en su condición de Entidad Pública, según las normas que rijan sobre la materia.

Cumplimiento de normas anticorrupción

Las partes se comprometen durante la vigencia de la relación contractual a efectuar un manejo adecuado y transparente del origen y uso de los bienes y/o recursos destinados al objeto del convenio o contrato suscrito entre las Partes, con fundamento en los principios de honestidad, eficiencia, eficacia y legalidad, y respetar la normativa jurídica y reglamentaria vigente en el ordenamiento jurídico nacional e internacional en materia de actos contra la Corrupción, Lavado de Activos, Financiación del terrorismo y Extinción de Dominio.

Protección del medio ambiente

Siguiendo la Directiva No 6 de 2012 para el manejo del medio ambiente en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las entidades que establezcan convenios y contratos para la prestación servicios a la ciudadanía en la Red CADE deberán seguir los lineamientos sectoriales contenidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA-, que se concreta a través de los Programas de Gestión en Residuos, Agua, Energía, Condiciones Internas, Buenas Prácticas y Gestión Contractual.

Las partes se comprometen a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones medioambientales requeridas por la legislación vigente.

Cumplimiento de normas sobre control al lavado de activos y financiación del terrorismo

Las partes con la suscripción del mismo se sujetan a las normas vigentes y aplicables sobre prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo (Art. 323 del Código Penal y demás normas y resoluciones que regulan la materia).

Tratamiento de Datos de Carácter Personal.
Las partes se comprometen a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, en caso de que en la ejecución del Convenio o contrato se requiera el acceso a datos de carácter personal y los mencionados datos sean procesados y gestionados por las partes directamente o por encargo.

2.1.6. Infraestructura de espacios para el canal presencial

En los casos en que LA ENTIDAD quiera realizar mejoras o reparaciones sobre el área entregada en la RedCADE, deberá solicitar autorización a la SECRETARÍA GENERAL, las cuales correrán única y exclusivamente por su cuenta, sin que la Secretaría General deba reconocer suma alguna por dicho concepto, o incurra en gasto alguno para su realización. Las modificaciones, adecuaciones o restauraciones al área deben ser supervisadas LA SECRETARÍA GENERAL.

2.1.7. Horarios de atención

Los horarios de atención a la ciudadanía se prestarán de conformidad con lo señalado en la Resolución No. 665 de 2019 de la Secretaria General, así:

CADE:	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua
SUPERCADE	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
RAPICADE	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 m. en jornada continua
CANAL VIRTUAL	Todos los días de la semana las 24 horas del día

Es importante tener presente que el servidor público o colaborador de LA ENTIDAD debe ingresar al punto de servicio 15 minutos antes de la apertura del horario de atención del punto de atención asignado y se deben contemplar tiempos de receso, sin que esto afecte la atención a la ciudadanía.

La atención a la ciudadanía es en jornada continua, por tanto, LA ENTIDAD deberá garantizar la presencia de por lo menos un funcionario al mediodía disponible para la atención del servicio.

2.1.8. Matriz de escalamiento

La SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD, designarán los profesionales de seguimiento al presente acuerdo con el fin de mantener un canal de comunicación eficaz para el reporte de novedades del servicio prestado en los canales de atención presencial y virtual del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía.

Nombre	Cargo	Correo Electrónico y Teléfono de Contacto
Yanneth Moreno Romero o su delegado	Directora del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía	ymorenor@alcaldiabogota.gov.co

Elizabeth Rivera Trujillo	Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía	erivera@alcaldiabogotá.gov.co
Bibiana Guerrero Peñarette	Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	bguerrero@superservicios.gov.co
Jhon Mario Morales Aristizabal	Contratista Apoyo a la supervisión	jmmoralesa@superservicios.gov.co

3. SEGUNDA PARTE

3.1. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CANAL PRESENCIAL

LA ENTIDAD garantizará el cumplimiento de los estándares de servicio previstos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, así como el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

3.1.1. Características del servicio

El servicio a la ciudadanía del Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios: servicio centrado en el ciudadano, respeto, transparencia, atención integral por parte de la Administración Distrital, calidad, accesibilidad y disponibilidad, oportunidad, participación, innovación enfocada al mejoramiento continuo, acceso a derechos.

Teniendo en cuenta que el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital contempla la prestación del servicio con el enfoque preferencial para los siguientes grupos poblacionales: personas mayores, mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos, personas con problemas de seguridad y/o protección, personas con enfermedades terminales o catastróficas, infantes, niños, niñas y adolescentes, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con discapacidad, la ENTIDAD deberá atender a la ciudadanía de acuerdo con los turnos establecidos por la SECRETARÍA GENERAL atendiendo al protocolo de atención en servicio preferencial establecidos en dicho Manual.

LA ENTIDAD deberá atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias efectuadas por la ciudadanía en todos los puntos de atención de la Red CADE: presencial y virtual y

realizar el traslado de la petición al Sistema de Peticiones Distrital Bogotá Te Escucha por parte del profesional de enlace. Así mismo, deberá informar a la ciudadanía el procedimiento para la presentación de PQRs.

LA ENTIDAD deberá cumplir el horario establecido para la atención de los canales de atención presencial y virtual establecidos en el presente acuerdo, así como con el talento humano requerido para la atención de la ciudadanía en los puntos de atención asignados, y las condiciones físicas y técnicas requeridas y que se encuentran establecidas en el presente documento.

3.1.2. Puntos de Atención de prestación del servicio

LA ENTIDAD se compromete a prestar sus servicios a través del canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), así como en los siguientes puntos de atención presencial:

NOMBRE DEL PUNTO	NO DE MÓDULOS ASIGNADOS	IDENTIFICACIÓN DE MÓDULOS ASIGNADOS	DIRECCIÓN
SUPERCADE CAD	4	39, 40, 41 y 42	AK 30 No. 25-90

Nota 1: La asignación de los espacios contenida en este documento es de obligatorio cumplimiento, en ningún caso podrán realizarse cambios sin que medie autorización expresa y escrita por parte del (la) Director (a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Nota 2: En caso de encontrarse en sitio modificaciones en la asignación de los módulos aquí contenida, el responsable de punto deberá informar por escrito las razones por las cuales se dio esa situación.
Nota 3: Una vez finalizado el convenio y/o contrato, se deberá tramitar el formato FT -625 para la devolución de los módulos asignados.

3.1.3. Recurso Humano

LA ENTIDAD designará el talento humano necesario e idóneo para la prestación del servicio en los puntos de atención presencial y virtual, previstos en el presente documento, garantizará los reemplazos del talento humano a su cargo, cuando así se requiera y se compromete a implementar acciones o planes de contingencia que garanticen el servicio con normalidad y continuidad.

A continuación se relacionaran el talento humano requerido para la prestación del servicio, atendiendo el número de módulos asignados:

Puntos de atención	**Nombre del Punto**	**No. de personas necesarias para la atención de la ciudadanía por módulo**	**No. de personas necesarias para la atención de la ciudadanía en momentos de contingencia**

	SUPERCADE CAD	1	2
Atención a la Ciudadanía en temporadas de contingencia, cuando aplique	**Nombre del Punto**	**Periodos en los cuales se registra contingencia en la atención**	**No. de personas necesarias para la atención de la ciudadanía en la temporada de contingencia si aplica.**
	SUPERCADE CAD	N/A	N/A
Soporte técnico	La SECRETARÍA GENERAL Y LA ENTIDAD designarán el talento humano necesario para que faciliten la solución oportuna de los inconvenientes de orden técnico, tecnológico que surjan y que alteren la buena prestación del servicio presencial y virtual. La Secretaría General presta el soporte en los puntos de atención de la Red Cade, ejecutando tareas básicas de diagnóstico y posible solución a nivel de equipos de cómputo y red cableada y la verificación de red y demás sistemas propios de Secretaria General; por lo tanto, si se presenta falla alguna sobre alguno de estos componentes el grupo de tecnología deberá solucionar estas fallas en un tiempo no mayor a 6 horas dependiendo de la complejidad del caso. Por su parte LA ENTIDAD deberá contar con personal idóneo para dar solución a revisiones y ajustes a los equipos que se encuentran en sus módulos de atención a la ciudadanía y que se describen en el ítem 3.1.5. Recurso Tecnológico. Al igual la ENTIDAD contará con canales de atención dispuestos para la atención de incidentes relacionados con la presencia en SuperCADE Virtual – GT&S presentados en el ítem 3.2.4 Atencióna Incidencias.		

3.1.4. Tiempos de atención durante la prestación del servicio

LA ENTIDAD garantizará el 95% de la atención de los turnos generados en cada uno de los puntos de la Red CADE
LA ENTIDAD se compromete a prestar sus servicios presenciales en el tiempo acordado en la siguiente tabla:

ALCANCE DEL SERVICIO		
NOMBRE DEL SERVICIO	**TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA (en minutos)**	**TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (en minutos)**

Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	20 minutos	20 minutos
Notificación de actuaciones administrativas	10 minutos	10 minutos

3.1.5. Recurso Tecnológico		
HARDWARE	COMPUTADORES (Características Básicas) 1 por cada módulo	Cuatro (4) Computadores de escritorio HEWLLET PACKARD (modelo, COMPAQ PRO 4300 ALL IN ONE)
	IMPRESORAS Mínimo 1 por entidad	Impresora LEXMARK, modelo X656 DE
	OTROS ELEMENTOS: (Escaner, Tablets u otros dispositivos) *Se requerirán en los eventos que sean necesarios para la prestación del servicio y serán discrecional de LA ENTIDAD. No obstante, la conexión del elemento quedará supeditado a la disponibilidad en el punto de atención.	Scanner Kodak, modelo I2800 Sticketera DATAMAX, modelo E-4206P Lector barras HONEYWELL, modelo XENON 1900
CANAL DE COMUNICACIÓN	PROVEEDOR	Claro Colombia S.A.
	ANCHO DE BANDA	20 MG.

3.1.6. Mantenimientos	
Preventivos	LA ENTIDAD realizará mantenimientos preventivos una (1) vez al año, de los recursos tecnológicos asignados para la prestación del servicio. Son todas aquellas labores que buscan minimizar y prevenir fallas futuras en los diferentes componentes tecnológicos y sistemas que permiten a la entidad entregar servicios a la ciudadanía. Algunos ejemplos de mantenimientos preventivos se listan a continuación: • Limpieza equipos de computo • Diagnóstico equipos de computo • Inventario equipos de computo • Verificación de conectividad • Ampliación ancha de banda • Cambio de equipos activos • Cambio de proveedor o migración canal Para no afectar el servicio continuo que ofrecen las entidades en nuestros puntos de servicio, las labores citadas en el ejemplo se deben realizar siempre fuera del horario de atención establecido. Previamente debe solicitarse autorización a la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía y al grupo de tecnología, quienes validarán la idoneidad de las labores y autorizarán los accesos según los puntos estipulados anteriormente.
Correctivos	LA ENTIDAD realizará mantenimientos correctivos cada vez que se requiera con el fin de restablecer el servicio, normalizar la operación y/o agilizar y optimizar los procesos tecnológicos y de sistemas de información de las entidades participantes. Algunos casos típicos de mantenimientos correctivos se relatan a continuación: • Caída canal de comunicaciones o intermitencia del mismo • Falla total elementos de cómputo (Impresoras, teclados, CPU, y demás) • Falla equipo de transmisión • Falla periféricos (Lectores de huella, lectoras de código de barras, validadoras etc.) Estas fallas pueden ser solventadas de inmediato siempre y cuando se cumplan los siguientes pasos: • Información previa al Profesional Responsable de la sede por parte de la Secretaria General.

	• Comunicación escrita (correo electrónico) a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y al grupo de tecnología de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Este tipo de mantenimientos están supeditados a autorización del profesional de enlace de la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía al responsable de cada sede. Reemplazar los equipos y programas, que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio en forma adecuada. El profesional de enlace debe aplicar objetividad al momento de autorizar dichas labores.
3.1.7. Protocolos	

Ingreso de entidades	Para optimizar y garantizar el debido acceso a los diferentes sistemas de información propios de las entidades para su operación y a los sistemas de administración y flujo de ciudadanos, la entidad debe cumplir y coordinar en conjunto con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la administración, el horario autorizado de intervención y la gestión de la red de los equipos de comunicación y de equipos de cómputo basados en las siguientes actividades descritas a continuación:
	• Reunión de afinamiento y definición de tareas: (Proyección y cronograma)
	• Coordinación Tecnológica de ingreso de y puesta en marcha de los canales de comunicaciones (Aplica para nuevos canales o cambio de los mismos)
	  • Factibilidad (Site Survey)
	  • Obra civil
	  • Ingreso y configuración equipos de comunicación
	• Instalación de los equipos acordados en el “numeral 3.1.5 Recurso Tecnológico”
	  - Coordinación Tecnológica de ingreso de equipos a la Red CADE
	  - Notificación previa del personal y equipos a ingresar
	  - Suministro de la segmentación de red en equipos activos de la ENTIDAD por parte de parte Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para el acceso al Sistema de Asignación de Turnos - SAT

	- Conectorización de equipos a red de datos de la ENTIDAD - Pruebas locales de conectividad - Configuración conjunta de acceso al Sistema de Asignación de Turnos – SAT a nivel de red, aplicación y usuario final • Pruebas y puesta en marcha verificada por el personal de la ENTIDAD y asistida por el personal técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante la óptima conexión hacia sus servicios y Sistemas de Información - Pruebas de Interconexión a equipo de comunicación de la ENTIDAD en la sede - Pruebas de funcionamiento de usuario final (Módulos) - Pruebas de acceso al Sistema de asignación de turnos (SAT) • Sistema de Asignación de Turnos – SAT - Definición de niveles de servicio por categoría y por servicios (Matriz de servicios SAT - Ingreso de la matriz de servicios al Sistema de asignación de turnos (SAT) - Asignación de roles gerenciales y administrativos en el Sistema de asignación de turnos (SAT). - Pruebas funcionales finales en cada sede
Ingreso de personal	Las políticas de seguridad de la RED CADE obligan a que el profesional responsable del punto de atención asignado o administrador de este sincronice algunos procesos que agilizarán las labores e integración al punto del personal entrante. Por tal razón es necesario que todo ingreso del personal sea notificado por LA ENTIDAD al correo electrónico del profesional designado como apoyo a la supervisión del convenio, el cual se encuentra incluido en el numeral 2.1.8 del presente acuerdo. A continuación, se describen algunos pasos básicos que deben cumplir las entidades que harán parte de nuestra RED CADE de servicios: • Registro de datos completos de servidores de punto de contacto (RED CADE o no) en el SAT • Autorización y asignación de roles de servidores en el Sistema de asignación de turnos (SAT). • Socialización del uso del Sistema de asignación de turnos (SAT)

Mantenimientos Preventivos y correctivos	Son todas aquellas actividades descritas en el numeral 3.1.6 del presente documento y deben solicitarse con autorización de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y al grupo de tecnología, quienes validarán la idoneidad de las labores y autorizarán los accesos según corresponda. Todo ingreso de personal técnico de la ENTIDAD a los centros de cómputo debe quedar registrado en el formato FT-267 (Bitácora de acceso a centros de cómputo y cuartos de comunicaciones)
Niveles de soporte para reportar incidentes y/o requerimientos.	Los incidentes y/o requerimientos que se originen o generen desde las entidades deben cumplir los siguientes pasos básicos: • Presentada una falla o incidente tecnológico a nivel de equipos de cómputo y red cableada, el funcionario o colaborador de LA ENTIDAD deberá hacer el reporte inmediato al funcionario responsable de punto. Una vez recibido el reporte de falla o incidente por parte profesional responsable de punto, éste deberá efectuar el respectivo reporte a la plataforma GLPI mediante correo electrónico, para que se genere el caso y se realice el soporte técnico correspondiente. Nota: La verificación de red y demás sistemas propios de Secretaria General son potestad del personal de soporte técnico y tecnológico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Dirección del Sistema de Servicio a la ciudadanía o el área competente de la Secretaría General, por lo tanto, si se presenta falla alguna sobre alguno de estos componentes el grupo de tecnología deberá solucionar estas fallas en un tiempo no mayor a 6 horas dependiendo de la complejidad del caso. El personal de soporte técnico designado para el efecto por la Secretaría General, levantará un diagnóstico y emitirá su concepto al profesional responsable del punto de atención. • Si el diagnóstico realizado por el soporte técnico designado para el efecto por la Secretaría General, indica que el incidente reportado no es a nivel red cableada, se emitirá el diagnostico a la ENTIDAD con el fin que el personal técnico de la entidad solucione el incidente y se remita al numeral 3.1.6 del presente documentos.

3.1.8. Trámites y Servicios prestados en el Modelo Multicanal

LA ENTIDAD se compromete a prestar en los diferentes puntos de la Red CADE y el SuperCADE Virtual, los siguientes trámites y servicios:

TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	RED CADE PRESENCIAL (Puntos Red CADE)	CANAL VIRTUAL (SuperCADE Virtual)

Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	SI	SI
Notificación de actuaciones administrativas	SI	NO

Para prestar el servicio a la ciudadanía y hacer parte del Sistema de Asignación de Turnos deberá contar con equipos adecuados para la configuración del Sistema. Así mismo, y previo al ingreso a la Red CADE deberá, juntamente con la Secretaría General realizar la parametrización de los servicios ofertados en los puntos presenciales, es decir determinarán los tiempos de atención y de espera de los ciudadanos para la atención de los trámites y servicios ofrecidos.

De igual forma LA ENTIDAD consignará en la Guía de Trámites y Servicios / SuperCADE Virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá los trámites y servicios que tenga registrados en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, del Departamento Administrativo de la Función Pública, adicionalmente tendrá que actualizar la descripción de estos trámites y servicios garantizando que la información sea exactamente igual a la publicada en el SUIT. Cuando se tengan, procedimientos que no corresponda a las categorías de Trámite u OPA en el SUIT, la ENTIDAD deberá actualizar dicho procedimiento con la nueva categoría llamada “servicios” en la Guía de Trámites y Servicios / SuperCADE Virtual, estos cambios deberán realizarse por parte de LA ENTIDAD en la Guía de Trámites y Servicios / SuperCADE Virtual, dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de suscripción del convenio.

3.2. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CANAL VIRTUAL

3.2.1. Cargue y actualización de información en la Guía de Trámites y Servicios - SuperCADE Virtual

Realizar la delegación oficial ante la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC, del servidor o servidora que recibirá la capacitación para que este realice el cargue y actualización de la información del (la) **ÉNTIDAD**, en la “Guía de Trámites y Servicios - GT&S” y que a su vez aparecerá reflejada en SuperCADE Virtual. Esta persona podrá ser la misma para la Guía de Trámites y Servicios como para SuperCADE Virtual.

3.2.2. Reportes y control de Cambios

La ENTIDAD enviará a la SECRETARÍA GENERAL de manera mensual el certificado de confiabilidad de la información publicada en la Guía de trámites y Servicios - SuperCADE Virtual; certificado el cual debe estar expedido por parte del supervisor del convenio o contrato, anexando la información solicitada en el formato entregado por la Secretaría General.

De igual manera, cualquier cambio en la información (inclusión, eliminación o modificación de trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos – OPA-) realizada por la ENTIDAD en el Canal Virtual GT&S- SuperCADE Virtual deberá ser notificada a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, a través del correo electrónico guiadetramites@alcaldiabogota.gov.co y mediante el certificado de confiabilidad.

3.2.3. Restricciones de la presencia en SuperCADE Virtual

Los siguientes aspectos no estarán cubiertos en el marco del presente convenio cuando se realice alguna integración de los servicios web de la **ENTIDAD**. Con SuperCADE Virtual:

- Integraciones con tecnologías propias de la **ENTIDAD** cuyo costo hagan económicamente inviable el desarrollo por parte de la **SECRETARIA GENERAL.** Si llegase el caso y es viable hacer integraciones tecnológicas, se establecerán mesas de trabajo donde se expondrán todos los requerimientos, antes de llevarlas cabo.
- Solicitud de información solicitada por parte de la **ENTIDAD** a la ciudadanía que incumplan las políticas de manejo datos personales

3.2.4. Atención a incidencias

Los canales de atención dispuestos por la ENTIDAD. para la atención de incidentes relacionados con la presencia en la GT&S -SuperCADE Virtual se presentan a continuación:

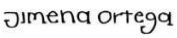
	Soporte Telefónico	Soporte Correo Electrónico
Contacto	Jhon Mario Morales Aristizábal (3005581684)	jmmoralesa@superservicios.gov.co
Horario	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.	

De igual manera la información de la persona encargada de atender las incidencias con relación al Canal Virtual deberá ser remitida de manera formal por parte de LA ENTIDAD, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General

3.2.5. Otras consideraciones para la prestación del servicio a través del SuperCADE virtual

- Teniendo en cuenta que el SuperCADE Virtual es una un canal de consulta, LA **ENTIDAD** debe garantizar que los servicios web consumidos por la ciudadanía desde SuperCADE Virtual, cumplen con los procedimientos de seguridad de la información requeridos de acuerdo con la normatividad vigente. La SECRETARÍA GENERAL no es responsable por la información allí contenida.
- SuperCADE Virtual realiza el redireccionamiento a los sistemas web de la **ENTIDAD**. En ningún momento el SuperCADE Virtual se encarga de procesar la información correspondiente a los servicios consultados. Este redireccionamiento se realiza a través del uso de webviews lo que facilita ver el sitio web autorizado por la **ENTIDAD** desde SuperCADE Virtual.
  - La ENTIDAD informará de manera inmediata a la SECRETARÍA GENERAL cuando el portal https://www.superservicios.gov.co/ no estén funcionando o estén en ventanas muy extensas de mantenimiento.
- **LA ENTIDAD**, socializará y divulgará a través de los diferentes medios disponibles por la ENTIDAD el uso de SuperCADE Virtual, mediante piezas comunicativas digitales o impresas.

Secretaria General		
Elaboró	**CARGO**	**FIRMA**
Elizabeth Rivera Trujillo	Profesional Especializado. Responsable insumo técnico	
REVISÓ	**CARGO**	**FIRMA**
Alejandro Miranda Zabaleta	Responsable GT&S y SuperCADE Virtual Profesional Especializado	
Gloria Angélica Sánchez Sánchez	Responsable revisión técnica Contratista	
Diana Carolina Rodríguez	Responsable espacios canal presencial Red CADE. Contratista	
Elizabeth Rivera Trujillo	Responsable de la revisión jurídica Profesional Especializado	
APROBÓ	**CARGO**	**FIRMA**
Yanneth Moreno Romero	Directora Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		
REVISÓ	**CARGO**	**FIRMA**
Jhon Mario Morales Aristizabal	Contratista enlace- apoyo a la supervisión.	
Jimena Andrea Ortega López	Contratista enlace- Coordinadora de la Red Interinstitucional	
APROBÓ	**CARGO**	**FIRMA**
Bibiana Guerrero Peñarette	Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	