

**Reporte de Proceso de
Niveles de Servicio**

Clave: FO-NSGe-01
Fecha: 28-03-2016
Página: 1 de 7
Revisión: 6



PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26859



Reporte de Proceso de Niveles de Servicio

Clave: FO-NSGe-01
 Fecha: 28-03-2016
 Página: 2 de 7
 Revisión: 6

I. Propósito

Definir un reporte que incluya el detalle de la revisión periódica de incidentes generados a través de la integración de la MS con el CLIENTE para el cumplimiento del Proceso de la Gestión de Niveles del Servicio.

II. Alcance

El presente documento cubre la elaboración de los reportes de la Gestión de Niveles del Servicio para APS-3.

III. Frecuencia

Mensual

IV. Fuente de datos

Base de Incidentes registrados en la MS.

V. Contenido

- Diagramas
- Tablas
- Histogramas de distribución
- Estadísticas del comportamiento global del servicio.
- Informe del Servicio conforme a los SLA
- Gráficas y Tendencias.

Nombres del Servicio: APS-3

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

SERVICIO PS	% Alcanzado	Validación	Fuente de Datos
%	%		Niveles de Servicio

CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

SI	NO	Número de no cumplimientos	Fuente de Datos
			Herramienta CA

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26860

	Reporte de Proceso de Niveles de Servicio	Clave: FO-NSGe-01 Fecha: 28-03-2016 Página: 3 de 7 Revisión: 6
---	--	---

CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA (ABCR)

Número de Incidentes y Solicitudes atendidas	Cambios Solicitados para ABCR	Tipo de Inmuebles	Fuente de Datos
			Herramienta CA

Número de Incidentes y Solicitudes generados en el mes =
--

CONFIABILIDAD

Confiabilidad de los PS	PS en Operación	PS fuera de Operación	Fuente de Datos
%			CMDB Herramienta CA

DISPONIBILIDAD

Disponibilidad del Servicio	Número de no cumplimientos	Validación	Fuente de Datos
%		Cumple	CMDB Herramienta CA

ENTREGA DEL SERVICIO

Número de Solicitudes o Requerimientos a la MS	Solicitudes o Requerimientos atendidos En Tiempo/Fuera de Tiempo	Fuente de Datos
		CMDB Herramienta CA

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26861

	Reporte de Proceso de Niveles de Servicio	Clave: FO-NSGe-01 Fecha: 28-03-2016 Página: 4 de 7 Revisión: 6
---	--	---

RELACIÓN CON EL NEGOCIO (SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Calificación promedio (Todas las Solicitudes del Servicio)	CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DEL SERVICIO	Fuente de Datos Encuestas de Satisfacción
---	--	--

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Total de Encuestas	Encuestas Satisfactorias	Encuestas No Satisfactorias
N/A	N/A	N/A
%	%	%

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR CATEGORÍA

NÚMERO DE PREGUNTAS CONTESTADAS (TOTAL GLOBAL)

<u>No Cumple sus expectativas</u>	<u>Bajo cumplimiento de sus expectativas</u>	<u>Cumple parcialmente con sus expectativas</u>	<u>Cumple con sus expectativas</u>	<u>Supera sus expectativas</u>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
%	%	%	%	%

 Total en Encuestas:
 Total de Respuestas:

Total Representación en Porcentaje: %

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE QUEJAS POR USUARIO

Total de Encuestas	Número de Encuestas con Resultado No Satisfactorio	Número de Encuestas a las que se les dio seguimiento
--------------------	--	--

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

	Reporte de Proceso de Niveles de Servicio	Clave: FO-NSGe-01 Fecha: 28-03-2016 Página: 5 de 7 Revisión: 6
---	--	---

CONCENTRADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Total de Acciones Correctivas y Preventivas registradas	Total de Acciones Correctivas y Preventivas implementadas	Total de Acciones de Mejora implementadas	Fuente de Datos KEDB CMDB
---	---	---	---------------------------------

% de Efectividad =

GRÁFICAS Y TENDENCIAS

INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE SOLICITUDES

MES	Información de Solicitudes respecto al mes

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26863

**Reporte de Proceso de
Niveles de Servicio**

Clave: FO-NSGe-01
Fecha: 28-03-2016
Página: 6 de 7
Revisión: 6

GRÁFICA**INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE INCIDENTES**

MES	Información de Incidentes respecto al mes

GRÁFICA**NIVELES DE DISPONIBILIDAD****GRÁFICA**

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26864

**Reporte de Proceso de
Niveles de Servicio**

Clave: FO-NSGe-01
Fecha: 28-03-2016
Página: 7 de 7
Revisión: 6

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**GRÁFICA**

Los resultados de las encuestas serán definidos en las mesas de planeación.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive-like mark.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26865