

	Reporte de Proceso Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 1 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

I. Propósito

Definir un reporte que incluya el detalle de la revisión periódica del servicio APS-3.

II. Alcance

El presente procedimiento cubre la Gestión de Informes del Servicio que están contenidos en el Catálogo de Servicios para el servicio APS-3.

III. Audiencia

Correspondiente al Gestor de las Relaciones con el Negocio y QA.

IV. Frecuencia

Mensual.

V. Fuente de datos

Reportes del Servicios APS-3.

VI. Contenido

- Informe del Servicio conforme a los SLA
- Gráficas y Tendencias.

Nombres del Servicio: Servicio Administrado de Escritorio (SAE)

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

SERVICIO ADMINISTRADO DE ESCRITORIO	% 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: 31759

	Reporte de Proceso Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 2 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA DE TRABAJO

Número de Incidentes y Solicitudes atendidas	Cambios periódicos en la Carga de Trabajo	Posiciones (Operadores)	Fuente de Datos
			Herramienta CA

Número de Incidentes y Solicitudes generados en el mes anterior =

CAPACIDAD

Capacidad de los componentes	Equipos en Operación	Equipos fuera de Operación	Fuente de Datos
%			CMDB

DISPONIBILIDAD

Disponibilidad del Servicio	Número de no cumplimientos	Validación	Fuente de Datos
%		Cumple	KEDB, CMDB y SCAP

EVENTOS IMPORTANTES

Número de Cambios urgentes	Número de Incidentes Mayores	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: 31760

	Reporte de Proceso Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 3 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

NUEVOS SERVICIOS Y PLANES DE CONTINUIDAD

Despliegues de Servicios Nuevos o Modificados	Plan de Continuidad del Servicio Invocado
---	---

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

NÚMERO DE CI'S EN LA CMDB POR INMUEBLE DEL SAT

	Hardware Desktops	Hardware Laptops	Inmueble	Fuente de Datos
En Operación				Herramienta CA
Disponibles				
En Reparación				
Subtotal				

	Hardware Desktops	Hardware Laptops	Inmueble	Fuente de Datos
En Operación				Herramienta CA
Disponibles				
En Reparación				
Subtotal				

	Hardware Desktops	Hardware Laptops	Inmueble	Fuente de Datos
En Operación				Herramienta CA
Disponibles				
En Reparación				
Subtotal				

	Hardware Desktops	Hardware Laptops	Inmueble	Fuente de Datos
En Operación				Herramienta CA
Disponibles				
En Reparación				
Subtotal				

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 Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 4 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

	Hardware Desktops	Hardware Laptops	Inmueble	Fuente de Datos
En Operación Disponibles				Herramienta CA
En Reparación				
Subtotal				

RELACIÓN CON EL NEGOCIO (SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

Calificación promedio (Todas las Solicitudes del Servicio)	CUMPLIMIENTO MINIMO (> = 3) LIMITE MAXIMO (5)	Fuente de Datos
N/A	N/A	Proceso de Relaciones con el Negocio

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
%	%	%	%	%

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 Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 5 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

 **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
N/A	N/A	N/A

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
			Proceso de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
% de Efectividad = 88%		% de Efectividad = N/A	

NO CONFORMIDADES DETECTADAS

Número de No Conformidades detectadas	Causas Principales Identificadas:	Fuente de Datos
	•	FO-AUDI-06

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 Informe del Servicio	Clave: FO-GSTI-04 Fecha: 28-03-2016 Página: 6 de 6 Revisión: 6
Id: FO-RSGe-01 Proceso: Gestión de Informes del Servicio	Periodo de reporte:	Revisó: Dueño del Proceso de la Gestión de Informes del Servicio

GRÁFICAS Y TENDENCIAS

INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE SOLICITUDES

MES	Información de Solicitudes respecto al mes anterior

GRÁFICA

INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE INCIDENTES

MES	Información de Incidentes respecto al mes anterior

GRÁFICA

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (Semestral)

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: 31764