



**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: 43964



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.



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: 43966



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)

No Cumple sus
expectativas

Bajo
cumplimiento de
sus expectativas

Cumple
parcialmente con
sus expectativas

Cumple con
sus
expectativas

Supera sus
expectativas

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43967



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: 43968



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.



**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 vertical line with a loop at the bottom and a horizontal stroke across the top.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43970