|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **DIRECCIÓN GENERAL** | Descripción: logo siglas autorizado curvas |
| **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES** |
| **Resultados y Seguimiento a la Operación de Mesa de Servicios** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resultados y Seguimiento a la Operación de Mesa de Servicios | |  | **MAAGTICSI** |
| Documento que facilita el seguimiento a las Solicitudes de servicio. | **Proyecto:**  **ID:** | | |
|  | | |

**CONTENIDO**

1. Objetivo del Documento 2

2. Abreviaturas y definiciones 2

3. Referencias 2

4. Reportes de monitoreo 2

5. Solución entregada 2

6. Repositorio de solicitudes de servicio 2

7. Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio e incidentes 2

8. Bitácora de Control de Cambios 3

# Objetivo del Documento

*[Dar seguimiento a las Solicitudes de servicio para constatar que las mismas se hayan resuelto, así como registrar el estado de cada una en la herramienta, con el propósito de que el administrador de la misma efectúe su cierre y finalice su ciclo de vida.]*

# Abreviaturas y definiciones

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviación o definición** | **Descripción** |
| *[Siglas, abreviaciones o acrónimos]* | *[Escribir una breve descripción y/o significado]* |

# Referencias

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción del documento** | **Nombre del archivo** |
| *[Nombre del o los documentos que a los que se hace referencia a los largo del llenado de este formato]* | *[Escribir una breve descripción del documento así como su ubicación física o lógica]* |

# Reportes de monitoreo

*[El documento operará en la Herramienta de Gestión de Servicios “SysAid”. En el módulo Analytics.]*

# Solución entregada

*[El documento operará en la Herramienta de Gestión de Servicios “SysAid”. En el módulo Centro de Servicio al Usuario.]*

# Repositorio de solicitudes de servicio

*[El documento operará en la Herramienta de Gestión de Servicios “SysAid”. En el módulo Centro de Servicio al Usuario.]*

# Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio e incidentes

*[El documento operará en la Herramienta de Gestión de Servicios “SysAid”. En el módulo P+F.]*

# Bitácora de Control de Cambios

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0.2** | **Descripción del Cambio** | **Fecha de evaluación** | **Aprobador** | **Aceptado  /Rechazado** | **Fecha de aplicación** |
| 01 | Actualización de la Imagen Institucional | JUN 15 | Mtra. Ma. De Lourdes Zaldívar Martínez | Aceptado | JUN 15 |
| 02 | Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015  Revisión de contenidos y actualización de encabezados | MAY 18 | M. en I. María Isabel Garrido Galindo | Aceptado | MAY 18 |
| 03 | Actualización de Imagen Institucional | DIC 20 | M. en I. María Isabel Garrido Galindo | Aceptado | DIC 20 |