|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Reportes de Revisión y Programa de Mejora de Servicios de TIC |  | **MAAGTICSI****ANS-MAS** |
| Monitorear el grado de cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio SLA, así como identificar áreas de oportunidad, existentes o potenciales, entre los niveles de servicio entregados y los comprometidos y establecer y ejecutar un programa para la mejora de servicios de TIC* Reporte de niveles de servicio
* Reporte de revisión de servicios
* Programa de mejora de servicios de TIC
 | **Proyecto :** **ID:**  |
|  |

 |

CONTENIDO

[1 Objetivo del Documento 2](#_Toc523487123)

[2 Abreviaturas y definiciones 2](#_Toc523487124)

[3 Referencias 2](#_Toc523487125)

[4 Reporte de revisión de servicios 3](#_Toc523487126)

[5 Reporte de revisión de servicios 3](#_Toc523487127)

[6 6Programa de mejora de servicios de TIC 4](#_Toc523487128)

[7 Bitácora de Control de Cambios 5](#_Toc523487129)

# Objetivo del Documento

*[Monitorear el grado de cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio SLA, así como elaborar los reportes de resultados de dicho monitoreo.*

*Utilizar los Reportes de niveles de servicio elaborados, para identificar áreas de oportunidad, existentes o potenciales, entre los niveles de servicio entregados y los comprometidos. Establecer y ejecutar un programa para la mejora de servicios de TIC, en el que se definan las acciones aplicables a los casos en que no se alcanzaron los niveles de servicio comprometidos.]*

# Abreviaturas y definiciones

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

# Referencias

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del documento**  | **Descripción y ubicación 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]* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 4Reporte de revisión de servicios

**Reporte correspondiente al periodo:** *[mes y año al que corresponde]*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Identificación y nombre del Acuerdo de nivel de servicio SLA** | **Nivel entregado %** | **Nivel comprometido****%** |
|  | **Subcategoría** | **No. DE INCIDENTES** | **CUMPLIO** | **NO CUMPLIO** |  |  |
| *Nombre de la Categoría*  | *%Total por categoría* | *%* |
|   | *subcategorías* | *No. de incidentes**evaluados* | *No de incidentes**que cumplieron**con el acuerdo* | *No de incidentes**que no cumplieron**con el acuerdo* | *% por subcategoría* |  |
| Total | *∑ de incidentes* *evaluados* | *∑ de incidentes* *que cumplieron* | *∑ de incidentes* *que no cumplieron* |  |  |

# Reporte de revisión de servicios

**Reporte correspondiente al periodo:** *[mes y año al que corresponde]*

|  |
| --- |
| **Hallazgos y tendencias del nivel de servicio** |
| **Identificación del SLA** | **Descripción del hallazgo o tendencia descubierta en la revisión** |
| *Nombre de la categoría* | *Nombre de la subcategoría* | *Descripción* |

**Documentación de soporte**

|  |
| --- |
| *[Identificar y relacionar en este apartado la información de soporte a la revisión.]* |

# 6Programa de mejora de servicios de TIC

**Insumos para la definición de las acciones de mejora**

|  |
| --- |
| *[Indicar los insumos disponibles para la definición de las acciones de mejora: las no conformidades identificadas, la retroalimentación de las Unidades administrativas solicitantes y usuarias del servicio, así como de los responsables de los servicios en la UTIC; entre otros.]*  |

|  |
| --- |
| **Definición de acciones de mejora** |
| **Identificación del SLA** | **Descripción de la acción de mejora** | **Riesgos asociados** | **Responsable de la ejecución** |
| *[Número de identificación del SLA]* | *[Reevaluación o mantenimiento de los Acuerdos de nivel de servicio SLA. Una por renglón.]* | *[Describir los riesgos asociados.]* | *[Nombre del responsable de la ejecución de acciones de mejora.]* |

**Cronograma del Programa de mejora**

|  |
| --- |
| *[Definir el Cronograma de trabajo para el Programa de mejora de los servicios de TIC, debiendo incluir actividades al mayor detalle posible, fechas de inicio y terminación, dependencias entre las actividades, hitos de control, al menos el programa subsidiario de riesgos y los nombres, cargos y localización de los responsables del programa en su conjunto y de cada actividad.]* |

# 7 Bitácora de Control de Cambios

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **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 9001:2015Revisión 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 |