|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 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 9001:2015  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 |