

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAS A LOS PROCESOS DE CONTROL
DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN DE UNA CADENA DE FARMACIAS DE
AUTOSERVICIO PARA EL AÑO 2018.”**

TOMO II

TRABAJO DE GRADO

Presentado ante la

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Como parte de los requisitos para optar al título de

Ingeniero Industrial

REALIZADO POR: Br. Rondón, Paulina

PROFESOR GUÍA: Ing. Luis Gutiérrez

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Registrar, clasificar, categorizar, diagnosticar y resolver incidentes de lunes a viernes	1
Anexo 2: Registrar, clasificar, categorizar, diagnosticar y resolver incidentes de lunes a viernes	2
Anexo 3: Proceso de escalamiento de incidentes	2
Anexo 4: Proceso de cierre de incidentes	3
Anexo 5: Proceso de control de cambios rutinarios	3
Anexo 6: Proceso de control de cambios de emergencia	4
Anexo 7: Proceso de control de cambio normal	5
Anexo 8: Proceso de análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 1er nivel de escalamiento	6
Anexo 9: Análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 2do nivel de escalamiento .	7
Anexo 10: Análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 3er nivel de escalamiento	8
Anexo 11: Proceso de solución y monitoreo de incidentes masivos	9
Anexo 12: Continuación de solución y monitoreo de incidentes masivos	10
Anexo 13: Documentación y cierre de incidentes masivos	11
Anexo 14: Registrar y clasificar fallas masivas o recurrentes	12
Anexo 15: Proceso de diagnosticar la causa raíz	13
Anexo 16: Proceso de resolver y documentar fallas masivas y recurrentes	14
Anexo 17: Proceso de cierre de fallas masivas y recurrentes	14
Anexo 18: Monitorear infraestructura y soluciones aplicadas	15
Anexo 19: Proceso de restablecimiento de servicio de enlace en tienda	16
Anexo 20: Continuación de proceso de restablecimiento de servicio de enlace en tienda	16
Anexo 21: Monitoreo de procesos BATCH en Appworx	17
Anexo 22: Monitoreo de plataforma TI en PRTG Network Monitor	17
Anexo 23: Diagrama causa-efecto del proceso de registro	18
Anexo 24: Diagrama causa-efecto del proceso de categorización	18
Anexo 25: Diagrama causa-efecto del proceso de escalamiento	19

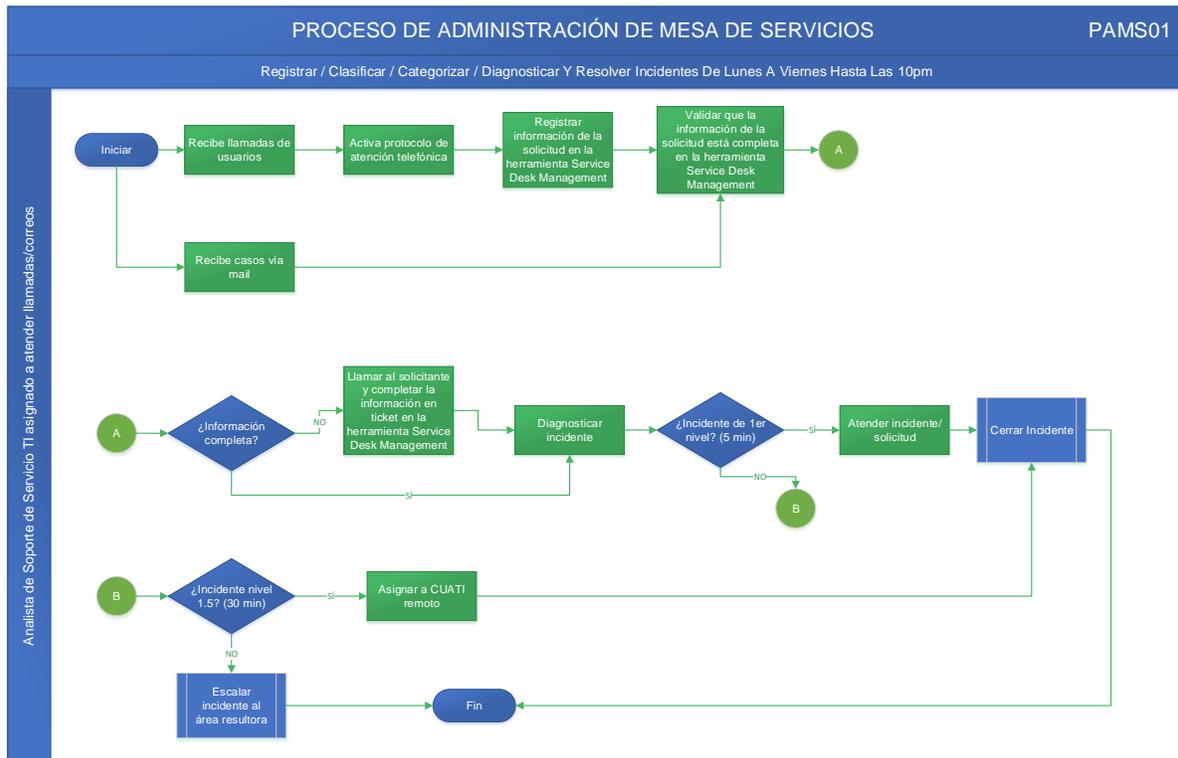
Anexo 26: Diagrama causa-efecto del proceso de documentación	19
Anexo 27: Diagrama causa-efecto del proceso de cierre.....	20
Anexo 28: Diagrama causa-efecto del proceso de seguimiento y observación	20
Anexo 29: Campos de categorización en la herramienta CA Service Desk Management	21
Anexo 30: Front propuesto para el módulo de empleados en la herramienta CA Service Desk Management	21
Anexo 32: Ficha técnica del top 15 de incidentes atendidos por CUATI	22
Anexo 33: Ficha técnica del top 15 de solicitudes atendidas por CUATI.....	23
Anexo 34: Ficha técnica de lo asignado a CUATI del universo.....	23
Anexo 35: Ficha técnica del % de solución N1	24
Anexo 36: Ficha técnica del % de backlog.....	25
Anexo 37: Ficha técnica del histórico de asignación, % solucionado N1 y % backlog	25
.....	
Anexo 38: Ficha técnica del cumplimiento de SLA general	26
Anexo 39: Ficha técnica del cumplimiento de SLA por tickets tipo incidente	27
Anexo 40: Ficha técnica del cumplimiento de SLA por tickets tipo solicitud	27
Anexo 41: Ficha técnica de RFC por gerencia y clasificación	28
Anexo 42: Ficha técnica del origen del RFC	29
Anexo 43: Ficha técnica de resultados de los RFC	29
Anexo 44: Ficha técnica de RFC emergentes por incidentes	30
Anexo 45: Ficha técnica de RFC emergentes por problemas, proyectos o requerimientos	31
Anexo 46: Ficha técnica de RFC ejecutados no autorizados.....	31
Anexo 47: Ficha técnica de histórico de RFC por clasificación.....	32
Anexo 48: Ficha técnica de incidentes abiertos y cerrados	33
Anexo 49: Ficha técnica de incidentes abiertos y cerrados por servicio	33
Anexo 50: Ficha técnica de incidentes por área solucionadora	34
Anexo 51: Ficha técnica de MTTR (Medium Time To Repair).....	35
Anexo 52: Ficha técnica de MTBF (Mean Time Between Failures).....	35

Anexo 53: Ficha técnica de problemas abiertos	36
Anexo 54: Ficha técnica de problemas por estatus.....	37
Anexo 55: Ficha técnica por estatus de área solucionadora	38
Anexo 56: Ficha técnica de estatus por tipo de incidencia.....	38
Anexo 57: Ficha técnica de tiempo promedio de grupo solucionador	39
Anexo 58: Ficha técnica de tiempo de respuesta de proveedor.....	40
Anexo 59: Ficha técnica de cumplimiento de notificaciones	40
Anexo 60: Ficha técnica de seguimiento a proveedor	41
Anexo 61: Ficha técnica de seguimiento a grupo solucionador	42
Anexo 62: Ficha técnica de demanda registrada por tipo de evento, alcance y prioridad	42
Anexo 63: Ficha técnica de demanda registrada por herramienta.....	43
Anexo 64: Ficha técnica de demanda de eventos registrada por componentes	44

Anexo 1: Registrar, clasificar, categorizar, diagnosticar y resolver incidentes de lunes a viernes

hasta las 10 pm

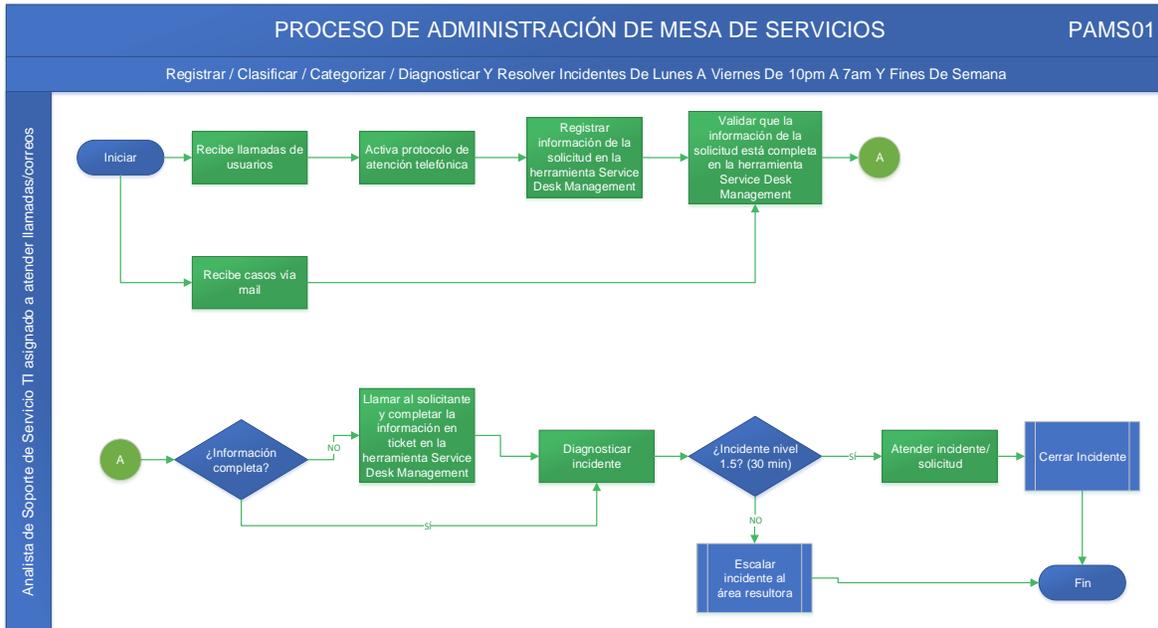
Fuente: Elaboración propia



Anexo 2: Registrar, clasificar, categorizar, diagnosticar y resolver incidentes de lunes a viernes

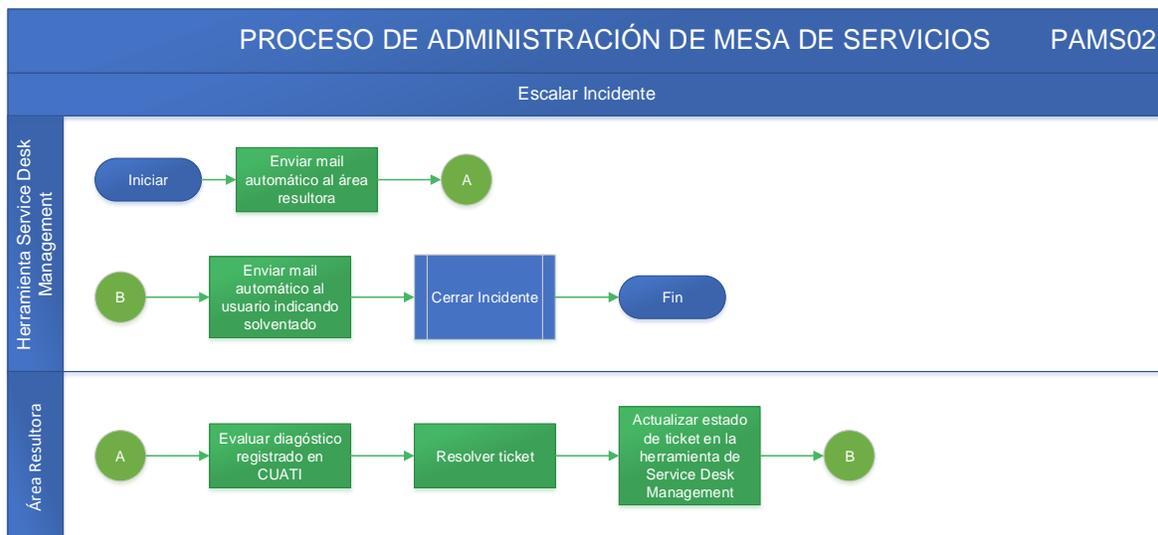
hasta de 10pm a 7am y fines de semana

Fuente: Elaboración propia



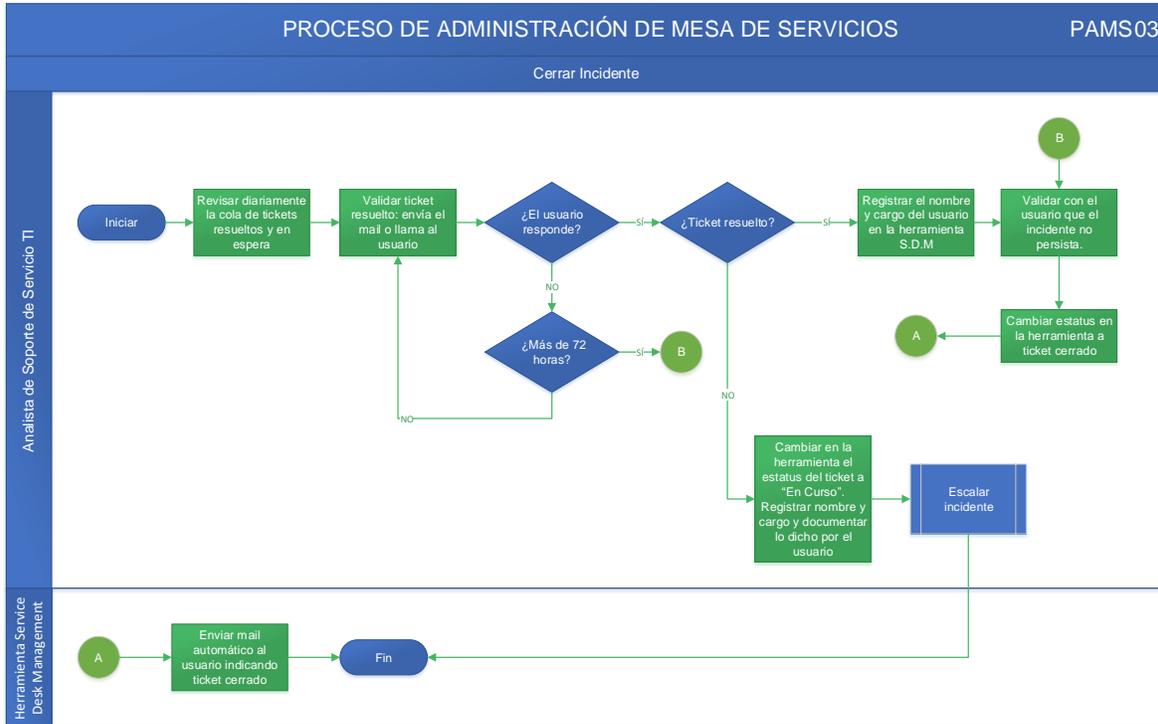
Anexo 3: Proceso de escalamiento de incidentes

Fuente: Elaboración propia



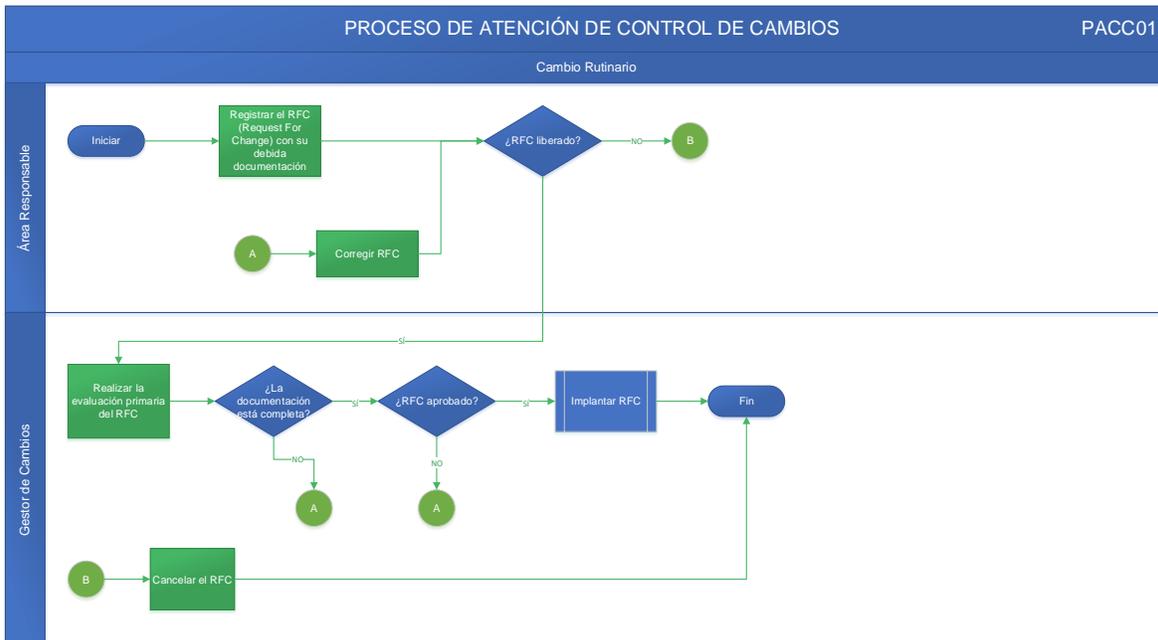
Anexo 4: Proceso de cierre de incidentes

Fuente: Elaboración propia



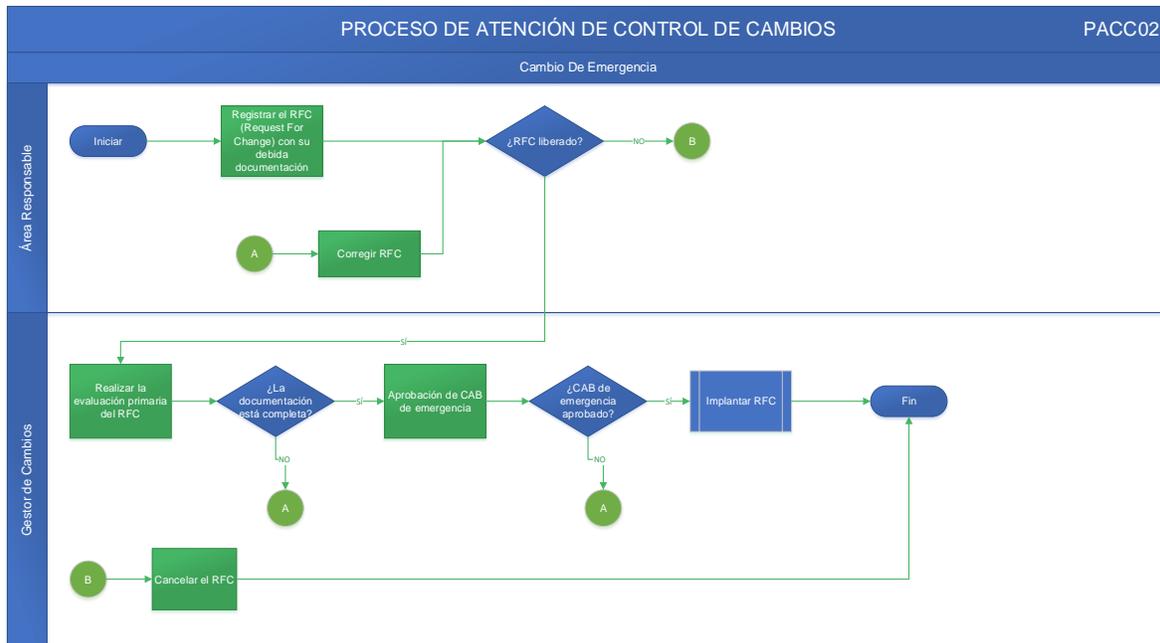
Anexo 5: Proceso de control de cambios rutinarios

Fuente: Elaboración propia



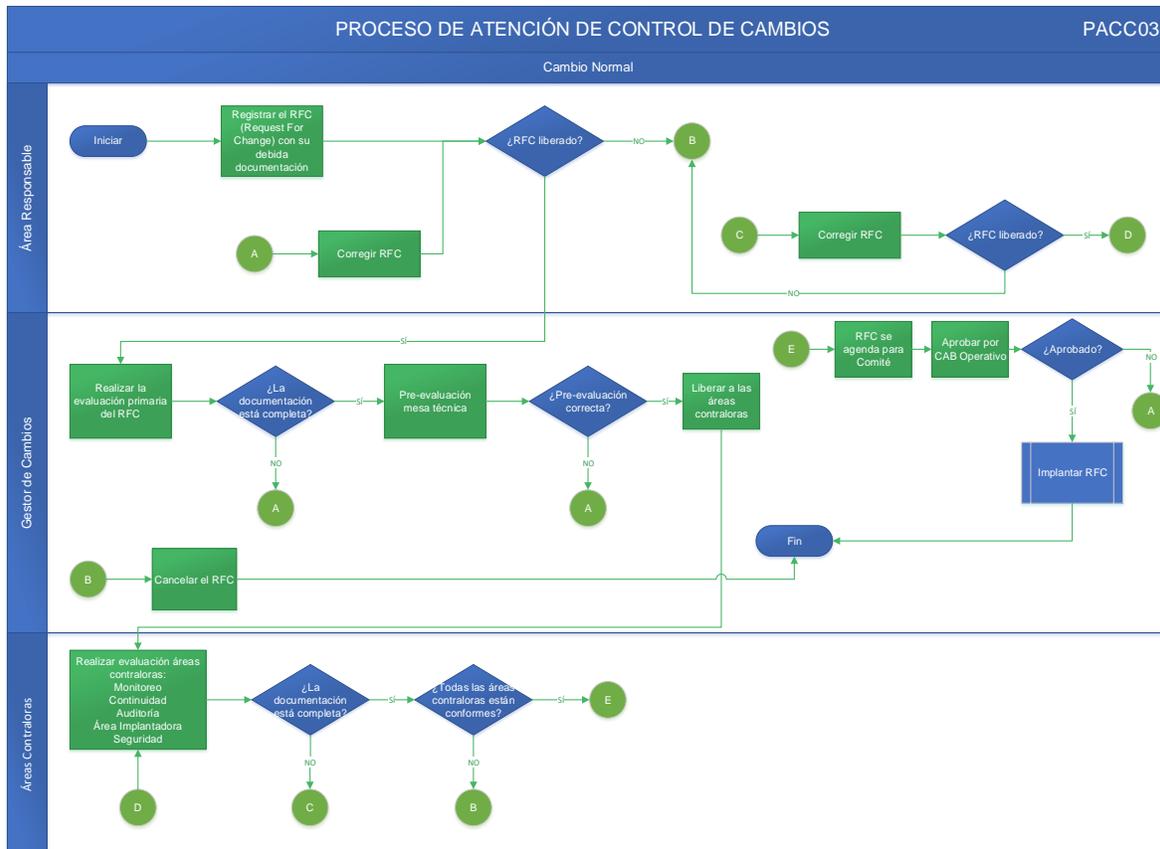
Anexo 6: Proceso de control de cambios de emergencia

Fuente: Elaboración propia



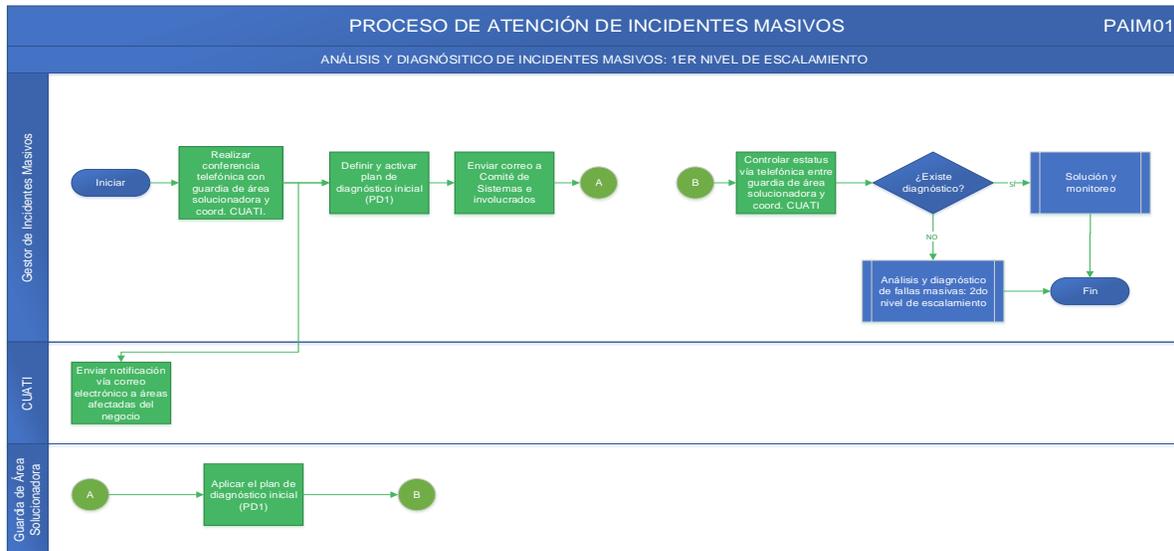
Anexo 7: Proceso de control de cambio normal

Fuente: Elaboración propia



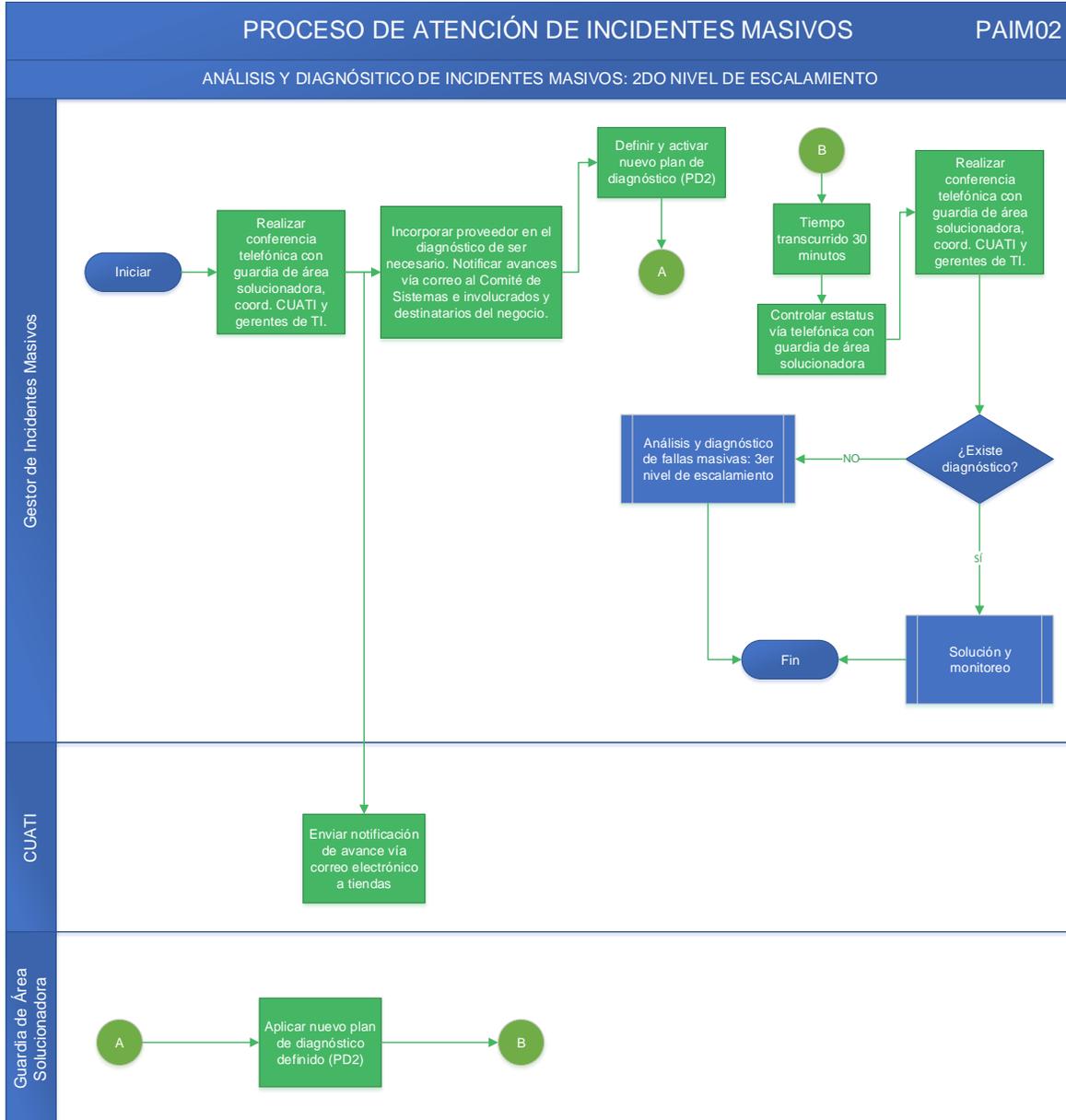
Anexo 8: Proceso de análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 1er nivel de escalamiento

Fuente: Elaboración propia



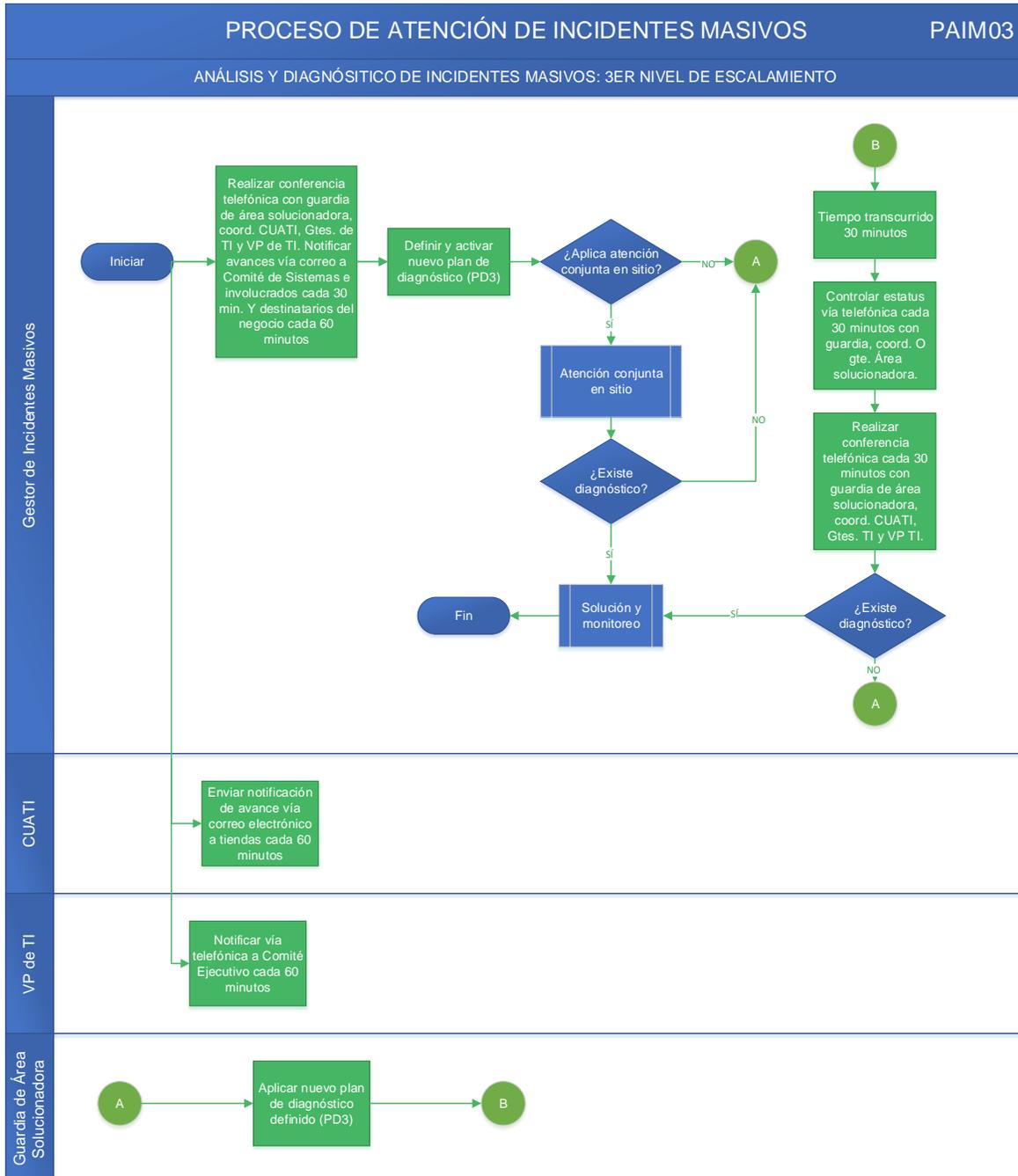
Anexo 9: Análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 2do nivel de escalamiento

Fuente: Elaboración propia



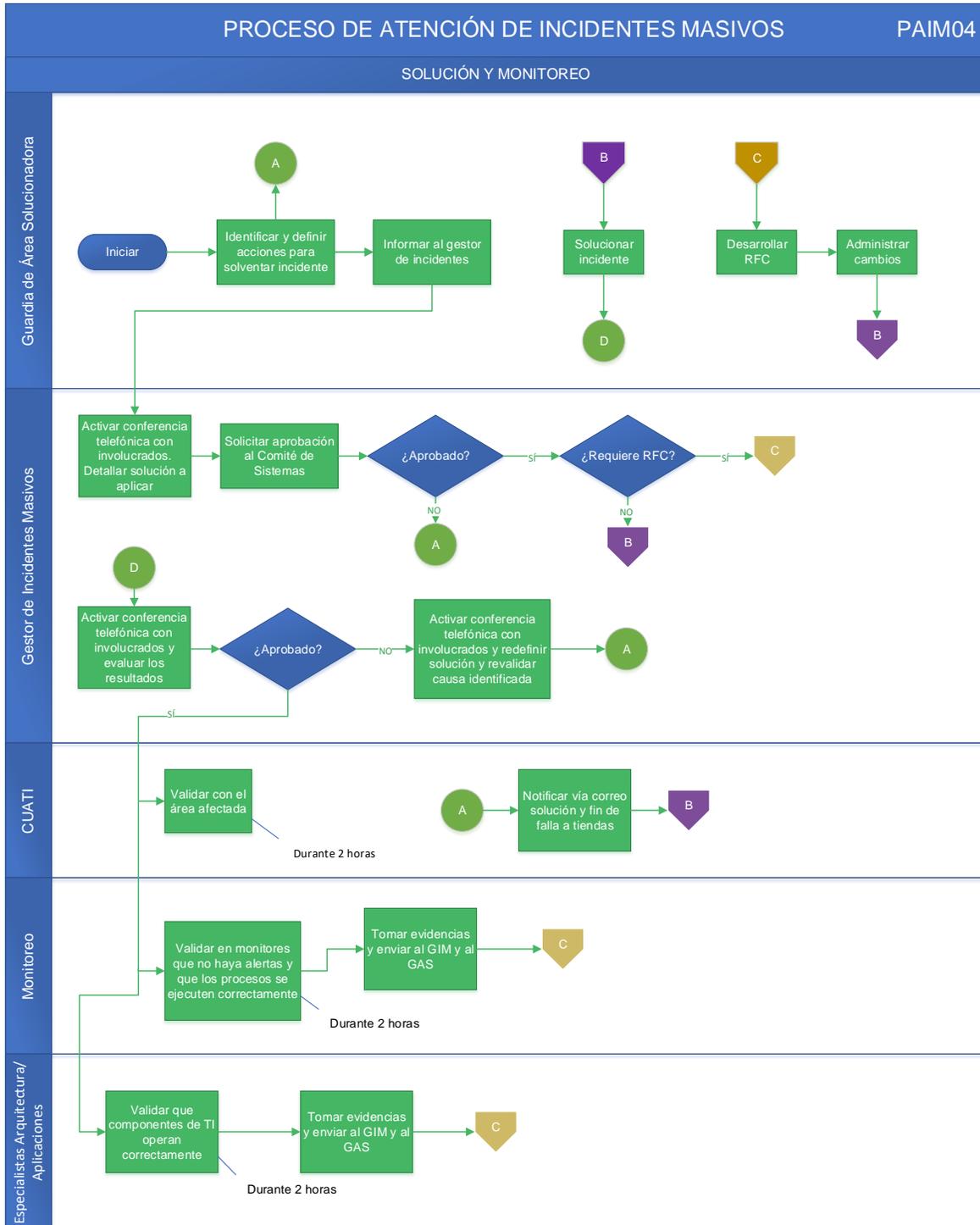
Anexo 10: Análisis y diagnóstico de incidentes masivos: 3er nivel de escalamiento

Fuente: Elaboración propia



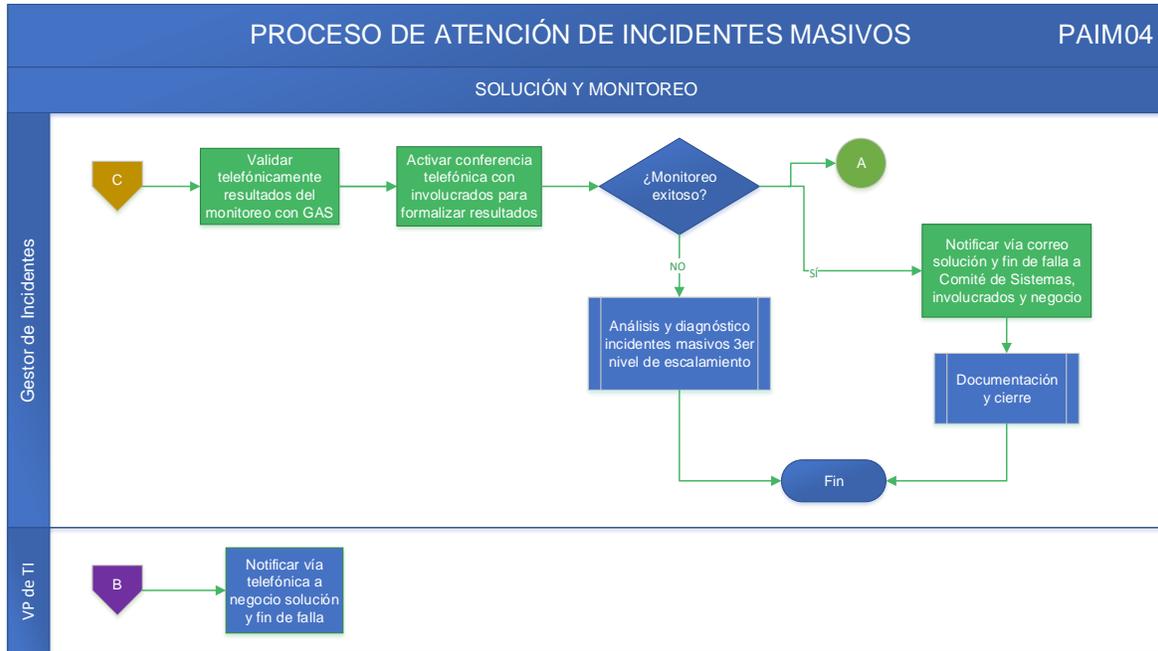
Anexo 11: Proceso de solución y monitoreo de incidentes masivos

Fuente: Elaboración propia



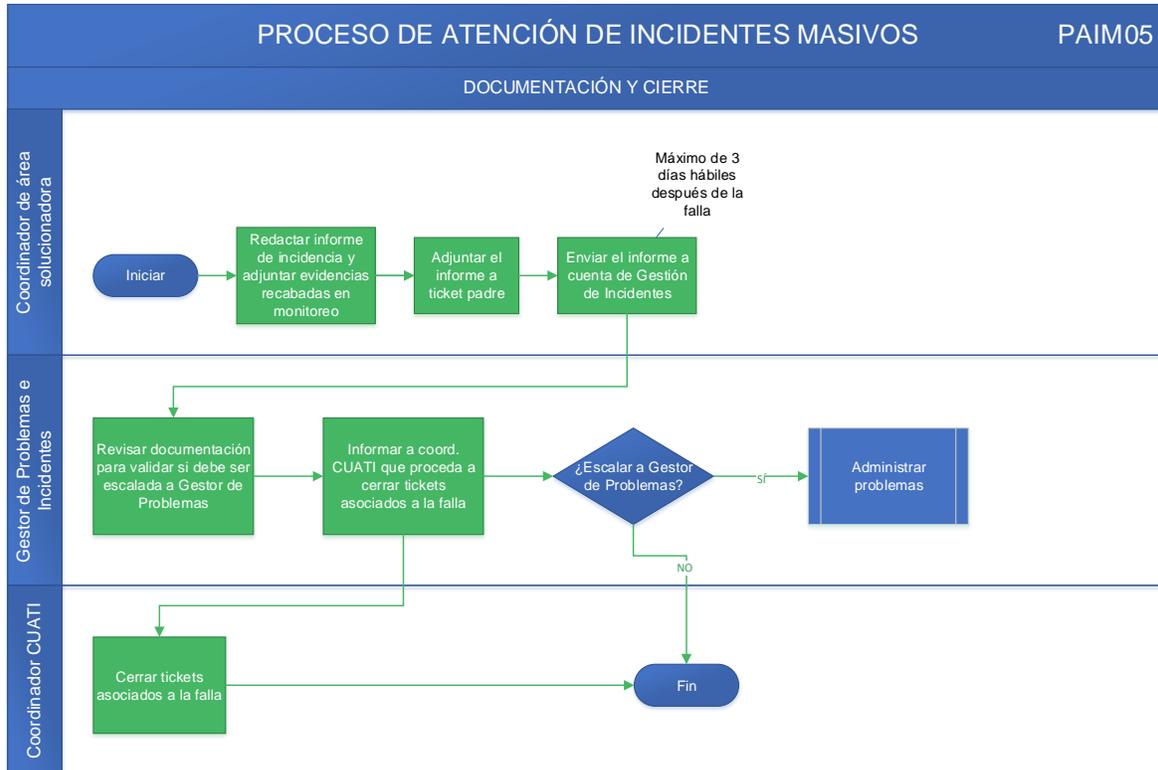
Anexo 12: Continuación de solución y monitoreo de incidentes masivos

Fuente: Elaboración propia



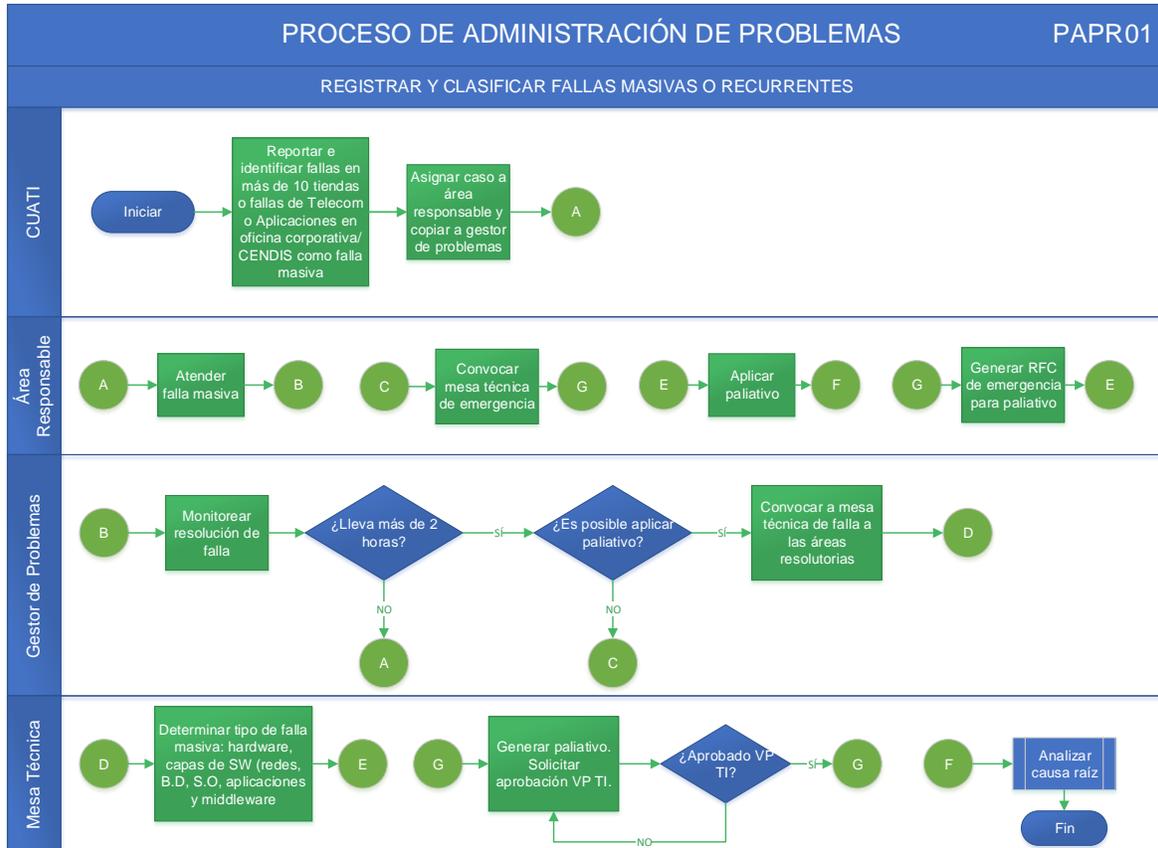
Anexo 13: Documentación y cierre de incidentes masivos

Fuente: Elaboración propia



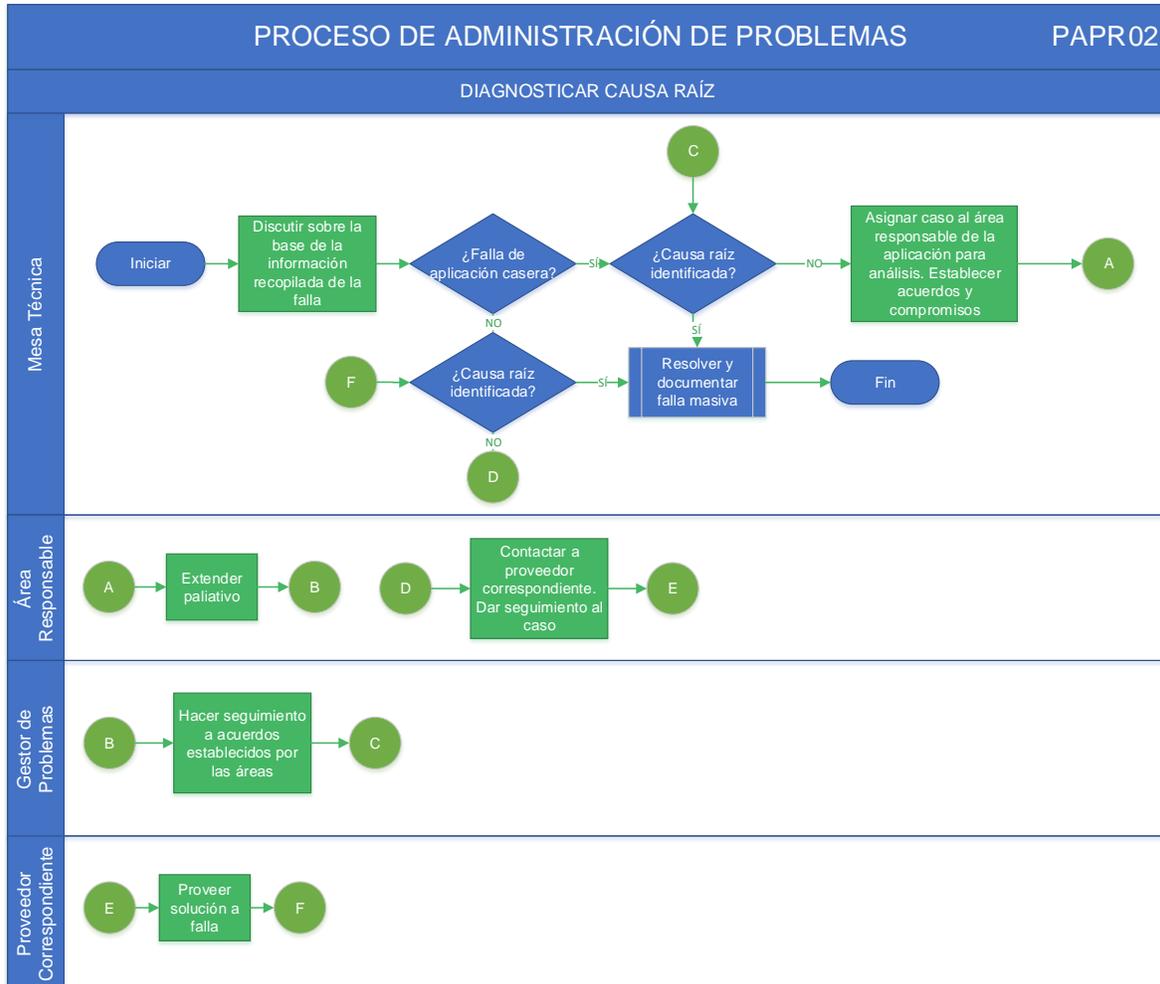
Anexo 14: Registrar y clasificar fallas masivas o recurrentes

Fuente: Elaboración propia



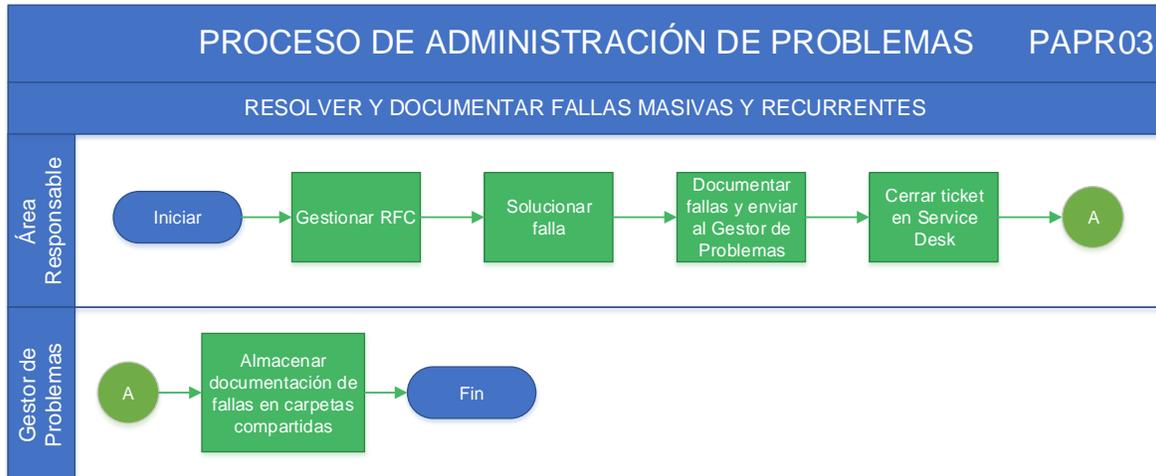
Anexo 15: Proceso de diagnosticar la causa raíz

Fuente: Elaboración propia



Anexo 16: Proceso de resolver y documentar fallas masivas y recurrentes

Fuente: Elaboración propia



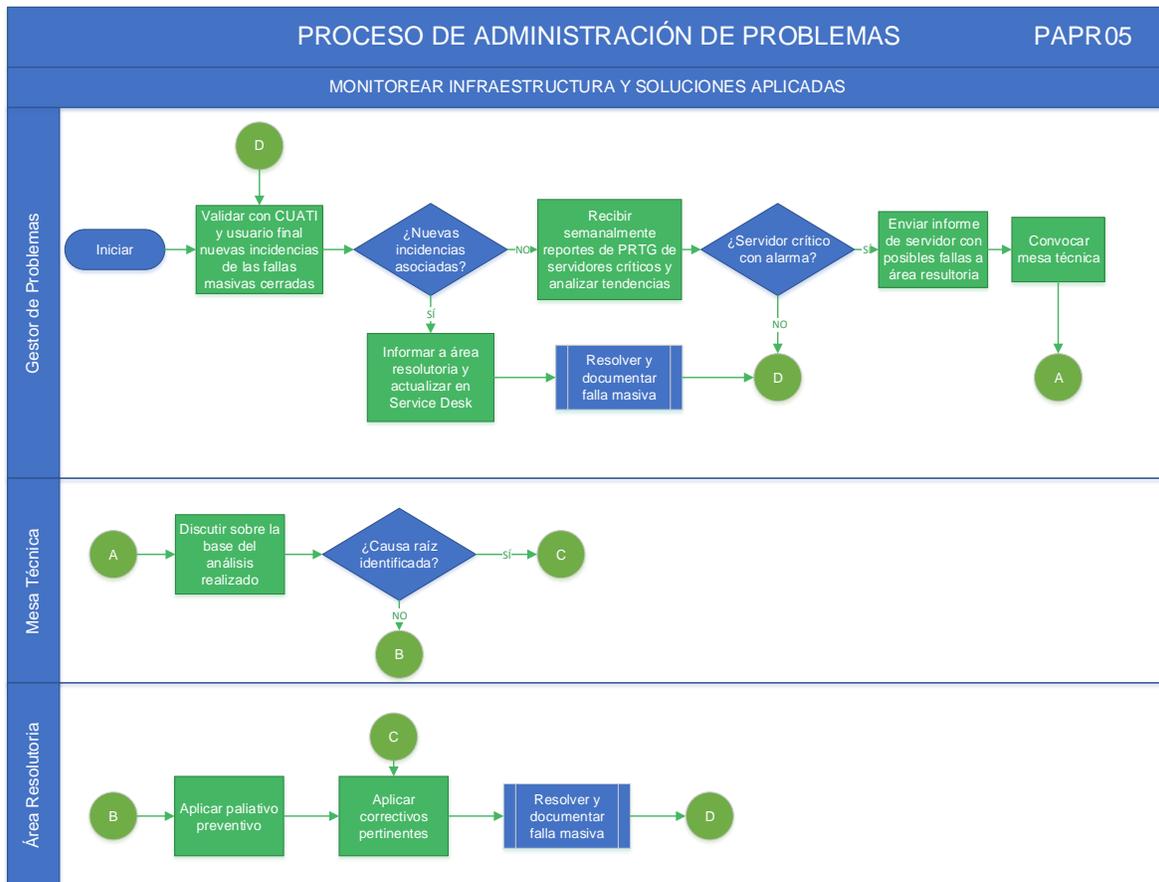
Anexo 17: Proceso de cierre de fallas masivas y recurrentes

Fuente: Elaboración propia



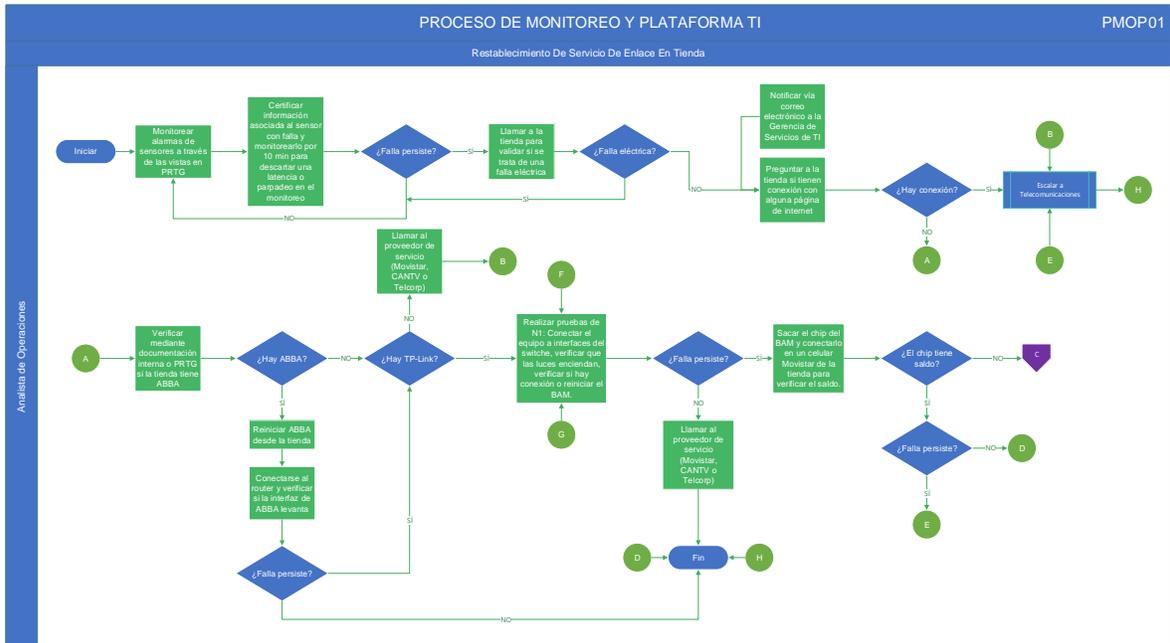
Anexo 18: Monitorear infraestructura y soluciones aplicadas

Fuente: Elaboración propia



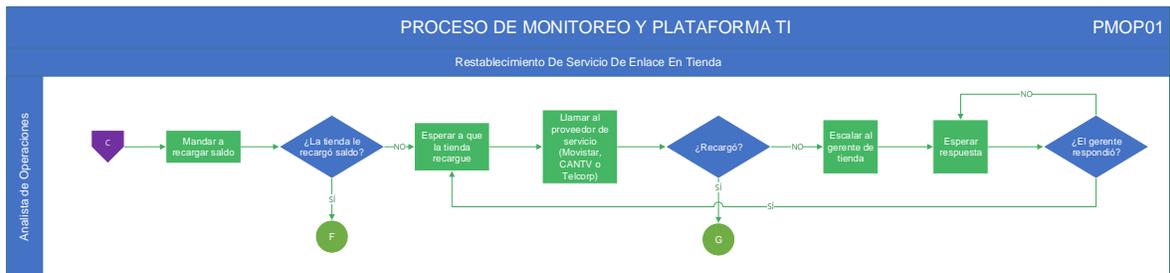
Anexo 19: Proceso de restablecimiento de servicio de enlace en tienda

Fuente: Elaboración propia



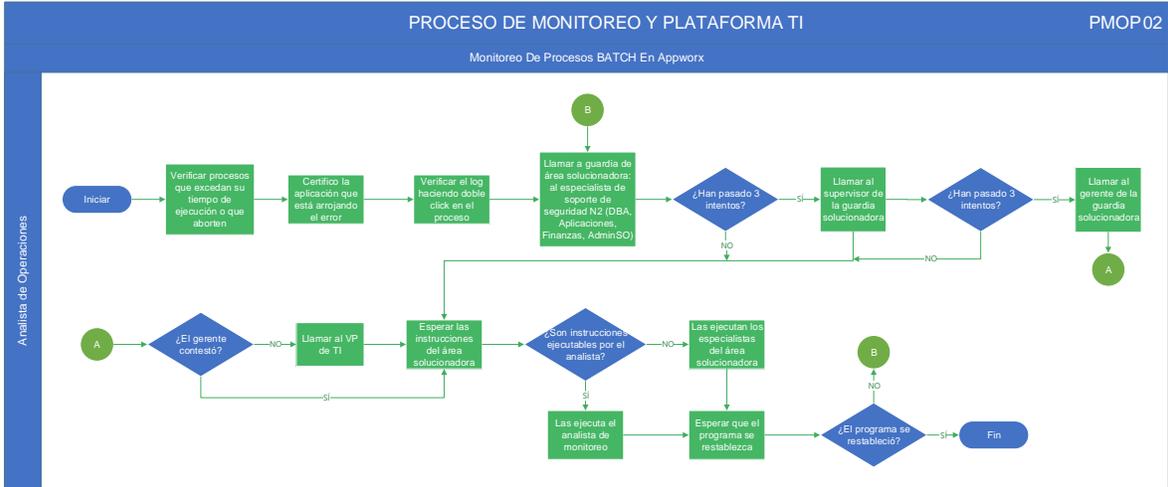
Anexo 20: Continuación de proceso de restablecimiento de servicio de enlace en tienda

Fuente: Elaboración propia



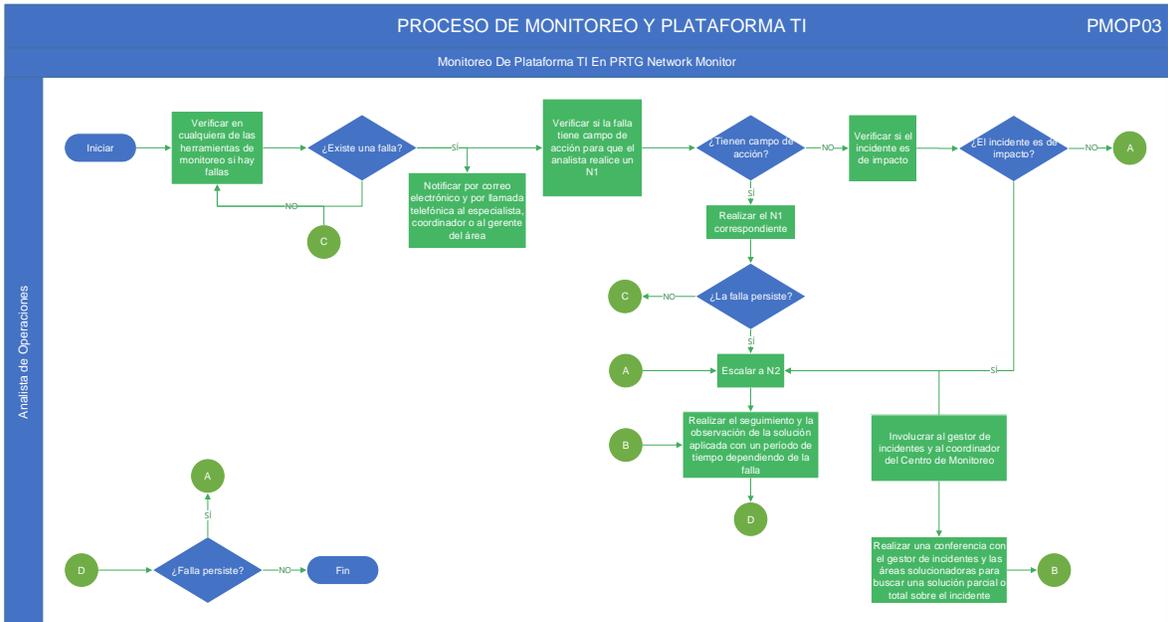
Anexo 21: Monitoreo de procesos BATCH en Appworx

Fuente: Elaboración propia



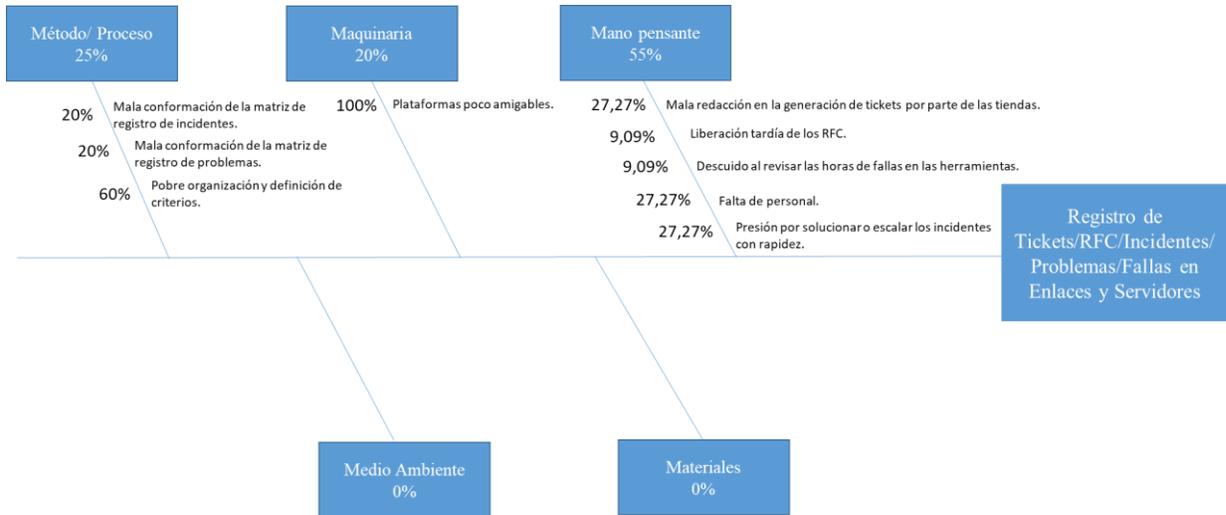
Anexo 22: Monitoreo de plataforma TI en PRTG Network Monitor

Fuente: Elaboración propia



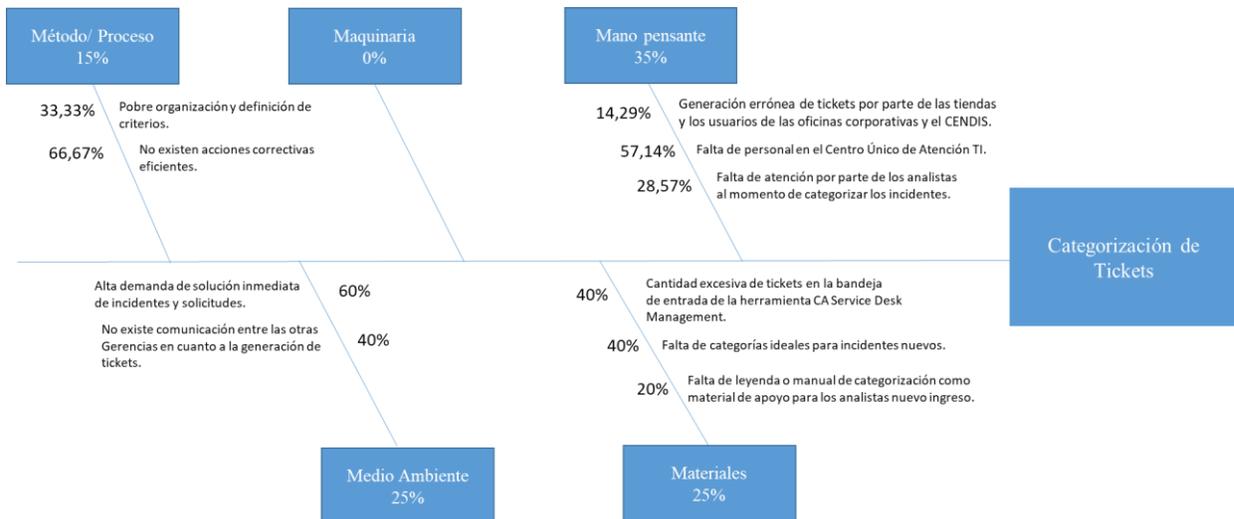
Anexo 23: Diagrama causa-efecto del proceso de registro

Fuente: Elaboración propia



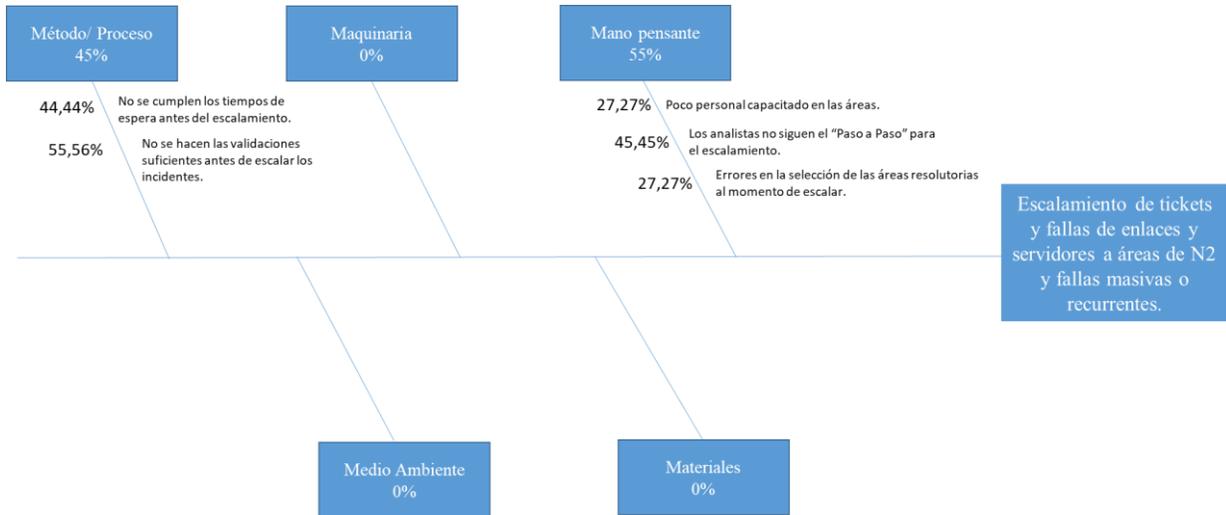
Anexo 24: Diagrama causa-efecto del proceso de categorización

Fuente: Elaboración propia



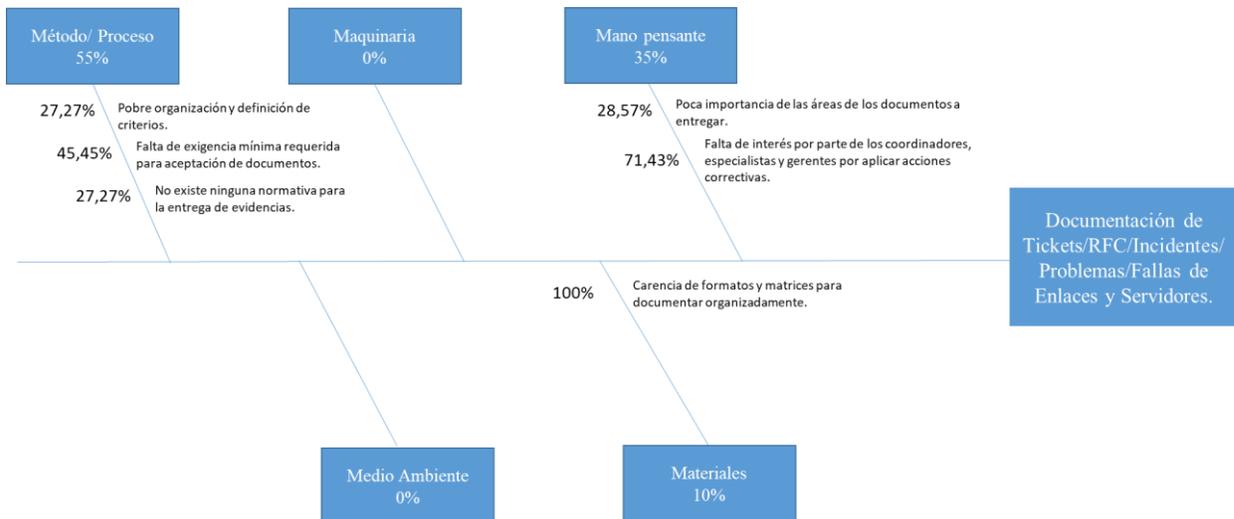
Anexo 25: Diagrama causa-efecto del proceso de escalamiento

Fuente: Elaboración propia



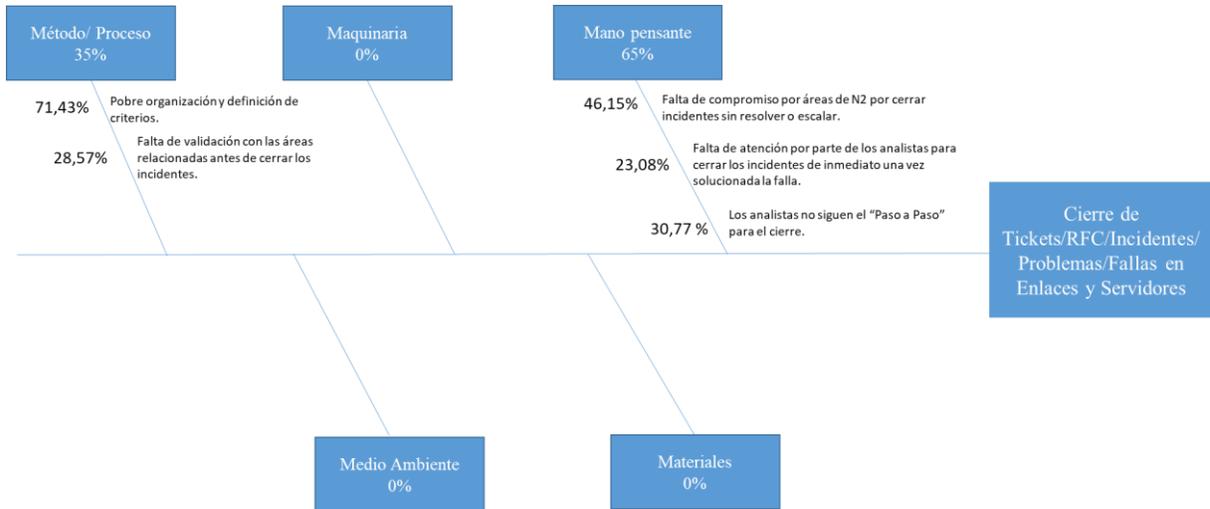
Anexo 26: Diagrama causa-efecto del proceso de documentación

Fuente: Elaboración propia



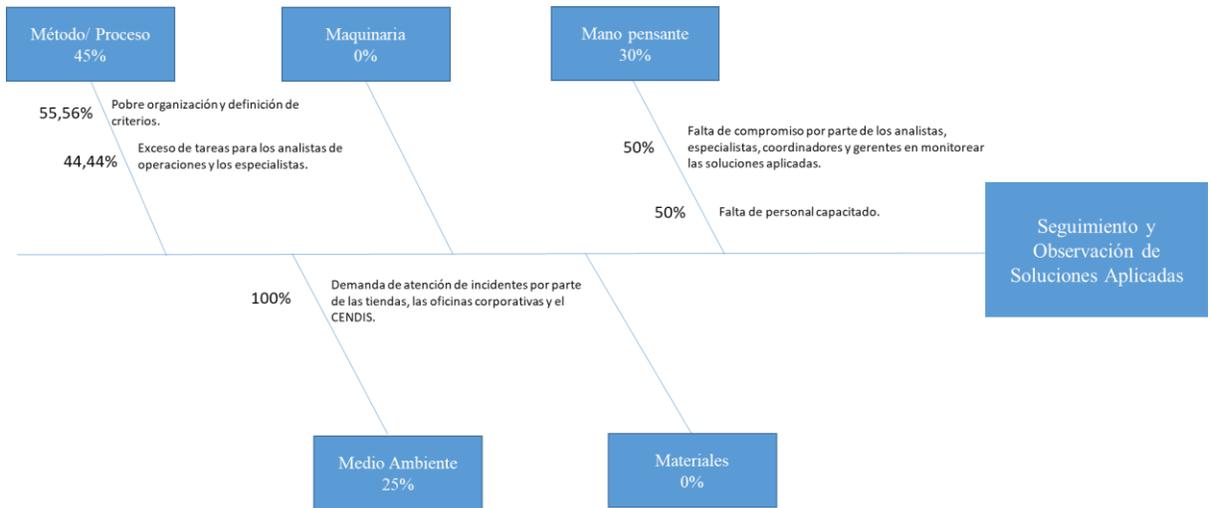
Anexo 27: Diagrama causa-efecto del proceso de cierre

Fuente: Elaboración propia



Anexo 28: Diagrama causa-efecto del proceso de seguimiento y observación

Fuente: Elaboración propia



Anexo 29: Campos de categorización en la herramienta CA Service Desk Management

Fuente: CA Service Desk Management

The screenshot shows the 'Creación de nuevo incidente 77098' form in the CA Service Desk Management interface. The form is divided into several sections:

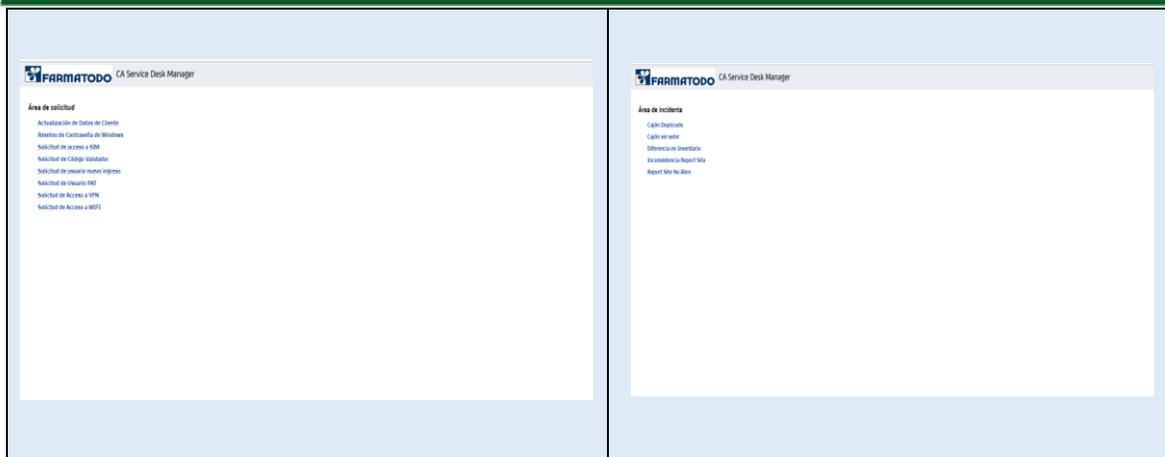
- Header:** Includes the FARMATODO logo, user information (Rondon, Paulina), and navigation options.
- Form Fields:**
 - Solicitante: [Empty]
 - Usuario final afectado: [Empty]
 - Categoría: [Empty]
 - Estado: Nuevo (Predeterminado)
 - Prioridad: 4
 - ¿Activo?: SI
 - Tipo I/S: Incidente
- Detalles:**
 - Autor de la notificación: Rondon, Paulina
 - Técnico Asignado: [Empty]
 - Grupo: [Empty]
 - Origen del Ticket: <vacío>
 - Urgencia: Baja
 - Impacto: Bajo
 - Servicio: [Empty]
 - Causado por RFC: [Empty]
 - Tipo de Solución: <vacío>
 - Método de resolución: [Empty]
 - Ticket de sistema externo: [Empty]
 - Proveedor: [Empty]
 - Localidad Incidente: [Empty]
 - Area: [Empty]
 - País: [Empty]
 - Canal de Registro: Interfaz de Service Desk
- Información del resumen:**
 - Asunto: Ortografía
 - Descripción: [Empty]
 - Fecha/hora de apertura: 11/09/2018 10:59:08
 - Última modificación: [Empty]
 - Fecha/hora de resolución: [Empty]
 - Fecha/hora de cierre: [Empty]
 - Tiempo total de actividad: 00:00:00
 - Temporizador: 00:00:04

Anexo 30: Front propuesto para el módulo de empleados en la herramienta CA Service Desk Management

Fuente: Elaboración propia

The image shows two side-by-side screenshots of the CA Service Desk Management interface, illustrating the proposed front for the employee module.

- Left Screenshot:** Shows the 'Buscar una solución' (Search for a solution) screen. It features a search bar, a list of solutions, and a 'Mejores soluciones' (Best solutions) section. A warning message is displayed at the bottom regarding the creation of solutions.
- Right Screenshot:** Shows the 'Crear nueva solicitud 77040' (Create new request) form. It includes fields for 'Autor de la notificación' (Rondon, Paulina), 'Número de teléfono', 'Dirección de correo electrónico', 'Prioridad designada', and 'Origen de solicitud'. There is also a 'Descripción de solicitud obligatoria' (Mandatory request description) field.



Anexo 31: Ficha técnica del top 15 de incidentes atendidos por CUATI

Fuente: Elaboración propia

Top 15 de Incidentes Atendidos por CUATI		
Descripción:	El top 15 de incidentes atendidos por CUATI mide las categorías de los incidentes que las tiendas reportan con más frecuencia a los que CUATI debe realizar un NI correspondiente para su atención inmediata.	
Razones:	<p>Conocer el Top 15 de Incidentes Atendidos permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los incidentes recurrentes. ✓ Apoyar al Gestor de Incidentes con su gestión y análisis. ✓ Observar el comportamiento de las categorías de los incidentes. ✓ Tomar acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual <p>Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.</p>	
Unidad de Medida	Número de incidentes	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets tipo incidente provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados tipo incidente.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Número de incidentes.	

Anexo 32: Ficha técnica del top 15 de solicitudes atendidas por CUATI

Fuente: Elaboración propia

Top 15 de Solicitudes Atendidas por CUATI		
Descripción:	El top 15 de solicitudes atendidas por CUATI mide las categorías de las solicitudes que las tiendas reportan con más frecuencia a los que CUATI debe realizar un N1 correspondiente para su atención inmediata.	
Razones:	Conocer el Top 15 de Solicitudes Atendidas permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las solicitudes recurrentes. ✓ Observar el comportamiento de las categorías de las solicitudes. ✓ Tomar acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets tipo solicitud provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados tipo solicitud.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Número de solicitudes.	

Anexo 33: Ficha técnica de lo asignado a CUATI del universo

Fuente: Elaboración propia

Asignado a CUATI del universo	
Descripción:	Lo asignado a CUATI del universo mide la cantidad de tickets que atiende CUATI en general.
Razones:	Conocer el Top 15 de Solicitudes Atendidas permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la cantidad de N1 que realizan los analistas. ✓ Observar el comportamiento de los tickets para tomar medidas preventivas.
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.

Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel. Para sacar su valor en porcentaje se aplica la siguiente fórmula: $\% \text{ Asignación a CUATI} = \frac{\text{Número de tickets asignados a CUATI}}{\text{Total de tickets}}$	
Resultado de la Medida:	% de tickets tipo incidente y solicitud asignados y atendidos por el Centro Único de Atención TI (CUATI) del universo de tickets.	

Anexo 34: Ficha técnica del % de solución N1

Fuente: Elaboración propia

% Solución N1		
Descripción:	El % de solución N1 indica el % de eficiencia que tuvo el área en cuanto a la solución de los tickets en un primer nivel de atención.	
Razones:	Conocer el % de solución N1 permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Observar el nivel de eficiencia que tiene el área en la atención de tickets. ✓ Tomar medidas preventivas y mejorar las ya existentes. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados y en estado “Resuelto” o “Cerrado”.	
Método de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel. ✓ Aplicación de la siguiente fórmula: $\% \text{ Solución N1} = \frac{\text{Número de tickets en estado "Resuelto o Cerrado"}}{\text{Total de tickets atendidos por CUATI}}$	
Resultado de la Medida:	% de tickets atendidos por el Centro Único de Atención TI (CUATI).	

Anexo 35: Ficha técnica del % de backlog

Fuente: Elaboración propia

% Backlog		
Descripción:	El % de backlog indica el % de deficiencia que tuvo el área en cuanto a la solución de los tickets en un primer nivel de atención.	
Razones:	Conocer el % backlog permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer acciones correctivas. ✓ Identificar la deficiencia del área. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados y en estado “En Curso” o “Esperando respuesta del usuario final”.	
Método de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel. ✓ Aplicación de la siguiente fórmula: $\% \text{ Backlog} = \frac{\text{Número de tickets en estado "En Curso" o "Esperando respuesta del usuario final"}}{\text{Total de tickets atendidos por CUATI}}$	
Resultado de la Medida:	% de tickets no atendidos por el Centro Único de Atención TI (CUATI).	

Anexo 36: Ficha técnica del histórico de asignación, % solucionado N1 y % backlog

Fuente: Elaboración propia

Indicador general: Histórico de asignación, % solucionado N1 y % backlog	
Descripción:	El histórico de asignación, % solucionado N1 y % backlog indica el comportamiento que ha tenido el área en el último año mediante un gráfico.
Razones:	Conocer el histórico de asignación, % de solucionado N1 y % backlog permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar comparaciones con los meses anteriores. ✓ Observar si la meta del negocio fue cumplida con respecto al mes anterior. ✓ Realizar acciones correctivas.
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI

Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual <p>Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.</p>	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	% obtenidos en: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignado a CUATI del universo. ✓ % Solución N1 ✓ %Backlog 	
Método de Cálculo:	Gráfico en la herramienta Microsoft Excel con los tres datos mencionados.	
Resultado de la Medida:	Histórico de tickets asignados, atendidos y desatendidos por CUATI.	

Anexo 37: Ficha técnica del cumplimiento de SLA general

Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de SLA general		
Descripción:	El cumplimiento de SLA general indica si el área atendió todos los tickets asignados en el tiempo correspondiente para cada uno de ellos.	
Razones:	Conocer el cumplimiento de SLA general permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una visión más amplia de la eficiencia de los analistas en atender los casos. ✓ Realizar medidas correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual <p>Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.</p>	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados.	

Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel. Para obtener el % se aplica la siguiente fórmula: $\% \text{ Cumplimiento de SLA} = \frac{\text{Número de tickets en estado "Dentro de SLA"}}{\text{Número total de tickets asignados a CUATI}}$
Resultado de la Medida:	Cumplimiento de SLA en %.

Anexo 38: Ficha técnica del cumplimiento de SLA por tickets tipo incidente

Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de SLA de tickets tipo incidente		
Descripción:	El cumplimiento de SLA de tickets tipo incidente indica si el área atendió todos los incidentes en el tiempo correspondiente para cada uno de ellos.	
Razones:	Conocer el cumplimiento de SLA de tickets tipo incidente permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una visión más amplia de la eficiencia de los analistas en atender los incidentes. ✓ Realizar medidas correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados tipo incidente.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel. Para obtener el % se aplica la siguiente fórmula: $\% \text{ Cumplimiento de SLA} = \frac{\text{Número de tickets tipo incidente en estado "Dentro de SLA"}}{\text{Número total de tickets asignados a CUATI}}$	
Resultado de la Medida:	Cumplimiento de SLA de tickets tipo incidente en %.	

Anexo 39: Ficha técnica del cumplimiento de SLA por tickets tipo solicitud

Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de SLA de tickets tipo solicitud	
Descripción:	El cumplimiento de SLA de tickets tipo solicitud indica si el área atendió todos los incidentes en el tiempo correspondiente para cada uno de ellos.

Razones:	Conocer el cumplimiento de SLA de tickets tipo solicitud permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una visión más amplia de la eficiencia de los analistas en atender las solicitudes. ✓ Realizar medidas correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador CUATI	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los tickets provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados tipo solicitud.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel. Para obtener el % se aplica la siguiente fórmula: $\% \text{ Cumplimiento de SLA} = \frac{\text{Número de tickets tipo solicitud en estado "Dentro de SLA"}}{\text{Número total de tickets asignados a CUATI}}$	
Resultado de la Medida:	Cumplimiento de SLA de tickets tipo solicitud en %.	

Anexo 40: Ficha técnica de RFC por gerencia y clasificación

Fuente: Elaboración propia

RFC por gerencia y clasificación		
Descripción:	RFC por gerencia y clasificación indica el cantidad de RFC que ha generado cada gerencia.	
Razones:	Conocer la cantidad de RFC por gerencia permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la participación de las gerencias en la resolución o mejora de bienes y servicios. ✓ Conocer las áreas solucionadoras frecuentes. ✓ Tomar medidas correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la

		información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de RFC generados por gerencia.	

Anexo 41: Ficha técnica del origen del RFC

Fuente: Elaboración propia

Origen del RFC		
Descripción:	El origen del RFC indica su naturaleza y proveniencia.	
Razones:	Conocer el origen del RFC permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer los incidentes recurrentes que están afectando el negocio. ✓ Conocer la cantidad de solicitudes, proyectos o mejoras que se están llevando a cabo. ✓ Tomar medidas correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Origen de los RFC generados.	

Anexo 42: Ficha técnica de resultados de los RFC

Fuente: Elaboración propia

Resultados de los RFC	
Descripción:	Los resultados de los RFC indican su estado final: Exitoso o no exitoso.
Razones:	Conocer los resultados del RFC permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer si el RFC era útil para su servicio afectado.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el nivel de compenetración que tuvo con el proceso. ✓ Tomar medidas correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	RFC exitosos vs. RFC no exitosos.	

Anexo 43: Ficha técnica de RFC emergentes por incidentes

Fuente: Elaboración propia

RFC emergentes: Incidentes		
Descripción:	RFC emergentes por Incidentes indica la cantidad de RFC que se tuvieron que aplicar para los diversos incidentes presentados durante el mes en distintas áreas.	
Razones:	Conocer los RFC emergentes por incidente permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la cantidad de RFC que se realizaron para un mismo incidente. ✓ Conocer la urgencia de su aplicación debido al servicio afectado. ✓ Cambiar la estrategia de ataque ante los incidentes. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	

Resultado de la Medida:	Cantidad de RFC aplicados mediante un CAB.
-------------------------	--

Anexo 44: Ficha técnica de RFC emergentes por problemas, proyectos o requerimientos

Fuente: Elaboración propia

RFC emergentes: Problema/proyecto y requerimiento		
Descripción:	RFC emergentes por Problemas, Proyectos o Requerimientos indican la cantidad de RFC que se tuvieron que aplicar para los diversos problemas, proyectos o requerimientos presentados durante el mes en distintas áreas.	
Razones:	Conocer los RFC emergentes por problemas, proyectos o requerimientos permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la cantidad de RFC que se realizaron para un mismo problema, proyecto o requerimiento. ✓ Conocer la urgencia de su aplicación debido al servicio afectado. ✓ Cambiar la estrategia de ataque ante los problemas ✓ Cambiar la estrategia de abordaje de mejoras, proyectos y requerimientos, 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de RFC aplicados mediante un CAB.	

Anexo 45: Ficha técnica de RFC ejecutados no autorizados

Fuente: Elaboración propia

RFC ejecutados: No autorizados	
Descripción:	RFC ejecutados no autorizados indican la cantidad de RFC que se realizaron sin pasar por el proceso legal de aprobación de RFC.
Razones:	Conocer los RFC ejecutados no autorizados permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la cantidad de RFC no autorizados que pasaron por encima del proceso legal de aprobación. ✓ Conocer las áreas autoras de las acciones realizadas en el RFC aplicado. ✓ Aplicar amonestaciones de ser necesario.
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios

Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC ejecutados sin aprobación de una mesa técnica o un CAB.	
Método de Cálculo:	Tablas dinámicas en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de RFC aplicados no autorizados..	

Anexo 46: Ficha técnica de histórico de RFC por clasificación

Fuente: Elaboración propia

Histórico: RFC por clasificación		
Descripción:	RFC por clasificación indica la cantidad de RFC aprobados en un histórico con extensión de hasta 1 año atrás.	
Razones:	Conocer los RFC ejecutados no autorizados permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar comparaciones con los meses anteriores de los RFC aplicados divididos en su respectiva clasificación. ✓ Conocer la tendencia de los RFC. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Control de Cambios	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Cantidad de RFC	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	RFC aprobados y ejecutados.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Histórico de RFC por su clasificación.	

Anexo 47: Ficha técnica de incidentes abiertos y cerrados

Fuente: Elaboración propia

Incidentes abiertos y cerrados		
Descripción:	Los incidentes abiertos y cerrados indican aquellos incidentes a los que se les identificó una causa raíz, a éstos últimos se les considera cerrados una vez que aplican la acción correctiva sobre dicha causa raíz conocida.	
Razones:	<p>Conocer los incidentes abiertos y cerrados permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambiar la estrategia de ataque ante los incidentes masivos. ✓ Analizar los incidentes masivos sin causa raíz conocida con detalle. ✓ Identificar los posibles escalamientos a Gestión de Problemas. ✓ Tomar acciones correctivas con aquellos incidentes masivos abiertos. ✓ Llevar un registro de solución de los incidentes cerrados, 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Incidentes	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos. 	
Unidad de Medida	Número tickets tipo incidente.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas con y sin causa raíz.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes masivos abiertos y cerrados a la fecha.	

Anexo 48: Ficha técnica de incidentes abiertos y cerrados por servicio

Fuente: Elaboración propia

Incidentes abiertos y cerrados por servicio	
Descripción:	Los incidentes abiertos y cerrados por servicio indican aquellos incidentes a los que se les identificó una causa raíz por servicio afectado, a éstos últimos se les considera cerrados una vez que aplican la acción correctiva sobre dicha causa raíz conocida.
Razones:	<p>Conocer los incidentes abiertos y cerrados por servicio permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambiar la estrategia de ataque ante los incidentes masivos. ✓ Analizar los incidentes masivos sin causa raíz conocida con detalle. ✓ Identificar los posibles escalamientos a Gestión de Problemas. ✓ Tomar acciones correctivas con aquellos incidentes masivos abiertos. ✓ Identificar los servicios afectados con más frecuencia y prestarles la urgida y debida atención.

	✓ Llevar un registro de solución de los incidentes cerrados,	
Responsable de la Administración:	Gestor de Incidentes	
Frecuencia:	✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número tickets tipo incidente.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas con y sin causa raíz.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes masivos abiertos y cerrados a la fecha por servicio afectado.	

Anexo 49: Ficha técnica de incidentes por área solucionadora

Fuente: Elaboración propia

Incidentes por área solucionadora		
Descripción:	Los incidentes por área solucionadora indican las áreas que se encuentran desarrollando planes de acción para poder resolver el incidente que se está presentando.	
Razones:	Conocer los incidentes por área solucionadora permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar un control de la naturaleza de los incidentes y qué área se adapta mejor a ella. ✓ Realizar seguimiento conociendo ya la guardia solucionadora pertinente. ✓ Tomar acciones correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Incidentes	
Frecuencia:	✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número tickets tipo incidente.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de

	la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes masivos atendidos por área solucionadora.

Anexo 50: Ficha técnica de MTTR (Medium Time To Repair)

Fuente: Elaboración propia

MTTR (Medium Time To Repair)		
Descripción:	El MTTR indica el tiempo promedio que le toma a una área solucionadora resolver o reparar una falla o incidente.	
Razones:	Conocer el MTTR permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la relación existente entre las horas de parada y las paradas totales. ✓ Tomar acciones correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Incidentes	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos. 	
Unidad de Medida	Tiempo.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.	
Método de Cálculo:	Se aplica la siguiente fórmula considerando el tiempo de parada y el tiempo base dependiendo del mes en curso (24 horas * 28 días (febrero)/30 días/31 días): $MTTR = \frac{\text{Horas totales de parada}}{\text{Número de paradas}}$	
Resultado de la Medida:	Tiempo promedio en resolver las fallas.	

Anexo 51: Ficha técnica de MTBF (Mean Time Between Failures)

Fuente: Elaboración propia

MTBF (Mean Time Between Failures)	
Descripción:	El MTBF indica el tiempo transcurrido entre falla y falla.

Razones:	Conocer el MTBF permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la relación existente entre las horas totales del período y las paradas totales. ✓ Tomar acciones correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Incidentes	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos. 	
Unidad de Medida	Tiempo.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.	
Método de Cálculo:	Se aplica la siguiente fórmula considerando el tiempo de parada y el tiempo base dependiendo del mes en curso (24 horas * 28 días (febrero)/30 días/31 días): $MTTR = \frac{\text{Horas totales de período}}{\text{Número de paradas}}$	
Resultado de la Medida:	Tiempo entre falla y falla.	

Anexo 52: Ficha técnica de problemas abiertos

Fuente: Elaboración propia

Antigüedad de problemas abiertos	
Descripción:	La antigüedad de problemas abiertos indica la cantidad de los mismos sobre los cuales hay que enfocarse para su solución.
Razones:	Conocer la antigüedad de los problemas abiertos permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una vista global de los problemas sobre los cuales hay que generar mesas de trabajo para poder identificar su respectiva causa raíz. ✓ Generar prioridades a la hora de atender problemas debido al tiempo que lleven éstos sin causa raíz identificada. ✓ Tomar acciones correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas.
Responsable de la Administración:	Gestor de Problemas
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.
Unidad de Medida	Número de tickets tipo incidente.

Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Antigüedad de problemas sin causa raíz identificada.	

Anexo 53: Ficha técnica de problemas por estatus

Fuente: Elaboración propia

Problemas por estatus		
Descripción:	En él se indica la cantidad de problemas que se encuentran en un mismo estatus hasta la fecha.	
Razones:	Conocer el estatus de los problemas permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento a aquellos que no estén cerrados. ✓ Tener una vista global de los problemas sobre los cuales hay que generar mesas de trabajo para poder identificar su respectiva causa raíz. ✓ Generar prioridades a la hora de atender problemas debido al tiempo que lleven éstos sin causa raíz identificada. ✓ Tomar acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Gestor de Problemas	
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos. 	
Unidad de Medida	Número de tickets tipo incidente.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de problemas existentes por estatus.	

Anexo 54: Ficha técnica por estatus de área solucionadora

Fuente: Elaboración propia

Estatus por área solucionadora	
Descripción:	Este indicador señala el estatus que tienen las áreas solucionadoras involucradas en la mesa de trabajo de un problema dado.
Razones:	Conocer la antigüedad de los problemas abiertos permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento para conocer el estatus de los planes de acción. ✓ Realizar con más frecuencia mesas de trabajo en donde se planteen nuevos diagnósticos y soluciones. ✓ Tomar acciones correctivas.
Responsable de la Administración:	Gestor de Problemas
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual ✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.
Unidad de Medida	Número de tickets tipo incidente.
Elementos de los Datos	Datos
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.
	Fuente Documental
	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.
Resultado de la Medida:	Estatus de las áreas solucionadoras.

Anexo 55: Ficha técnica de estatus por tipo de incidencia

Fuente: Elaboración propia

Estatus por tipo de incidencia	
Descripción:	Este indicador señala el estatus dependiendo del tipo de incidencia producida.
Razones:	Conocer el estatus por tipo de incidencia permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento para conocer el estatus de los planes de acción. ✓ Plantear nuevas soluciones y análisis dependiendo del desarrollo de las incidencias. ✓ Tomar acciones correctivas.
Responsable de la Administración:	Gestor de Problemas
Frecuencia:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Semanal ✓ Mensual

	✓ Nota: La información de los tickets varía minuto a minuto, es por ello que semanal y mensualmente se deben descargar nuevamente los datos.	
Unidad de Medida	Número de tickets tipo incidente.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los RFC provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets provenientes de fallas masivas.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Estatus de las incidencias.	

Anexo 56: Ficha técnica de tiempo promedio de grupo solucionador

Fuente: Elaboración propia

Tiempo promedio de grupo solucionador		
Descripción:	El tiempo promedio del grupo solucionador indica gráficamente el tiempo que le toma a las áreas solucionadoras diagnosticar y resolver una falla relacionada con el enlace o servidor de una tienda, del CENDIS o de la oficina corporativa.	
Razones:	Conocer el tiempo promedio de grupo solucionador permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el área que tiene mayor responsabilidad a la hora de resolver incidencias de enlace o servidores. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones correctivas. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Tiempo de solución.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de tiempo en formato hh:mm que les toma a las áreas solucionadoras diagnosticar y resolver un incidente relacionado con fallas en los enlaces o servidores.	

Anexo 57: Ficha técnica de tiempo de respuesta de proveedor

Fuente: Elaboración propia

Tiempo de respuesta de proveedores		
Descripción:	El tiempo de respuesta de los proveedores indica gráficamente el tiempo que le toma a los proveedores de servicio diagnosticar y resolver una falla relacionada con el enlace o servidor de una tienda, del CENDIS o de la oficina corporativa.	
Razones:	<p>Conocer el tiempo de respuesta de los proveedores permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener en consideración un tiempo promedio de respuesta de los proveedores a la hora de notificar una falla por parte de los analistas. ✓ Que los analistas pulan las técnicas de restablecimiento de enlace (pruebas N1) mientras el proveedor responde al incidente. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Tiempo de solución.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de tiempo en formato hh:mm que les toma a los proveedores diagnosticar y resolver un incidente relacionado con fallas en los enlaces o servidores.	

Anexo 58: Ficha técnica de cumplimiento de notificaciones

Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de notificaciones	
Descripción:	El cumplimiento de notificaciones indica gráficamente cuáles analistas cumplieron con el proceso de seguimiento y observación a la falla presentada tanto a las áreas solucionadoras como al proveedor.
Razones:	<p>Conocer el cumplimiento de notificaciones permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el nivel de eficiencia y compromiso de los analistas con las fallas presentadas. ✓ Evaluar a los analistas en sus objetivos semestrales. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas.

Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Tiempo de solución.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	<p>Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel. Para este caso se toma en consideración el tiempo de notificación y se basan en el siguiente criterio:</p> <p style="text-align: center;"><i>Notificaciones enviadas en menos de 15 minutos = Excelente</i> <i>Notificaciones enviadas en un tiempo de 16 a 30 minutos = Regular</i> <i>Notificaciones enviadas en un tiempo de 31 a 60 minutos = Deficiente</i> <i>Notificaciones enviadas en un tiempo mayor a 1 hora = Pésimo</i></p>	
Resultado de la Medida:	Cantidad de tiempo en formato hh:mm y número de incidentes relacionado con fallas de enlace o servidores reportados a las áreas solucionadoras y al proveedor por analista.	

Anexo 59: Ficha técnica de seguimiento a proveedor

Fuente: Elaboración propia

Seguimiento a proveedor		
Descripción:	El seguimiento al proveedor indica la cantidad de seguimientos que los analistas del centro de operaciones realiza con cada falla relacionada con enlaces y servidores y su respectivo proveedor.	
Razones:	<p>Conocer el seguimiento a los proveedores permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el nivel de eficiencia y compromiso de los analistas con las fallas presentadas. ✓ Evaluar a los analistas en sus objetivos semestrales. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Número de seguimientos	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la

	de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de veces que el analista realiza un seguimiento a los proveedores de servicio.	

Anexo 60: Ficha técnica de seguimiento a grupo solucionador

Fuente: Elaboración propia

Seguimiento de grupo solucionador		
Descripción:	El seguimiento al grupo solucionador indica la cantidad de seguimientos que los analistas del centro de operaciones realiza con cada falla relacionada con enlaces y servidores y su respectivo grupo solucionador.	
Razones:	Conocer el seguimiento al grupo solucionador permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el nivel de eficiencia y compromiso de los analistas con las fallas presentadas. ✓ Evaluar a los analistas en sus objetivos semestrales. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Número de seguimientos	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de veces que el analista realiza un seguimiento a los grupos solucionadores de las fallas de enlace o servidores.	

Anexo 61: Ficha técnica de demanda registrada por tipo de evento, alcance y prioridad

Fuente: Elaboración propia

Demanda registrada por tipo de evento, alcance y prioridad	
Descripción:	La demanda registrada por tipo de evento, alcance y prioridad indica de una manera gráfica los incidentes registrados por su clasificación (si fue enlace, servidor y proceso BATCH), por área afectada y por prioridad.

Razones:	Conocer la demanda registrada por tipo de evento, alcance y prioridad permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el impacto que tienen las fallas en las distintas áreas y el nivel de afectación sobre ellas. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. ✓ Tomas acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Número de incidentes.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes registrados en el centro de operaciones y su alcance dentro del negocio.	

Anexo 62: Ficha técnica de demanda registrada por herramienta

Fuente: Elaboración propia

Demanda registrada por herramienta		
Descripción:	La demanda registrada por herramienta indica de una manera gráfica los incidentes registrados por la herramienta que los alertó, en este caso PRTG Network Monitor o Appworx.	
Razones:	Conocer la demanda registrada por herramienta permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la herramienta que detecta mayor cantidad de fallas ✓ Evaluar el costo beneficio de las herramientas de monitoreo y su eficiencia. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. ✓ Tomas acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Número de incidentes.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la

	de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes registrados en las herramientas de monitoreo.	

Anexo 63: Ficha técnica de demanda de eventos registrada por componentes

Fuente: Elaboración propia

Demanda de eventos registrada por componentes		
Descripción:	La demanda de eventos registrada por componente indica de una manera gráfica los componentes que se vieron afectados durante el mes transcurrido y el número de fallas que obtuvo cada uno.	
Razones:	Conocer la demanda de eventos registrada por componente permite: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el componente que se ve mayormente afectado. ✓ Tener un posible diagnóstico al momento de presentarse un incidente con síntomas parecidos. ✓ Tomar acciones preventivas. ✓ Tomar acciones correctivas. 	
Responsable de la Administración:	Coordinador de Monitoreo y Plataforma TI	
Frecuencia:	✓ Mensual	
Unidad de Medida	Número de incidentes.	
Elementos de los Datos	Datos	Fuente Documental
	Información general referente a los incidentes de enlace o servidores provenientes de los campos de llenado de los mismos en la herramienta CA Service Desk Management.	Matriz de datos descargada de la herramienta CA JASPER (aplicativo ligado a CA Service Desk Management que permite llevar un control minucioso de la información vaciada en los campos de dicha herramienta)
Aplica:	Tickets categorizados como incidentes con reportes de fallas en enlaces y servidores.	
Método de Cálculo:	Tablas y gráficos dinámicos en la herramienta Microsoft Excel.	
Resultado de la Medida:	Cantidad de incidentes registrados por componente afectado.	