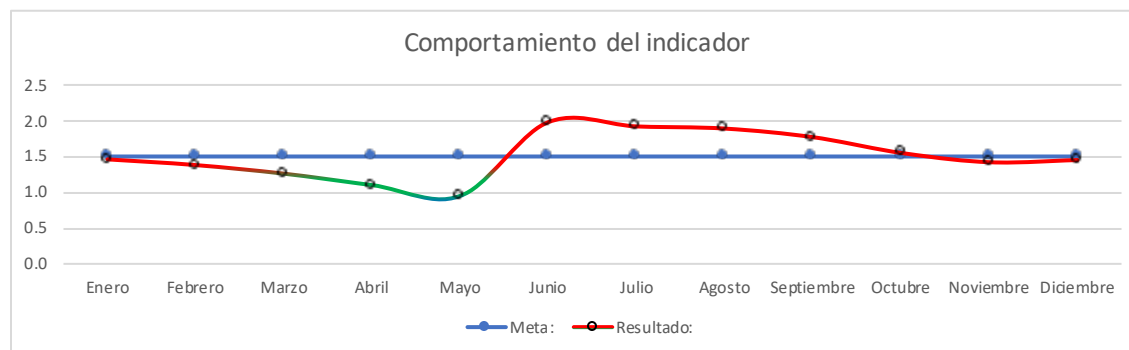


	Elaboró:	CSG	Cumplimiento de los SLA
	Fecha emisión:	Julio 2018	
	Última revisión:	Diciembre 2024	
	Versión:	02	
	Código:	FOR CAL 003	
			Área / Proceso: Sistemas - 2025

Objetivo: Cumplimiento de los SLA
 Fuente de Información: CIA – DESK
 Meta: Cumplir con los tiempos del SLA (1.5 horas).
 Frecuencia de medición: Mensual

Responsables: Coordinador de Sistemas TI
 Orientación: Minimizar
 Formula: $HRUTIL / HRASIG \times 100$
 Unidad de Medición: Ticket Atendidos

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
Resultado:	1.46	1.38	1.26	1.10	0.95	1.98	1.92	1.89	1.77	1.55	1.42	1.45	1.51
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Malo



ESCALA	
Excelente	Menor a 1 Hora
Bueno	Del 1 al 1.5 Hora
Malo	Mayor a 1.5 Hora

Periodo de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
	PLANIFICAR:				
	HACER:				
	VERIFICAR:				
	ACTUAR:				

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 periodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.