

# PROCESO



## P-SGI-014 GESTIÓN DE INFORMES DEL SERVICIO

Clave del formato de proceso  
F-SGI-001

[sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de  
México, CDMX

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Project Manager
<b>Revisó:</b>	Control de documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Entrega de Servicios

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	08/06/2021	Derivado de los hallazgos identificados en la auditoría interna, se realizan actualizaciones al proceso para clarificar la entre de los informes a los Clientes.
3	14/04/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

## Contenido

1. Objetivo del proceso .....	4
2. Alcance .....	4
3. Diagrama del proceso .....	4
4. Indicadores.....	5
5. Políticas .....	5
6. Documentos relacionados .....	5

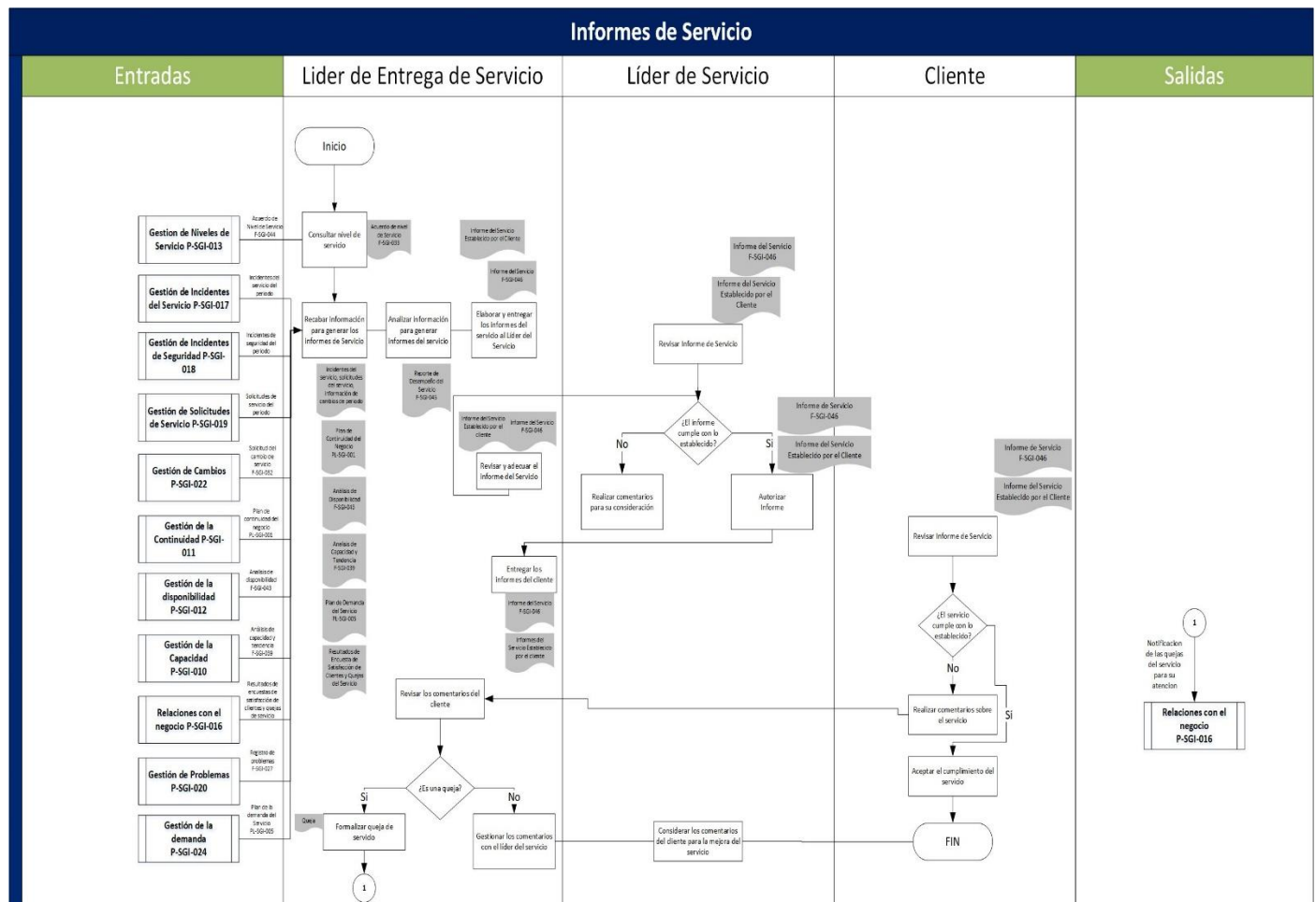
## 1. Objetivo del proceso

Asegurar la entrega de informes del servicio en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido, proporcionando información confiable para la toma de decisiones y mantener la eficacia del SGI.

## 2. Alcance

El alcance de este proceso aplica a los servicios conforme a lo descrito en el catálogo de servicios y en función de sus SLA's acordados.

## 3. Diagrama del proceso



## 4. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Entrega de informes oportunos	Es la descripción del cumplimiento de los indicadores de los niveles de servicio por cliente	90%	Mensual

## 5. Políticas

- La descripción de los informes del servicio se debe documentar y acordar con las partes interesadas, incluyendo su identificación, propósito, audiencia, frecuencia y detalles de las fuentes de datos.
- El responsable de informes debe comunicar los resultados oportunos a las partes interesadas para la toma de decisiones.
- Las quejas del servicio serán atendidas conforme lo establece el proceso de Relaciones con el Negocio P-SGI-016.
- El formato para Informes del Servicio F-SGI-046 se genera de manera interna para revisar el desempeño del servicio, mismo que es revisado y autorizado por el Líder del Servicio, sin embargo, no se entrega directamente al Cliente ya que de acuerdo con el contrato el Cliente establece los informes del servicio para evidenciar su cumplimiento.

## 6. Documentos relacionados

- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-011 Gestión de la Continuidad.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad.
- P-SGI-016 Relaciones con el Negocio.
- P-SGI-017 Gestión de Incidentes del Servicio.
- P-SGI-018 Gestión de Incidentes de Seguridad.
- P-SGI-019 Gestión de Solicitudes del Servicio.
- P-SGI-020 Gestión de Problemas.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- P-SGI-024 Gestión de la Demanda.