**PLAN DE MEJORA**

**NOMBRE ORGANIZACIÓN CASO ESTUDIO**

|  |
| --- |
| 1. **Objetivos y Alcances (SMART)** |
|  |

|  |
| --- |
| 1. **Roles y estructura organizativa** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ROL** | **RESPONSABILIDADES** | **ACTIVIDADES** | |  |  |  | |  |  |  |   Organigrama |

|  |
| --- |
| 1. **Procesos y procedimientos** |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Proceso: XXXX** | | | | | | | | **Servicios por proceso** | **Incidente** | **Clasificación del incidente** | | | | **Resolución del incidente** | | **Critico** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** | | Servicio 1 | Incidente 1 |  |  |  |  |  | | Incidente 2 |  |  |  |  |  | | Incidente 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Proceso: XXXX** | | | | | | | | **Servicios por proceso** | **Incidente** | **Clasificación del incidente** | | | | **Resolución del incidente** | | **Critico** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** | | Servicio 1 | Incidente 1 |  |  |  |  |  | | Incidente 2 |  |  |  |  |  | | Incidente 3 |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| 1. **Acuerdos de Nivel de Servicio - SLA** |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **SLA** | **Servicio** | **Tiempo de respuesta** | **Gestión del servicio** | **Medidas correctivas** | | **Basado en Multinivel** | Servicio |  |  |  | | Servicio |  |  |  | | **Basado en el cliente** | Servicio |  |  |  | | Servicio |  |  |  | | **Basado en el servicio** | Servicio |  |  |  | | Servicio |  |  |  | |

|  |
| --- |
| 1. **Solicitudes del servicio** |
| |  |  | | --- | --- | | **Cadena de valor** | **Actividades** | | **Mejorar** |  | | **Diseño y transición** |  | | **Entregar y soportar** |  | |

**GESTIÓN DEL SERVICIO TI**

|  |
| --- |
| 1. **Gestión del conocimiento** |
| Actividad 1 fase 3 |

|  |
| --- |
| 1. **Gestión de la Disponibilidad** |
| Actividad 2.1 fase 3   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Servicio** | **Descripción actividades** | **Responsable** | **Tiempos** | | **Evidencia** | | **MTBF** | **MTRS** | | Servicio 1 |  |  |  |  |  | | Servicio 2 |  |  |  |  |  | | Servicio 3… |  |  |  |  |  |   Actividad 2.2. Modelo de la gestión de disponibilidad |

|  |
| --- |
| 1. **Gestión de la continuidad de servicio TI** |
| Actividad 3.1. Fase 3   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Servicio** | **Evento** | **Causas** | **Consecuencias** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Riesgo** | **Medidas para mitigar** | **responsable** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   3.2. Estrategias de recuperación y copias de seguridad |

|  |
| --- |
| 1. **Gestión de la seguridad de la información TI** |
| Actividad 4.1. fase 3   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Servicio** | **Control** | | | **Planeación** | **Implementación** | **Evaluación** | **Mantenimiento** | | Correctivas | Detectivas | Preventivas | |  |  |  |  |  |  |  |  |   4.2. Modelo para la gestión de la seguridad de la información |

|  |
| --- |
| 1. **Gestión del catálogo de servicios** |
| Actividad 5.1.fase 3   |  |  | | --- | --- | | **Nombre del servicio** |  | | **Categoría del servicio**  (hardware, software, email, gestión de datos, sistemas de información, etc) |  | | **Descripción del servicio** |  | | **Propietario del servicio** |  | | **Disponibilidad del servicio**  (Tiempos de respuesta, disponibilidad, continuidad, horarios) |  | | **Escalamientos del servicio** |  |   5.2. arquitectura del catálogo del servicio |

|  |
| --- |
| 1. **Diseño del Centro de Servicios** |
| mesa de soporte utilizando software código abierto - pantallazos con descripción (Actividad 1 – fase 4) |

**Link sustentación:**

**Recomendaciones generales:**

Plan de mejora realizado por:

**Nombre estudiante Nombre estudiante**

Líder del proceso Propietario del proceso

**Nombre estudiante Nombre estudiante**

Gestor del proceso Practicante del proceso

**Nombre estudiante**

Propietario del servicio