



# **Centro de Enseñanza Técnica Industrial**

## **Desarrollo de Software**

### **Gestión de incidentes y gestión de problemas**

**Jesús Alberto Aréchiga Carrillo**

**22310439      6N**

**Profesor**

**José Francisco Pérez Reyes**

**Mayo 2025**

**Guadalajara, Jalisco**

## Formato de Registro de Incidentes

ID	Fecha/Hora	Servicio Afectado	Descripción	Impacto	Prioridad	Responsable	Estado

## Formato de Registro de Problemas

ID Problema	Fecha Identificación	Descripción	Causa Raíz	Solución Alternativa	Estado

## Métricas Clave de Rendimiento (KPIs)

- MTTR (Mean Time to Restore): Tiempo promedio para restaurar el servicio.
- Tasa de resolución en primer contacto: % de incidentes resueltos en el primer contacto.
- Cantidad de incidentes por prioridad: Número de incidentes clasificados por nivel de prioridad.
- Cumplimiento de SLA: % de incidentes resueltos dentro del tiempo objetivo acordado.
- Número de problemas recurrentes: Incidentes derivados de problemas conocidos.