

**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.