

<b>Entrada de datos</b>								
Más adelante encontrará las respuestas válidas para las preguntas								
Cada persona debe seleccionar una respuesta de la lista desplegable para cada pregunta según considere los estados siguientes:								
<b>Inicial - procesos y actividades son adhoc ó caóticas ó no definidas</b>								
<b>Repetible - Los procesos básicos y las actividades están establecidos y hay un nivel de disciplina y adherencia</b>								
<b>Definido . Todos los procesos y las actividades están definidos, documentados, estandarizados e integrados</b>								
<b>Gestionado -Los procesos se miden al recoger data detallada de su calidad y son mejorados apropiadamente</b>								
<b>Optimado - Se adopta la mejora continua de procesos. Los procesos y actividades son maduros</b>								
<b>Paso 1 - Indique los nombres de los participantes del GAD-I :</b>								
Coordinador DRT								
Desarrollador								
Soporte a Usuarios								
Asistente de Programación								
Desarrollador								
<b>Paso 2 - Ahora, cada participante debe responder cada pregunta para cada área de operación de servicio</b>	Coordinador DRT	Desarrollador	Soporte a Usuarios	Asistente de Programación	Desarrollador			
<b>Gestión de Servicio como una Práctica</b>						<b>Total</b>	<b>Cant.</b>	<b>Prom.</b>
La Gestión de Servicio está definida claramente	3	2	1	2	1	9	5	1,80000
Sabemos cuáles son nuestros servicios	4	4	2	1	2	13	5	2,60000
Tenemos funciones y procesos claramente definidos a través del ciclo de vida	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
Somos capaces de medir los procesos de una manera objetiva	3	1	1	2	1	8	5	1,60000
La razón de existencia de un proceso es para entregar un resultado específico	4	1	1	2	1	9	5	1,80000
Cada proceso entrega su resultado primario a un cliente ó a un interesado	4	2	1	1	1	9	5	1,80000
Las metas de la Operación de Servicio están definidas	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
Los objetivos de la Operación de Servicio están definidos	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
El propósito de la Operación de Servicio está definido	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
El alcance de la Operación de Servicio está definido	3	1	1	1	1	7	5	1,40000

El proceso de Gestión de Incidencias y Problemas está definido	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
El proceso de Gestión de Peticiones está definido	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
La función Mesa de Servicio está definida	4	2	1	1	2	10	5	2,00000
Las Interfaces a otras etapas del ciclo de vida del Servicio están claramente definidas	2	1	1	1	1	6	5	1,20000
<b>PUNTUACIÓN PRACTICA</b>	45	25	15	17	16	118	70	1,68571
<b>Principios de la Operación de Servicio</b>						<b>Total</b>	<b>Cant.</b>	<b>Prom.</b>
Están definidas de manera distintiva las funciones, grupos, equipos, departamentos y divisiones	4	2	2	1	2	11	5	2,20000
Tenemos un balance entre la vista interna de TI y la vista externa del negocio	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Existe un Diseño de Planificación Estratégica	2	2	2	2	1	9	5	1,80000
Tenemos un mapeo de servicios y tecnología	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
Tenemos comunicación formalizada entre turnos de TI y los Departamentos	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Tenemos reportes formalizados de rendimiento	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Tenemos formalizada la comunicación de estrategia y diseño a nuestros equipos de operación	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
Los medios de comunicación (correo-e, sms, etc) están definidos	4	4	2	2	2	14	5	2,80000
Tenemos una Reunión de Operaciones estructurada y regular	2	2	1	1	1	7	5	1,40000
Participamos en la definición de los objetivos estratégicos para todos los procesos que nos interesan	2	3	1	1	1	8	5	1,60000
Participamos en la definición y mantenimiento de los manuales de proceso para todos los procesos	3	2	2	2	1	10	5	2,00000
Participamos en la creación y mantenimiento de documentos de planeación	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
Participamos en la definición y mantenimiento de las instrucciones de trabajo para las herramientas	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
<b>PUNTUACIÓN PRINCIPIOS</b>	38	27	17	16	15	113	65	1,73846
<b>Procesos de la Operación de Servicio</b>	<b>Edison Estrella</b>	<b>Jonathan Lemus</b>	<b>José Villacis</b>	<b>Juan Baird</b>	<b>Jorge Añazco</b>	<b>Total</b>	<b>Cant.</b>	<b>Prom.</b>
Hemos definido el Propósito, Meta y Objetivo de la Gestión de Incidencias	3	4	1	1	1	10	5	2,00000
Hemos definido el Alcance de la Gestión de Incidencias	3	3	1	1	2	10	5	2,00000
Hemos definido el Valor para el negocio de la Gestión de Incidencias	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Hemos definido las Políticas, Principios, y conceptos básicos de la Gestión de Incidencias	3	4	1	2	2	12	5	2,40000
Se han acordado las Escalas de Tiempo para todas las etapas de manejo de Incidencias	2	3	1	2	1	9	5	1,80000
Están definidos los Modelos de Incidencias	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Están definidos las Incidencias Mayores	3	5	2	1	1	12	5	2,40000
La actividad de proceso "Identificación de Incidencia" está especificada	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
La actividad de proceso "Registro de Incidencia" está especificada	3	1	1	1	2	8	5	1,60000
La actividad de proceso "Categorización de Incidencia" está especificada	3	1	2	1	1	8	5	1,60000
La actividad de proceso "Priorización de Incidencia" está especificada	2	1	1	1	1	6	5	1,20000
La actividad de proceso "Diagnóstico inicial" está especificada	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
La actividad de proceso "Escalamiento de Incidencia" está especificada	3	3	2	1	1	10	5	2,00000

La actividad de proceso "Investigación y Diagnóstico" está especificada	2	1	1	1	1	6	5	1,20000
La actividad de proceso "Resolución y recuperación" está especificada	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
La actividad de proceso "Cierre" está especificada	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
Hemos definido los Disparadores, Entradas, Salidas e interfaces de la Gestión de Incidencias	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
Hemos definido los Indicadores Clave de Proceso (KPI) y las métricas	1	1	1	1	1	5	5	1,00000
Hemos definido reportes de la Información de Gestión de la Gestión de Incidencias	2	3	1	1	2	9	5	1,80000
Hemos definido los Retos, Factores Críticos de Éxito y los Riesgos de la Gestión de Incidencias	2	3	1	1	1	8	5	1,60000
<b>Total Gestion de Incidencias</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>170</b>	<b>100</b>	<b>1,70000</b>
Hemos definido el Propósito, Meta y Objetivo de la Gestión de Petición de Servicios de TI	103	92	45	43	47	330	195	1,69231
Hemos definido el Alcance de la Gestión de Petición	3	3	1	2	2	11	5	2,20000
Hemos definido el Valor para el negocio de la Gestión de Petición	2	1	1	2	1	7	5	1,40000
Hemos definido las Políticas, Principios y conceptos básicos de la Gestión de Petición	3	3	1	2	1	10	5	2,00000
Existe un catálogo de solicitudes de servicio con sus SLA en un SPOC	1	1	1	1	1	5	5	1,00000
La actividad "Categorización de Solicitudes de Servicio" está especificada	2	2	1	1	1	7	5	1,40000
La matriz de "Priorización de Solicitudes de Servicio" está especificada	2	2	1	1	2	8	5	1,60000
El modelo de "Aprobación Financiera de Solicitudes de Servicio" está especificada	3	4	1	1	1	10	5	2,00000
Están definidos los procedimientos y las responsabilidades para la ejecución de solicitudes de servicio	3	3	1	1	2	10	5	2,00000
Existe un procedimiento de escalamiento	3	2	2	2	1	10	5	2,00000
Se actualiza el registro la solicitud de servicio a medida que avanza hacia su resolución	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
La actividad "Cierre" está especificada	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Existen lineamientos para reapertura de solicitudes de servicio	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
Hemos definido los Disparadores, Entradas, Salidas e interfaces de la Gestión de Petición	2	2	1	1	1	7	5	1,40000
Hemos definido los Indicadores Clave de Proceso (KPI) y las métricas	1	1	1	1	1	5	5	1,00000
Hemos definido reportes de la Información de Gestión de la Gestión de Petición	2	3	1	1	1	8	5	1,60000
Hemos definido los Retos, Factores Críticos de Éxito y los Riesgos para la Gestión de Petición	2	1	1	1	1	6	5	1,20000
Se realiza y documenta regularmente la medición y mejora de la satisfacción del cliente y se comunican los resultados	3	1	1	2	2	9	5	1,80000
Se manejan los reclamos y felicitaciones dentro del proceso de mejora	2	2	1	1	1	7	5	1,40000
<b>Total Gestion de Peticiones de Servicio de TI</b>	<b>146</b>	<b>128</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>473</b>	<b>285</b>	<b>1,65965</b>
Hemos definido el Propósito, Meta y Objetivo de la Gestión de Problemas	3	4	1	1	1	10	5	2,00000
Hemos definido el Alcance de la Gestión de Problemas	2	3	1	2	2	10	5	2,00000
Hemos definido el Valor para el negocio de la Gestión de Problemas	2	1	1	2	1	7	5	1,40000
Hemos definido las Políticas, Principios, y conceptos básicos de la Gestión de Problemas	3	3	1	1	1	9	5	1,80000
La actividad de proceso "Detección de Problema" está especificada	3	2	1	1	1	8	5	1,60000
La actividad de proceso "Registro de Problema" está especificada	3	2	1	1	2	9	5	1,80000
La actividad de proceso "Categorización de Problema" está especificada	3	1	1	1	1	7	5	1,40000
La actividad de proceso "Priorización de Problema" está especificada	2	1	1	1	1	6	5	1,20000
La actividad de proceso "Investigación y Diagnóstico de Problema" está especificada	2	1	1	1	1	6	5	1,20000

La actividad de proceso "Solución Temporal" está especificada	2	1	1	2	2	8	5	1,60000	
La actividad de proceso "Buscar un registro de error conocido" está especificado	2	2	1	1	1	7	5	1,40000	
La actividad de proceso "Resolución del Problema" está especificada	3	4	1	2	1	11	5	2,20000	
La actividad de proceso "Cierre" está especificada	3	1	1	1	1	7	5	1,40000	
La actividad de proceso "Revisión de Problemas Principales" está especificada	3	1	1	2	1	8	5	1,60000	
La actividad de proceso "Errores Detectados en el Entorno de Desarrollo" está especificada	2	1	1	2	1	7	5	1,40000	
Hemos definido los Disparadores, Entradas, Salidas e interfaces de la Gestión de Problemas	2	2	1	1	1	7	5	1,40000	
El CMS actúa como una fuente valiosa para la Gestión de Problemas	3	1	1	1	1	7	5	1,40000	
Tenemos una Base de Datos de Errores Conocida que permite un diagnóstico y una resolución	2	1	1	1	1	6	5	1,20000	
Hemos definido los Indicadores Clave de Proceso (KPI) y las métricas	2	1	1	1	1	6	5	1,20000	
Hemos definido reportes de la Gestión de Información de la Gestión de Problemas	2	2	1	1	1	7	5	1,40000	
Hemos definido los Retos, Factores Críticos de Éxito y los Riesgos de la Gestión de Problemas	2	1	1	1	1	6	5	1,20000	
<b>Total Gestion de Problemas</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>159</b>	<b>105</b>	<b>1,51429</b>	
<b>PUNTUACIÓN</b>	250	212	108	115	117	802	490	1,63673	
<b>Consideraciones de Diseño en la Implementación de la Operación de Servicio</b>							<b>Total</b>	<b>Cant.</b>	<b>Prom.</b>
<b>PUNTUACIÓN</b>	0	0	0	0	0	0	0	0,00000	
<b>Organización de la Operación de Servicio</b>							<b>Total</b>	<b>Cant.</b>	<b>Prom.</b>
La función de <b>Mesa de Servicio</b> , está definida	3	1	1	1	2	8	5	1,60000	
Tenemos justificación para y el rol de la Mesa de Servicio definida	4	1	1	1	1	8	5	1,60000	
Tenemos Objetivos para la Mesa de Servicio	4	1	1	1	1	8	5	1,60000	
Tenemos una clara Estructura Organizativa de la Mesa de Servicio	3	1	2	2	2	10	5	2,00000	
El Personal de la Mesa de Servicio es administrado	4	2	1	2	2	11	5	2,20000	
Tenemos Métricas de la Mesa de Servicio	4	1	1	1	1	8	5	1,60000	
Contamos con Métricas de la Gestión de Incidencias	4	1	1	1	1	8	5	1,60000	
Contamos con Roles claros de la Mesa de Servicio	3	2	1	2	1	9	5	1,80000	
Contamos con Roles de Gestión de Incidentes	3	1	1	1	1	7	5	1,40000	
Contamos con Roles de Gestión de Peticiones	3	1	1	1	1	7	5	1,40000	
Contamos con Roles de Gestión de Problemas	3	1	1	1	1	7	5	1,40000	
Estamos organizados por Actividad	4	3	1	1	1	10	5	2,00000	
Estamos organizados para Gestionar Procesos	4	2	2	1	1	10	5	2,00000	
Las Operaciones de TI están organizadas Geográficamente	4	3	1	1	1	10	5	2,00000	
Tenemos Estructuras de Organización Híbridas de lo anterior	3	2	1	1	1	8	5	1,60000	
<b>PUNTUACIÓN</b>	53	23	17	18	18	129	75	1,72000	



<b>Resultados de la Encuesta</b>							
	1	2	3	4	5		
<b>Respuestas de todos los participantes de Operación del Servicio</b>	Inicial - procesos y actividades son adhoc ó caóticas ó no definidas	Repetible - Los procesos básicos y las actividades están establecidos y hay un nivel de disciplina y adherencia	Definido . Todos los procesos y las actividades están definidos, documentados, estandarizados e integrados	Gestionado -Los procesos se miden al recoger data detallada de su calidad y son mejorados apropiadamente	Optimado - Se adopta la mejora continua de procesos. Los procesos y actividades son maduros	Número de Respuestas	
Gestión de Servicio como una Práctica	42	13	10	5	0	70	
Principios de la Operación de Servicio	34	17	11	3	0	65	
Procesos de Operación de Servicio	178	64	47	5	1	295	
Consideraciones de Diseño en la Implementación de la Operación de Se	0	0	0	0	0	0	
Organización de Operación de Servicio	46	12	9	8	0	75	
Consideraciones Tecnológicas en la Operación de Servicio	37	17	2	4	0	60	
Implementación de la Operación de Servicio	0	0	0	0	0	0	
<b>Puntuación Promedio de la Operación del Servicio, todos los participantes, todas las preguntas</b>	Puntuación Promedio						
Gestión de Servicio como una Práctica	1,69						
Principios de la Operación de Servicio	1,74						
Procesos de Operación de Servicio	1,64						
Consideraciones de Diseño en la Implementación de la Operación de Se	0,00						
Organización de Operación de Servicio	1,72						
Consideraciones Tecnológicas en la Operación de Servicio	1,55						
Implementación de la Operación de Servicio	0,00						