

Gestion de Incidentes

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	1	1
Analista de Aplicaciones	0	1
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	1	1
PUNTOS	3	4
NIVEL DE MADUREZ	1	2

Gestión de Problemas

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	0	1
Analista de Aplicaciones	0	1
Analista de Infraestructura	0	1
Analista de Help Desk	0	0
PUNTOS	0	3
NIVEL DE MADUREZ	1	1

Gestión de Eventos

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	1	0
Analista de Aplicaciones	1	0
Analista de Infraestructura	1	0
Analista de Help Desk	0	1
PUNTOS	3	1
NIVEL DE MADUREZ	1	1

Gestión de Accesos

Cargo	Gestión de Accesos (Visión y Dirección)	Gestión de Accesos (Procesos)
Jefe de Infraestructura	1	1
Analista de Aplicaciones	1	1
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	0	1
PUNTOS	3	4
NIVEL DE MADUREZ	2	3

Gestión de Peticiones

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	1	1
Analista de Aplicaciones	1	1
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	0	1
PUNTOS	3	4
NIVEL DE MADUREZ	2	3

Gestión de Catálogo de Servicios

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	1	1
Analista de Aplicaciones	0	0
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	1	1
PUNTOS	3	3
NIVEL DE MADUREZ	2	2

Gestión de Niveles de Servicio

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	0	0
Analista de Aplicaciones	0	0
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	0	1
PUNTOS	1	2
NIVEL DE MADUREZ	1	2

Gestión de Cambio

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	1	0
Analista de Aplicaciones	1	0
Analista de Infraestructura	1	1
Analista de Help Desk	1	0
PUNTOS	4	1
NIVEL DE MADUREZ	3	1

Gestión de Activos y Configuración

Cargo	Visión y Dirección	Procesos
Jefe de Infraestructura	0	0
Analista de Aplicaciones	0	0
Analista de Infraestructura	0	0
Analista de Help Desk	0	1
PUNTOS	0	1
NIVEL DE MADUREZ	1	2

Personas	Tecnología	Cultura
0	1	1
0	0	1
0	0	0
0	0	0
0	1	2
1	1	1

Personas	Tecnología	Cultura
1	0	0
1	0	0
0	0	0
0	1	0
2	1	0
1	1	1

Personas	Tecnología	Cultura
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	1	0
0	1	0
1	1	1

Gestión de Accesos (Personas)	Gestión de Accesos (Tecnología)	Gestión de Accesos (Cultura)
1	1	0
1	1	0
1	1	0
0	1	0
3	4	0
2	3	1

Personas	Tecnología	Cultura
1	1	0
1	1	0
1	1	0
0	1	0
3	4	0
2	3	1

Personas	Tecnología	Cultura
1	1	0
0	0	0
1	1	0
1	1	1
3	3	1
2	2	1

Personas	Tecnología	Cultura
0	0	0
0	0	0
1	1	0
0	1	0
1	2	0
1	2	1

Personas	Tecnología	Cultura
0	0	0
0	0	0
1	1	0
0	0	0
1	1	0
1	1	1

Personas	Tecnología	Cultura
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	1	0
0	1	0
1	2	1

GESTION DE INCIDENTES

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas	Tecnología
Jefe de Infraestructura	1	1	0	1
Analista de Aplicaciones	0	1	0	0
Analista de Infraestructura	1	1	0	0
Analista de Help Desk	1	1	0	0

Los niveles estarían entre 0 y 15 puntos así:

N1= Entre 0 y 3 puntos

N2=Entre 4 y 7 puntos

N3=Entre 8 y 11 puntos

N4=Entre 11 y 14 puntos

N5= 15 puntos

Cultura	PUNTOS
1	4
1	2
0	2
0	2
TOTAL	10
PROMEDIO	3
NIVEL DE MADUREZ	1

GESTION DE PROBLEMAS

Area / Cargo	Visión y Dirección
Jefe de Redes e Infraestructura	0
Jefe de Minería de Datos	0
Jefe de Desarrollo de Software	0
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0

Procesos	Personas	Tecnología	Cultura	PUNTOS
1	1	0	0	2
1	1	0	0	2
1	0	0	0	1
0	0	1	0	1
TOTAL				6
PROMEDIO				2
NIVEL DE MADUREZ				1

GESTION DE EVENTOS

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas	Tecnología	Cultura
Jefe de Redes e Infraestructura	1	0	0	0	0
Jefe de Minería de Datos	1	0	0	0	0
Jefe de Desarrollo de Software	1	0	0	0	0
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0	1	0	1	0
					TOTAL
					PROMEDIO
					NIVEL DE MADUREZ

PUNTOS
1
1
1
2
5
1
1

GESTION DE ACCESOS

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas
Jefe de Redes e Infraestructura	1	1	1
Jefe de Minería de Datos	1	1	1
Jefe de Desarrollo de Software	1	1	1
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0	1	0



Tecnología	Cultura	PUNTOS
1	0	4
1	0	4
1	0	4
1	0	2
TOTAL		14
PROMEDIO		4
NIVEL DE MADUREZ		1

GESTION DE PETICIONES

Area / Cargo	Visión y Dirección
Jefe de Redes e Infraestructura	1
Jefe de Minería de Datos	1
Jefe de Desarrollo de Software	1
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0



Procesos	Personas	Tecnología	Cultura	PUNTOS
1	1	1	0	4
1	1	1	0	4
1	1	1	0	4
1	0	1	0	2
TOTAL				14
PROMEDIO				4
NIVEL DE MADUREZ				1

GESTION DE CATALOGO DE SERVICIOS

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas	Tecnología	Cultura
Jefe de Redes e Infraestructura	1	1	1	1	0
Jefe de Minería de Datos	0	0	0	0	0
Jefe de Desarrollo de Software	1	1	1	1	0
Analista 1 de Redes e Infraestructura	1	1	1	1	1
					TOTAL
					PROMEDIO
					NIVEL DE MADUREZ

PUNTOS
4
0
4
5
13
3
1

GESTION DE NIVELES DE SERVICIO

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas
Jefe de Redes e Infraestructura	0	0	0
Jefe de Minería de Datos	0	0	0
Jefe de Desarrollo de Software	1	1	1
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0	1	0

Tecnología	Cultura	PUNTOS
0	0	0
0	0	0
1	0	4
1	0	2
TOTAL		6
PROMEDIO		2
NIVEL DE MADUREZ		1

GESTION DE CAMBIOS

Area / Cargo	Visión y Dirección
Jefe de Redes e Infraestructura	1
Jefe de Minería de Datos	1
Jefe de Desarrollo de Software	1
Analista 1 de Redes e Infraestructura	1

Procesos	Personas	Tecnología	Cultura	PUNTOS
0	0	0	0	1
0	0	0	0	1
1	1	1	0	4
0	0	0	0	1
TOTAL				7
PROMEDIO				2
NIVEL DE MADUREZ				1

GESTION DE ACTIVOS DE CONFIGURACION

Area / Cargo	Visión y Dirección	Procesos	Personas	Tecnología	Cultura
Jefe de Redes e Infraestructura	0	0	0	0	0
Jefe de Minería de Datos	0	0	0	0	0
Jefe de Desarrollo de Software	0	0	0	0	0
Analista 1 de Redes e Infraestructura	0	1	0	1	0
					TOTAL
					PROMEDIO
					NIVEL DE MADUREZ

PUNTOS

0

0

0

2

2
1
1

Cargo	Gestión de Incidentes (Visión y Dirección)	Gestión de Incidentes (Procesos)	Gestión de Incidentes (Personas)	Gestión de Incidentes (Tecnología)	Gestión de Incidentes (Cultura)		
Jefe de Infraestructura	1	1	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	1	1	0	0	0		
Analista de Infraestructura	1	1	0	0	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	3	4	0	1	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	1	0	0	0	2.0	1

Nivel de Madurez 1 = Entre 0 y 3 puntos
 Nivel de Madurez 2 = Entre 4 y 7 puntos
 Nivel de Madurez 3 = Entre 8 y 11 puntos
 Nivel de Madurez 4 = Entre 12 y 14 puntos
 Nivel de Madurez 5 = 15 puntos

Gestión de Problemas (Visión y Dirección)	Gestión de Problemas (Procesos)	Gestión de Problemas (Personas)	Gestión de Problemas (Tecnología)	Gestión de Problemas (Cultura)			Gestión de Eventos (Visión y Dirección)	Gestión de Eventos (Procesos)	Gestión de Eventos (Personas)
0	1	1	0	0			1	0	0
0	1	1	0	0			1	0	0
0	1	0	0	0			1	0	0
0	0	0	1	0			0	1	0
0	3	2	1	0	PUNTOS	NIVEL	3	1	0
0	1	1	0	0	1.5	1	1	0	0

Gestión de Eventos (Tecnología)	Gestión de Eventos (Cultura)			Gestión de Accesos (Visión y Dirección)	Gestión de Accesos (Procesos)	Gestión de Accesos (Personas)	Gestión de Accesos (Tecnología)	Gestión de Accesos (Cultura)
---------------------------------------	------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

0	0			1	1	1	1	0	
0	0			1	1	1	1	0	
0	0			1	1	1	1	0	
1	0			0	1	0	1	0	
1	0	PUNTOS	NIVEL	3	4	3	4	0	PUNTOS
0	0	1.3	1.0	1	1	1	1	0	3.5

	Gestión de Peticiones (Visión y Dirección)	Gestión de Peticiones (Procesos)	Gestión de Peticiones (Personas)	Gestión de Peticiones (Tecnología)	Gestión de Peticiones (Cultura)			Gestión de Catálogo de Servicio (Visión y Dirección)	Gestión de Catálogo de Servicio (Procesos)
	1	1	1	1	0			1	1
	1	1	1	1	0			0	0
	1	1	1	1	0			1	1
	0	1	0	1	0			1	1
NIVEL	3	4	3	4	0	PUNTOS	NIVEL	3	3
1	1	1	1	1	0	3.5	1	1	1

Gestión de Catálogo de Servicio (Personas)	Gestión de Catálogo de Servicio (Tecnología)	Gestión de Catálogo de Servicio (Cultura)			Gestión de Niveles de Servicio (Visión y Dirección)	Gestión de Niveles de Servicio (Procesos)	Gestión de Niveles de Servicio (Personas)	Gestión de Niveles de Servicio (Tecnología)	Gestión de Niveles de Servicio (Cultura)
1	1	0			0	0	0	0	0
0	0	0			0	0	0	0	0
1	1	0			1	1	1	1	0
1	1	1			0	1	0	1	0
3	3	1	PUNTOS	NIVEL	1	2	1	2	0
1	1	0	3.3	1	0	1	0	1	0

Gestión de Cambio (Visión y Dirección)	Gestión de Cambio (Procesos)	Gestión de Cambio (Personas)	Gestión de Cambio (Tecnología)	Gestión de Cambio (Cultura)	Gestión de Activos y Configuraci ón (Visión y Dirección)
1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0
1	1	1	1	0	0
1	0	0	0	0	0

PUNTOS	NIVEL	4	1	1	1	0	PUNTOS	NIVEL	0
1.5	1	1	0	0	0	0	1.8	1	0

Gestión de
Activos y
Configuraci
ón
(Procesos)

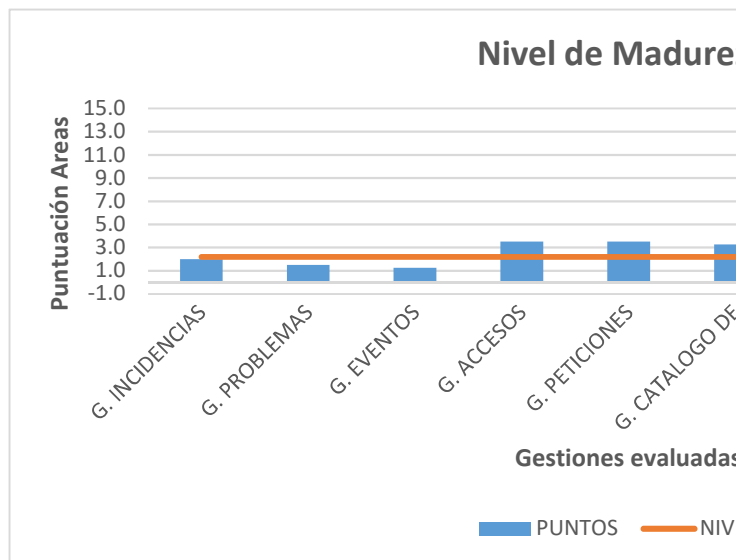
Gestión de
Activos y
Configuraci
ón
(Personas)

Gestión de
Activos y
Configuraci
ón
(Tecnología)

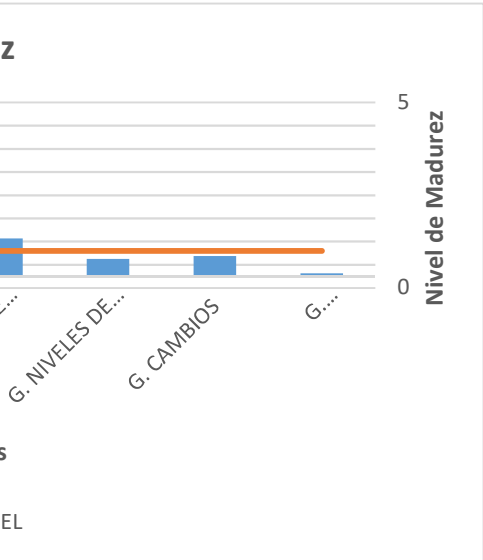
Gestión de
Activos y
Configuraci
ón (Cultura)

0	0	0	0		
0	0	0	0		
0	0	0	0		
1	0	0	0		
1	0	0	0	PUNTOS	NIVEL
0	0	0	0	0.3	1

AREAS / GESTIONES	Visión y Dirección	Procesos	Personas
G. INCIDENCIAS	1	1	0
G. PROBLEMAS	0	1	1
G. EVENTOS	1	0	0
G. ACCESOS	1	1	1
G. PETICIONES	1	1	1
G. CATALOGO DE SERVICIOS	1	1	1
G. NIVELES DE SERVICIO	0	1	0
G. CAMBIOS	1	0	0
G. CONFIGURACION Y ACTIVOS	0	0	0



Tecnología	Cultura	PUNTOS	NIVEL
0	0	2.0	1
0	0	1.5	1
0	0	1.3	1
1	0	3.5	1
1	0	3.5	1
1	0	3.3	1
1	0	1.5	1
0	0	1.8	1
0	0	0.3	1



AREAS / GESTIONES
G. INCIDENCIAS
G. PROBLEMAS
G. EVENTOS
G. ACCESOS
G.PETICIONES
G.CATALOGO DE SERVICIOS
G. NIVELES DE SERVICIO
G. CAMBIOS

**G. CONFIGURACION
Y ACTIVOS**

OBSERVACIÓN

No existen procedimientos formales. No hay planificación de tareas. El personal trabaja de manera reactiva y empírica. Por lo tanto no existen cierres concretos ni validación de la satisfacción del cliente. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existen procedimientos formales. Los problemas no son identificados, registrados ni clasificados para su resolución. No son monitoreados para asegurar su correcta funcionalidad, no hay informes que documenten el origen y la solución dada. No existen indicadores de tendencias para evitar que se generen nuevos problemas. No existe una estrategia de implementación de la misma.

Sí existe el monitoreo de los servicios pero no planificado, irregular y no procedimental. Los eventos no son clasificados ni separados antes de decidir las acciones correctas a ejecutar. Por esa razón, no existe manera de validar si fueron atendidos correctamente. No existe una estrategia de implementación de la misma.

Sí existe el control para las autorizaciones y restricciones de acceso a los usuarios. Pero al igual que las otras gestiones, no está procedimentada. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existen procedimientos formales para proporcionar información y acceso rápido a los servicios estándar de la organización TI. No hay planificación de tareas para su ejecución bajo la práctica de ITIL. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existe un catálogo de servicios donde se ofrezca información precisa de los servicios activos con los que cuenta la institución. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existen procedimientos formales que acuerden y garanticen los niveles de calidad de los servicios de TI. No se ha considerado importante elaborar la definición correcta de los servicios ofrecidos a través de los Acuerdos de Niveles de Servicio o SLAs. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existen procedimientos formales. No hay planificación de tareas. Personal trabaja de manera reactiva y empírica. No existen cierres concretos de cada cambio realizado. La única área que ha reconocido como una necesidad es el área de desarrollo pero aun así, sus tareas se ejecutan autónomamente y no porque exista un estándar procedimental para cada participante en la ejecución del cambio. No existe una estrategia de implementación de la misma.

No existen procedimientos formales para gestionar ni controlar los elementos que componen la infraestructura de TI con ningún nivel de detalle. Su ausencia, impide proporcionar información sobre el inventario de activos de la institución con fines de presupuesto, ni tampoco hacer planificaciones para actualizaciones del hardware y software existentes. No existe una estrategia de implementación de la misma.

NIVEL / AREA DEL NIVEL	1 INICIAL
Visión y Dirección	Los fondos y los recursos mínimos Resultados temporales Los informes esporádicos y críticos
Procesos	Procesos y procedimientos definidos vagamente, se utilizan de manera reactiva cuando se producen problemas Totalmente reactiva Actividades irregulares, no planificadas
Personas	No están definidos los Roles y Responsabilidades
Tecnología	Los procesos manuales o algunas herramientas específicas, discretas
Cultura	De herramienta y de base tecnológica y con un enfoque impulsado a una fuerte actividad

2 REPLICABLE	3 DEFINIDO
No hay objetivos claros u objetivos replicables Los fondos y los recursos disponibles Irregular, actividades no planificadas de informes y opiniones	Documentos acordes a los objetivos formales Planes publicados formalmente, controlados y revisados Bien financiado y los recursos adecuados Presentación de informes periódicos, planificados y comentarios
Procesos y procedimientos definidos Proceso en gran medida reactivo Actividades irregulares, no planificadas	Procesos claramente definidos y bien conocidos Las actividades regulares y planificadas Una buena documentación De vez en cuando el proceso proactivo
Las funciones y responsabilidades autónomas	Roles y Responsabilidades claramente definidos Objetivos formales Formalizados los planes del proceso de capacitación
Muchas de las herramientas son discretas, falta de control Los datos almacenados en lugares separados	Recolección de datos continua, con alarma y supervisión del umbral Los datos consolidados conservados, se utiliza para la planificación formal, la previsión y la tendencia
De productos y servicios basados e impulsados	Servicio orientado al cliente con un enfoque formalizado

4 GESTIONADO	5 OPTIMIZADO
Una dirección con los objetivos y metas empresariales formales, el progreso es medido Informes de gestión eficaces se usan activamente Los planes integrados de procesos vinculados a planes de negocio y de TI Mejoras regulares, planificado y revisado	Integrados los planes estratégicos inextricablemente vinculada con los planes generales de la empresa, metas y objetivos La monitorización continua, medición, presentación de informes de alerta y comentarios vinculados a un proceso continuo de mejora Las revisiones periódicas y auditorías de eficacia, eficiencia y cumplimiento
Proceso bien definido, procedimientos y normas, incluido en todas las descripciones de los puestos informáticos del personal Claramente definidos interfaces de proceso y dependencias Integrados de Gestión de Servicios	Parte de procesos y procedimientos bien definidos en la cultura corporativa Proceso proactivo y preventivo
Inter e intra-proceso de trabajo en equipo Responsabilidades claramente definidas en todas las descripciones de las funciones de TI	Empresas alineadas con objetivos y metas formales, seguimiento activo como parte de la actividad cotidiana. Roles y responsabilidades de parte de una cultura global de la empresa
La medición continua vigilancia, notificación y umbral de alerta a un conjunto centralizado de herramientas integradas, bases de datos y procesos	Bien documentada la arquitectura general de la herramienta con la integración completa en todas las áreas de personas, procesos y tecnología
Negocios enfocados a la comprensión de las cuestiones más amplias, profundas	Una actitud de mejora continua, junto con un enfoque estratégico de negocios. La comprensión del valor de TI para la empresa y su papel dentro de la cadena de valor

Área	Ponderación
Visión y Dirección	0
	1
	3

Área	Ponderación
Procesos	0
	1
	3

Área	Ponderación
Personas	0
	1
	3

Área	Ponderación
------	-------------

Tecnología	0
	1
	3

Área	Ponderación
Cultura	0
	1
	3

Aspecto	Nivel de Madurez
No existe una estrategia de implantación para la gestión en estudio	Inicial
Existen actividades planificadas	Repetible, Definido
Existe una estrategia concreta	Gestionado, Optimizado

Aspecto	Nivel de Madurez
No se han creado procedimientos y documentos estandarizados conocidos por todos.	Inicial
Se tiene procedimientos más o menos sistematizados pero no se ha precisado ni comunicado oficialmente.	Repetible, Definido
Existe un manual de calidad donde se reflejan los pasos para documentar y seguir procedimientos de forma clara, formalmente notificada por la empresa.	Gestionado, Optimizado

Aspecto	Nivel de Madurez
Las personas de la empresa no conocen las herramientas que permiten documentar, notificar o registrar la gestión en estudio	Inicial
Las personas de la empresa conocen algunos de las herramientas y servicios pero no tienen una idea clara ni son conscientes de su importancia.	Repetible, Definido
Las personas están formalmente capacitadas en todos los aspectos de la gestión en estudio	Gestionado, Optimizado

Aspecto	Nivel de Madurez
---------	------------------

Los sistemas de información están enfocados hacia la oferta, es decir el departamento de TI ofrece los elementos que considera necesarios.	Inicial
Los sistemas de información tratan de adecuarse a las exigencias del cliente.	Repetible, Definido
Las decisiones tecnológicas se toman considerando las variables de beneficio, costo y riesgo.	Gestionado, Optimizado

Aspecto	Nivel de Madurez
La innovación y adecuación al medio no está presente en los intereses de la empresa.	Inicial
Existen algunas iniciativas para tratar de realizar el cambio cultural.	Repetible, Definido
Hay una visión planteada que trata de promover la cultura de la innovación con incentivos y apoyos para fomentar el compromiso personal y grupal los involucrados.	Gestionado, Optimizado

Los niveles estarían entre 0 y 15 puntos así:

N1= Entre 0 y 3 puntos

N2=Entre 4 y 7 puntos

N3=Entre 8 y 11 puntos

N4=Entre 11 y 14 puntos

N5= 15 puntos

Nivel
1
2
3
4
5

Rango
0 - 3
4 - 7
8 - 11
11 - 14
15

INICIAL

Visión y Dirección	Los fondos y los recursos mínimos Resultados temporales Los informes esporádicos y críticos
Procesos	Procesos y procedimientos definidos vagamente, se utilizan de manera reactiva cuando se producen problemas Totalmente reactiva Actividades irregulares, no planificadas
Personas	No están definidos los Roles y Responsabilidades
Tecnología	Los procesos manuales o algunas herramientas específicas, discretas
Cultura	De herramienta y de base tecnológica y con un enfoque impulsado a una fuerte actividad

REPETIBLE

Visión y Dirección	No hay objetivos claros u objetivos replicables Los fondos y los recursos disponibles Irregular, actividades no planificadas de informes y opiniones
Procesos	Procesos y procedimientos definidos Proceso en gran medida reactivo Actividades irregulares, no planificadas
Personas	Las funciones y responsabilidades autónomas
Tecnología	Muchas de las herramientas son discretas, falta de control Los datos almacenados en lugares separados
Cultura	De productos y servicios basados e impulsados

DEFINIDO

Visión y Dirección	Documentos acordes a los objetivos formales Planes publicados formalmente, controlados y revisados Bien financiado y los recursos adecuados Presentación de informes periódicos, planificados y comentarios
Procesos	Procesos claramente definidos y bien conocidos Las actividades regulares y planificadas Una buena documentación De vez en cuando el proceso proactivo
Personas	Roles y Responsabilidades claramente definidos Objetivos formales Formalizados los planes del proceso de capacitación
Tecnología	Recolección de datos continua, con alarma y supervisión del umbral Los datos consolidados conservados, se utiliza para la planificación formal, la previsión y la tendencia
Cultura	Servicio orientado al cliente con un enfoque formalizado

GESTIONADO

Visión y Dirección	Una dirección con los objetivos y metas empresariales formales, el progreso es medido Informes de gestión eficaces se usan activamente Los planes integrados de procesos vinculados a planes de negocio y de TI Mejoras regulares, planificado y revisado
Procesos	Proceso bien definido, procedimientos y normas, incluido en todas las descripciones de los puestos informáticos del personal Claramente definidos interfaces de proceso y dependencias Integrados de Gestión de Servicios
Personas	Inter e intra-proceso de trabajo en equipo Responsabilidades claramente definidas en todas las descripciones de las funciones de TI
Tecnología	La medición continua vigilancia, notificación y umbral de alerta a un conjunto centralizado de herramientas integradas, bases de datos y procesos
Cultura	Negocios enfocados a la comprensión de las cuestiones más amplias, profundas

OPTIMIZADO

Visión y Dirección	Integrados los planes estratégicos con los planes generales de la empresa, metas y objetivos La monitorización continua, medición, presentación de informes de alerta y comentarios vinculados a un proceso continuo de mejora Las revisiones periódicas y auditorías de eficacia, eficiencia y cumplimiento
Procesos	Parte de procesos y procedimientos bien definidos en la cultura corporativa Proceso proactivo y preventivo
Personas	Empresas alineadas con objetivos y metas formales, seguimiento activo como parte de la actividad cotidiana. Roles y responsabilidades bajo una cultura global empresarial basada en procesos
Tecnología	Bien documentada la arquitectura general de la herramienta e integrada completamente a todas las áreas de personas, procesos y tecnología
Cultura	Una actitud de mejora continua, junto con un enfoque estratégico de negocios. La comprensión del valor de TI para la empresa y su papel dentro de la cadena de valor de servicios

Cargo	Gestión de Incidentes (Visión y Dirección)	Gestión de Incidentes (Procesos)	Gestión de Incidentes (Personas)	Gestión de Incidentes (Tecnología)	Gestión de Incidentes (Cultura)		
Jefe de Infraestructura	1	1	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	1	1	0	0	0		
Analista de	1	1	0	0	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	3	4	0	1	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	1	0	0	0	2.0	1

Jefe de Infraestructura	0	1	1	0	0		
Analista de Aplicaciones	0	1	1	0	0		
Analista de Infraestructura	0	1	0	0	0		
Analista de Help Desk	0	0	0	1	0		
TOTAL	0	3	2	1	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	0	1	1	0	0	1.5	1

Jefe de Infraestructura	1	0	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	1	0	0	0	0		
Analista de Infraestructura	1	0	0	0	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	3	1	0	1	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	0	0	0	0	1.3	1.0

Jefe de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Aplicaciones	1	1	1	1	0		
Analista de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	3	4	3	4	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	1	1	1	0	3.5	1

Jefe de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Aplicaciones	1	1	1	1	0		
Analista de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	3	4	3	4	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	1	1	1	0	3.5	1

Jefe de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Aplicaciones	0	0	0	0	0		
Analista de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Help Desk	1	1	1	1	1		
TOTAL	3	3	3	3	1	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	1	1	1	0	3.3	1

Jefe de Infraestructura	0	0	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	0	0	0	0	0		
Analista de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	1	0		
TOTAL	1	2	1	2	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	0	1	0	1	0	1.5	1

Jefe de Infraestructura	1	0	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	1	0	0	0	0		
Analista de Infraestructura	1	1	1	1	0		
Analista de Help Desk	1	0	0	0	0		
TOTAL	4	1	1	1	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	1	0	0	0	0	1.8	1

Jefe de Infraestructura	0	0	0	0	0		
Analista de Aplicaciones	0	0	0	0	0		
Analista de Infraestructura	0	0	0	0	0		
Analista de Help Desk	0	1	0	0	0		
TOTAL	0	1	0	0	0	PUNTOS	NIVEL
PROMEDIO	0	0	0	0	0	0.3	1