



Informe del Servicio interno

2025

Informe del servicio interno 2025

Informe del servicio interno 2025.....	1
1 Introducción.....	2
2 Descripción del servicio	2
3 Desempeño del servicio.....	2
4 Análisis de tendencias	2
5 Acciones correctivas y de mejora.....	3
6 Conclusiones.....	3

1 Introducción

Este informe detalla el desempeño del servicio de soporte de sistemas prestado al cliente interno de la organización, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 20000-1. A través de este informe se analiza la eficacia del servicio en relación con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos, incluyendo tendencias y acciones correctivas necesarias.

La información contenida en este Informe del Servicio se refiere al periodo **comprendido entre enero y diciembre de 2025**. El objetivo de este informe es evaluar el rendimiento del servicio de soporte de sistemas en función del SLA establecido identificar oportunidades de mejora y documentar las acciones implementadas.

2 Descripción del servicio

- **Nombre del servicio:** Mantenimiento interno de PROCONSI. Prestación de servicios de asistencia técnica en materia de seguridad de la información.
- **Clientes internos:** Departamentos operativos de PROCONSI.
- **SLA definido:** 95% de nivel de servicio.
- **Periodo evaluado:** anualidad 2025.

3 Desempeño del servicio

Indicador	Objetivo (SLA)	Resultado obtenido	Cumplimiento (%)
Nivel de servicio	95%	99,353 %	Cumple

Además, cabe destacar que no ha tenido lugar ninguna incidencia crítica.

4 Análisis de tendencias

En relación al SLA comprometido, se evidencia que en los últimos años se ha movido entre el 98% y el 99%, lo que muestra que el mantenimiento de la infraestructura que da soporte a los servicios es el adecuado.

En relación a las incidencias críticas, se mantienen a cero. No se han producido paradas en el servicio ofrecido a los clientes. Se considera que es muy importante la inversión en herramientas de ciberseguridad y la concienciación que se está dando a nivel global en la organización.

A nivel general, se detectan las siguientes tendencias en relación al servicio de mantenimiento de sistemas interno:

- **Soporte proactivo y predictivo** Gracias al análisis de datos y la monitorización en tiempo real, se está logrando un enfoque proactivo en el mantenimiento. Esto implica la identificación de posibles fallos antes de que ocurran, permitiendo intervenciones preventivas y minimizando tiempos de inactividad.
- **Creciente adopción del soporte remoto.** Cada vez más se resuelven las incidencias en remoto, lo que agiliza su resolución. Cada vez más los trabajadores se están familiarizando con este método. El soporte de este tipo se ha visto incrementado tras la creación del nuevo centro de trabajo.
- **Enfoque en la ciberseguridad** Con el aumento de ciberataques y vulnerabilidades, se han integrado medidas avanzadas de seguridad en el servicio, pudiéndose destacar la monitorización que se realiza.

5 Acciones correctivas y de mejora

Para mejorar el cumplimiento del SLA y optimizar el servicio, se han implementado las siguientes acciones:

- **Capacitación del equipo:** Formación continua del equipo en diferentes tecnologías para agilizar la resolución de incidencias.
- **Mejora en la gestión de tickets:** formación continua al equipo por parte del coordinador del equipo.
- **Monitorización proactiva:** Implementación de herramientas de monitorización para detectar fallos antes de que impacten al usuario final.

6 Conclusiones

En este año se ha logrado mantener un alto nivel de cumplimiento del nivel de servicio acordado. Aun así, existen oportunidades de mejora en las que se trabajará en los próximos meses.