

Familia: Administración de Servicios
 Tema: Administración de Reportes
 Estándar: **Administración de Reportes**

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
 Secretaría de Finanzas
 Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014
 Revisión programada: Anual
 Última actualización: 10/07/2014
 Última revisión: 10/07/2014

REVISIÓN.

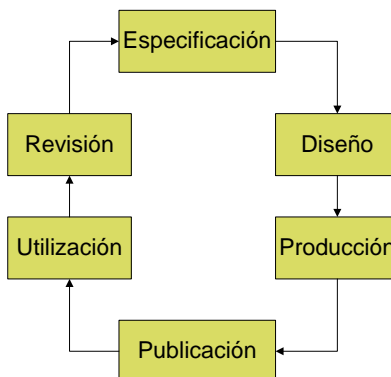
Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.10	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
30/09/2013	Marco A. Reyes G.	0.11	Ajustes a la descripción y objetivo del estándar
10/07/2014	Ernesto González G.	0.12	Corregir links

DESCRIPCIÓN.

Debe existir una descripción clara de cada reporte que incluya su identidad, propósito, audiencia y detalles de la fuente de datos. Una manera de satisfacer este criterio es crear y mantener un catálogo de todos los reportes de servicio con este enfoque:

- Los Reportes de Servicio necesitan producirse para que satisfagan las necesidades identificadas y los requerimientos del cliente, ej.: el contenido y la frecuencia de los reportes deberá acordarse con el usuario.
- Los Reportes de Servicio deben cubrir áreas que incluyen:
 - Desempeño real contra los objetivos de nivel de servicio acordados.
 - Toda área de no-conformidad con los objetivos y otros asuntos.
 - Características de carga de trabajo, tales como volumen y utilización de recursos.
 - Reporte de desempeño siguiendo a eventos mayores, tales como incidentes mayores y cambios
 - Información de tendencia.
 - Análisis de satisfacción.
 - También necesita mostrarse que las decisiones administrativas y acciones correctivas, toman en cuenta los resultados contenidos en los Reportes de Servicio, y que esas decisiones y acciones se comunican a todas las partes relevantes.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Reportes de la Unidad de Tecnología de Información:



OBJETIVO.

Producir reportes acordados, a tiempo, confiables y precisos para que se tomen decisiones bien fundamentadas y haya comunicación efectiva.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Reportes de la Unidad de Tecnología de la Información son:

- Generar los reportes mes con mes.
- Relacionar los reportes de los indicadores con las metas de la Unidad de Tecnología de la Información.
- Generar un catálogo de reportes, que sirva como base de la producción de los reportes.

ALCANCE.

El proceso de Administración de Reportes, aplica al personal involucrado en la administración de la infraestructura de la Unidad de Tecnología de Información.

Para la implementación del proceso de Administración de Reportes, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios.
- Sitios web.
- Conectividad voz, datos e internet.
- Plataforma tecnológica.

AUTORIDAD Y EXCEPCIONES.

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

MÉTRICA Y APLICACIÓN.

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. Sin embargo, con el fin de gestionar con eficacia la publicación de contenido en Internet, se espera que las dependencias y organismos auxiliares lo adopten y vigilen el cumplimiento del mismo. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

ISO 20000-1:2011.

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el cliente, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

ITIL.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnología de información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con las mismas.

REFERENCIAS.

1. Base normativa.
 - [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
 - [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)
 - [Normas Administrativas](#)
2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
 - [Proceso de Administración de Reportes](#)
3. Libros de ITIL® v3, en específico Mejora del Servicio (Service Improvement)

4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011

INFORMACIÓN ADICIONAL.

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

CONTACTO.

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC

Correo: estandares@edomex.gob.mx