



Seguridad del documento

La clasificación de seguridad de la información de este documento, se ha establecido como bajo. Se ha creado y organizado con la expectativa de que esté a disposición de las unidades administrativas del Gobierno del Estado de México (GEM) que lo requieran, pero debe protegerse de la manipulación no autorizada.

Términos de uso

Se espera que el contenido del Estándar para la Administración de Reportes, se modifique conforme la evaluación, revisión y aprobación de los mismos, es decir, debe ser considerado como un documento de trabajo dentro del Gobierno del Estado de México.

Revisiones

Fecha	Autor	Versión	Descripción
03/06/2013	Marco A. Reyes G.	0.1	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Estándar para la Elaboración del Proceso Administración de Reportes



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo de proceso
3. Definiciones
4. Insumos
5. Resultados
6. Interacción con otros procesos
7. Políticas
8. Responsabilidades
9. Método de Trabajo
10. Matriz RACI
11. Medición

1. Introducción

Para satisfacer el estándar de ISO20000 se necesita administrar los reportes de varias áreas de la organización, para ello 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 estos criterios es crear y mantener un catálogo de todos los reportes de servicio, considerando este enfoque:

- Los Reportes de Servicio necesitan producirse considerando que satisfagan las necesidades identificadas por la organización y los requerimientos del cliente, ej: el contenido y la frecuencia
- Los Reportes de Servicio deben cubrir aspectos 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
- Tomando en cuenta los resultados contenidos en los Reportes de Servicio, también se deben mostrar las decisiones administrativas y acciones correctivas realizadas, y que esas decisiones y acciones se comunican a todas las partes relevantes.

2. Objetivo del Proceso

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

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Reportes son:

- Generar los reportes mes con mes.
- Relacionar los reportes de indicadores basados en las metas de la organización.
- Crear un catálogo de reportes, que sirva como base en la generación de los reportes.



3. Definiciones

Estas definiciones están propuestas como parte del glosario utilizado dentro de la Administración de Reportes, sin embargo la organización deberá evaluar su uso, considerar aquellas que les sean aplicables y agregar las que sean necesarias en el desarrollo del proceso.

- **Catálogo de Reporte de Servicios:** Documento estructurado con información sobre todos los Reportes de Servicios de TI que se generan en la administración de servicios.
- **Reporte:** Documento que contiene detalles de uno o más KPIs u otras metas importantes que han sobrepasado umbrales definidos. Se pueden citar como ejemplos las metas de los SLA que han fallado o están a punto de fallar, y una medida de rendimiento que señale un potencial problema de Capacidad.
- **Cumplimiento de Requerimientos:** Proceso encargado del control del ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio.
- **ISO/IEC 20000:2011:** Norma internacional para la gestión de servicios de TI y promueve la adopción de un enfoque de proceso integrado para la entrega de los servicios administrados. La norma está alineada y es totalmente compatible con el esquema ITIL.
- **KPI/ Key Performance Indicator/Indicador** Clave de Desempeño: Son indicadores que se establecen para medir el comportamiento del proceso y asegurar que se cumplan los factores críticos de éxito.
- **Mejorar:** Tomar las acciones necesarias para lograr un progreso continuo en el desempeño de los procesos.
- **SLA:** Por sus siglas en inglés Service Level Requirement (Acuerdo de Nivel de Servicio). Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y un Cliente. El SLA describe el Servicio de TI, documenta las metas de Niveles de Servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios de TI o múltiples clientes.



4. Insumos

La siguiente imagen muestra el resumen del proceso de Administración de Reportes, definiendo con detalle las entradas y salidas del mismo.





5. Resultados

Las salidas o resultados del proceso de Administración de Reportes son las siguientes:

Catálogo de
Reportes
Actualizado

Reportes

Mejoras



6. Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del proceso de Administración de Reportes con otros procesos de la Administración de Servicios ISO 20000, considerando este diagrama como el escenario ideal.





7. Políticas

Las políticas se definen para normar el proceso de la Administración de Reportes. Éstas están basadas en las necesidades de la organización y las mejores prácticas, quedando a validación y mejora permanente por parte del dueño y administrador del proceso.

- Todos los informes deben ser remitidos en tiempo y forma al responsable.
- Todos los informes se generan mensualmente.
- Los informes se entregarán 2 días hábiles después del mes correspondiente.
- Todos los informes deben ser revisados y autorizados por el responsable del proceso de gestión y del servicio.
- Si el reporte requiere evidencia sustentable, deben adjuntarse los archivos correspondientes (Nota Informativa, oficio, correo electrónico, etc.).
- Los reportes deben remitirse en medio impreso y electrónico.
- Los responsables del proceso o servicio deben mantener el acuse de recibido correspondiente a su informe, mismo que es emitido por el responsable.

8. Responsabilidades

En este apartado se proponen la siguientes figuras/roles, sin embargo estas serán definidas por la propia organización de acuerdo a sus necesidades.

Administrador de Reportes, funciones:

- Mantener actualizado el catálogo de reportes.
- Mejorar continuamente del proceso.
- Realizar propuestas de mejora continua en los servicios
- Recibir los reportes establecidos en los procesos
- Generar los indicadores finales que muestren el desempeño de la organización
- Difundir los reportes que se generar y enviar a las personas indicadas
- Atender las solicitudes de requerimientos de reportes especiales

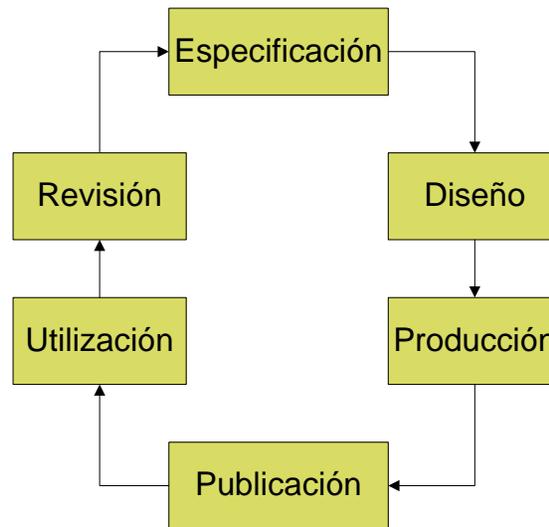
Las responsabilidades del **Administrador de Niveles de Servicio**, quien participa en el proceso de Administración de Reportes, son descritas en el documento del proceso de Administración de Niveles de Servicio.

El rol **Administrador de Procesos** puede solicitar reportes de servicio especiales.

El rol **Dueño de Servicio** deberá involucrarse en la revisión de su(s) servicio(s), que se realice en conjunto con el Administrador de Reportes y Administrador de Niveles de Servicio.

9. Método de Trabajo

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Reportes:



Especificación

A este elemento del proceso concierne determinar los requerimientos del reporte. Los requerimientos usualmente se determinan en conjunción con el Administrador de Niveles de Servicio y el cliente, y estarán incluidos dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio. En este escenario el cliente usualmente es el destinatario del reporte, por ejemplo Administradores del Proceso o Dueño del servicio, en áreas TI y otras del negocio. Los detalles que se requiere especificar incluyen:

- El propósito del reporte
- El contenido del reporte
- La audiencia a que el reporte está dirigido y al que será distribuido
- La fuente de información en la que se basará el reporte
- La frecuencia de producción

El estándar ISO20000 enlista tres categorías principales del reporte:

- Reactivo: aquellos que describen lo que ya sucedió, ej. historia, tendencias, etc.

Estándar para la Elaboración del Proceso Administración de Reportes

- Proactivo: aquellos que dan aviso anticipado de eventos significativos habilitando, por tanto, que se tome acción preventiva con anticipación, ej. incumplimientos inminentes en SLAs
- Reenviar Calendarios: reportes que dan aviso de los próximos eventos planeados.

Diseño

A este elemento del proceso concierne diseñar los reportes para cubrir los requerimientos especificados antes, así como decidir cómo se producirán los reportes: manualmente o automáticamente, qué herramientas se usarán, etc.

Un aspecto importante de este elemento es decidir cómo se presentará la información al cliente. Esto involucrará consideración de lo siguiente:

- Texto descriptivo
- Tablas
- Gráficas
- Presentación oral
- Una combinación de los anteriores reunida en una presentación estilo 'presentación de diapositivas'

Además, la calidad deberá venir antes que la cantidad. Demasiada información puede nublar el 'cuadro' y dificultar la toma de decisión eficiente y efectiva, así que se necesita lograr el balance correcto para que los destinatarios de los reportes puedan asimilar la información adecuada y tomar decisiones con conocimiento.

Producción

Este elemento del proceso se encarga de la generación de reportes una vez que estos han sido diseñados. Los reportes deberán producirse lo más automáticamente posible, particularmente donde las tablas y/o gráficas requieren del vaciado de información la cual puede ser extraída de bases de datos. Algunos reportes pueden también estar disponibles para que el cliente los vea cuando él los requiera.

Publicación

A este elemento del proceso concierne distribuir los reportes a los destinatarios adecuados. Los métodos usados para la publicación y distribución de los reportes van a diferir, dependiendo de las herramientas disponibles, el nivel de experiencia de los destinatarios y de toda cultura local organizacional. Sin embargo, hay cuatro opciones básicas:

- Enviar una copia del reporte a cada destinatario, ya sea copia impresa o vía correo electrónico
- Mostrar los reportes electrónicamente en una ubicación acordada



Estándar para la Elaboración del Proceso Administración de Reportes

- Permitir a los destinatarios correr los reportes a petición
- Imprimir los reportes y mostrarlos en ubicaciones compartidas, tal como tableros de avisos

Utilización

A este elemento del proceso concierne hacer el mejor uso de los reportes una vez que se han publicado y distribuido adecuadamente. Esto incluye la investigación de todo asunto resaltado en los reportes junto con la exhortación de toda medida de rectificación adecuada. Eso puede incluir, cuando necesario, trabajar en conjunto con el Administrador del Incidente y el Administrador del Problema.

Revisar

A este elemento del proceso concierne asegurarse de que una serie de reportes organizacionales permanezcan comprensibles, relevantes y actualizados. Se deberán llevar a cabo revisiones regulares para determinar si las plantillas y especificaciones son o no todavía relevantes, actualizadas y requeridas. Esta revisión periódica incluirá a aquellos involucrados en la generación de los reportes así como a los destinatarios. Todo cambio que se requiera hacer a cualquier reporte deberá seguir el proceso de Administración de Cambios.

Este elemento del proceso también incluye el almacenaje de reportes, por tanto, se necesita tener una política que defina qué reportes se necesita guardar, dónde guardarlos y por cuánto tiempo. Esto necesita tomar en cuenta todo requerimiento legal o regulador.

10. Matriz RACI

Una tarea muy importante es realizar un mapeo de los roles y las responsabilidades las cuales recaen en sus funciones, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, para conocer quién toma parte en cada actividad y con qué nivel de participación. Este mapeo se lleva a cabo con una matriz llamada RACI, donde cada letra que forma su nombre es el nivel de responsabilidad específico en la actividad.

A continuación se muestra la nomenclatura a utilizar dentro de la tabla RACI definida para el proceso de Administración de Reportes.

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsible	Responsable de ejecutar la actividad.
A	Accountable	Encargado del verificar el cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consulted	Aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informed	Rol que debe ser informado una vez que la actividad ha finalizado.

A continuación se muestra la tabla RACI definida para el proceso y está conformada por los siguientes rubros:

- **No:** Número correspondiente a la secuencia de actividades del diagrama de flujo del proceso de Administración de Reportes.
- **Actividad:** Nombre de la actividad del diagrama de flujo del proceso de Administración de Reportes que se haya establecido en la organización.
- **Roles:** Nombre de los roles participantes en el proceso de Administración de Reportes.

La siguiente tabla contempla las figuras propuestas en el presente proceso, a manera de guía.



Estándar para la Elaboración del Proceso Administración de Reportes



No.	Actividad	Administrador de Reportes	Administrador de Niveles de Servicio	Administrador de Proceso	Dueño de Servicio
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					



11. Medición

Los indicadores tienen como objetivo proveer datos estadísticos sobre el comportamiento del proceso o calidad del servicio/producto generado por la Administración de Catálogo de Servicios; a través de dichas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

A continuación se muestra una tabla (como propuesta de uso) que deberá contener los indicadores definidos para el proceso, los cuales deberán reflejar los rubros de medición de información importante para la organización y para el proceso. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

- **Código:** Identificador asignado al indicador, para hacer referencia a este en reportes.
- **Indicador:** Nombre de la métrica
- **Descripción:** Propósito del indicador
- **Fórmula:** Ecuación o regla que relaciona objetos matemáticos o cantidades.
- **Unidad:** Unidad de medición que se obtiene al generar el indicador
- **Frecuencia:** Lapso de tiempo específico para generar el indicador (mensual, bimestral, etc.)
- **Responsable:** Rol responsable de generar el indicador

Código	Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable