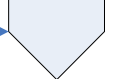


Pulsar para ver mapa de procesos

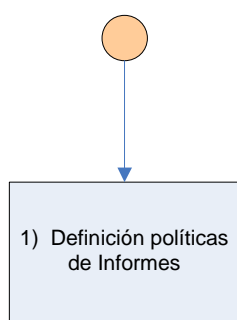

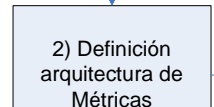
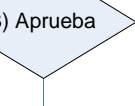
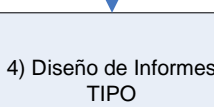
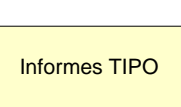


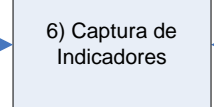
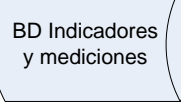

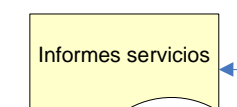
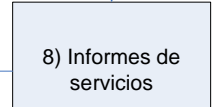


Pulsar para ver Relaciones



CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-09	GESTIÓN DE INFORMES Y MÉTRICAS	02.01	15/06/2011	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.		
Misión	Proceso que centraliza la generación de todos los informes de TI con el fin de que sean homogéneos, útiles y entendibles por los destinatarios. El objetivo es generar en plazos los informes acordados, fiables y precisos, para informar a la toma de decisiones y para una comunicación eficaz.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Recopilando información necesaria para la toma de decisiones, de múltiples fuentes de datos mediante una metodología adecuada y eficaz. <b>Incluye:</b> Procesar la información recopilada mediante la creación de indicadores y analizarla buscando tendencias. <b>Termina:</b> Presentando los resultados mediante informes e indicadores de manera que sea útil y se puedan aplicar acciones correctivas a los procesos. Revisión de la utilidad del análisis y los resultados presentados.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llegada fecha de preparación del informe.</li> <li>- Petición expresa de la Dirección.</li> <li>- SLAs existentes.</li> <li>- Estrategias de TI.</li> <li>- Datos de comparación con otras universidades (benchmarking).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de la Política de Informes.</li> <li>- Definición de la arquitectura de métricas.</li> <li>- Diseño de Informes tipo.</li> <li>- Implementación de herramientas de monitorización.</li> <li>- Captura de indicadores.</li> <li>- Generación y Distribución de Informes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadros de Mandos.</li> <li>- Informes del servicio.</li> <li>- Panel de control.</li> <li>- Políticas de Informes.</li> <li>- Base de Datos de Indicadores y mediciones actualizadas.</li> <li>- Arquitectura de métricas.</li> <li>- Indicadores tipos y plantillas-</li> <li>- Alarmas de umbrales sobrepasados.</li> </ul>	- Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el CIC.</li> <li>- B.D. Catalogo Servicios TIC.</li> <li>- Implementación pruebas, implantación.</li> <li>- Web del CIC.</li> </ul> Sistema de información orientado a la toma de decisiones (DW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Métricas y tratamiento de datos.</li> <li>- Relaciones responsables de servicios y Coordinador de Soporte, Operaciones y Equipamieto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de los elementos de configuración.</li> <li>- Manual de procedimientos.</li> <li>- SLAs.</li> <li>- Documento de Prestación de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BD de indicadores y métricas.</li> <li>- Cuadro de Mandos.</li> <li>- Informes de servicios.</li> </ul>	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Gestión de mejoras	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc ( <a href="http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp">http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INFORMES DE LOS SERVICIOS</li> <li>- INDICADORES DE LOS SERVICIOS</li> <li>- ENCUESTAS DE LOS SERVICIOS</li> <li>- Planificación y organización de las tareas de Gestión de Informes y Métricas.</li> </ul>	rjimleo@cic.upo.es	

INFORMES DE SERVICIOS TIC, INDICADORES, MÉTRICAS, CUADRO DE MANDO

Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Política de Informes	1) la Dirección definirá la política de informes de seguimiento de los servicios TIC.	
				2) En esta fase se definen la arquitectura de métricas a aplicar a los informes de servicios. (conjunto de indicadores indicadores, cuadro de mando). Estado de umbrales de alarmas.	
				3) Se pasa a probación por la Comisión de Calidad.	
				4) Se procede al diseño de informes tipo de los distintos servicios.	- Informes tipo
					
				5) Se procede a la implementación de herramientas de monitorización de los indicadores (DW).	- SLA
				6) Se procede a la captura de los datos procedentes de los servicios (indicadores).	- BD indicadores
					
				7) En esta fase se procede al procesamiento y análisis de los datos. (evaluación y seguimiento).	
				8) Se generan informes de servicios para lo clientes y dirección de la UPO.	- Informes servicio