

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-03	GESTIÓN DE INFORMES DEL SERVICIO	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	Proceso que centraliza la generación de todos los informes de servicios de IMEE 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 IMEE</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. (CMI).</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 de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en IMEE</li> <li>- B.D. Catalogo Servicios de IMEE.</li> <li>- Implementación pruebas, implantación.</li> <li>- Web de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de IMEE.</li> <li>- Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de Responsables servicios IMEE</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>	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	<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>	jlpavfer@admon.upo.es cgarpra@admon.upo.es svherdia@admon.upo.es	

INFORMES DE SERVICIOS, INDICADORES, MÉTRICAS, CUADRO DE MANDO

