



## Proceso de Gestión de Informes del Servicio



**Elaboró**

Dueño y Gestor del Proceso de la Gestión de Informes del  
Servicio.

**Revisó**

Gestor del Proceso de la Gestión de la Documentación.

**Aprobó**

Representante por la Dirección.

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



**Control de Cambios.**

<b>Página</b>	<b>Revisión</b>	<b>Descripción del Cambio.</b>
<b>Todas</b>	0	Documento inicial del Proceso

**Datos de Control**

Fecha de Emisión: 11 Abril de 2016.  
Fecha de Próxima Revisión Segundo semestre de 2016  
Estado de Revisión: Documento inicial del Proceso

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	5
2.	ALCANCE.....	5
3.	DEFINICIONES CLAVE.....	5
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	6
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	8
	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO.....	8
	GESTOR DE INFORMES.....	8
	GESTORES DE PROCESOS.....	8
6.	MATRIZ RACI.....	9
7.	POLÍTICAS.....	10
8.	REPORTES DEL PROCESO.....	11
	INDICADORES.....	11
9.	PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM).....	12
10.	MEDICIÓN/ANÁLISIS.....	13
11.	REGISTROS.....	14
12.	ANEXOS.....	14

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para producir los Informes acordados, con visión objetiva, fiables, precisos, basados en datos y métricas de la calidad y rendimiento de los servicios prestados, que proporcione información para toma de decisiones obteniendo una clara comunicación efectiva para los servicios APS-3.

## 2. Alcance.

El presente procedimiento cubre la Gestión de Informes para los Servicios APS-3 que están contenidos en el Catálogo de Servicios.

## 3. Definiciones Clave.

De acuerdo a las prácticas utilizadas por MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, los siguientes son conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento:

**Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS o SLA).** Acuerdo documentado entre el Proveedor del Servicio(s) y un Cliente donde se identifican los Servicios y los objetivos del Servicio.

**Arquitectura de Métricas.** Es un documento que analiza y estructura por niveles todos los indicadores necesarios para la Gestión de TI.

**Cliente.** Es la Organización o parte de una Organización que recibe un Servicio o Servicios.

**Incidente.** Es la interrupción no planificada de un Servicio, una reducción en la Calidad del Servicio o un Evento que aún no ha impactado en el Servicio al Cliente.

**Indicador o Métrica.** Son datos. Los términos de Indicador y Métrica se utilizan normalmente como sinónimos y representan un tipo de dato utilizado para medir una característica de TI.

**Indicador objetivo (KGI).** Indicador que muestra una característica clave o general. Término utilizado en COBIT. Se utiliza para determinar los indicadores más importantes de TI.

**Indicador de rendimiento (KPI).** Indicador que mide el desempeño o rendimiento de un proceso, de un proyecto, etc., es un indicador a más detalle que el **KGI**.

**Informe.** Es un documento impreso o electrónico que contiene indicadores, análisis e información sobre un ámbito determinado de servicios APS-3.

**Encuesta de Satisfacción:** Es saber cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios obtenidos.

**Mejora Continua:** Es la actividad recurrente para incrementar la capacidad para asegurar la conformidad con los requisitos del Servicio.

**Servicio.** Significa el Valor entregado al Cliente, facilitando los resultados que el Cliente quiere obtener.

**Solicitud de Servicio.** Es la Solicitud de información, asesoría, acceso a un Servicio o un cambio pre-aprobado.

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 4. Descripción del Proceso.

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
01	Planear	Gestor de Informes	Dos veces al año / Cuando los SLA sean modificados	<p>Recibir del Gestor de Nivel del Servicio el o los acuerdos de Niveles de Servicio el (SLA) firmado con el Cliente del Servicio.</p> <p>Identificar los reportes y periodicidad acordados en los SLA.</p> <p>Identificar a los responsables de elaborar los Reportes del Servicio de acuerdo al SLA.</p> <p>Planear las actividades referentes a la elaboración de Reportes del Servicio.</p>	SLA's	Información relevante del Servicio	
02	Recopilar	Gestor de Informes / Gestores de los Procesos	Mensual	<p>Recopilar con los responsables de los procesos de Gestión del Servicio la información necesaria para la construcción del Reporte del Servicio.</p> <p>La información incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Rendimiento y comportamiento del Servicio conforme a lo establecido en el SLA.</li><li>b) No conformidades y problemas relacionados al Servicio.</li><li>c) Cargas de trabajo (utilización de recursos).</li><li>d) Principales Incidentes y Cambios del Servicio.</li><li>e) Informe de tendencias de comportamiento del Servicio.</li><li>f) Análisis de satisfacción del Cliente.</li></ul>	Información relevante del Servicio	Información recabada	Información recabada
03	Analizar	Gestor de Informes	Mensual	<p>Analizar la información recabada del Servicio en función de los Niveles comprometidos en el SLA. Verificar que esta se encuentre clara y concisa</p>	Información solicitada	Información analizada	

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



**Proceso de Gestión de Informes del Servicio Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-RSGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 7 de 14  
Revisión: 0

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
				conforme a los datos requeridos. Brindar retroalimentación de hallazgos al Dueño del Proceso, en caso de requerirse correcciones.			
04	Elaborar	Gestor de Informes	Mensual	Construir el Reporte del Servicio, extrayendo la información necesaria de los Reportes de cada Gestión.	Información del Servicio analizada	Reporte del Servicio	Reporte del Servicio de Clave FO-RSGe-01
05	Difundir	Gestor de Informes	Mensual	Difundir los Reportes del Servicio a los involucrados, mediante un correo electrónico, con la finalidad de proporcionar la información para la toma de decisiones, igualmente estará almacenada en la KEDB para su disponibilidad en el momento que sea requerida.	Reporte de Servicios	Difusión del Reporte del Servicio	Difusión del Reporte del Servicio vía Correo Electrónico

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43956**



## 5. Roles y Responsabilidades.

### Dueño del Procedimiento.

El dueño del proceso será encargado de desarrollar y mantener el procedimiento de Gestión de Informes del Servicio, monitorear la efectividad del proceso de inicio a fin hasta su entrega o finalización del informe, teniendo en cuenta que será necesario informar a las partes interesadas sobre los hallazgos encontrados en los Informes del Servicio, así como mantener actualizada la Matriz de Informes del Servicio.

### Gestor de Informes.

Dar seguimiento al procedimiento para la Gestión de Informes del Servicio y a los indicadores que permitan generar las Métricas para validar el cumplimiento de los objetivos y proponer las mejoras necesarias con base en estas Métricas.

### Gestores de Procesos.

Definir, diseñar, generar y distribuir los Informes de la Gestión de los Procesos a su responsabilidad, así como la toma de decisiones que se generen del análisis correspondiente.

La información requerida por parte de las diferentes gestiones para la presentación del Informe del Servicio se muestra a continuación, el detalle de la misma se encuentra en el Reporte de cada gestión.

- **Gestión de Incidentes y Requerimientos:** Número de Incidentes, Incidentes Mayores y Requerimientos generados y registrados durante el periodo establecido, así como, la tendencia de los mismos.
- **Gestión de Cambios:** Número de Cambios generados y registrados durante el periodo establecido, así como el estatus de los mismos.
- **Gestión de la Continuidad:** Número de invocaciones al Plan de Continuidad.
- **Portafolio de Servicios:** Número de Servicios nuevos, modificados o retirados.
- **Gestión de la Configuración:** Número de CI'S en la CMDB por estado y familia.
- **Gestión de Niveles de Servicio:** Nivel de Servicio de atención y solución alcanzado en Incidentes y Requerimientos en el periodo establecido.
- **Gestión del Conocimiento:** Base de Conocimiento actualizada al periodo establecido.
- **Gestión de Problemas:** Número de Problemas generados y registrados, así como el estatus de los mismos.



## 6. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del Proceso, ayuda para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción
<b>R</b>	<b>Responsable: (Encargado)</b> Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
<b>A</b>	<b>Accountable: (Responsable)</b> Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del Proceso.
<b>C</b>	<b>Consulted: (Consultado)</b> Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
<b>I</b>	<b>Informed: (Informado)</b> Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Actividades	Rol		
	Dueño del proceso	Gestor del Proceso	Gestores de procesos
Planear	A	R	I/C
Recopilar	A	R	I/C/R
Analizar	A	R	I/C/R
Elaborar	A	R	
Difundir	A	R	

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 7. Políticas.

- Las políticas de Informes serán revisadas por lo menos dos veces al año, con la finalidad de que las mismas continúen acordes a las necesidades de los Usuarios y Clientes.
- Todos los Informes incluirán como mínimo un identificador de código, un propósito para su generación teniendo en cuenta el alcance de los datos a presentar, al tipo de audiencia al que será dirigido el informe, el tipo de frecuencia con el cual será generado el informe, la fuente de datos de donde se estará recopilando la información para su generación y contenido mínimo requerido para ser distribuido a los interesados.
- En los Informes del Servicio se considerará:
  - El desempeño contra los objetivos del Servicio y Niveles de Servicio.
  - La Información relevante sobre los eventos significativos, incluyendo al menos Incidentes mayores, despliegues de Servicios Nuevos o Modificados y el Plan de Continuidad del Servicio.
  - Las características de la carga de trabajo, incluyendo volúmenes y cambios periódicos en la carga de trabajo.
  - Las no conformidades detectadas contra los requisitos del Servicio y las causas identificadas.
  - Información sobre tendencias.
  - Medidas de la satisfacción del Cliente, quejas del Servicio y resultados del análisis de las medidas de satisfacción y quejas.
- Los requisitos para la generación de Informes para los Proveedores del Servicio (cuando aplique), estarán documentados.
- Las decisiones de Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora tendrán en cuenta los aspectos destacados en los Informes del Servicio y se comunicarán a las partes interesadas.
- Informar a las partes interesadas sobre los hallazgos encontrados en los Informes del Servicio.
- Todos los Informes serán almacenados en la KEDB, en donde podrán ser consultados por las partes interesadas.



## 8. Reportes del Proceso.

Clave de Reporte	Reporte	Frecuencia de Obtención	Distribución
FO-RSGe-01	Informe del Servicio	Se definirá en las mesas de planeación	Cliente Dueño del Servicio Responsable de Mainbit Dueño del proceso

### Indicadores.

Clave de Reporte	Reporte	Frecuencia de Obtención
FO-RSGe-01	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	La frecuencia de los informes se acordarán en las mesas de planeación.
FO-RSGe-01	Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	
FO-RSGe-01	Eventos importantes	
FO-RSGe-01	Concentrado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	
FO-RSGe-01	Nuevos Servicios y Planes de Continuidad	
FO-RSGe-01	Características de la Carga de trabajo	
FO-RSGe-01	No Conformidades detectadas	
FO-RSGe-01	Relación con el Negocio (Satisfacción del Usuario)	
FO-RSGe-01	Análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción	
FO-RSGe-01	Análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción por pregunta	
FO-RSGe-01	Análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción por Usuario	
FO-RSGe-01	Análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción por Usuario y pregunta	
FO-RSGe-01	Análisis de los Resultados de Quejas por Usuario	
FO-RSGe-01	Información sobre tendencias de Solicitudes	
FO-RSGe-01	Información sobre tendencias de Incidentes	
FO-RSGe-01	Información sobre tendencias de Encuestas por Usuario	
FO-RSGe-01	Información sobre tendencias de Encuestas por Sistema	
Re-RSGe-01	Número de reportes entregados en tiempo y forma	
Re-RSGe-01	Porcentaje de Informes entregados en tiempo y forma	
Re-RSGe-01	Porcentaje de Informes rechazados por errores	

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 9. Puntos de Control y Mejora (PCM).

A continuación se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se le dará:

<b>Criterio</b>	<b>Corrección inmediata</b>	<b>Responsable</b>
Los SLA incumplidos	Acción Correctiva	Gestor de Informes Gestores de Procesos
Informes con aclaraciones solicitadas por el Cliente (en cuanto a forma, no en información)	Acción Preventiva	Gestor de Informes Gestores de Procesos
Mejorar el Proceso	Acción de Mejora	Gestor de Informes

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 10. Medición/Análisis.

Dirigido a:

El Gestor de Informes del Servicio.

Documentos utilizados.

Insumo
Puntos de Control y Mejora
Reportes del procedimiento de Gestión de Informes del Servicio.

Actividades de Mejora Continua para la Gestión de Informes del Servicio.

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
<b>Revisión del procedimiento</b>	Semestral	<p>Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Informes del Servicio.</p> <p>Temas a tratar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión del Proceso.</li><li>- Reportes e Indicadores.</li><li>- Planes futuros y mejoras.</li></ul> <p><b>Participantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dueño del proceso de Gestión de Informes del Servicio.</li><li>• Gestor de Informes del Servicio.</li><li>• Dueño del Servicio.</li><li>• Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de la Gestión de Informes del Servicio.</li></ul>

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 11. Registros.

Los enunciados en el apartado "Documentación" de la sección 5 denominada "Descripción del proceso".

## 12. Anexos.

Nombre	Código
Informe del Servicio	FO-RSGe-01

---

**Fin del Documento**

---

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.