

Resumen de indicadores básicos de COBIT

Preparado por: **TI AUDISEG S.A.**

Útiles en los procesos iniciales para impulsar proyectos de implementación de gobierno de TI

Nota: Cobit posee más indicadores, estos se han seleccionado a partir de nuestras experiencias profesionales en procesos de asesoría a empresas que están implementando un marco de referencia para el gobierno de TI utilizando Cobit.

Si está interesado en nuestros servicios de consultoría y asesoría para guiar procesos de implementación de un marco de gobierno de TI contáctenos a nuestro correo cotiza@tiaudiseg.com.

	Indicadores desempeño	Indicadores de metas del proceso	Indicadores de metas de TI
PO1 Definir un plan estratégico de TI	<ul style="list-style-type: none"> % de iniciativas/proyectos TI dirigidos por propietarios del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> % de objetivos de TI en el plan estratégico de TI que dan soporte al plan estratégico del negocio 	
PO2 Definir la arquitectura de la información	<ul style="list-style-type: none"> % de elementos de datos que no tienen propietario 	<ul style="list-style-type: none"> % de falta de cumplimiento del esquema de clasificación de datos 	<ul style="list-style-type: none"> % de elementos de datos redundantes / duplicados
PO3 Determinar la dirección tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de la revisión / actualización del plan de infraestructura tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> % de incumplimiento de los estándares tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none">
PO4 Definir los procesos, organización y relaciones de TI	<ul style="list-style-type: none"> % de roles con puestos documentados y descripciones de autoridad Frecuencia de reuniones de los comités estratégicos y de dirección 	<ul style="list-style-type: none"> # de responsabilidades conflictivas en vista de la segregación de funciones % de stakeholders satisfechos con el nivel de respuesta de TI 	<ul style="list-style-type: none"> # de procesos de negocio que no reciben soporte por parte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia # de actividades esenciales de TI fuera de TI que no están aprobadas o que no están sujetas a los estándares de TI

	Indicadores desempeño	Indicadores de metas del proceso	Indicadores de metas de TI
PO5 Administrar la inversión en TI	<ul style="list-style-type: none"> % de proyectos con beneficios definidos por adelantado 	<ul style="list-style-type: none"> % de reducción del costo unitario de los servicios de TI prestados 	<ul style="list-style-type: none"> % de inversiones en TI que exceden o satisfacen los beneficios predefinidos para el negocio % de gasto de TI expresado en impulsores de valor del negocio (Ej. incremento en ventas debido a una mejor conectividad).
PO6 Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de revisiones / actualizaciones de las políticas 	<ul style="list-style-type: none"> % de interesados que entienden las políticas de TI 	<ul style="list-style-type: none"> # de interrupciones al negocio debidas a interrupciones en el servicio de TI.
PO7 Administrar recursos humanos de TI	<ul style="list-style-type: none"> % de personal de TI que hayan completado sus planes profesionales y de desarrollo Rotación de personal de TI % de personal de TI certificado de acuerdo a las necesidades del puesto Número promedio de días para ocupar los roles vacantes de TI 	<ul style="list-style-type: none"> Número de días perdidos debido a ausencias no planeadas % de personal de TI que terminó el plan de entrenamiento anual de TI 	
PO8 Administrar la calidad	<ul style="list-style-type: none"> % de proyectos que reciben revisiones de QA % de procesos que reciben revisiones de QA 	<ul style="list-style-type: none"> % de defectos no descubiertos antes de entrar en producción % de proyectos de TI revisados y autorizados por QA que satisfacen las metas y objetivos de calidad 	
PO9 Evaluar y administrar los riesgos de TI	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de la revisión del proceso de administración de riesgos de TI % de planes de acción de administración de riesgos aprobados para su implantación 	<ul style="list-style-type: none"> # de incidentes significativos causados por riesgos no identificados por el proceso de evaluación de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> % de objetivos críticos de TI cubiertos por la evaluación de riesgos
PO10 Administrar proyectos	<ul style="list-style-type: none"> % de proyectos que siguen los estándares y las prácticas administrativas de proyectos % de gerentes de proyecto certificados o entrenados 	<ul style="list-style-type: none"> % de proyectos a tiempo y dentro del presupuesto 	
AI1 Identificar soluciones automatizadas	<ul style="list-style-type: none"> % de proyectos en el plan anual de TI sujetos a un estudio de factibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> % del portafolio aplicativo que no es consistente con la arquitectura 	

	Indicadores desempeño	Indicadores de metas del proceso	Indicadores de metas de TI
AI2 Adquirir y mantener software aplicativo		<ul style="list-style-type: none"> % del esfuerzo de desarrollo que se gasta en mantenimiento de las aplicaciones existentes Defectos que se reportan por mes (por punto funcional) 	
AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> # de solicitudes de adquisición sobresalientes 	<ul style="list-style-type: none"> % de plataformas que no están de acuerdo con los estándares de arquitectura y tecnología que define TI % de componentes de infraestructura que no se pueden soportar (o que no lo serán en el futuro) 	<ul style="list-style-type: none"> # de procesos de negocio críticos soportados por infraestructura obsoleta (o que pronto lo será)
AI6 Administrar cambios	<ul style="list-style-type: none"> % de cambios que siguen procesos de control de cambio formales Proporción de solicitudes de cambio aceptadas y rechazadas 	<ul style="list-style-type: none"> % de cambios totales que son soluciones de emergencia % de cambios no exitosos a la infraestructura debida a especificaciones de cambio inadecuadas 	
DS1 Definir y administrar los niveles de servicio	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> % de servicios que cumplen con los niveles de servicio. % de niveles de servicio que se miden. 	<ul style="list-style-type: none">
DS2 Administrar los servicios de terceros	<ul style="list-style-type: none"> % de los principales proveedores sujetos a una clara definición de requerimientos y niveles de servicio % de los principales proveedores sujetos a monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> % de facturas del proveedor en controversia 	<ul style="list-style-type: none"> # de quejas de los usuarios debidas a los servicios contratados
DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de los pronósticos de desempeño y capacidad % de activos incluidos en las revisiones de capacidad 		
DS4 Garantizar la continuidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Número de horas de capacitación por año de cada empleado relevante de TI 	<ul style="list-style-type: none"> % de SLAs de disponibilidad que se cumplen 	<ul style="list-style-type: none"> # de horas perdidas por usuario por mes debido a interrupciones no planeadas

	Indicadores desempeño	Indicadores de metas del proceso	Indicadores de metas de TI
DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> # de derechos de acceso autorizados, revocados, restaurados o cambiados. 	<ul style="list-style-type: none"> # de violaciones en la segregación de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> # de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad.
DS9 Administrar la configuración	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> # de desviaciones identificadas entre el repositorio de configuración y las configuraciones actuales de activos. % de licencias compradas y no registradas en el repositorio. 	<ul style="list-style-type: none">
DS10 Administrar los problemas	<ul style="list-style-type: none"> Duración promedio entre el registro de un problema y la identificación de la causa raíz. 	<ul style="list-style-type: none"> % de problemas resueltos en el tiempo requerido. 	<ul style="list-style-type: none">
DS11 Administrar los datos	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de las prueba de los medios de respaldo. Tiempo promedio del tiempo de restauración de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> % de restauraciones de datos exitosas. # de incidentes en los que se recuperaron datos de medios y equipos ya desechados. 	<ul style="list-style-type: none">
DS12 Administrar el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de capacitación del personal respecto a medidas de protección, de seguridad y de instalaciones. # de pruebas de mitigación de riesgos realizadas en el último año. 	<ul style="list-style-type: none"> # de incidentes causados por fallas o violaciones a la seguridad física 	<ul style="list-style-type: none">
DS13 Administrar las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> % de activos de hardware incluidos en los programas de mantenimiento preventivo. Frecuencia de actualización de los procedimientos operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> % peticiones y trabajos programados que no se cumplen a tiempo. 	<ul style="list-style-type: none">
ME1 Monitorear y evaluar el desempeño de TI	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> % de procesos críticos monitoreados # de acciones de mejoramiento impulsadas por las actividades de monitoreo # de metas de desempeño alcanzadas (indicadores en control) 	<ul style="list-style-type: none">

	Indicadores desempeño	Indicadores de metas del proceso	Indicadores de metas de TI
ME2 Monitorear y evaluar el control interno	<ul style="list-style-type: none"> # y cobertura de auto-evaluaciones de control # y cobertura de controles internos sujetos a revisiones de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> # de brechas importantes de control interno
ME3 Garantizar el cumplimiento regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> Días de entrenamiento por empleado de TI por año, referentes al cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> # de problemas críticos de no cumplimiento identificados por año 	<ul style="list-style-type: none"> # de problemas de no cumplimiento reportados al consejo directivo, o que hayan causado comentarios o vergüenza pública
ME4 Proporcionar gobierno de TI	<ul style="list-style-type: none"> % de miembros del consejo directivo con entrenamiento o experiencia en gobierno de TI 	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de reportes provenientes de TI hacia el consejo directivo (incluyendo el nivel de madurez) Número de brechas de gobierno Frecuencia de revisiones independientes del cumplimiento de TI 	<ul style="list-style-type: none"> # de veces que TI se encuentra en la agenda del consejo directivo de manera proactiva