

Operations Performance & Engineer Productivity | Weekly Meeting

Fecha: 22 de enero de 2025

Agenda de la reunión:

1. Revisión de métricas de desempeño de SLA:

- **Tiempo de respuesta para incidentes de prioridad 1:** Actualmente en **91.03%**, por encima del objetivo establecido, lo que refleja una gestión eficiente en la resolución de incidentes críticos.
- **Tiempo de resolución para incidentes de prioridad 1:** Con **90.00%**, se mantienen dentro de los estándares esperados. Sin embargo, se destacó la importancia de mantener este nivel en los próximos meses.
- **Disponibilidad de aplicaciones críticas:** Alcanzando el **99.00%**, este indicador es uno de los puntos más sólidos del informe, mostrando un excelente rendimiento en la operación de sistemas esenciales.
- **Solicitudes de cambio completadas a tiempo:** Un cumplimiento del **98.00%** indica una adecuada gestión en la planificación y ejecución de cambios, minimizando retrasos e impactos operativos.
- Se compararon estos valores con las metas establecidas, identificando oportunidades para optimizar incidentes de prioridad 2.

2. Análisis del volumen de tickets del Service Line:

- **Reporte de tickets no SAP:** Durante los últimos seis meses, se han registrado **3186 tickets**, lo que representa un promedio mensual elevado. Esto podría reflejar áreas que requieren mayor atención en términos de soporte y capacidad operativa.
- **Tendencias mensuales:** Se analizaron los datos entre enero y junio de 2024, destacando meses con volúmenes significativamente superiores al promedio.
- Se discutió la necesidad de implementar estrategias para equilibrar la carga operativa y mejorar la eficiencia en la resolución de estos tickets.

3. Estado de las evaluaciones SOX:

- Se presentó un desglose del estado actual de las evaluaciones SOX, con un enfoque en las categorías principales:
 - **Apps realizadas:** Indicadores de cumplimiento de actividades completadas.
 - **Apps SP:** Proyectos en progreso o parcialmente completados.
 - **Apps SAP Rate:** Evaluaciones relacionadas con el entorno SAP.

- Se resaltó la importancia de cumplir con los plazos establecidos para garantizar el cumplimiento normativo y evitar posibles sanciones.

Comentarios finales:

- Los indicadores de desempeño son en su mayoría positivos, con métricas clave que superan los objetivos establecidos, especialmente en la disponibilidad de aplicaciones críticas y la gestión de solicitudes de cambio.
- Se reconoció la necesidad de fortalecer los procesos en incidentes de prioridad 2 y en la gestión de tickets no SAP para equilibrar la carga operativa y mejorar la resolución en estas áreas.
- Las evaluaciones SOX son una prioridad inmediata y requieren un monitoreo constante para garantizar su avance dentro de los plazos establecidos.

Próximos pasos:

1. **Revisar métricas de SLA:** Identificar áreas de mejora en incidentes de prioridad 2 y proponer planes de acción específicos (Responsable: Equipo de Operaciones | Plazo: 26 de enero de 2025).
2. **Optimizar la gestión de tickets no SAP:** Analizar las causas del alto volumen y desarrollar estrategias para reducir la carga y mejorar la eficiencia (Responsable: Equipo de Service Line | Plazo: 29 de enero de 2025).
3. **Detallar el progreso de evaluaciones SOX:** Elaborar un reporte que incluya avances detallados por categoría y posibles riesgos asociados a retrasos (Responsable: Equipo de Compliance | Plazo: 2 de febrero de 2025).
4. **Mantener métricas críticas por encima del objetivo:** Realizar revisiones periódicas para asegurar la continuidad en el rendimiento positivo de SLA y disponibilidad de aplicaciones críticas (Responsable: Todos los equipos | Plazo: Continuo).

Conclusión:

La reunión proporcionó una visión detallada del desempeño actual, destacando métricas que reflejan un manejo eficiente en la operación. Áreas como la resolución de incidentes de prioridad 1 y la disponibilidad de aplicaciones críticas se encuentran en niveles óptimos, mientras que se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de tickets no SAP y evaluaciones SOX. Los próximos pasos establecidos permitirán abordar estas áreas de mejora de manera estructurada y mantener los niveles actuales de desempeño en otros indicadores.