



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO		CÓDIGO	FE-PMC-OP-4
OFICINA DE PLANEACIÓN		VERSION	1
HOJA DE VIDA INDICADORES DEL SIGAP		PÁGINA	1

**PROCESO** **GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO**

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR
Disponibilidad de servicios de red	Eficacia <input type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/>

DESCRIPCION DEL INDICADOR	NIVEL
Corresponde al porcentaje del tiempo de funcionamiento del servicio por ausencia de fallas no predecibles en los servicios de correo, internet y conexión a bases de datos, en la red del ICANH	Estratégico <input type="checkbox"/> Desempeño <input checked="" type="checkbox"/> Control <input type="checkbox"/>

**FORMULA**  
 $1 - (\sum \text{ Tiempos fuera de servicio en horas} / \text{Total Tiempo de actividad del servicio en horas}) \times 100\%$

DATOS REQUERIDOS PARA EL CALCULO	ORIGEN DE LOS DATOS
1. Sumatoria de los tiempos fuera de servicio en horas en los servicios de correo, internet y conexión a bases de datos, en la red del ICANH 2. Total Tiempo de actividad del servicio en horas	Sistemas

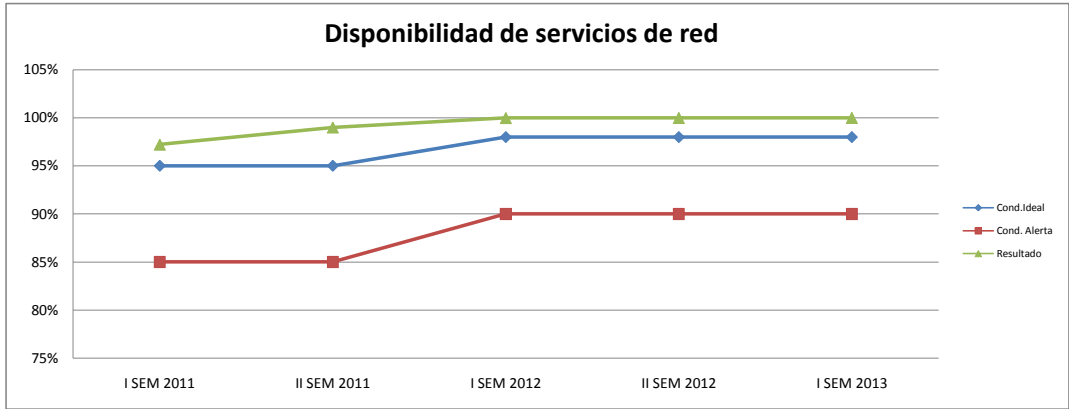
RESPONSABLE DE LA RECOPIACION DE DATOS	RESPONSABLE DEL ANALISIS
Sistemas	Sistemas


META ESTABLECIDA	CRITERIO DE ANALISIS		
	CONDICIÓN ALERTA	CONDICIÓN NORMAL	CONDICIÓN IDEAL
98%	90%	95%	98%

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION
Porcentaje	Semestral

HISTÓRICO					
PERIODO	I SEM 2011	II SEM 2011	I SEM 2012	II SEM 2012	I SEM 2013
Cond. Ideal	95%	95%	98%	98%	98%
Cond. Alerta	85%	85%	90%	90%	90%
Resultado	97%	99%	100%	100%	100%

**TECNICA ESTADISTICA APLICADA**



	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	CÓDIGO	FT-PMC-OP-5
	OFICINA DE PLANEACIÓN	VERSION	1
	SEGUIMIENTO Y ANALISIS DEL INDICADOR	PÁGINA	1

### ANALISIS DE INDICADORES

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE (2011)	El total de servicio en horas del primer semestre del año fue de 4320 y por caídas no programadas el servicio estuvo por fuera durante 120 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 97,22%.  Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 26 de 2011</u>	Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.  Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 26 de 2011</u>  SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/>

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
II SEMESTRE (2011)	El total de servicio en horas del segundo semestre del año fue de 4320 y por caídas no programadas el servicio estuvo por fuera durante 3 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,99%.  Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Enero 10 de 2012</u>	Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.  Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Enero 10 de 2012</u>  SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/>

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE (2012)	El total de servicio en horas del primer semestre del año es de 4320 y por caídas no programadas el servicio estuvo por fuera durante 60 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,98%.  Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 9 de 2012</u>	Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.  Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Julio 9 de 2012</u>  SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/>

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
II SEMESTRE (2012)	El total de servicio en horas del segundo semestre del año es de 4320 y por caídas no programadas el servicio estuvo por fuera durante 36 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,99%.  Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Diciembre 28 de 2012</u>	Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.  Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>Diciembre 28 de 2012</u>  SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/>

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE 2013 (2012)	El total de servicio en horas del segundo semestre del año es de 4320 y por caídas no programadas el servicio estuvo por fuera durante 19 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,997%.  Realizado por: <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>30 de junio de 2013</u>	Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.  Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>30 de junio de 2013</u>  SOLICITUD Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción Preventiva <input type="checkbox"/> Acción Mejora <input type="checkbox"/>