



PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	CÓDIGO	FT-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
 $1 - (\sum \text{Tiempos fuera de servicio en horas} / \text{Total Tiempo de actividad del servicio en horas}) \times 100\%$

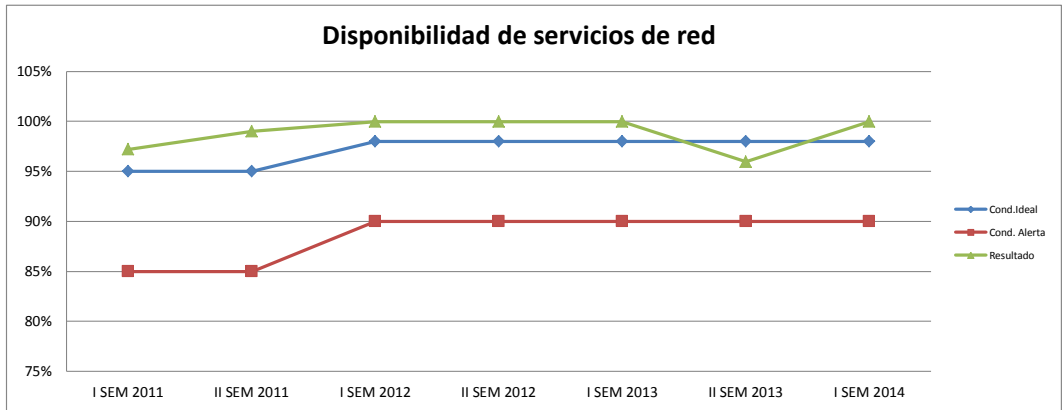
DATOS REQUERIDOS PARA EL CALCULO	ORIGEN DE LOS DATOS
1. Sumatoria de los tiempos fuera de servicio en horas en los servicios de correo, internet y conexión a bases de datos, en la red del ICANH 2. Total Tiempo de actividad del servicio en horas	Sistemas


RESPONSABLE DE LA RECOPIACION DE DATOS	RESPONSABLE DEL ANALISIS
Sistemas	Sistemas

META ESTABLECIDA	CRITERIO DE ANALISIS		
98%	CONDICIÓN ALERTA	CONDICIÓN NORMAL	CONDICIÓN IDEAL
	90%	95%	98%
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
Porcentaje	Semestral		

HISTORICO							
PERIODO	I SEM 2011	II SEM 2011	I SEM 2012	II SEM 2012	I SEM 2013	II SEM 2013	I SEM 2014
Cond. Ideal	95%	95%	98%	98%	98%	98%	98%
Cond. Alerta	85%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado	97%	99%	100%	100%	100%	96%	100%

TECNICA ESTADISTICA APLICADA



	PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	CODIGO	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 2013	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 19 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,997%.	<p>Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
	<p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>30 de junio de 2013</u></p>	

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
II SEMESTRE 2013	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 174 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 95,972%. El incremento en la cantidad de horas se debió fundamentalmente a la explosión de la sub-estación de Codensa.	<p>Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>28 de enero de 2014</u></p> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
	<p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>28 de enero de 2014</u></p>	

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
I SEMESTRE (2014)	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 2 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,99%.	<p>Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u> Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
	<p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p>	

PERIODO	ANALISIS	PLAN DE ACCION
II SEMESTRE (2014)		<p>Responsable : _____ Fecha: _____</p> <p>SOLICITUD</p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
	<p>Realizado por: _____</p> <p>Fecha: _____</p>	