



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**

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

<b>DESCRIPCION DEL INDICADOR</b>	<b>NIVEL</b>
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="text"/> Desempeño <input checked="" type="checkbox"/> Control <input type="text"/>

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

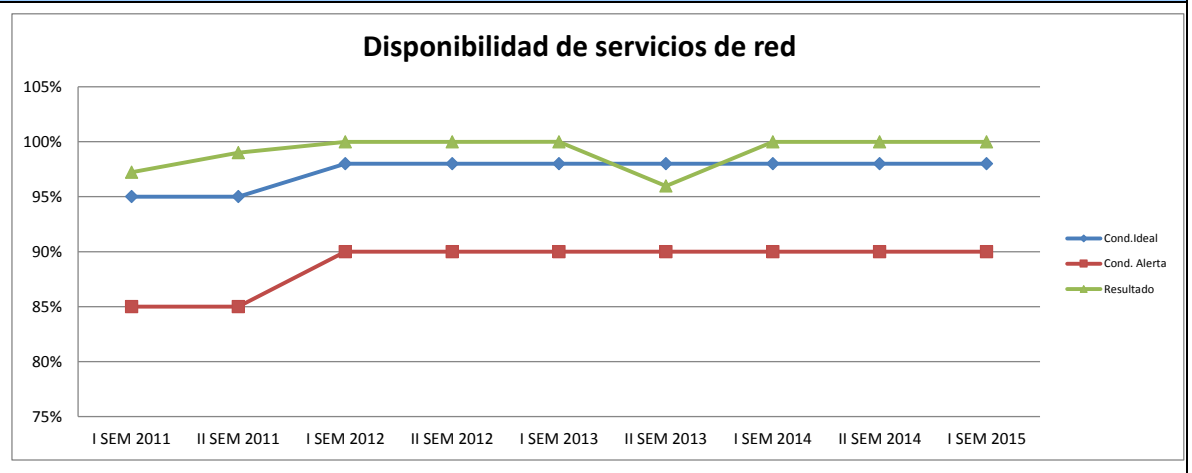
<b>DATOS REQUERIDOS PARA EL CALCULO</b>	<b>ORIGEN DE LOS DATOS</b>
1. Sumatoria de los tiempos fuera de servicio en horas en los servicios de correo, internet y conexión a bases de datos, en la red del ICANH 2. Total Tiempo de actividad del servicio en horas	Sistemas

<b>RESPONSABLE DE LA RECOPIACION DE DATOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANALISIS</b>
Sistemas	Sistemas

<b>META ESTABLECIDA</b>	<b>CRITERIO DE ANALISIS</b>		
98%	<b>CONDICIÓN ALERTA</b>	<b>CONDICIÓN NORMAL</b>	<b>CONDICIÓN IDEAL</b>
	90%	95%	98%
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		
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	II SEM 2014	SEM 2015
Cond. Ideal	95%	95%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Cond. Alerta	85%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado	97%	99%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%

**TÉCNICA ESTADÍSTICA APLICADA**





PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

OFICINA DE PLANEACIÓN

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL INDICADOR

CÓDIGO

FT-PMC-OP-5

VERSIÓN

1

PÁGINA

1

ANÁLISIS DE INDICADORES

PERIODO	ANÁLISIS	PLAN DE ACCIÓN
I SEMESTRE (2014)	<p>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> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p>	<p>Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p> <p><b>SOLICITUD</b></p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE (2014)	<p>El total de servicio en horas del segundo semestre del año es de 4320 y por caídas no programadas del servicio estuvo por fuera durante 4 en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento de 99,99%</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de septiembre de 2015</u></p>	<p>No requiere acción de mejora</p> <p>Responsable : _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p><b>SOLICITUD</b></p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
I SEMESTRE (2015)	<p>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 1 hora en total, lo que nos da un porcentaje de cumplimiento del 99,99%.</p> <p>Realizado por: <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de septiembre de 2015</u></p>	<p>Por el nivel de cumplimiento no requiere acción de mejora.</p> <p>Responsable : <u>Dubis Cantor</u></p> <p>Fecha: <u>21 de julio de 2014</u></p> <p><b>SOLICITUD</b></p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>
II SEMESTRE (2015)	<p>Realizado por: _____</p> <p>Fecha: _____</p>	<p>Responsable : _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p><b>SOLICITUD</b></p> <p>Acción Correctiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Preventiva <input type="checkbox"/></p> <p>Acción Mejora <input type="checkbox"/></p>