

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA****FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**
CÓDIGO:
 FPIN-018
VERSIÓN: 06
EMISIÓN:
 25/05/2017
PÁGINA
 1 DE 1

PROCESO:	Gestión del Desarrollo Tecnológico	Fecha de Diligenciamiento	15/08/2017
-----------------	------------------------------------	---------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	Disponibilidad de los servicios de información		
------------------------------	--	--	--

TIPO	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/>
-------------	---

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Proveer y mantener las Tecnologías de Información y comunicación TIC que garanticen la confiabilidad y seguridad de la información que requieren los procesos de la Institución para el cumplimiento de los propósitos misionales de la Institución para el cumplimiento de los propósitos misionales.

PROPOSITO DEL INDICADOR

Medir la cantidad de horas que quedan fuera de línea los servicios de información, con el objetivo de identificar las fallas y procurar su mínima ocurrencia.

RESPONSABLE

Líder del proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico

FORMULA DE CALCULO

$$= \left(1 - \frac{\text{No. de horas fuera de línea de Servicios de información}}{\text{Total horas del periodo}} \right) \times 100$$

VARIABLES Y DATOS

FUENTES DE INFORMACIÓN	Herramienta mesa de ayuda, Bitacora de Novedades
UNIDAD DE MEDIDA	Cantidad
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Cada que se presenta una incidencia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual

TENDENCIA	META			NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Ascendente	Mínima <85%	Básica >=85% y < 95%	Satisfactoria >=95%	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
BITACORA	Todos

VOCABULARIO**INTERPRETACIÓN / ANALISIS**

La información ofrece información que permite identificar el porcentaje de disponibilidad de los diferentes Servicios de Información que brinda la Institución a sus usuarios

OBSERVACIONES