



# 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

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

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje de Disponibilidad del servicio de internet
------------------------------	---

<b>TIPO</b>	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 disponibilidad del servicio, con el fin de garantizar que los Servicios Institucionales que lo ameriten se encuentren disponibles en Internet.

### RESPONSABLE

Líder del proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico

### FÓRMULA DE CÁLCULO

$$= \frac{\text{No. de horas con servicio de Internet del periodo}}{\text{Total horas del periodo}} \times 100$$

### VARIABLES Y DATOS

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Herramienta proveedor de Internet, Equipo Central Administrador de Internet, Bitácora de Novedades		
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Horas		
<b>FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS</b>	Cada vez que se preseta una incidencia		
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Mensual		
<b>TENDENCIA</b>	<b>META</b>		<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>
Ascendente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	<90%	>=90% y < 95%	>=95%

### DOCUMENTOS DE SOPORTE

Bitácoras

### USUARIOS

Todos

### VOCABULARIO

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

### INTERPRETACION / ANALISIS

La información que permite identificar el porcentaje de disponibilidad del Servicio de Internet en la Institución.

### OBSERVACIONES

La disponibilidad del servicio debe mantenerse sobre el 90%, no aplica para ventanas de mantenimiento solicitadas y programadas con antelación por el proveedor, ni factores administrativos ajenos al área técnica