

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador								
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
TIC.1.1.2017: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	VINTIC/Gerencia	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora.	Gestión por procesos	Anual	4.40	4.40
Datos indicador								
TIC.2.1.2017: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios TIC de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i))/n$	VINTIC / Gerencia	Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad.	Gestión por procesos	Anual	1.30 días	1.30 días
Datos indicador								
TIC.3.1.2017: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionados por la UNIA	Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas	Tiempo operatividad de los servicios * 100 / Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios	VINTIC/Gerencia	Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización	Gestión por procesos	Anual	98% de disponibilidad	98% de disponibilidad
Datos indicador								
TIC.4.1.2017: Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD	Garantizar la disponibilidad de los servicios asociado a las BDs Oracle durante el proceso de backup.	Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.		Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle (bajo demanda) Informe de aplicación de RMAN a las BD Oracle	Gestión por procesos	Anual	61%	61%