Indicadores TIC -- Gestión por competencias

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
Competencias Área TIC	Competencias Área TIC				Gestión por competencias	Anual				Sí

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
TIC.1.1.2016: 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	4,44	Sí

Datos indicador

TIC.2.1.2016: 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.	$(i=1-n)(Fecha/hora de creación incidencias(i) - Fecha-hora primera respuesta(i)/n$	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	0,27 días	Sí
--	--	---	-------------------	--	----------------------	-------	-----------	-----------	-----------	----

Datos indicador

TIC.3.1.2016: 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	99.49%	Sí
---	---	---	-----------------	---	----------------------	-------	-----------------------	-----------------------	--------	----

Datos indicador

TIC.4.1.2016: 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%	61%	Sí
--	---	--	--	---	----------------------	-------	-----	-----	-----	----

Indicadores TIC -- Plan Estratégico

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
TICPE07: Grado de satisfacción de la solución técnica ofrecida a los usuarios internos	Analizar las necesidades y expectativas de los clientes internos, mejorar y mantener la satisfacción por la solución ofertada de los usuarios a través de la encuesta realizada por el OTRS	Media de las puntuaciones obtenidas en el periodo a evaluar de la muestra en la pregunta sobre solución técnica		Resultado de las encuestas sobre el grado de satisfacción	Plan Estratégico	Anual	4.25	4.25	4,79	Sí

Datos indicador

TICPE14: Implantación de las infraestructuras hardware y software necesarias para el despliegue de las nuevas versiones de UNIVERSITAS-UXXI	Desplegar toda la infraestructura necesaria para poder implantar las nuevas versiones de UNIVERSITAS XXI garantizando que el área dispone de la última versión liberada o solicitada en un plazo no superior al establecido	(i=1-n)(Fecha/hora de petición actualización de la versión (i) - Fecha-hora cierre petición actualización de la versión(i)/n		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.	Plan Estratégico	Anual	14 días	10 días	4,87 días	Sí
Datos indicador										
TICPE20: Tasa de equipos institucionales con el antivirus corporativo	Despliegue del nuevo antivirus corporativo en al menos el 50% de los equipos de la institución. Creación de los distintos perfiles e instalación de las herramientas de auditoría de equipos	Nº equipos institucionales con el antivirus instalado / equipos institucionales*100)		Informe final de equipos con el antivirus y las herramientas De auditoría instalados	Plan Estratégico	Anual	50%	60%	>60%	Sí
Datos indicador										
TICPE21: Actualización y configuración del nuevo firewall del campus de Malaga	Implantación y configuración del nuevo firewall corporativo del campus de Málaga	Binario		Informe de la disponibilidad	Plan Estratégico	Anual	No	Sí	Si	Sí
Datos indicador										

TICPE22: Planificación y coordinación del despliegue del nuevo portafirmas Institucional en cloud	Planificar y coordinar todo el despliegue del nuevo portafirmas institucional proporcionado en cloud	Binario		Informe con todas las actuaciones realizadas ya sean internas o dependientes de una empresa externa.	Plan Estratégico	Anual	No	Si	Si	Si
---	--	---------	--	--	------------------	-------	----	----	----	----