

GERENCIA DE INFORMÁTICA

Plan Operativo Anual 2020

Detalle de Indicadores a reportar para las Actividades de Gerencias / Unidades

DE: Ing. Denis Garcia
Gerente de Informática
FECHA: 16/12/2019

PARA: Ing. Fulvio Orrego
Jefe de Unidad de Planificación
FECHA: 16/12/2019

Código	Acción	Indicador	Descripcion anual
GIST-01-0.0.0.1	Resolucion de tickets de solicitudes de soporte tecnico	Tiempo Promedio de Resolucion (Horas)	Se mide el tiempo que toma la resolucion de las solicitudes de soporte tecnico desde que se asigna al personal, esto con el objetivo de mejorar tiempos de respuesta de todas las solicitudes.
GIW-01-0.0.0.1	Actualizacion de la pagina web	Tiempo Promedio de Actualizacion (Horas)	Se mide el tiempo que toma la actualizacion de la pagina web desde que se asigna al web master, esto con el objetivo de mejorar tiempos de respuesta de todas las solicitudes.
GID-01-0.0.0.1	Correccion, actualizacion o mantenimiento de sistemas.	Tiempo Promedio de Mantenimiento (Horas)	Se mide el tiempo que toma la actualizacion, adiscion de nuevas características o resolucion de errores en los sistemas desde que se asigna al desarrollador, esto con el objetivo de mejorar tiempos de respuesta de todas las solicitudes.
GIT-01-0.0.0.1	Cumplimiento de tareas administrativas	Porcentaje de Tareas Cumplidas	Se asignaran tareas administrativas como creacion de documentacion, estandarizacion de procesos, entre otros. Se medira cuantas tareas se cumplen de las asignadas por mes para sacar el porcentaje de cumplimiento.

Ing. Denis Garcia
Gerente de Informática
FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN