


INDICADORES DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES							 VERSIÓN 1,0			
	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA										
	TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES										
Proceso:		GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO									
Subproceso:		Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos									
Objetivo del Proceso:		Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios									
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Fórmula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos	1) Instalación de equipos informáticos 2) Mantenimiento	Eficacia: Mide el grado de cumplimiento en atender las solicitudes de asistencias técnicas ingresados al departamento de informática en el periodo evaluado.	Número de solicitudes de Asistencia técnica atendidas y gestionadas / Número total de solicitudes de Asistencia técnica x 100	Semestral	100%	Superior al 90%	igual o inferior al 90%	Informes	a partir de la notificación de aprobación por RD	Jefe Unidad de Soporte Técnico	Jefe del Departamento de Informática
Elaborado por:			<div><div>LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE</div><div><small>Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Nombre de reconocimiento (DN): c=PR, o=CERTIFICADO NO CALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FIRMA ELECTRONICA, cn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C11992369, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Fecha: 2025.12.24 10:21:11 -03'00'</small></div></div>								
Revisado por:			<div><div>RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA</div><div><small>Digitally signed by RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA Date: 2025.12.24 10:29:42 -03'00'</small></div></div>								
Aprobado por el Directorio de la CONATEL											