

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS****PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"**Código: F-GPP-01  
Versión: 2  
Fecha: 08/01/2018  
Página: 1 - 4**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO  
FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS****1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Director de Infraestructura y Operaciones
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Disponibilidad de servicios RVC y BI
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	08 de Marzo del 2018

**2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO**

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	Permite medir el porcentaje de disponibilidad de los servicios de RVC y BI de la institución, dada la importancia de los mismos. Esta medición se realiza con una penalidad en la falta de disponibilidad en horarios laborables (8:00 a 22:00) y no laborables (22:00 a 8:00).	$(100\% - (((\% \text{ de penalidad por caída de servicio en horario laborable del RVC}) + (\% \text{ de penalidad por caída de servicio en horario no laborable de RVC})) * 60 + ((\% \text{ de penalidad por caída de servicio en horario laborable del BI}) + (\% \text{ de penalidad por caída de servicio en horario no laborable de BI})) * 40) / 2)$ • ( ver peso penalidad tabla 1 y 2)	Informes de disponibilidad de servicios que se extraen de herramientas de monitoreo	N/A	95%	%	Mensual



## FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

### PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"

Código:	F-GPP-01
Versión:	2
Fecha:	08/01/2018
Página:	2 - 4

**Falta de disponibilidad:** Tiempo de no disponibilidad del servicio, a causa de la caída o interrupción total o parcial de uno o varios de los componentes necesarios, para la prestación y operación normal al cliente interno y externo.

**Penalidad:** La penalización por falta de disponibilidad será aplicado por un periodo medido en horas de caída en la interrupción del servicio, así como en su afectación según el horario de la indisponibilidad (en horario laborable se aplicará una penalización de 5% por cada hora de falta de disponibilidad ver tabla 1), (en horario no laborable se aplica una penalización de 2,5% por cada hora de falta de disponibilidad ver tabla 2), las penalidades serán promediadas para el cálculo de indicador.

**Ponderación de la penalidad:** Se dará 60% de ponderación al RVC y 40 % de ponderación al BI para el cálculo de penalidad.

**No penalidad por indisponibilidad a causa de terceros:** La falta de disponibilidad de servicios causada por terceros no se tomará en cuenta como una penalización, sin embargo debe ser respaldada en el informe técnico para la justificación.


**Componentes de Servicios:** La caída de los subcomponentes de los servicios descritos a continuación inhabilitan el RVC o BI según corresponda:

#### RVC:

- LDAP.
- JBOSS.
- Base de datos ORACLE.
- SFTP.

#### BI:

- BI.
- DS.
- VERTICA.
- Base de Datos ORACLE.

 <small>SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</small>	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	<b>PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	3 - 4

*Tabla 1 Horario Laborable (8:00 a 22:00)*


Segmento de tiempo	Penalidad %
< 1 hora	1,5%
1h < 2h	5%
2h < 3h	10%
3h < 4h	15%
4h < 5h	20%
5h < 6h	25%
6h < 7h	30%
7h < 8h	35%
> 8h	100%

*Tabla 2 Horario no Laborable (20:00 a 8:00)*

Segmento	Penalidad %
< 1 hora	N/A
1h < 2h	2,5%
2h < 3h	5%
3h < 4h	7,5%
4h < 5h	10%
5h < 6h	12,5%
6h < 7h	15%
7h < 8h	17,50%
> 8h	100%

*Handwritten initials/signature*





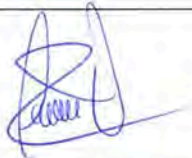


 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	<b>PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	4 - 4

### 3. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas	Experto en administración técnica / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	08 de Marzo 2018

### 4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en administración técnica 2		08 de Marzo 2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		08 de Marzo 2018
	Ing. Patricio Cargua	Director de Infraestructura y Operaciones (E)		08 de Marzo 2018
	Ing. Edison Auz	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (E)		08 de Marzo 2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		08 de Marzo 2018

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Código: F-GPP-01

Versión: 2

**PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"**

Fecha: 08/01/2018

Página: 1 - 2

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO  
FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS****1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Director de Infraestructura y Operaciones
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Disponibilidad de otros componentes
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	08 de Marzo del 2018


**2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO**

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	Permite medir la disponibilidad de los componentes tecnológicos.	# Total de componentes disponibles / #Total de componentes instalados y funcionales en operaciones normales	Informes de monitoreo de infraestructura tecnológica	N/A	95%	%	Mensual

**Componentes:** Incluye Infraestructura tecnológica con funcionamiento del conjunto: (arreglos de discos, fuentes redundantes, etc.)

- Base de Datos
- Comunicaciones
- Plataforma y aplicaciones
- Equipamiento Pasivo



 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	1
	<b>PROCESO: "GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN"</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

### 3. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas	Experto en administración técnica 2/ General de Planificación y Mejoramiento Continuo	08 de Marzo del 2018

### 4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en administración técnica 2		08 de Marzo 2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		08 de Marzo 2018
	Ing. Patricio Cargua	Director de Infraestructura y Operaciones (E)		08 de Marzo 2018
	Ing. Edison Auz	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (E)		08 de Marzo 2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		08 de Marzo 2018