

DIVISION DE TECNOLOGIA INFORMATICA

OBJETIVOS

Gestionar la correcta operación de los Sistemas de Información de acuerdo con las necesidades de la Compañía, brindando un soporte ágil, oportuno
 Gestionar la operación, planeación e implantación de toda la infraestructura tecnológica, brindando la mayor disponibilidad, calidad y confiabilidad a
 Gestionar soluciones de negocio que a través de la tecnología apalanquen las estrategias, procesos y servicios de la compañía.
 Gestionar la seguridad y los riesgos de la compañía para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información corporativa

REPORTE INTEGRAL DE VALOR

CAPITAL	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	META	LECTURA	POND.	VALOR ACTUAL
					0,25	0,1073
CAPITAL HUMANO	Conocimiento profundo de los sistemas de información.	Sistemas de información atendidos	Número de colaboradores que pueden atender requerimientos de un sistema de información.	3	2	0,0208
	Conocimiento profundo de los procesos de negocio.	Mapas de procesos de negocio	Número de procesos de negocio representados en aplicaciones informáticas en ambiente de producción por año	4	2	0,0156
	Programación permanente de capacitaciones técnicas.	Capacitaciones técnicas	Número de capacitaciones internas técnicas por semestre	2	1	0,0156
	Propensión a la actualización permanente en nuevas tecnologías de información.	Cursos de actualización	Número de cursos externos de actualización hechos por los colaboradores por año	1	0	0,0000
	Proactividad en la detección de potenciales problemas.	Solución de problemas detectados por los colaboradores de la división	Número de problemas detectados sin previo aviso del usuario por semestre.	5	3	0,0188
	Actitud abierta al mejoramiento de procesos.	Calidad en los procesos	Número de mejoras/correcciones implementadas en los procesos de servicio.	4	2	0,0156
	Definición de planes de carrera.	Ocupación de vacantes por colaboradores de la división	Número de colaboradores ascendidos por año.	3	1	0,0104
	Incentivos económicos por el desempeño de los colaboradores.	Reconocimiento de logros personales y profesionales.	Número de incentivos económicos entregados por año.	3	1	0,0104
					0,35	0,2788

CAPITAL INSTRUMENTAL

Infraestructura física en equipos de computo y redes.	Dimensionamiento de la infraestructura	Capacidad computacional instalada para satisfacer necesidades futuras	150%	125%	0,0583
Aplicaciones Intranet para el manejo de procesos de negocio y procesos de apoyo.	Aplicaciones en Intranet	Número de aplicaciones Intranet para los colaboradores internos.	10	8	0,0560
Aplicaciones en Internet para la atención de clientes y proveedores.	Aplicaciones en Internet	Número de aplicaciones Internet que atienden las necesidades de clientes y proveedores.	4	3	0,0525
Definición de procesos claros para la atención de requerimientos de usuario.	Mapas de procesos de servicio	Número de diagramas de procesos de servicio definidos	4	4	0,0700
Metodología de trabajo para la gestión de proyectos.	Metodología PMI	Número de proyectos atendidos utilizando la metodología de trabajo PMI por semestre	10	6	0,0420

0,15 0,0917

CAPITAL RELACIONAL

Excelentes relaciones con los usuarios finales de las aplicaciones.	Colaboradores especializados	Número de colaboradores dedicados a la atención exclusiva de problemas de un área específica	3	2	0,0333
Excelentes relaciones con proveedores de tecnologías de información.	Alianzas con proveedores de tecnologías de información.	Número de alianzas establecidas con empresas proveedoras de software, hardware y servicios de tecnología.	2	1	0,0250
Excelentes relaciones con las áreas de tecnología de aerolíneas reconocidas a nivel mundial.	Alianzas con aerolíneas internacionales.	Número de alianzas establecidas con áreas de tecnología de aerolíneas reconocidas a nivel mundial.	3	2	0,0333

0,15 0,1267

CAPITAL IDENTIDAD	Compromiso con la satisfacción del cliente interno.	Acuerdos de niveles de servicio.	Porcentaje de cumplimiento en los niveles de servicio acordados para la resolución de requerimientos.	98%	93%		0,0356		
	Cumplimiento en los tiempos de entrega y cronogramas de trabajo establecidos.	Proyectos entregados a tiempo	Porcentaje de proyectos que terminan dentro de los límites de tiempo y costo.	90%	65%		0,0271		
	Operación bajo altos estándares de seguridad y administración del cambio.	Comité de cambios	Número de cambios aprobados por el comité de cambios en un semestre.	4	3		0,0281		
	Formalidad en la atención de los requerimientos de usuario.	Requerimientos recibidos por el punto único de contacto.	Porcentaje de requerimientos atendidos que hayan sido recibidos por el punto único de contacto.	95%	91%		0,0359		
							0,1	0,0500	
CAPITAL INTELIGENCIA	Monitoreo de las tendencias en el uso de tecnologías de información aplicadas a la industria aérea.	Innovación en los procesos de atención al viajero.	Número de innovaciones implementadas en las zonas de atención a clientes en un año.	2	1		0,0250		
	Identificación oportuna de las necesidades de los clientes internos.	Entendimiento del contexto del negocio	Número de necesidades identificadas por colaboradores del área en un año.	4	2		0,0250		
							TOTAL	100%	65,45%