GÓMEZ
PROJECT AND TRAINING

Tabla comparativa de Indicadores de TI

KPIs (Key Performance Indicators)	OKRs (Objectives and Key Results)	Otros indicadores de TI
Disponibilidad de sistemas críticos (% uptime mensual)	Reducir incidentes críticos de 10 a 3/trimestre y lograr 99.95% disponibilidad	Índice de deuda técnica
Tiempo medio de resolución de incidentes (MTTR)	Aumentar despliegues de 1 a 4/semana y reducir ciclo de desarrollo a 10 días	Porcentaje de automatización en procesos de TI
Número de incidentes críticos por mes	Disminuir 15% gasto cloud y automatizar 80% de instancias inactivas	Tasa de adopción de nuevas herramientas
Tiempo medio de respuesta a incidentes (MTTA)	Eliminar vulnerabilidades críticas en 30 días y capacitar 100% del personal	Proyectos entregados a tiempo vs. planificados
Porcentaje de cumplimiento de SLA	Elevar CSAT de 75% a 90% y reducir tiempo de resolución de 12 a 6 horas	Cumplimiento del roadmap tecnológico
Velocidad de despliegue de nuevas versiones	Migrar 60% apps a microservicios y eliminar 100% servidores obsoletos	Nivel de madurez en ciberseguridad (NIST/ISO)
Tasa de defectos en producción (% de bugs por release)	Implementar CI/CD en 100% proyectos y reducir lead time de 7 días a 24 horas	Tasa de éxito en auditorías de TI
Costo de TI por usuario o empleado	Reducir defectos post-producción al 1% y aumentar cobertura pruebas a 85%	Uso de licencias de software contratadas vs. activas
Uso de capacidad de servidores/infraestructura	Integrar 100% fuentes críticas en Data Lake y generar 95% reportes < 5 min	Cumplimiento en backup y recuperación (RPO/RTO)
Satisfacción del usuario final (CSAT/NPS)	Aumentar entrega de funcionalidades 25% y reducir rotación de 15% a 8%	Alineación estratégica TI con negocio

andres.gomez@gomezpt.com
www.gomezpt.com