

### TIC -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
TIC.1.1.2019: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	Gerencia	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora.	Gestión por procesos	Anual	4.40	4.40
TIC.2.1.2019: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios TIC de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i))/n$	Gerencia	Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad.	Gestión por procesos	Anual	1.30 días	1.30 días
TIC.3.1.2019: Tiempo de disponibilidad de los servicios de UNIVERSITAS XXI ubicados en el cloud de la UNIA	Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas de gestión académica y económica	Tiempo operatividad de los servicios * 100 / Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios	Gerencia	Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización	Gestión por procesos	Anual	Desconocido	95 % de disponibilidad
TIC.4.1.2019: Aplicación y cumplimiento del plan de Backup de nuestra infraestructura en la nube de acuerdo a la planificación establecida	Garantizar la disponibilidad de backup de los servidores que prestan soporte a nuestros servicios en la nube	informe con los backup realizados con respecto a la planificación establecida	Gerencia	Informe con planificación de los backup y log de los backup realizados	Gestión por procesos	Anual	95%	95%