

### TIC -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
TIC.2.1.2022: 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.3.1.2022: 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 la empresa externa	Gestión por procesos	Anual	95%	95 % de disponibilidad
TIC.4.1.2022: 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	91%	91%
TIC.5.1.2022: Grado de satisfacción de la solución técnica ofrecida a los usuarios internos	Analizar las necesidades y expectativas de los clientes internos, mejorar y mantener la satisfacción por la solución ofertada de los usuarios a través de la encuesta realizada por el OTRS	Media de las puntuaciones obtenidas en el periodo a evaluar de la muestra en la pregunta sobre solución técnica	Gerencia	Resultado de las encuestas sobre el grado de satisfacción	Gestión por procesos	Anual	4.25	4.25

