



TECNOLOGIAS DE INFORMACION

SISTEMA DE EVALUACION

SOC

Fecha: _____ Junta No.: _____

PARAMETRO/INDICADOR				
I. DAU				
a) Núm. Solicitudes Atendidas				
b) Tiempo de respuesta promedio				
c) Núm. De programas de Mantto. Prev.				
d) % de cumplimiento por programa de Mantto.prev.				
e) Núm.de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario				
f) % porcentaje de satisfacción del usuario				
g) Núm. de quejas				
h) Acuerdos de servicio publicados				
II. DRT				
a) % de disponibilidad de ruteadores				
b) % de disponibilidad de enlaces inalámbricos				
c) % de disponibilidad de VoIP				
d) % de disponibilidad de PBX				
e) % de fallas detectadas por el NOC				
f) % de sesiones de videoconferencias interrumpidas por fallas				
g) % de sesiones que inician en tiempo y forma				
III. DSE				
a) % de tiempo dedicado al mantenimiento				
b) % de actualización del padrón de usuarios de correo electrónico				
c) % de actualización y completitud de contenidos				
d) Disponibilidad de servicios				
Correo electrónico				
Portal universitario				
Ambiente virtual de aprendizaje				
Estándares emitidos				
e) Tiempo de respuesta prom.en atención a sol.de servicio				
Cuentas de correo electrónico				
Edición Web				



SISTEMA DE EVALUACION

SOC

Fecha: Junta No.:

IV. DSI

- a) % de tiempo dedicado al mantenimiento
- b) Productividad
- c) % de indicadores PIFI soportados por el SIIA-SAGU
- d) % de reconversión del SIIA rn SAGU

V. CAD

- a) % de requisiciones atendidas oportunamente
- b) % de consolidación del almacén
- c) Evaluación al desempeño
- d) Ambiente de trabajo

VI. CPY

- a) % de proyectos documntados en tiempo y forma
- a) % de proyectos en tiempo

VII. CNO

- a) Auditorías Internas en TI
- b) No conformidades
- C) No conformidades encontradas en las auditorías internas
- d) Noconformidades al SGC

VIII. CSC

- a) Núm. De boletines emitidos
- b) % de ataques de virus atendidos
- c) Núm. De acutalizaciones de equipos del AVI

- 1) **ResultadoActual**
N/A= no requirió
M= no presentó
OK= si presentó
- 2) **Gráfico Tendencia**
B = Actualizado/ Tendencia
R = Actualizado
M = No actualizado
- 3) **Gráfico Pareto**
B = Actualizado
M = No actualizado
- 4) **Plan de Acción**
B = Actualizado, enfocado
al pareto y efectivo
R = Rechazado
M = No actualizado

1	2	3	4
---	---	---	---

Resultado actual	Gráfico de tendencias	Gráfico de Pareto	Plan de acción
------------------	-----------------------	-------------------	----------------