



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

“Alma Máter del Magisterio Nacional”

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 3973-2025-R-UNE

Chosica, 17 de diciembre del 2025

VISTO el Oficio N° 632-2025-OPyP-UNE, del 03 de diciembre del 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, con Resolución N° 3761-2024-R-UNE, y su modificatoria la Resolución N° 0191-2025-R-UNE, se aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN SU VERSIÓN 2.0;

Que mediante Resolución N° 0642-2025-R-UNE, del 18 de marzo del 2025, se aprueba la Directiva N° 008-2025-R-UNE – DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS;

Que con Oficio N° 542-2025-UM/OPyP-UNE, del 02 de diciembre del 2025, la Jefa de la Unidad de Modernización, conforme a lo coordinado con las áreas competentes, remite al Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el Consolidado de Indicadores de Desempeño del Proceso – Tecnología, Información, Comunicación, para su aprobación;

Que mediante el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto envía al Rectorado el referido expediente, a fin de que el Consejo Universitario determine lo conveniente;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria virtual realizada el 17 de diciembre del 2025; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el CONSOLIDADO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO – TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN, suscrito por las instancias competentes y la oficina técnica correspondiente, dando conformidad al contenido que se adjunta en ciento dieciséis (116) folios.

ARTÍCULO 2°.- DAR A CONOCER a las oficinas pertinentes los alcances de la presente resolución, a fin de que se efectúen las acciones complementarias correspondientes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

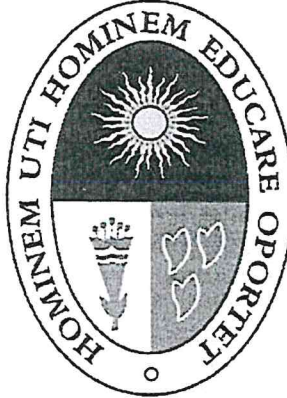


Abg. Anita Luz Chacón Ayala
Secretaría General



Dra. Lida Violeta Asencios Trujillo
Rectora

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**
Alma Mater del Magisterio Nacional



**CONSOLIDADO DE INDICADORES DE
DESEMPEÑO DEL PROCESO - TECNOLOGÍA,
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN**

VERSIÓN 1.0

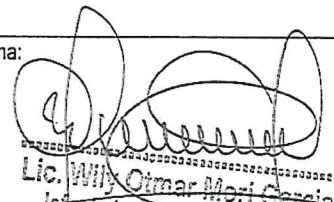
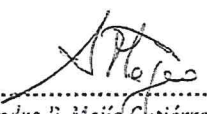
Validado por: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Firma: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Validado por: Lic. Víctor Walter Gallegos Ferrel Director de la Tecnologías de la Información	Firma: Lic. Víctor Walter Gallegos Ferrel Director Oficina de Tecnologías de la Información





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3973-2025-R-UNE

Revisado por: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas Cargo: Jefa de la Unidad de Modernización	Firma:  Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas JEFA
Formulado por: Lic. Wily Otmar Mori Garcia Cargo: Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes	Firma:  Lic. Wily Otmar Mori Garcia Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes
Formulado por: Lic. Alejandro Román Mejía Gutiérrez Cargo: Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas	Firma:  Lic. Alejandro R. Mejía Gutiérrez JEFE UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS





HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N.º	FECHA	FICHA DE INDICADOR	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVO	7
III. ALCANCE	7
IV. BASE LEGAL.....	7
V. INVENTARIO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	9
VI. FICHAS INDIVIDUALES DE INDICADORES.....	14
6.1. Tecnologías, Información, Comunicación.....	14
6.1.1. Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.....	15
6.1.1.1. Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	16
6.1.1.2. Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	17
6.1.1.3. Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	18
6.1.2. Gestión de Redes y Comunicaciones.....	19
6.1.2.1. Instalación de telefonía IP-1	20
6.1.2.2. Instalación de telefonía IP-2	21
6.1.2.3. Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	22
6.1.2.4. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-1.....	23
6.1.2.5. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-2.....	24
6.1.2.6. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-3.....	25
6.1.2.7. Creación de correos institucionales.....	26
6.1.2.8. Creación de accesos a los recursos de red y nube	27
6.1.2.9. Ejecución de mantenimiento de servidores	28
6.1.2.10. Resguardo y recuperación de la información digital	29
6.1.2.11. Gestión de telefonía móvil.....	30
6.1.2.12. Administración de la página web institucional	31
6.1.3. Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario	32
6.1.3.1. Emisión de Informe Técnico-1	33
6.1.3.2. Emisión de Informe Técnico-2	34
6.1.3.3. Emisión de Informe Técnico-3	35
6.1.3.4. Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	36
6.1.3.5. Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	37
6.1.3.6. Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	38
6.1.3.7. Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	39
6.1.3.8. Recupero de información (Data Usuario).....	40
6.1.3.9. Distribución de equipos informáticos.....	41





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

6.1.3.10.	Instalación y configuración de equipos informáticos	42
6.1.3.11.	Gestión de Incidencias	43
6.1.3.12.	Requerimientos y adquisiciones	44
6.1.4.	Gestión de Seguridad de TI.....	45
6.1.4.1.	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI	46
6.1.4.2.	Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información	47
6.1.4.3.	Instalación y actualización de software de seguridad-1	48
6.1.4.4.	Instalación y actualización de software de seguridad-2	49
6.1.4.5.	Instalación y actualización de software de seguridad-3	50
6.1.5.	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	51
6.1.5.1.	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software	52
6.1.5.2.	Elaboración e impresión de los fotochecks	53
6.1.5.3.	Soporte a Software desarrollado por la UDS.....	54
6.1.5.4.	Gestión y organización de documentación interna	55
6.1.5.5.	Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación	56
6.1.6.	Gestión de Transformación Digital	57
6.1.6.1.	Elaboración de normativas de transformación digital	58
6.1.6.2.	Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	59
6.1.6.3.	Gestión de proyectos digitales.....	60
6.1.6.4.	Asesoría en transformación digital	61
6.1.6.5.	Gestión de capacitaciones en competencias digitales.....	62
6.1.6.6.	Elaboración de reportes digitales	63
6.1.6.7.	Gestión y análisis de datos.....	64
VII.	CUADRO CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES	65





I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV), es una casa superior de estudios formadora de profesionales en educación, en administración de empresas, en negocios internacionales, en gastronomía, en hotelería y turismo y en nutrición humana, las autoridades que la conducen son responsables de velar por la calidad académica, salvaguardando que los procesos administrativos se gestionen eficaz y adecuadamente, siguiendo preceptos de la Ley Universitaria y las políticas que rigen la gestión pública acorde a la normativa legal vigente.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Asimismo, se contempla como uno de sus cinco pilares centrales a la "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional" la cual debe adoptarse, de manera paulatina, identificando y priorizando los procesos que agreguen valor, de este modo poder brindar de manera más eficiente y eficaz resultados en productos y servicios que estén destinados a una mayor satisfacción de nuestros usuarios.

En tal sentido, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública", la cual es de aplicación obligatoria, y establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos de forma progresiva de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

En atención a lo antes mencionado, la UNE EGYV alineado a la implementación de la gestión por procesos en su segunda fase, aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en su versión 2.0, aprobada mediante Resolución N° 3761-2024-R-UNE. En base a esta directiva, se definen y caracterizan los indicadores de desempeño identificados en los procesos hasta el nivel de procedimiento, lo que permite establecer mediciones precisas, así como evaluar y analizar el desempeño de estos.

En ese contexto, se elabora el presente Consolidado de Indicadores de Desempeño del Proceso - Tecnología, Información, Comunicación, el cual contiene los indicadores asociados a los procesos y procedimientos que comprenden Gestión de Redes y Comunicaciones, Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario, Gestión de Seguridad de TI, Desarrollo y mantenimiento de Sistemas, Gestión de Transformación Digital, para evaluar su desempeño, facilitando la implementación de la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas, garantizando la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos hacia los usuarios internos y externos.





II. OBJETIVO

El presente Consolidado de Indicadores de Desempeño, es un documento de referencia para la gestión interna, diseñado para establecer, documentar y monitorear los indicadores del proceso de nivel 0 "Tecnología, Información, Comunicación", es de carácter instructivo e informativo, facilitando el seguimiento y medición de los procesos y procedimientos por parte del personal que recurra a su contenido, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGYV.

III. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de las unidades de organización que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y/o servicios que realizan la Oficina de Tecnologías de la Información, Unidad de Soporte Técnico y Redes, Unidad de Desarrollo de Sistemas, Unidad Funcional de Transformación Digital, descritos en el presente Consolidado de Indicadores de Desempeño del Proceso - Tecnología, Información, Comunicación.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, la cual en su artículo 3, establece la adecuación de las disposiciones internas previas a la nueva norma, permitiendo su continuidad en tanto no la contradigan, y otorgando un plazo máximo de ciento ochenta (180) días hábiles para dicha adecuación.
- Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.





- Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE, Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.
- Resolución N° 0642-2025-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2025-R-UNE, Directiva para la Gestión de Indicadores de Desempeño en el marco de la Implementación de la Gestión por Procesos.





V. INVENTARIO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Código del Indicador	Indicador	Código del proceso	Proceso	Responsable
IND01-PA04	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Tecnología, Información, Comunicación	PA04	Tecnologías, Información, Comunicación	Oficina de Tecnologías de la Información
IND01-PA04.01	Porcentaje de cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	PA04.01	Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficina de Tecnologías de la Información
IND01-PA04.01.01	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración del plan de trabajo	PA04.01.01	Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficina de Tecnologías de la Información
IND02-PA04.01.02	Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información	PA04.01.02	Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficina de Tecnologías de la Información
IND03-PA04.01.03	Nivel de satisfacción de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	PA04.01.03	Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Oficina de Tecnologías de la Información
IND02-PA04.02	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Redes y Comunicaciones	PA04.02	Gestión de Redes y Comunicaciones	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND01-PA04.02.01	Tiempo de instalación de equipo telefónico IP	PA04.02.01	Instalación de telefonía IP-1	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND02-PA04.02.01	Tiempo de instalación de software de telefonía	PA04.02.01	Instalación de telefonía IP-2	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND03-PA04.02.02	Tiempo de creación de accesos a red inalámbrica	PA04.02.02	Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND04-PA04.02.03	Tiempo de instalación de puntos de red	PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-1	Unidad de Soporte Técnico y Redes





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3973-2025-R-UNE

Código del Indicador	Indicador	Código del proceso	Proceso	Responsable
IND05-PA04.02.03	Tiempo de ampliación de puntos de red	PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-2	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND06-PA04.02.03	Tiempo de mantenimiento de puntos de red	PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-3	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND07-PA04.02.04	Tiempo de creación de correo	PA04.02.04	Creación de correos institucionales	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND08-PA04.02.05	Tiempo de creación de accesos a recursos de red y nube	PA04.02.05	Creación de accesos a los recursos de red y nube	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND09-PA04.02.06	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento	PA04.02.06	Ejecución de mantenimiento de servidores	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND10-PA04.02.07	Porcentaje de información recuperada	PA04.02.07	Resguardo y recuperación de la información digital	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND11-PA04.02.08	Cumplimiento del plazo de entrega de equipos móviles	PA04.02.08	Gestión de telefonía móvil	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND12-PA04.02.08	Tiempo de publicación en la página web	PA04.02.09	Administración de la página web institucional	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND03-PA04.03	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Soporte Técnico	PA04.03	Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND01-PA04.03.01	Tiempo de envío de Informe Técnico para adquisición de equipo informático	PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-1	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND02-PA04.03.01	Tiempo de envío de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático	PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-2	Unidad de Soporte Técnico y Redes





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3973-2025-R-UNE

Código del Indicador	Indicador	Código del proceso	Proceso	Responsable
IND03-PA04.03.01	Tiempo de envío de Informe Técnico para internamiento de equipo informático	PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-3	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND04-PA04.03.02	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo	PA04.03.02	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND05-PA04.03.03	Tiempo de mantenimiento correctivo	PA04.03.03	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND06-PA04.03.04	Tiempo de envío de Opinión Técnica	PA04.03.04	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND07-PA04.03.05	Tiempo de envío de Acta Validada	PA04.03.05	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND08-PA04.03.06	Porcentaje de información recuperada	PA04.03.06	Recupero de información (Data Usuario)	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND09-PA04.03.07	Tiempo de asignación técnica	PA04.03.07	Distribución de equipos informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND10-PA04.03.08	Tiempo de instalación y/o configuración de equipos informáticos	PA04.03.08	Instalación y configuración de equipos informáticos	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND11-PA04.03.09	Tiempo promedio de atención de incidencias	PA04.03.09	Gestión de Incidencias	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND12-PA04.03.09	Tiempo de elaboración del cuadro de necesidades	PA04.03.10	Requerimientos y adquisiciones	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND04-PA04.04	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Seguridad de TI	PA04.04	Gestión de Seguridad de TI	Unidad de Soporte Técnico y Redes





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

Código del Indicador	Indicador	Código del proceso	Proceso	Responsable
IND01-PA04.04.01	Porcentaje de cumplimiento del plan de seguridad de TI	PA04.04.01	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND02-PA04.04.02	Porcentaje de cumplimiento de Tareas de respaldo	PA04.04.02	Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND03-PA04.04.03	Porcentaje de Cumplimiento de instalación y actualización de software de seguridad	PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-1	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND03-PA04.04.03	Tiempo de instalación de software de seguridad	PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-2	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND03-PA04.04.03	Tiempo de actualización de software de seguridad	PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-3	Unidad de Soporte Técnico y Redes
IND05-PA04.06	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	PA04.05	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Unidad de Desarrollo de Sistemas
IND01-PA04.05.01	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de software	PA04.05.01	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software	Unidad de Desarrollo de Sistemas
IND02-PA04.05.02	Porcentaje de atención de solicitudes de fotochecks	PA04.05.02	Elaboración e impresión de los fotochecks	Unidad de Desarrollo de Sistemas
IND03-PA04.05.03	Tiempo promedio de atención de soporte técnico	PA04.05.03	Soporte a Software desarrollado por la UDS	Unidad de Desarrollo de Sistemas
IND04-PA04.05.04	Porcentaje de requerimientos atendidos	PA04.05.04	Gestión y organización de documentación interna	Unidad de Desarrollo de Sistemas
IND05-PA04.05.05	Porcentaje de cumplimiento en la generación de archivos	PA04.05.05	Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación	Unidad de Desarrollo de Sistemas





Código del Indicador	Indicador	Código del proceso	Proceso	Responsable
IND06-PA04.06	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Transformación Digital	PA04.06	Gestión de Transformación Digital	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND01-PA04.06.01	Número de normativas de transformación digital elaboradas	PA04.06.01	Elaboración de normativas de transformación digital	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND02-PA04.06.02	Nivel de cumplimiento de la estrategia de transformación digital	PA04.06.02	Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND03-PA04.06.03	Número de proyectos digitales formulados	PA04.06.03	Gestión de proyectos digitales	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND04-PA04.06.04	Número de atenciones de asesoría en transformación digital	PA04.06.04	Asesoría en transformación digital	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND05-PA04.06.05	Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas	PA04.06.05	Gestión de capacitaciones en competencias digitales	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND06-PA04.06.06	Número de reportes digitales elaborados	PA04.06.06	Elaboración de reportes digitales	Unidad Funcional de Transformación Digital
IND07-PA04.06.07	Número de análisis de datos elaborados	PA04.06.07	Gestión y análisis de datos	Unidad Funcional de Transformación Digital





VI. FICHAS INDIVIDUALES DE INDICADORES

6.1. Tecnologías, Información, Comunicación

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Tecnologías, Información, Comunicación	Cód. proc.	PA04
Objetivo del proceso	Formular y ejecutar el Plan Operativo Informático de la UNE EGYV, gestionando la red integral y la página web para garantizar una comunicación efectiva con la comunidad universitaria. Además, se busca analizar y desarrollar software según las necesidades de las dependencias, establecer protocolos para su uso y mantenimiento, y ofrecer soporte técnico en software y hardware, manteniendo actualizado el inventario correspondiente.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Tecnología, Información, Comunicación	Cód. ind.	IND01-PA04
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Tecnología, Información, Comunicación		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procesos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procesos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	- N° de procesos cumplidos - N° total de procesos		
Frecuencia	Semestral		
Oportunidad de medida	Fin de semestre		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Oficina de Tecnologías de la Información		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2025-I		100.00%	0.00%
2026-I		100.00%	0.00%
2027-I		100.00%	0.00%
2028-I		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.1. Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. proc.	PA04.01
Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar de manera integral las actividades de gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimizando el uso de los recursos tecnológicos, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la seguridad y promoviendo la innovación, mediante un ciclo continuo de gestión que responda a las necesidades de la UNE EGYV.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. ind.	IND01-PA04.01
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	- N° de procedimientos cumplidos - N° total de procedimientos		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Oficina de Tecnologías de la Información		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.1.1. Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. proc.	PA04.01.01	
Objetivo del proceso	Planificar de manera integral la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, definiendo actividades, recursos y estrategias que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia operativa de las diversas unidades de la UNE EGYV.			
Indicador	Porcentaje de avance en la elaboración del plan de trabajo	Cód. ind.	IND01-PA04.01.01	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Determinar el avance en la elaboración del plan de trabajo de gestión de TIC, garantizando que las actividades estén debidamente estructuradas y alineadas a los objetivos institucionales.			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de secciones del plan completadas} / N^{\circ} \text{ total de secciones del plan}) \times 100\%$			
Unidad de medida	%			
Variables	• N° de secciones del plan completadas, N° total de secciones del plan			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	100%			
Fuentes de datos	Correos, oficios, resoluciones rectorales			
Responsable de la medición	Oficina de Tecnologías de la Información			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		100.00%	0.00%	
2027		100.00%	0.00%	
2028		100.00%	0.00%	
2029		100.00%	0.00%	
Observaciones				





6.1.1.2. Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. proc.	PA04.01.02
Objetivo del proceso	Ejecutar y dar seguimiento a la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, asegurando la correcta implementación de actividades, el cumplimiento del marco normativo institucional y la atención oportuna de las necesidades de las diversas unidades de la UNE EGYV.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.	Cód. ind.	IND02-PA04.01.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento del plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información, asegurando la correcta ejecución de las actividades planificadas.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Informe de implementación del plan de trabajo		
Responsable de la medición	Oficina de Tecnologías de la Información		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.1.3. Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. proc.	PA04.01.03	
Objetivo del proceso	Evaluar de manera sistemática la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante el análisis de resultados, indicadores y retroalimentación de los usuarios, con el fin de garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la UNE EGYV.			
Indicador	Nivel de satisfacción de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Cód. ind.	IND03-PA04.01.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de las TIC, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos} / N^{\circ} \text{ total de usuarios encuestados}) \times 100\%$			
Unidad de medida	%			
Variables	• N° de usuarios satisfechos, N° total de usuarios encuestados			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	100%			
Fuentes de datos	Encuestas de satisfacción			
Responsable de la medición	Oficina de Tecnologías de la Información			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		100.00%	0.00%	
2027		100.00%	0.00%	
2028		100.00%	0.00%	
2029		100.00%	0.00%	
Observaciones				





6.1.2. Gestión de Redes y Comunicaciones

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de Redes y Comunicaciones.	Cód. proc.	PA04.02
Objetivo del proceso	Diseñar y gestionar la aprobación de la red informática de la UNE EGYV. Administrar la página web institucional, correos institucionales, accesos a WiFi, redes, nube (Comunidad Universitaria). Gestionar los puntos de red de las dependencias. Gestionar la seguridad de la información mediante mantenimientos preventivos de los servidores de la UNE EGYV así como también realizar los trabajos de respaldo (back up) periódicos.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Redes y Comunicaciones.	Cód. ind.	IND02-PA04.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Gestión de Redes y Comunicaciones		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de procedimientos cumplidos, N° total de procedimientos		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.2.1. Instalación de telefonía IP-1

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación de telefonía IP.	Cód. proc.	PA04.02.01	
Objetivo del proceso	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGyV.			
Indicador	Tiempo de instalación de equipo telefónico IP.	Cód. ind.	IND01-PA04.02.01	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el tiempo requerido para instalar los equipos telefónicos IP, a fin de garantizar la atención oportuna y la comunicación eficiente entre dependencias.			
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.2.2. Instalación de telefonía IP-2

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación de telefonía IP.	Cód. proc.	PA04.02.01	
Objetivo del proceso	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGyV.			
Indicador	Tiempo de instalación de software de telefonía.	Cód. ind.	IND02-PA04.02.01	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Evaluar la oportunidad en la instalación del software de telefonía, garantizando la disponibilidad de comunicación digital en la institución.			
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.2.3. Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	Cód. proc.	PA04.02.02
Objetivo del proceso	Brindar acceso a los servicios de red inalámbrica (Wifi) a los miembros de la Comunidad Universitaria a fin de que puedan conectarse desde cualquier equipo (celular, Tablet, laptop, etc.) y lugar dentro del campus universitario.		
Indicador	Tiempo de creación de accesos a red inalámbrica.	Cód. ind.	IND03-PA04.02.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de creación de accesos a la red inalámbrica, asegurando una conectividad rápida y eficiente para los usuarios de la comunidad universitaria.		
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de usuario		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.2.4. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-1

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.	Cód. proc.	PA04.02.03	
Objetivo del proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGyV.			
Indicador	Tiempo de instalación de puntos de red.	Cód. ind.	IND04-PA04.02.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Evaluar la oportunidad de instalación de nuevos puntos de red, garantizando el acceso continuo a los servicios digitales institucionales.			
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.2.5. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-2

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.	Cód. proc.	PA04.02.03	
Objetivo del proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGyV.			
Indicador	Tiempo de ampliación de puntos de red.	Cód. ind.	IND05-PA04.02.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de ampliación de puntos de red, con el fin de optimizar la cobertura y capacidad de la red universitaria.			
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				



6.1.2.6. Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-3

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.	Cód. proc.	PA04.02.03	
Objetivo del proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGyV.			
Indicador	Tiempo de mantenimiento de puntos de red.	Cód. ind.	IND06-PA04.02.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Determinar el tiempo de mantenimiento de puntos de red, asegurando la estabilidad y funcionamiento óptimo del sistema de comunicación interna.			
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.2.7. Creación de correos institucionales

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Creación de correos institucionales	Cód. proc.	PA04.02.04
Objetivo del proceso	Garantizar los medios formales de comunicación.		
Indicador	Tiempo de creación de correo	Cód. ind.	IND07-PA04.02.04
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de creación de cuentas de correo institucional, garantizando una comunicación formal y eficiente dentro de la UNE EGYV.		
Fórmula	Fecha de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de usuario		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.2.8. Creación de accesos a los recursos de red y nube

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Creación de accesos a los recursos de red y nube.	Cód. proc.	PA04.02.05
Objetivo del proceso	Brindar a los usuarios acceso, según corresponda, a los servicios de red y nube.		
Indicador	Tiempo de creación de accesos a recursos de red y nube.	Cód. ind.	IND08-PA04.02.05
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el tiempo de atención en la creación de accesos a la red y nube, asegurando disponibilidad y acceso oportuno a los recursos digitales institucionales.		
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de accesos		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.2.9. Ejecución de mantenimiento de servidores

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Ejecución de mantenimiento de servidores	Cód. proc.	PA04.02.06	
Objetivo del proceso	Garantizar el óptimo funcionamiento de los servidores de la UNE EGYV.			
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento.	Cód. ind.	IND09-PA04.02.06	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las tareas programadas de mantenimiento de servidores, garantizando su disponibilidad y funcionamiento continuo.			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$			
Unidad de medida	%			
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	100%			
Fuentes de datos	Correos, oficios, cronograma de actividades			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		100.00%	0.00%	
2027		100.00%	0.00%	
2028		100.00%	0.00%	
2029		100.00%	0.00%	
Observaciones				





6.1.2.10. Resguardo y recuperación de la información digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Resguardo y recuperación de la información digital.	Cód. proc.	PA04.02.07
Objetivo del proceso	Mantener y salvaguardar la seguridad e integridad de la información de la UNE EGYV.		
Indicador	Porcentaje de información recuperada.	Cód. ind.	IND10-PA04.02.07
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Determinar el porcentaje de información digital recuperada, con el fin de asegurar la integridad y disponibilidad de los datos institucionales.		
Fórmula	$(\text{Total de información recuperada} / \text{Total de información solicitada para recuperación}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• Total de información recuperada, Total de información solicitada para recuperación		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.2.11. Gestión de telefonía móvil

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de telefonía móvil.	Cód. proc.	PA04.02.08
Objetivo del proceso	Garantizar la disponibilidad, administración y control del servicio de telefonía móvil asignado al personal autorizado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.		
Indicador	Cumplimiento del plazo de entrega de equipos móviles.	Cód. ind.	IND11-PA04.02.08
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar la eficiencia del proceso de atención de entregas de equipos móviles, asegurando que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos, optimizando los recursos y garantizando la disponibilidad del servicio para el personal autorizado de la UNE EGYV.		
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de entregas realizadas dentro del plazo establecido}}{\text{N}^\circ \text{ total de entregas programadas}} \right) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	N° de entregas realizadas dentro del plazo establecido, N° total de entregas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, formato de entrega/retiro		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.2.12. Administración de la página web institucional

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Administración de la página web institucional.	Cód. proc.	PA04.02.09
Objetivo del proceso	Administrar la información institucional que se publica para conocimiento público según las normas vigentes.		
Indicador	Tiempo de publicación en la página web.	Cód. ind.	IND12-PA04.02.09
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar la oportunidad en la publicación de información en la página web, garantizando transparencia y acceso ciudadano.		
Fórmula	Fecha de publicación – Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborables		
Variables	• Fecha de publicación, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días	Entre 6 - 10 días	Menor a 5 días
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días	0.00%
2027		5 días	0.00%
2028		5 días	0.00%
2029		5 días	0.00%
Observaciones			





6.1.3. Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario	Cód. proc.	PA04.03
Objetivo del proceso	"Brindar asistencia técnica en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos de la UNE EGYV. Apoyar en los procesos de adquisición, administración, operatividad, distribución, instalación, capacitación, formulación de especificaciones técnicas y términos de referencia en torno a los equipos informáticos, accesorios, partes, suministros y licencias de software garantizando el buen funcionamiento del parque informático, coordinando permanentemente con las dependencias de la Institución."		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Soporte Técnico	Cód. ind.	IND03-PA04.03
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Soporte Técnico		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de procedimientos cumplidos, N° total de procedimientos		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.3.1. Emisión de Informe Técnico-1

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Emisión de Informe Técnico.	Cód. proc.	PA04.03.01
Objetivo del proceso	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGyV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.		
Indicador	Tiempo de envío de Informe Técnico para adquisición de equipo informático	Cód. ind.	IND01-PA04.03.01
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de envío del informe técnico para adquisición de equipos, garantizando decisiones oportunas de compra.		
Fórmula	Fecha de envío de Informe Técnico - Fecha de recepción de solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de envío de Informe Técnico, Fecha de recepción de solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de informe técnico		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.3.2. Emisión de Informe Técnico-2

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Emisión de Informe Técnico	Cód. proc.	PA04.03.01	
Objetivo del proceso	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGyV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.			
Indicador	Tiempo de envío de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático	Cód. ind.	IND02-PA04.03.01	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Evaluar la oportunidad en el envío del informe técnico para mantenimiento, con el fin de asegurar la pronta atención de fallas.			
Fórmula	Fecha de envío de Informe Técnico - Fecha de recepción de solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de envío de Informe Técnico, Fecha de recepción de solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de informe técnico			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.3.3. Emisión de Informe Técnico-3

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso		Emisión de Informe Técnico		Cód. proc.	PA04.03.01
Objetivo del proceso		Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGYV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.			
Indicador	Tiempo de envío de Informe Técnico para internamiento de equipo informático.	Cód. ind.	IND03-PA04.03.01		
		Versión	Versión: 1.0		
Finalidad del indicador		Determinar el tiempo de emisión del informe técnico para internamiento de equipos, garantizando la gestión patrimonial oportuna.			
Fórmula		Fecha de envío de Informe Técnico - Fecha de recepción de solicitud			
Unidad de medida		Días laborales			
Variables		• Fecha de envío de Informe Técnico, Fecha de recepción de solicitud			
Frecuencia		Anual			
Oportunidad de medida		Fin de año			
Línea base		[Línea base actual]			
Meta		5 días laborales			
Fuentes de datos		Correos, oficios, registro de informe técnico			
Responsable de la medición		Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio		
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales		
Medición del indicador					
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos		
2026		5 días laborales	0.00%		
2027		5 días laborales	0.00%		
2028		5 días laborales	0.00%		
2029		5 días laborales	0.00%		
Observaciones					





6.1.3.4. Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.	Cód. proc.	PA04.03.02
Objetivo del proceso	Garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos informáticos mediante el mantenimiento preventivo que deben tener.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo.	Cód. ind.	IND04-PA04.03.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de las tareas de mantenimiento preventivo, asegurando la conservación y operatividad de los equipos informáticos.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, cronograma de actividades		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.3.5. Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos.	Cód. proc.	PA04.03.03
Objetivo del proceso	Corregir incidencias o fallas de los equipos informáticos de tal manera de dejarlos operativos.		
Indicador	Tiempo de mantenimiento correctivo.	Cód. ind.	IND05-PA04.03.03
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el tiempo de ejecución de los mantenimientos correctivos, con el fin de restablecer la operatividad de los equipos en el menor tiempo posible.		
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.3.6. Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos.		Cód. proc.	PA04.03.04
Objetivo del proceso	Emitir la evaluación técnica que sustente la selección de equipos informáticos para su adquisición.			
Indicador	Tiempo de envío de Opinión Técnica.	Cód. ind.	IND06-PA04.03.04	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Determinar el tiempo de envío de la opinión técnica, garantizando que los procesos de adquisición se realicen con sustento técnico y oportunidad.			
Fórmula	Fecha de envío de Opinión Técnica - Fecha de recepción de solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de envío de Opinión Técnica, Fecha de recepción de solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				









6.1.3.7. Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.	Cód. proc.	PA04.03.05	
Objetivo del proceso	Validar las especificaciones técnicas remitidas por la Unidad de Compras para adquisiciones.			
Indicador	Tiempo de envío de Acta Validada.	Cód. ind.	IND07-PA04.03.05	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de emisión del acta validada, asegurando la conformidad técnica de los bienes informáticos adquiridos.			
Fórmula	Fecha de envío de Acta Validada - Fecha de recepción de solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de envío de Acta Validada, Fecha de recepción de solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.3.8. Recupero de información (Data Usuario)

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Recupero de información (Data Usuario).	Cód. proc.	PA04.03.06
Objetivo del proceso	Recuperar o rescatar la mayor cantidad de información posible del usuario de un dispositivo físico de almacenamiento dañado.		
Indicador	Porcentaje de información recuperada.	Cód. ind.	IND08-PA04.03.06
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Determinar el porcentaje de información recuperada de dispositivos dañados, garantizando la continuidad de las actividades institucionales.		
Fórmula	$(\text{Total de información recuperada} / \text{Total de información solicitada para recuperación}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• Total de información recuperada, Total de información solicitada para recuperación		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención, registro ingreso y salida de bienes informáticos		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.3.9. Distribución de equipos informáticos

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Distribución de equipos informáticos	Cód. proc.	PA04.03.07	
Objetivo del proceso	Asignar de manera adecuada los bienes informáticos acorde a las necesidades técnicas de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV de tal manera de garantizar el desarrollo de sus funciones.			
Indicador	Tiempo de asignación técnica.	Cód. ind.	IND09-PA04.03.07	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de asignación técnica de equipos, asegurando una distribución eficiente y alineada a las necesidades de las dependencias.			
Fórmula	Fecha de envío de propuesta - Fecha de recepción de solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de envío de propuesta, Fecha de recepción de solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.3.10. Instalación y configuración de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Instalación y configuración de equipos informáticos	Cód. proc.	PA04.03.08
Objetivo del proceso	Garantizar la operatividad de los bienes informáticos para los fines de las distintas áreas usuarias de la UNE EGyV.		
Indicador	Tiempo de instalación y/o configuración de equipos informáticos.	Cód. ind.	IND10-PA04.03.08
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el tiempo de ejecución de instalaciones y configuraciones, con el fin de mejorar la calidad del servicio técnico brindado.		
Fórmula	Fecha de firma de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de firma de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.3.11. Gestión de Incidencias

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de Incidencias	Cód. proc.	PA04.03.09
Objetivo del proceso	Atender y resolver oportunamente las incidencias técnicas reportadas por los usuarios de la UNE EGYV, garantizando la continuidad operativa de los equipos y servicios informáticos institucionales.		
Indicador	Tiempo promedio de atención de incidencias.	Cód. ind.	IND11-PA04.03.09
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la eficiencia y oportunidad del proceso de atención de incidencias técnicas reportadas por los usuarios de la UNE EGYV, asegurando que los problemas sean atendidos y resueltos en los plazos establecidos.		
Fórmula	Fecha de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de atención		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.3.12. Requerimientos y adquisiciones

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Requerimientos y adquisiciones.	Cód. proc.	PA04.03.10
Objetivo del proceso	Elaborar el cuadro de necesidades de equipos, accesorios y servicios de la dependencia y generar los pedidos de adquisición de los mismos.		
Indicador	Tiempo de elaboración del cuadro de necesidades.	Cód. ind.	IND12-PA04.03.10
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el tiempo de elaboración del cuadro de necesidades, asegurando una planificación oportuna de adquisiciones tecnológicas.		
Fórmula	Fecha de envío de CN - Fecha de elaboración de CN		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de envío de CN, Fecha de elaboración de CN		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, cuadro de necesidades		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.4. Gestión de Seguridad de TI

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de Seguridad de TI	Cód. proc.	PA04.04
Objetivo del proceso	Gestionar de manera integral la seguridad de la tecnología de la información (TI) en la UNE EGYV, mediante la planificación, implementación, monitoreo y actualización continua de medidas de protección, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional, el cumplimiento de la normativa vigente, y la operatividad óptima de los sistemas y equipos a través de respaldos periódicos y la instalación y actualización constante de software de seguridad.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Seguridad de TI.	Cód. ind.	IND04-PA04.04
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Gestión de Seguridad de TI.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de procedimientos cumplidos, N° total de procedimientos		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.4.1. Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI.	Cód. proc.	PA04.04.01
Objetivo del proceso	Definir, elaborar e implementar planes de seguridad tecnológica que aseguren la protección de la información y los activos digitales de la UNE EGYV, en concordancia con la normativa nacional y las políticas internas de seguridad.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento del plan de seguridad de TI	Cód. ind.	IND01-PA04.04.01
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de las tareas del plan de seguridad de TI, garantizando la protección integral de la información institucional.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, resoluciones rectorales		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.4.2. Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información.	Cód. proc.	PA04.04.02
Objetivo del proceso	Garantizar la disponibilidad, integridad y recuperación de la información crítica de la UNE EGYV mediante la ejecución planificada, periódica y controlada de respaldos en servidores y sistemas institucionales.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de Tareas de respaldo.	Cód. ind.	IND02-PA04.04.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el cumplimiento de las tareas de respaldo programadas, con el fin de asegurar la disponibilidad y recuperación de la información.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, cronograma de actividades		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.4.3. Instalación y actualización de software de seguridad-1

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Instalación y actualización de software de seguridad	Cód. proc.	PA04.04.03
Objetivo del proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		
Indicador	Porcentaje de Cumplimiento de instalación y actualización de software de seguridad.	Cód. ind.	IND03-PA04.04.03
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el grado de ejecución de las tareas de instalación y actualización de software de seguridad, asegurando la protección de los sistemas.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Tareas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Tareas programadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° Tareas ejecutadas, N° Tareas programadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, cronograma de actividades		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.4.4. Instalación y actualización de software de seguridad-2

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Instalación y actualización de software de seguridad	Cód. proc.	PA04.04.03	
Objetivo del proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.			
Indicador	Tiempo de atención de requerimiento de instalación de software de seguridad.	Cód. ind.	IND03-PA04.04.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Evaluar el tiempo de instalación del software de seguridad, garantizando su implementación oportuna.			
Fórmula	Fecha de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud			
Unidad de medida	Días laborales			
Variables	• Fecha de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	5 días laborales			
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad			
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		5 días laborales	0.00%	
2027		5 días laborales	0.00%	
2028		5 días laborales	0.00%	
2029		5 días laborales	0.00%	
Observaciones				





6.1.4.5. Instalación y actualización de software de seguridad-3

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Instalación y actualización de software de seguridad.	Cód. proc.	PA04.04.03
Objetivo del proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		
Indicador	Tiempo de atención de requerimiento de actualización de software de seguridad.	Cód. ind.	IND03-PA04.04.03
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Determinar el tiempo de actualización del software de seguridad, asegurando su vigencia y funcionalidad.		
Fórmula	Fecha de conformidad - Fecha de recepción de Solicitud		
Unidad de medida	Días laborales		
Variables	• Fecha de conformidad, Fecha de recepción de Solicitud		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	5 días laborales		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad		
Responsable de la medición	Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Mayor a 10 días laborales	Entre 6 - 10 días laborales	Menor a 5 días laborales
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		5 días laborales	0.00%
2027		5 días laborales	0.00%
2028		5 días laborales	0.00%
2029		5 días laborales	0.00%
Observaciones			





6.1.5.Desarrollo y mantenimiento de Sistemas

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Cód. proc.	PA04.05
Objetivo del proceso	Asesorar en la formulación y evaluación de proyectos informáticos a las dependencias académicas y administrativas que lo requieran. Verificar el mantenimiento, seguimiento y operatividad del Sistema SIGA-UNE y aplicaciones que se desarrollan en la Unidad de Desarrollo de Sistemas.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Cód. ind.	IND05-PA04.05
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de procedimientos cumplidos, N° total de procedimientos		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)		
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.5.1. Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software.	Cód. proc.	PA04.05.01
Objetivo del proceso	Atender los requerimientos para el desarrollo, ampliación y mantenimiento de software en las Áreas usuarias de la UNE EGyV.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de software.	Cód. ind.	IND01-PA04.05.01
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la eficacia para atender y cerrar las solicitudes de desarrollo, ampliación y mantenimiento de software enviadas por las áreas usuarias.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de software atendidas en el mes} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de software recibidas en el mes}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de solicitudes de software atendidas en el mes, N° de solicitudes de software recibidas en el mes		
Frecuencia	Mensual		
Oportunidad de medida	Fin de mes		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta anual	100%		
Fuentes de datos	Ficha de Control y seguimiento de proyectos de software		
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.5.2. Elaboración e impresión de los fotochecks

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Elaboración e impresión de los fotochecks	Cód. proc.	PA04.05.02
Objetivo del proceso	Elaborar el documento de identificación institucional.		
Indicador	Porcentaje de atención de solicitudes de fotochecks.	Cód. ind.	IND02-PA04.05.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Determinar la capacidad para procesar, imprimir y entregar los documentos de identificación institucional (fotochecks) solicitados por la Unidad de Recursos Humanos.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de fotochecks atendidas en el mes} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de fotochecks recibidas en el mes}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	N° de solicitudes de fotochecks atendidas en el mes, N° de solicitudes de fotochecks recibidas en el mes		
Frecuencia	Mensual		
Oportunidad de medida	Fin de mes		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta anual	100%		
Fuentes de datos	Cuaderno de registro		
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.5.3. Soporte a Software desarrollado por la UDS

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Soporte a Software desarrollado por la UDS	Cód. proc.	PA04.05.03	
Objetivo del proceso	Atender necesidades urgentes y rápidas de los usuarios en problemas detectados en algún software implementado por la UDS.			
Indicador	Tiempo promedio de atención de soporte técnico.	Cód. ind.	IND03-PA04.05.03	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Determinar el tiempo medio que se invierte resolver las incidencias o problemas reportados por los usuarios, con el fin de evaluar la agilidad y eficiencia del servicio de soporte .			
Fórmula	$\Sigma(\text{Tiempo invertido en las atenciones del mes}) / \text{N}^{\circ} \text{ de atenciones realizadas en el mes}$			
Unidad de medida	Minutos			
Variables	• Tiempo total invertido en las atenciones del mes, N° total de atenciones realizadas en el mes			
Frecuencia	Mensual			
Oportunidad de medida	Fin de mes			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta anual	30 minutos por atención			
Fuentes de datos	Control y seguimiento de atenciones, ficha de atención			
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	75 minutos por atención a más	Entre 30 - 75 minutos por atención	Menor a 30 minutos por atención	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		30 minutos por atención	0.00%	
2027		30 minutos por atención	0.00%	
2028		30 minutos por atención	0.00%	
2029		30 minutos por atención	0.00%	
Observaciones				





6.1.5.4. Gestión y organización de documentación interna

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión y organización de documentación interna	Cód. proc.	PA04.05.04
Objetivo del proceso	Gestionar la recepción, canalización y atención de los requerimientos documentales de la Unidad provenientes de fuentes internas y externas, con el fin de viabilizar el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo de la Unidad, garantizando su trazabilidad y respuesta oportuna.		
Indicador	Porcentaje de requerimientos atendidos.	Cód. ind.	IND04-PA04.05.04
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el nivel de atención de requerimientos documentarios, asegurando la organización y disponibilidad de la información interna.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de requerimientos atendidos en el mes} / N^{\circ} \text{ total de requerimientos en el mes}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de requerimientos atendidos en el mes, N° total de requerimientos en el mes		
Frecuencia	Mensual		
Oportunidad de medida	Fin de mes		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta anual	100%		
Fuentes de datos	Control y seguimiento de atenciones		
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.5.5. Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación	Cód. proc.	PA04.05.05
Objetivo del proceso	Generar archivos para la actualización de tasas educativas y datos de alumnos, por parte del Banco de la Nación, a fin de garantizar la correcta ejecución de las transacciones y trámites correspondientes.		
Indicador	Porcentaje de cumplimiento en la generación de archivos.	Cód. ind.	IND05-PA04.05.05
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Garantizar la entrega oportuna de los archivos requeridos para la sincronización con el Banco de la Nación.		
Fórmula	(N° de solicitudes de archivos entregados en el mes / N° de solicitudes de archivos recibidas en el mes) x100%		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de solicitudes de archivos entregados en el mes, N° de solicitudes de archivos recibidas en el mes		
Frecuencia	Mensual		
Oportunidad de medida	Fin de mes		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta anual	100%		
Fuentes de datos	Control y seguimiento de envíos al BN		
Responsable de la medición	Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.6. Gestión de Transformación Digital

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Nombre del proceso	Gestión de Transformación Digital.	Cód. proc.	PA04.06	
Objetivo del proceso	Dirigir, coordinar y supervisar las acciones de transformación digital en la institución, garantizando la implementación de lineamientos, normativas y estrategias que fortalezcan la gestión pública digital en concordancia con la Política Nacional de Transformación Digital y otras disposiciones normativas vigentes.			
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Transformación Digital	Cód. ind.	IND06-PA04.06	
		Versión	Versión: 1.0	
Finalidad del indicador	Medir el nivel de cumplimiento de los procesos de Gestión de Transformación Digital			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos cumplidos} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos}) \times 100\%$			
Unidad de medida	%			
Variables	• N° de procedimientos cumplidos, N° total de procedimientos			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	Fin de año			
Línea base	[Línea base actual]			
Meta	100%			
Fuentes de datos	Registros de desempeño de los procesos / procedimientos (fichas de indicadores)			
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital			
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio	
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más	
Medición del indicador				
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos	
2026		100.00%	0.00%	
2027		100.00%	0.00%	
2028		100.00%	0.00%	
2029		100.00%	0.00%	
Observaciones				





6.1.6.1. Elaboración de normativas de transformación digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Elaboración de normativas de transformación digital.	Cód. proc.	PA04.06.01
Objetivo del proceso	Definir, aprobar y difundir normativas que regulen la implementación de la transformación digital en la UNE EGYV, garantizando su alineación con la normativa nacional y las políticas institucionales.		
Indicador	Número de normativas de transformación digital elaboradas.	Cód. ind.	IND01-PA04.06.01
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de normativas de transformación digital elaboradas, asegurando el marco regulatorio necesario para su implementación.		
Fórmula	Número de normativas de transformación digital elaboradas		
Unidad de medida	Unidad		
Variables	• Número de normativas de transformación digital elaboradas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	2 normativas elaboradas		
Fuentes de datos	Correos, oficios, resoluciones rectorales, normativas de transformación digital		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Ninguna normativa elaborada	1 normativa elaborada	2 normativas elaboradas a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		2 normativas elaboradas	0.00%
2027		2 normativas elaboradas	0.00%
2028		2 normativas elaboradas	0.00%
2029		2 normativas elaboradas	0.00%
Observaciones			





6.1.6.2. Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	Cód. proc.	PA04.06.02
Objetivo del proceso	Realizar el seguimiento, evaluación y mejora continua de la Estrategia de Transformación Digital de la UNE EGYV, garantizando su cumplimiento, pertinencia y alineamiento con el Plan Estratégico Institucional, para fortalecer la innovación, modernización y eficiencia en la gestión académica y administrativa.		
Indicador	Nivel de cumplimiento de la estrategia de transformación digital.	Cód. ind.	IND02-PA04.06.02
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Evaluar el grado de avance y efectividad en la ejecución de la estrategia de transformación digital de la UNE EGYV, garantizando su alineación con el plan estratégico institucional.		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de actividades cumplidas} / N^{\circ} \text{ total de actividades planificadas}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de actividades cumplidas, N° total de actividades planificadas		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Correos, oficios, reportes de avances, resoluciones rectorales		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.6.3. Gestión de proyectos digitales

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de proyectos digitales		Cód. proc.	PA04.06.03	
Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar y evaluar proyectos de transformación digital garantizando su cumplimiento en tiempo, costo y calidad, con el fin de consolidarlos en el portafolio de proyectos del Plan de Gobierno Digital.				
Indicador	Número de proyectos digitales formulados.	Cód. ind.	IND03-PA04.06.03		
		Versión	Versión: 1.0		
Finalidad del indicador	Medir el número de proyectos digitales formulados, con el fin de impulsar la innovación y modernización institucional.				
Fórmula	Número de proyectos digitales formulados				
Unidad de medida	Unidad				
Variables	• Número de proyectos digitales formulados				
Frecuencia	Anual				
Oportunidad de medida	Fin de año				
Línea base	[Línea base actual]				
Meta	2 proyectos formulados				
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad				
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital				
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio		
	Ningún proyecto formulado	Entre 1 proyecto formulado	2 proyectos formulados a más		
Medición del indicador					
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos		
2026		2 proyectos formulados	0.00%		
2027		2 proyectos formulados	0.00%		
2028		2 proyectos formulados	0.00%		
2029		2 proyectos formulados	0.00%		
Observaciones					





6.1.6.4. Asesoría en transformación digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Asesoría en transformación digital.	Cód. proc.	PA04.06.04
Objetivo del proceso	Brindar asesoría en el uso de soluciones digitales para mejorar la gestión académica y administrativa.		
Indicador	Número de atenciones de asesoría en transformación digital.	Cód. ind.	IND04-PA04.06.04
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de asesorías digitales brindadas, fortaleciendo las capacidades tecnológicas institucionales.		
Fórmula	Número de atenciones de asesoría en transformación digital.		
Unidad de medida	Unidad		
Variables	• Número de atenciones de asesoría en transformación digital.		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	3 atenciones de asesoría digital		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de conformidad		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Ninguna atención de asesoría digital	Entre 1 - 2 atenciones de asesoría digital	3 atenciones de asesoría digital a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		3 atenciones de asesoría digital	0.00%
2027		3 atenciones de asesoría digital	0.00%
2028		3 atenciones de asesoría digital	0.00%
2029		3 atenciones de asesoría digital	0.00%
Observaciones			





6.1.6.5. Gestión de capacitaciones en competencias digitales

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión de capacitaciones en competencias digitales.	Cód. proc.	PA04.06.05
Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar y evaluar programas de capacitación en competencias digitales para las diversas áreas de la UNE EGYV.		
Indicador	Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas	Cód. ind.	IND05-PA04.06.05
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios capacitados, promoviendo la mejora continua en las competencias digitales del personal.		
Fórmula	$((N^{\circ} \text{ de usuarios por categoría} \times \text{Puntaje de la categoría}) / N^{\circ} \text{ Total de usuarios capacitados}) \times 100\%$		
Unidad de medida	%		
Variables	• N° de usuarios por categoría, Puntaje de la categoría, N° Total de usuarios capacitados		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	100%		
Fuentes de datos	Programa de capacitación, Registro de asistencia, Encuestas de satisfacción		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Menor a 50% cumplimiento	Entre 50% - 75% cumplimiento	75% cumplimiento a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		100.00%	0.00%
2027		100.00%	0.00%
2028		100.00%	0.00%
2029		100.00%	0.00%
Observaciones			





6.1.6.6. Elaboración de reportes digitales

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Elaboración de reportes digitales	Cód. proc.	PA04.06.06
Objetivo del proceso	Elaborar y remitir a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM los reportes digitales de cumplimiento normativo y de avance institucional, garantizando que la información consolidada cumpla con los lineamientos institucionales, sea confiable, precisa y oportuna, para asegurar la transparencia y el seguimiento de la gestión digital de la UNE EGYV.		
Indicador	Número de reportes digitales elaborados.	Cód. ind.	IND06-PA04.06.07
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de reportes digitales elaborados, garantizando el cumplimiento de la normativa y la transparencia institucional.		
Fórmula	Número de reportes digitales elaborados		
Unidad de medida	Unidad		
Variables	• Número de reportes digitales elaborados		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	2 reportes elaborados		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de entrega		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Ningún reporte elaborado	Entre 1 reporte elaborado	2 reportes elaborados a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		2 reportes elaborados	0.00%
2027		2 reportes elaborados	0.00%
2028		2 reportes elaborados	0.00%
2029		2 reportes elaborados	0.00%
Observaciones			





6.1.6.7. Gestión y análisis de datos

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
Nombre del proceso	Gestión y análisis de datos	Cód. proc.	PA04.06.07
Objetivo del proceso	Analizar y procesar datos institucionales provenientes de diversas fuentes, a fin de generar información confiable y útil que permita identificar patrones, evaluar el desempeño institucional y apoyar la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua de la UNE EGYV.		
Indicador	Número de análisis de datos elaborados.	Cód. ind.	IND07-PA04.06.08
		Versión	Versión: 1.0
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de análisis de datos elaborados, con el fin de apoyar la toma de decisiones estratégicas y la mejora institucional.		
Fórmula	Número de análisis de datos elaborados		
Unidad de medida	Unidad		
Variables	• Número de análisis de datos elaborados		
Frecuencia	Anual		
Oportunidad de medida	Fin de año		
Línea base	[Línea base actual]		
Meta	3 análisis elaborados		
Fuentes de datos	Correos, oficios, registro de entrega		
Responsable de la medición	Unidad Funcional de Transformación Digital		
Rango de control	Límite crítico	Límite de alerta	Límite satisfactorio
	Ningún análisis elaborado	Entre 1 - 2 análisis elaborados	3 análisis elaborados a más
Medición del indicador			
Período	Datos medidos	Meta objetivo	Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos
2026		3 análisis elaborados	0.00%
2027		3 análisis elaborados	0.00%
2028		3 análisis elaborados	0.00%
2029		3 análisis elaborados	0.00%
Observaciones			





VII. CUADRO CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES

CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04	Tecnología, Información, Comunicación	Objetivo del proceso	Formular y ejecutar el Plan Operativo Informático de la UNE EGYV, gestionando la red integral y la página web para garantizar una comunicación efectiva con la comunidad universitaria. Además, se busca analizar y desarrollar software según las necesidades de las dependencias, establecer protocolos para su uso y mantenimiento, y ofrecer soporte técnico en software y hardware, manteniendo actualizado el inventario correspondiente.		Oficina de Tecnologías de la Información	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Tecnología, Información y Comunicación	100%	Anual	2026	2027	2028	2029						





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.01	Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar de manera integral las actividades de gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimizando el uso de los recursos tecnológicos, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la seguridad y promoviendo la innovación, mediante un ciclo continuo de gestión que responda a las necesidades de la UNE EGYV.		Oficina de Tecnologías de la Información	Porcentaje de cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	100%	Anual	2026	2027	2028	2029				





 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE												CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES												Código: F33-PE03.03 Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES										
PA04.01.01	Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Objetivo de Proceso	Planificar de manera integral la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, definiendo actividades, recursos y estrategias que garanticen el cumplimiento de los objetivos de los objetivos institucionales y contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia operativa de las diversas unidades de la UNE EGYV.		Oficina de Tecnologías de la Información	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración del plan de trabajo	100%	Anual	2026	2027	2028	2029													





Consolidado de Indicadores de Desempeño
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
1.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3973-2025-R-UNE

CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.01.02	Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Objetivo de Proceso	Ejecutar y dar seguimiento a la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, asegurando la correcta implementación de actividades, el cumplimiento del marco normativo institucional y la atención oportuna de las necesidades de las diversas unidades de la UNE EGYV.		Oficina de Tecnologías de la Información	Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información	100%	Anual	2026	2027	2028	2029				



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Código: F33-PE03.03															
Versión: 1.0															
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.01.03	Evaluación de la gestión de Tecnología s de Información y Comunicación	Objetivo de Proceso	Evaluar de manera sistemática la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante el análisis de resultados, indicadores y retroalimentación de los usuarios, con el fin de garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la UNE EGyV.		Oficina de Tecnología s de la Información	Nivel de satisfacción de la gestión de Tecnología s de Información y Comunicación	100%	Anual	2026	2027	2028	2029			





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.02	Gestión de Redes y Comunicaciones	Objetivo de Proceso	Diseñar y gestionar la aprobación de la red informática de la UNE EGYV. Administrar la página web institucional, correos institucionales, accesos a WIFI, redes, nube (Comunidad Universitaria). Gestionar los puntos de red de las dependencias. Gestionar la seguridad de la información mediante mantenimientos preventivos de los servidores de la UNE EGYV así como también realizar los trabajos de respaldo (back up) periódicos.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Redes y Comunicaciones	100%	Anual	2026	2027	2028	2029				

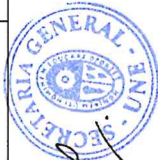








CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.02.01	Instalación de telefonía IP-1	Objetivo de Proceso	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGyV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de instalación de equipo telefónico IP	5 días laborales	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							







CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.02.01	Instalación de telefonía IP-2	Objetivo de Proceso	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de instalación de software de telefonía	5 días laborales	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							





 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES													Código: F33-PE03.03	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	Versión: 1.0		
														MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.02.02	Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	Objetivo de Proceso	Brindar acceso a los servicios de red inalámbrica (Wifi) a los miembros de la Comunidad Universitaria a fin de que puedan conectarse desde cualquier equipo (celular, Tablet, laptop, etc.) y lugar dentro del campus universitario.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de creación de accesos a red inalámbrica	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029				



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-1	Objetivo de Proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de instalación de puntos de red	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029						





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES													Código: F33-PE03.03		
Versión: 1.0															
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-2	Objetivo de Proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de ampliación de puntos de red	5 días laborales	Anual	2026						
									2027						
									2028						
									2029						







CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.02.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red-3	Objetivo de Proceso	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de mantenimiento de puntos de red	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029				



[Signature]



[Signature]



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE															CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
																														Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO		PROCESO		TIPO DE OBJETIVO		OBJETIVO DEL PROCESO		ACCIONES Y/O ACTIVIDADES		RESPONSABLE		INDICADORES		META ANUAL		FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		MEDICIÓN DEL INDICADOR		RESULTADO ANUAL		¿LLEGÓ A LA META?		¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?		MEDIO DE VERIFICACIÓN		OBSERVACIONES	
PA04.02.05		Creación de accesos a los recursos de red y nube		Objetivo de Proceso		Brindar a los usuarios acceso, según corresponda, a los servicios de red y nube				Unidad de Soporte Técnico y Redes		Tiempo de creación de accesos a recursos de red y nube		5 días laborales		Anual		2026		2027											
																		2028													
																		2029													









UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
										2026	2027	2028	2029					
PA04.02.06	Ejecución de mantenimiento de servidores	Objetivo de Proceso	Garantizar el óptimo funcionamiento de los servidores de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento	100%	Anual		2026	2027	2028	2029					



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Código: F33-PE03.03															
Versión: 1.0															
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.02.07	Resguardo y recuperación de la información digital	Objetivo de Proceso	Mantener y salvaguardar la seguridad e integridad de la información de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de información recuperada	100%	Anual	2026	2027	2028	2029			









CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES			
PA04.02.08	Gestión de telefonía móvil	Objetivo de Proceso	Garantizar la disponibilidad, administración y control del servicio de telefonía móvil asignado al personal autorizado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Cumplimiento del plazo de entrega de equipos móviles	100%	Anual	2026	2027	2028	2029						







UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES													Código: F33-PE03.03
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.03	Gestión de soporte Tecnológico o y atención al usuario	Objetivo de Proceso	Brindar asistencia técnica en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos de la UNE EGYV. Apoyar en los procesos de adquisición, administración, operatividad, distribución, instalación, capacitación, formulación de especificaciones técnicas y términos de referencia en torno a los equipos informáticos, accesorios, partes, suministros y licencias de software garantizando el buen funcionamiento del parque informático, coordinando permanentemente con las dependencias de la Institución		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimen to de los procesos de Soporte Técnico	100%	Anual	2026	2027	2028	2029			



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
											2026	2027	2028	2029					
	PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-1	Objetivo de Proceso	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGYV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de envío de Informe Técnico para adquisición de equipo informático	5 días laborales	Anual										



[Signature]



[Signature]



CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES												Código: F33-PE03.03	
		TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-2	Objetivo de Proceso	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGYV. Justificar la necesidad de mantenimiento o reposición de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de envío de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático	5 días laborales	Anual	2026						
									2027						
									2028						
									2029						



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES			
PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico-3	Objetivo de Proceso	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGYV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de envío de Informe Técnico para internamiento de equipo informático	5 días laborales	Anual	2026									
									2027									
									2028									
									2029									











CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.03.02	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	Objetivo de Proceso	Garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos informáticos mediante el mantenimiento preventivo que deben tener.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo	100%	Anual	2026	2027	2028	2029				





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.03.03	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Objetivo de Proceso	Corregir incidencias o fallas de los equipos informáticos de tal manera de dejarlos operativos.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de mantenimiento correctivo	5 días laborales	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES			
PA04.03.04	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	Objetivo de Proceso	Emitir la evaluación técnica que sustente la selección de equipos informáticos para su adquisición.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de envío de Opinión Técnica	5 días laborales	Anual		2026	2027	2028	2029					
Versión: 1.0																		





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
										2026	2027	2028	2029					
PA04.03.05	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Objetivo de Proceso	Validar las especificaciones técnicas remitidas por la Unidad de Compras para adquisiciones.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de envío de Acta Validada	5 días laborales	Anual										



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Código: F33-PE03.03 Versión: 1.0																	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES		
PA04.03.06	Recupero de información (Data Usuario)	Objetivo de Proceso	Recuperar o rescatar la mayor cantidad de información posible del usuario de un dispositivo físico de almacenamiento o dañado.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de información recuperada	100%	Anual	2026	2027	2028	2029					





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																		Código: F33-PE03.03	
																		Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.03.07	Distribución de equipos informáticos	Objetivo de Proceso	Asignar de manera adecuada los bienes informáticos acorde a las necesidades técnicas de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV de tal manera de garantizar el desarrollo de sus funciones.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de asignación técnica	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029							







 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE																	CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES													Código: F33-PE03.03	
Versión: 1.0																															
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES																
PA04.03.08	Instalación y configuración de equipos informáticos	Objetivo de Proceso	Garantizar la operatividad de los bienes informáticos para los fines de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de instalación y/o configuración de equipos informáticos	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029																			





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.03.09	Gestión de Incidencias	Objetivo de Proceso	Atender y resolver oportunamente las incidencias técnicas reportadas por los usuarios de la UNE EGYV, garantizando la continuidad operativa de los equipos y servicios informáticos institucionales.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo promedio de atención de incidencias	5 días laborales	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.03.10	Requerimie ntos y adquisicion es	Objetivo de Proceso	Elaborar el cuadro de necesidades de equipos, accesorios y servicios de la dependencia y generar los pedidos de adquisición de los mismos.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de elaboración del cuadro de necesidade s	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029				



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES			
PA04.04	Gestión de Seguridad de TI	Objetivo de Proceso	Gestionar de manera integral la seguridad de la tecnología de la información (TI) en la UNE EGYV, mediante la planificación, implementación, monitoreo y actualización continua de medidas de protección, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional, el cumplimiento de la normativa vigente, y la operatividad óptima de los sistemas y equipos a través de respaldos periódicos y la instalación y actualización constante de software de seguridad.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Seguridad de TI	100%	Anual	2026									
									2027									
									2028									
									2029									







CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES											
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	
										RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?
PA04.04.01	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI	Objetivo de Proceso	Definir, elaborar e implementar planes de seguridad tecnológica que aseguren la protección de la información y los activos digitales de la UNE EGYV, en concordancia con la normativa nacional y las políticas internas de seguridad.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de cumplimiento del plan de seguridad de TI	100%	Anual	2026	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	¿LLEGÓ A LA META?
									2027		
									2028	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
									2029		







CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-1	Objetivo de Proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Porcentaje de Cumplimiento de instalación y actualización de software de seguridad	100%	Anual	2026									
									2027									
									2028									
									2029									





Código de Proceso	Proceso	Tipo de Objetivo	Objetivo del Proceso	Acciones y/o Actividades	Responsable	Indicadores	Meta Anual	Frecuencia de Seguimiento y Medición	Fecha de Seguimiento y Medición	Medición del Indicador	Resultado Anual	¿Llegó a la Meta?	¿Acciones Ejecutadas al 100%?	Medio de Verificación	Observaciones
PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-2	Objetivo de Proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de instalación de software de seguridad	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029			



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES			
PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad-3	Objetivo de Proceso	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		Unidad de Soporte Técnico y Redes	Tiempo de actualización de software de seguridad	5 días laborales	Anual	2026	2027	2028	2029						







CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL 100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
									2026	2027	2028	2029						
PA04.05	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Objetivo de Proceso	Asesorar en la formulación y evaluación de proyectos informáticos a las dependencias académicas y administrativas que lo requieran. Verificar el mantenimiento, seguimiento y operatividad del Sistema SIGA-UNE y aplicaciones que se desarrollan en la Unidad de Desarrollo de Sistemas.		Unidad de Desarrollo de Sistemas	Porcentaje de cumplimiento de procesos de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	100%	Mensual										





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.05.01	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software	Objetivo de Proceso	Atender los requerimientos para automatizar procesos en las Áreas usuarias de la UNE EGyV		Unidad de Desarrollo de Sistemas	Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de software	100%	Mensual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Código: F33-PE03.03													
Versión: 1.0													
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?
PA04.05.02	Elaboración e impresión de los fotochecks	Objetivo de Proceso	Elaborar el documento de identificación institucional.		Unidad de Desarrollo de Sistemas	Porcentaje de atención de solicitudes de fotochecks	100%	Mensual	2026				
									2027				
									2028				
									2029				





Página 105 de 116

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR				RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
										2026	2027	2028	2029					
PA04.05.04	Gestión y organización de documentación interna	Objetivo de Proceso	Gestionar la documentación interna de la Unidad.		Unidad de Desarrollo de Sistemas	Porcentaje de requerimientos atendidos	100%	Mensual										



SECRETARÍA GENERAL - UNE



RECTORÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE															CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03												
															Versión: 1.0		OBSERVACIONES		MEDIO DE VERIFICACIÓN																							
															CÓDIGO DE PROCESO		PROCESO		TIPO DE OBJETIVO		OBJETIVO DEL PROCESO		ACCIONES Y/O ACTIVIDADES		RESPONSABLE		INDICADORES		META ANUAL		FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		MEDICIÓN DEL INDICADOR		RESULTADO ANUAL		¿LLEGÓ A LA META?		¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	
															PA04.05.05		Generación de archivos para la actualización de datos		Objetivo de Proceso		Generar archivos para la actualización de tasas educativas y datos de alumnos, por parte del Banco de la Nación, a fin de garantizar la correcta ejecución de las transacciones y trámites correspondientes.				Unidad de Desarrollo de Sistemas		Porcentaje de cumplimiento en la generación de archivos		100%		Mensual		2026									
																																	2027									
																																			2028							
																				2029																						





CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.06	Gestión de Transformación Digital	Objetivo de Proceso	Dirigir, coordinar y supervisar las acciones de transformación digital en la institución, garantizando la implementación de lineamientos, normativas y estrategias que fortalezcan la gestión pública digital en concordancia con la Política Nacional de Transformación Digital y otras disposiciones normativas vigentes.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Transformación Digital	100%	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							



[Handwritten signature]



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03																	
															Versión: 1.0																	
															CÓDIGO DE PROCESO		PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
															PA04.06.01	Elaboración de normativas de transformación digital	Objetivo de Proceso	Definir, aprobar y difundir normativas que regulen la implementación de la transformación digital en la UNE EGYV, garantizando su alineación con la normativa nacional y las políticas institucionales.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Número de normativas de transformación digital elaboradas	2 normativas elaboradas	Anual		2026	2027	2028	2029				



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.06.02	Seguimiento o mejora continua de la estrategia de transformación digital	Objetivo de Proceso	Diseñar la estrategia digital institucional alineada al plan estratégico de la UNE EGYV, para impulsar la innovación, modernización y eficiencia en la gestión académica y administrativa.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Nivel de cumplimiento de la estrategia de transformación digital	100%	Anual	2026							







Código de Proceso	Proceso	Tipo de Objetivo	Objetivo del Proceso	Acciones y/o Actividades	Responsable	Indicadores	Meta Anual	Frecuencia de Seguimiento y Medición	Fecha de Seguimiento y Medición	Medición del Indicador	Resultado Anual	¿Llegó a la Meta?	¿Acciones ejecutadas al 100%?	Medio de Verificación	Observaciones
PA04.06.03	Gestión de proyectos digitales	Objetivo de Proceso	Planificar, ejecutar y evaluar proyectos de transformación digital garantizando su cumplimiento en tiempo, costo y calidad, con el fin de consolidarlos en el portafolio de proyectos del Plan de Gobierno Digital.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Número de proyectos digitales formulados	2 proyectos formulados	Anual	2026						
									2027						
									2028						
									2029						



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES													Código: F33-PE03.03	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	Versión: 1.0		
														MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.06.04	Asesoría en transformación digital	Objetivo de Proceso	Brindar asesoría y asistencia técnica en el uso de soluciones digitales para mejorar la gestión académica y administrativa.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Número de atenciones de asesoría en transformación digital	3 atenciones de asesoría digital	Anual	2026							
									2027							
									2028							
									2029							







CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															Código: F33-PE03.03	
															Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
PA04.06.05	Gestión de capacitaciones en competencias digitales	Objetivo de Proceso	Planificar, ejecutar y evaluar programas de capacitación en competencias digitales para las diversas áreas de la UNE EGYV.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas	100%	Anual	2026	2027	2028	2029				



CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES																	Código: F33-PE03.03	
																	Versión: 1.0	
CÓDIGO DE PROCESO	PROCESO	TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	META ANUAL	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO ANUAL	¿LLEGÓ A LA META?	¿ACCIONES EJECUTADAS AL100%?	MEDIO DE VERIFICACIÓN		OBSERVACIONES		
PA04.06.06	Elaboración de reportes digitales	Objetivo de Proceso	Elaborar y remitir a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM los reportes digitales de cumplimiento normativo y de avance institucional, garantizando que la información consolidada cumpla con los lineamientos institucionales, sea confiable, precisa y oportuna, para asegurar la transparencia y el seguimiento de la gestión digital de la UNE EGYV.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Número de reportes digitales elaborados	2 reportes elaborados	Anual	2026									
									2027									
									2028									
									2029									







Página 115 de 116



**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PA04 - TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN**

C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos
Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas
Jefa de la Unidad de Modernización

Ing. Robert Aldair Neira Zavala
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. Julia Achahui Huayhua Vda. de Guillén
Asistente Administrativo de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. María Isabel Cóndor Muñoz
Especialista de la Unidad de Modernización

Ing. Arturo César Pomacaja Flores
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Sra. Teofila Villanueva Varillas
Secretaria de la Unidad de Modernización

