

	Elaboró:	CSG	Índice de Incidentes Críticos Reportados por el Usuario
	Fecha emisión:	Julio 2018	
	Última revisión:	Diciembre 2024	
	Versión:	02	
	Código:	FOR CAL 003	Área / Proceso: Sistemas - 2025

Objetivo: Índice de Incidentes Críticos Reportados por el Usuario.

Fuente de Información: CIA – DESK

Meta: No tener ninguna incidencia que ponga en riesgo la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

Frecuencia de medición: Mensual

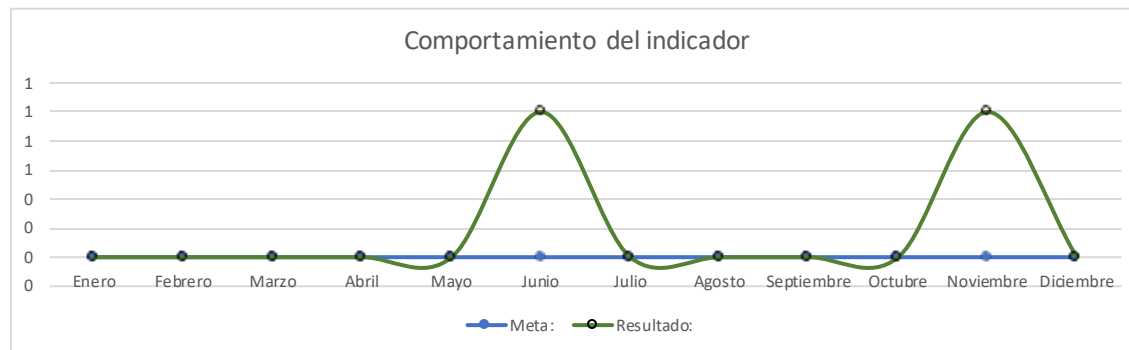
Responsables: Coordinador de Sistemas TI

Orientación: Minimizar

Formula: Suma de Incidencias Críticas Reportadas

Unidad de Medición: Incidencias Críticas Reportadas o Detectadas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado:	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Clasificación:	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Malo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Malo	Excelente	Excelente



ESCALA	
Excelente	0
Malo	Más de una incidencia

Periodo de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
	PLANIFICAR:				
	HACER:				
	VERIFICAR:				
	ACTUAR:				

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 periodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.