UCA Universidad de Cádiz

VTIID
Área de Informática

C/ Rep. Saharaui, 11510 Puerto Real.
Tel. 956016400. Fax: 956016401
http://www.uca.es/area/informatica

FICHA DE INDICADOR DE PROCESO CLAVE. ÁREA DE INFORMÁTICA	
Código:	AIMP02
Nombre:	**TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA**
Periodo y fechas de actualización:	Periodo de cálculo del valor del indicador: anual Fecha de cálculo: primer mes del año siguiente al que se mide
Descripción:	Permite medir el tiempo medio anual de la primera respuesta que recibe el usuario del técnico cuando solicita, vía CAU, un servicio de apoyo técnico. El CAU graba automáticamente el día y la hora de cada solicitud de servicio y de cada comentario escrito por los usuarios a los técnicos o viceversa, para cada solicitud de servicio. De estos datos se calcula el tiempo entre la petición y el primer comentario de respuesta al usuario por parte del técnico asignado
Cálculo:	Cálculo del valor del indicador para un proceso: **AIMP02 = suma de tiempos de respuesta / número de servicios solicitados asociados al proceso**
Nivel de desagregación	Se puede desagregar en los siguientes niveles: - Tipo de servicio ofrecido en el CAU - Periodos mensuales
Fuente:	Los datos originales almacenados en la base de datos de la aplicación CAU
Método de comprobación /evidencia:	Quedan archivadas todas las solicitudes recibidas, cada solicitud es rellenada por cada usuario en relación con cada servicio
Grado de fiabilidad:	El grado de fiabilidad es total
Históricos:	Se dispone de valores históricos desde hace al menos 5 años.
Unidad generadora:	Área de Informática (genera y garantiza la fiabilidad del indicador)
Responsable:	José Luis Marcos Vara, Jefe de Servicio del Área de Informática
Versión:	Versión 01
Fecha:	Enero de 2008