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

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:	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:	31/12/2008
Periodo	**Enero – Diciembre 2008. Ver anexo AIMP02_2008**
AIMP02 en 2007 = 6,30	**Tiempo Medio de Respuesta por solicitud 4,71 días en 2008**
DATOS HISTORICOS	**AIMP02 en 2007 = 6,30**
	AIMP02 en 2006 = 8,66
	AIMP02 en 2005 = 13,60
	AIMP02 en 2004 = 7,30

ANEXO AIMP02_2008

AIMP02 : INDICADOR TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA POR TIPOS DE SERVICIOS

	Tiempo medio de respuesta en 2008			
	En horas	En días	Número de	
Tipos de servicios del Area de Informática	**Total 2008**	**Total 2008**	**Solicitudes**	**Producto**
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	156,6272583	**6,53**	2721	17757,615
Telefonía	53,93704605	**2,25**	1375	3090,1433
Acceso a la red de la UCA	78,90737915	**3,29**	1104	3629,7394
Aulas de Docencia con medios multimedia	140,3753662	**5,85**	961	5620,8636
Correo Electrónico	66,75946808	**2,78**	914	2542,4231
Aulas Informáticas	124,7899323	**5,20**	563	2927,3638
Aplicaciones de Gestión	102,8583221	**4,29**	508	2177,1678
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARIS	146,6131744	**6,11**	286	1747,1403
Antivirus	71,25693512	**2,97**	205	608,65299
Campus Virtual	98,727211	**4,11**	203	835,06766
Servicios Internos Gestión	226,8341522	**9,45**	138	1304,2964
Espacios y Portales WEB	167,8024139	**6,99**	116	811,045
Gestión de Actas y RedCampus	24,35093307	**1,01**	115	116,68155
Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	108,5830765	**4,52**	104	470,52666
Soporte a Biblioteca Electrónica	44,09290314	**1,84**	100	183,72043
Servicios Internos Red	92,18167877	**3,84**	89	341,84039
Apoyo Estadístico	234,9985657	**9,79**	88	861,66141
Directorio UCA	60,32211685	**2,51**	75	188,50662
Salones con Medios Audiovisuales	305,8928223	**12,75**	72	917,67847
Acceso remoto a RedUCA - VPN	70,34768677	**2,93**	68	199,31845
Supercomputación	66,52054596	**2,77**	44	121,95433
Software Licenciado UCA	28,26125908	**1,18**	32	37,681679
Tablones Virtuales	158,8189392	**6,62**	32	211,75859
Software Libre	20,0023365	**0,83**	12	10,001168
			9925	46712,849

Periodo: Enero 2008 - Diciembre 2008

Suma de tiempos de respuesta	46712,85
Numero total de servicios atendidos	9925

AIPM02 = suma tiempos de respuesta /numero de servicios **4,71**

Tiempo medio de respuesta en días