

OBJETO: Establece la sistemática a seguir para el control y garantía de la calidad del campus virtual.

ALCANCE: Este procedimiento afecta al control de los campus virtuales de las distintas titulaciones

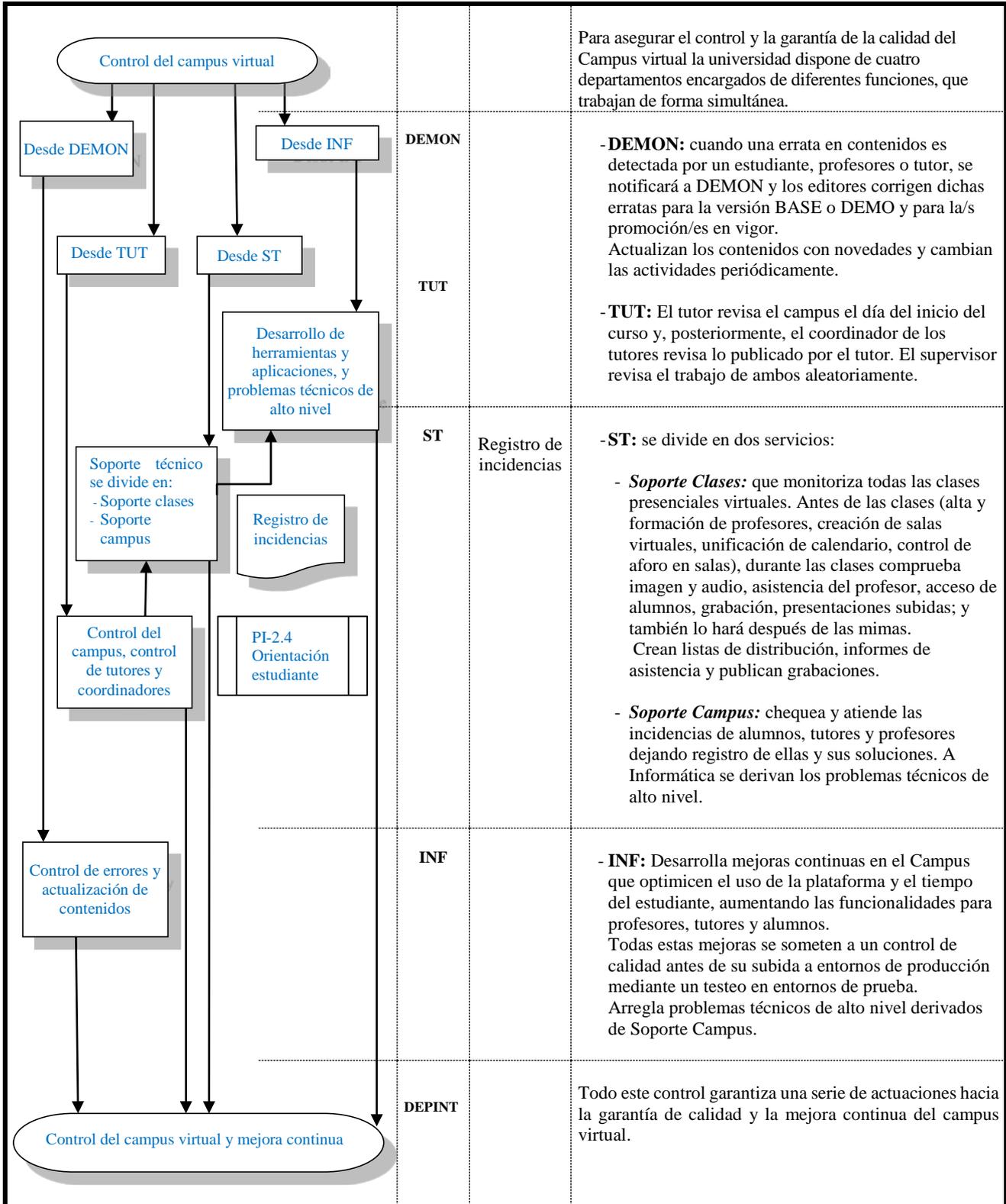
Distribución del documento: **ORIGINAL:** Responsable de Calidad **COPIAS:** Repositorio documental

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO: DEPINT

DIAGRAMA DE FLUJO

RESP REG Y DOC

COMENTARIOS



OBSERVACIONES: DEMON: Departamento de Contenidos; DEPINT: Departamento de Educación en Internet; INF: Informática; ST: Soporte Técnico; TUT: Tutorías
DOCUMENTOS GENERADOS: Impresos: Registro de incidencias

	Grupo de procesos: Apoyo Proceso/s: Orientación de las enseñanzas al estudiante	Revisado: Director de Calidad 19/09/2014	Aprobado: Dirección 26/09/2014
	PII-5-1- PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y GARANTÍA DE CALIDAD DEL CAMPUS VIRTUAL		
OBJETO: Establece la sistemática a seguir para el control y garantía de la calidad del campus virtual.			
ALCANCE: Este procedimiento afecta al control de los campus virtuales de las distintas titulaciones			
Distribución del documento: ORIGINAL: Responsable de Calidad COPIAS: Repositorio documental DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO: DEPINT			

ANEXO 1: INDICADORES

<i>Código</i>	<i>IN_0</i>	<i>PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DEL CAMPUS VIRTUAL</i>
<i>Descripción</i>	Mide, en tanto por ciento, el tiempo de disponibilidad del Campus Virtual	
<i>Forma de cálculo</i>	Se calcula como el porcentaje entre el tiempo de funcionamiento sin incidencias del Campus Virtual y el total de tiempo de funcionamiento. $\frac{\text{Tiempo de funcionamiento sin incidencias del Campus Virtual}}{\text{Tiempo total de funcionamiento del Campus Virtual}} * 100$	
<i>Características</i>	<i>Periodicidad</i>	Semanal, trimestral y anual
	<i>Fuente de información</i>	Servicios empleados
	<i>Forma de representación</i>	Porcentaje con dos decimales
<i>Nivel de agregación / desagregación</i>	Por tipo de servicio y total	
<i>Agente que lo pide</i>	Interno	
<i>Criterios de aceptación</i>	Superior al 99%	
<i>Interpretación</i>	Un número inferior al 99% puede considerarse importante dependiendo del tipo de incidencias, con lo cual, cuando esté por debajo de este porcentaje será necesario hacer un estudio de las mismas y sus posibles causas y consecuencias.	
<i>Ejemplo</i>	Durante el año pasado se han detectado un total de 49 minutos de incidencias en un determinado servicio de un total 525.600 minutos (funcionamiento diario las 24 horas del año) siendo pues de 525.551 el total de minutos de funcionamiento correcto. El porcentaje de disponibilidad del servicio es de $(525.551/525.600)*100=99.99\%$ considerándose dentro del límite marcado.	