

	Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2021
Disponibilidad de los servicios							
Soporte a la docencia	D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	99,775	99,667		
	D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	98,955	100		
	D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,854	99,892		
	D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	100	100		
Soporte a la investigación	D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	100	99,872		
	D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	99,807	100		
	D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponibles	>99,9%	100	100		
Soporte a la gestión universitaria	D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	99,544	98,888		
	D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	99,745	99,681		
colaboración electrónica	D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	100	100		
	D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	99,667	100		
Publicaciones Web de contenidos	D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	100	99,873		
Soporte a equipamiento en el puesto	D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,994	99,648		
	D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	99,246	99,951		
Servicios de comunicaciones	D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	99,986		
	D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	99,622	99,922		
	D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	100		
Gestión de identidades	D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,807	100		
Atención y primera respuesta							
	T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	93,05	91,49		
	T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	>92%	96,77	95,74		
	T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<11 segs	10,21	11,58		
	T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	>75%	96,90	96,64		
Resolución de incidencias							
	R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	85,25	85,1		
	R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	>90%	94,91	93,07		
	R3	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	51,46	55,56		
Grado de satisfacción							
	S1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ATICA	> 4	4,2	4,2		
	S2	Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos	> 4,8	4,85	4,83		
	S3	Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CA	> 4,7	4,82	4,8		