

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS - 2012 (Enero-febrero 2013)



Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicación
Universidad de Granada

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN-----	5
MATERIAL Y MÉTODOS-----	7
RESULTADOS-----	10
Perfil del usuario-----	10
Aspectos a valorar-----	11
Nuevos servicios-----	14
Seguimiento de servicios-----	17
DISCUSIÓN-----	20
Aspecos a valorar-----	20
Nuevos servicios-----	22
Seguimiento de servicios-----	23
Comentarios generales-----	25
CONCLUSIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS-----	26
ANEXO CON EL CONTENIDO DE LOS COMENTARIOS-----	27

INTRODUCCIÓN

El conjunto de operaciones orientadas a mantener y mejorar la calidad de las acciones del CSIRC incluye la realización de estudios sobre distintos servicios mediante la elaboración de encuestas dirigidas a los usuarios finales.

Entre estos estudios destaca, por su extensión, ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS que ha de realizarse con periodicidad anual.

OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio, que ya cuenta con su cuarta edición son:

- Evaluar el nivel de calidad de servicio que el CSIRC presta a sus usuarios/as, agrupados en PAS, PDI y Alumnado.
- Identificar y jerarquizar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido, para priorizar las acciones de mejora necesarias.
- Analizar sugerencias y observaciones de los usuarios/as acerca del servicio.
- Evaluar la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios de ciertos servicios con respecto a los resultados obtenidos en 2011.
- Establecer el modelo de servicio a desarrollar por el CSIRC identificando las acciones de mejora clave a desarrollar.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los nuevos servicios prestados por el CSIRC.

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2012.
- Fase de toma de datos: febrero 2013.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2013.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: septiembre 2013.

ALCANCE

- Universo: Usuarios/as PAS, PDI y Alumnado de la Universidad de Granada (N=62704).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 875 encuestados/as (ALUMNADO: 612, PAS: 142, PDI: 105 y Otros: 16). Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (gráfico 1).

N	Zα-2	s	E	n
62704	1,96	2	0,25	172

N: Tamaño poblacional
Z α -2: Coeficiente correspondiente a una confianza 1-a para una distribución normal (0,1).
 σ : Desviación estándar poblacional
E: Error muestral
n: Tamaño muestral

MATERIAL Y MÉTODOS.

Se definió un cuestionario fácil de cumplimentar por el usuario/a, que proporcionara los datos necesarios para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por el CSIRC. El cuestionario se remitió a través de las listas de distribución UGR y haciendo uso de la aplicación Limesurvey, a todos los usuarios/as de la Universidad de Granada.

Las preguntas del cuestionario se agruparon en 5 bloques:

1. Perfil del usuario.
2. Aspectos a valorar.
3. Nuevos servicios implementados por el CSIRC.
4. Seguimiento de algunos servicios implantados anteriormente a fin de ver su evolución.

A continuación haremos una descripción de cada uno de los bloques.

1. Perfil del usuario.

- a) Sector al que pertenece (Estudiantes, PDI o PAS).
- b) A los estudiantes se les preguntó adicionalmente el tipo de estudios que realizaban (licenciatura, grado, master, doctorado)
- c) Dirección de correo electrónico si se deseaba participar en el sorteo.

2. Aspectos a valorar.

Este bloque está constituido por una batería de 14 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario. Son las siguientes:

- B1. Trato y apoyo recibido
- B2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades
- B3. Tiempo de espera en ser atendido
- B4. Profesionalidad del personal del CSIRC
- B5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida
- B6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- B7. Horario de atención al público
- B8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
- B9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades
- B10. Atención telefónica o telemática recibida (número 36000)
- B11. Atención presencial recibida
- B12. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

4. Nuevos servicios implementados por el CSIRC.

- NS01 Nuevo WebMail.
- NS02 Housing/Hosting en Salas del CSIRC (alojamiento de servidores).
- NS03 Portal de investigación E-proyecta (acceso identificado).

- NS04 Nuevo Acceso Identificado.
- NS05 Cartelería Digital (info en TV de centros y servicios).
- NS06 Gestión web de telefonía fija (solicitudes).
- NS07 Gestión web de cuentas UGR propias (acceso identificado).
- NS08 Aula virtual (docencia por web y a distancia).

5. Seguimiento de algunos servicios implementados anteriormente.

- SS01 Conferencias vía WEB (Adobe Connect).
- SS02 Audio-conferencias.
- SS03 Integración de Skype con telefonía UGR.
- SS04 Asociación/conexión fijo-movil personal.
- SS05 Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones.
- SS06 Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos.
- SS07 Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es).
- SS08 Documenta: gestor documental basado en Alfresco.
- SS09 Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA).
- SS10 Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado).
- SS11 Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado).
- SS12 Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado).
- SS13 Servicios WIFI (Campus inalámbrico).
- SS14 Acceso externo a red UGR (VPN).
- SS15 Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.).

En cuanto al modo de valoración vamos a comentar las características de cada uno de los bloques:

Las preguntas del bloque, "ASPECTOS A VALORAR", se calificaron con la siguiente escala:

Etiqueta de respuesta	Valor numérico
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1
NS/NC	

Los dos siguientes bloques, "NUEVOS SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL CSIRC" y

"*SEGUIMIENTO DE SERVICIOS IMPLEMENTADOS ANTERIORMENTE*" se valoraron mediante una escala que iba de 1 a 5 donde la mejor valoración correspondía al 5. También se disponía de otras dos respuestas: "*CONOZCO ESTE SERVICIO PERO NO LO HE USADO*" y "*NO CONOZCO ESTE SERVICIO*".

El último bloque constaba de dos preguntas: Una abierta de "OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS" y un check-box donde el encuestado podía manifestar si deseaba que el CSIRC se pusiera en contacto con para valorar sus comentarios.

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2013.

RESULTADOS.**TIPO DE USUARIO/A**

Tipo	Número	Porcentaje
Estudiantes	612	69,94%
PDI	105	12,00%
PAS	142	13,00%
OTRO	16	1,83%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

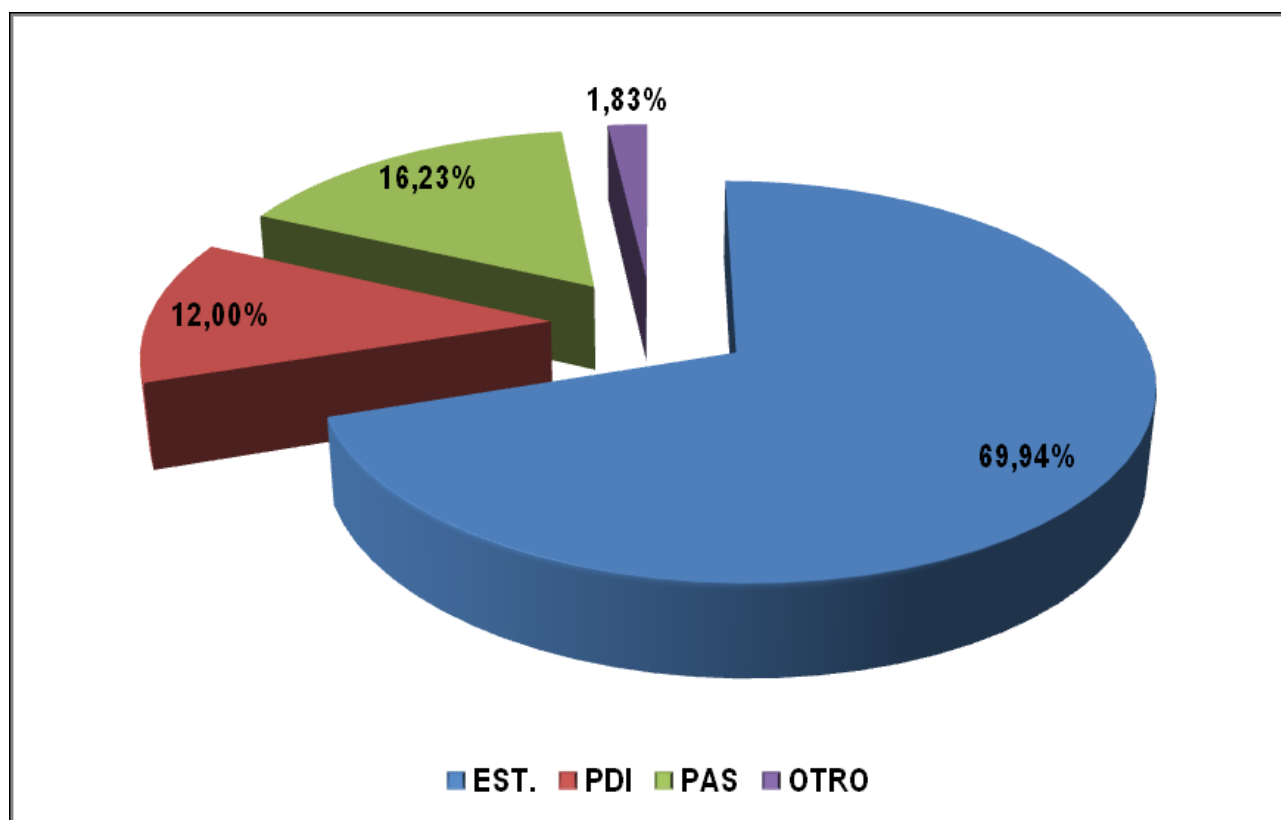


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

ASPECTOS A VALORAR

ITEM	PUNTUACIONES OBTENIDAS (Media \pm D.E.)			
	TOTALES	ESTUDIANTES	PDI	PAS
B1 : Trato y apoyo recibido	4,07 \pm 0,76	3,92 \pm 0,76	4,42 \pm 0,65	4,37 \pm 0,67
B2 : Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	4,01 \pm 0,85	3,83 \pm 0,86	4,41 \pm 0,68	4,33 \pm 0,75
B3 : Tiempo de espera en ser atendido	3,72 \pm 0,91	3,56 \pm 0,94	3,99 \pm 0,77	4,09 \pm 0,76
B4 : Profesionalidad del personal del CSIRC	4,13 \pm 0,83	3,97 \pm 0,88	4,45 \pm 0,59	4,44 \pm 0,68
B5 : Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,98 \pm 0,89	3,86 \pm 0,91	4,25 \pm 0,75	4,21 \pm 0,79
B6 : Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas	3,86 \pm 0,99	3,7 \pm 1,03	4,21 \pm 0,81	4,2 \pm 0,84
B7 : Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	3,97 \pm 0,94	3,87 \pm 1,01	4,24 \pm 0,77	4,16 \pm 0,73
B8 : Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	3,78 \pm 0,95	3,69 \pm 0,97	3,96 \pm 0,96	3,97 \pm 0,88
B9 : Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,93 \pm 0,87	3,83 \pm 0,88	4,21 \pm 0,86	4,08 \pm 0,82
B10 : Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	3,9 \pm 1,01	3,72 \pm 1,01	4,05 \pm 0,97	4,24 \pm 0,93
B11 : Atención presencial recibida	4,08 \pm 0,88	4 \pm 0,87	4,39 \pm 0,8	4,18 \pm 0,91
B12 : Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo	3,88 \pm 0,94	3,75 \pm 0,98	4,16 \pm 0,73	4,13 \pm 0,81

TABLA 2: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque ASPECTOS A VALORAR. Se representa *Media \pm Desviación Estándar*, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

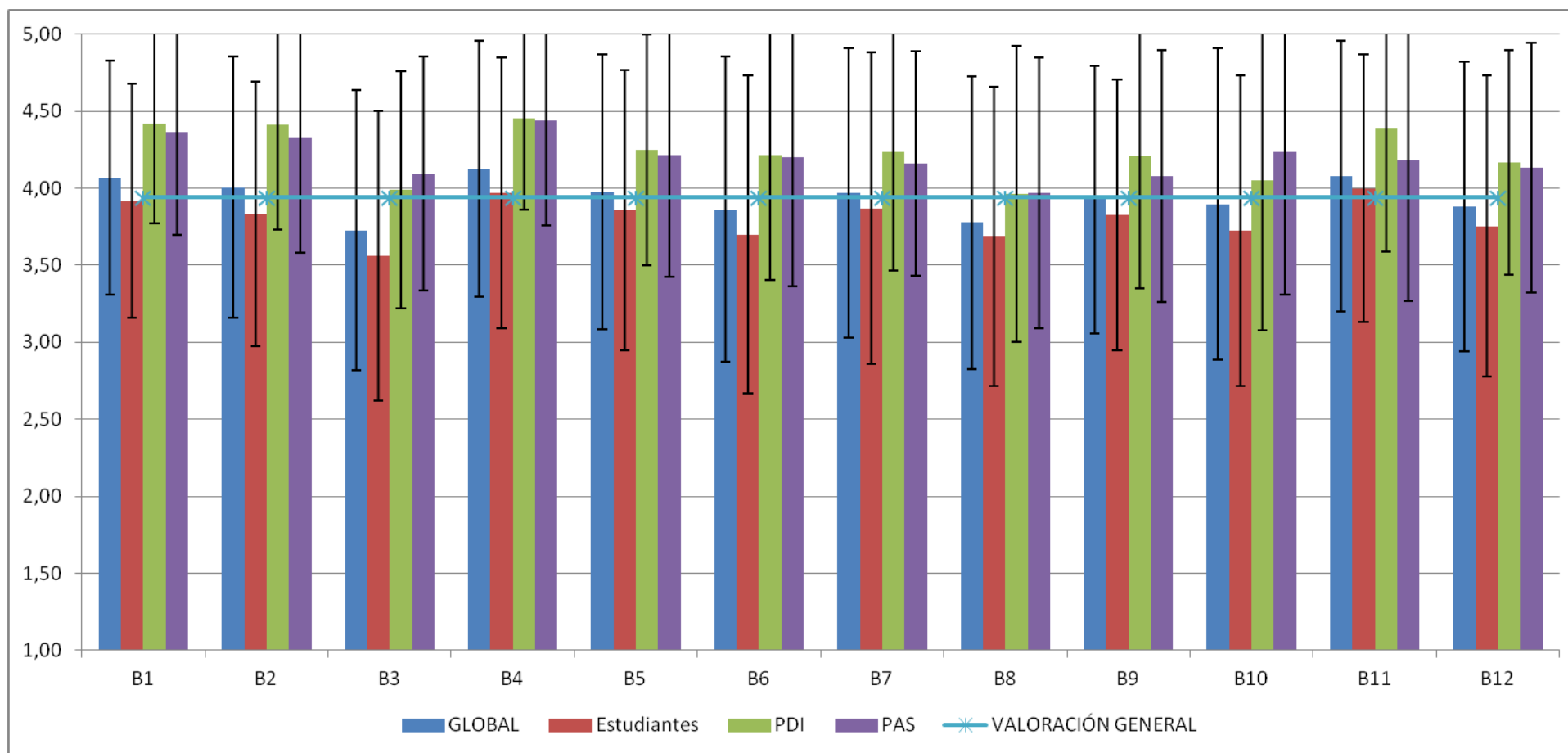


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (media \pm desviación estándar).

B1:Trato y apoyo recibido. **B2:**Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **B3:**Tiempo de espera en ser atendido. **B4:**Profesionalidad del personal del CSIRC. **B5:**Claridad y comprensibilidad en la información recibida. **B6:**Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas. **B7:**Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **B8:**Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda. **B9:**Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades. **B10:**Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **B11:**Atención presencial recibida. **B12:**Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

ITEM	FRECUENCIAS																							
	MUJY MALO				MALO				REGULAR				BUENO				EXCELENTE				NO CONTESTA			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
B1	13	12	0	1	13	11	1	1	89	76	6	6	470	350	43	69	206	89	50	62	84	74	5	3
B2	20	18	0	2	17	14	1	2	108	92	8	6	423	310	41	68	207	87	52	62	100	91	3	2
B3	25	22	1	2	50	43	3	4	158	133	15	10	426	269	59	87	119	56	23	37	97	89	4	2
B4	15	14	0	1	22	20	0	2	72	64	5	3	412	293	47	63	259	130	52	72	95	91	1	1
B5	23	19	1	3	26	22	2	2	110	93	7	8	436	298	54	76	212	117	40	51	68	63	1	2
B6	38	34	1	3	34	26	3	5	121	103	10	5	401	269	49	75	195	98	41	52	86	82	1	2
B7	24	21	1	2	34	30	1	2	106	83	12	9	378	240	47	82	223	139	41	41	110	99	3	6
B8	34	26	4	4	35	28	3	4	144	104	16	19	408	275	49	76	145	78	30	35	109	101	3	4
B9	23	19	1	3	30	20	5	5	106	88	8	8	456	316	46	85	176	92	42	38	84	77	3	3
B10	28	20	2	6	24	16	7	0	79	65	3	10	281	175	43	60	153	63	27	60	310	273	23	6
B11	22	17	1	4	15	10	1	3	60	46	6	8	370	277	28	60	210	116	41	48	198	146	28	19
B12	31	25	2	4	30	27	0	3	92	80	6	3	417	268	56	86	159	89	27	39	146	123	14	7

TABLA 2b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por servicio. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

B1:Trato y apoyo recibido. **B2:**Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **B3:**Tiempo de espera en ser atendido. **B4:**Profesionalidad del personal del CSIRC. **B5:**Claridad y comprensibilidad en la información recibida. **B6:**Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas. **B7:**Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **B8:**Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda. **B9:**Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades. **B10:**Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **B11:**Atención presencial recibida. **B12:**Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

NUEVOS SERVICIOS

ITEM	PUNTUACIONES OBTENIDAS (Media \pm D.E.)			
	TOTALES	ESTUDIANTES	PDI	PAS
NS01 : Nuevo WebMail	3,71 \pm 1,06	3,74 \pm 1,11	3,68 \pm 1,1	3,69 \pm 0,89
NS02 : Housing/Hosting en Salas del CSIRC (alojamiento de servidores)	3,7 \pm 1	3,66 \pm 1,03	3,94 \pm 0,84	3,66 \pm 1,01
NS03 : Portal de investigación E-proyecta (acceso identificado)	3,91 \pm 0,94	3,87 \pm 1	4,14 \pm 0,68	3,82 \pm 0,85
NS04 : Nuevo Acceso Identificado	3,66 \pm 1,11	3,58 \pm 1,19	3,85 \pm 0,85	3,88 \pm 0,9
NS05 : Cartelería Digital (info en TV de centros y servicios)	3,86 \pm 0,93	3,78 \pm 0,99	4,12 \pm 0,59	4,15 \pm 0,72
NS06 : Gestión web de telefonía fija (solicitudes)	3,85 \pm 0,92	3,69 \pm 0,97	4,06 \pm 0,89	4,05 \pm 0,79
NS07 : Gestión web de cuentas UGR propias (acceso identificado)	4,03 \pm 0,87	3,95 \pm 0,91	4,29 \pm 0,66	4,2 \pm 0,73
NS08 : Aula virtual (docencia por web y a distancia)	3,97 \pm 0,96	3,92 \pm 0,98	4,32 \pm 0,77	4,04 \pm 0,94

TABLA 3: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque **NUEVOS SERVICIOS**. Se representa Media \pm Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

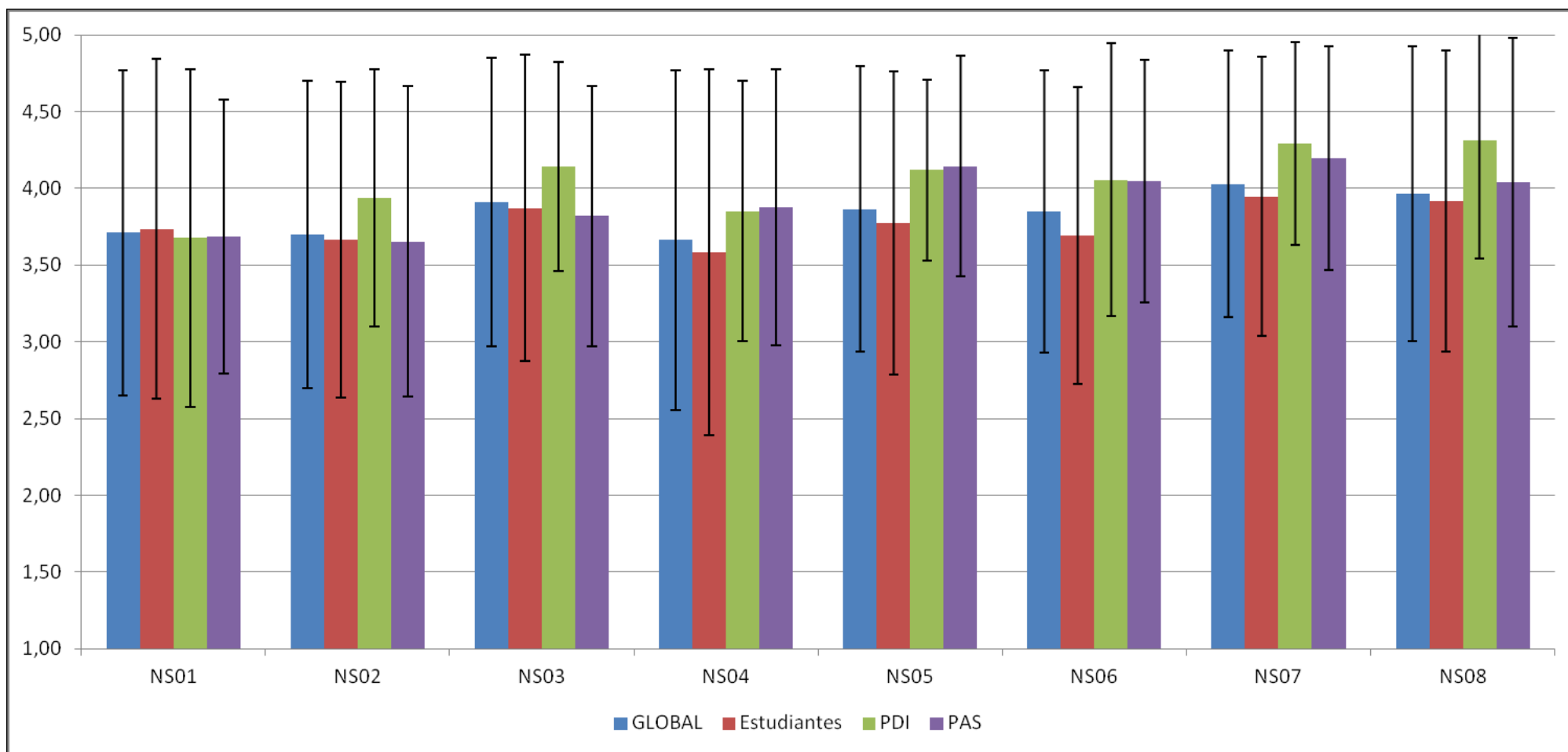


FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 3** (media \pm desviación estándar).

NS01 : Nuevo WebMail. **NS02** : Housing/Hosting en Salas del CSIRC (alojamiento de servidores). **NS03** : Portal de investigación E-proyecta (acceso identificado). **NS04** : Nuevo Acceso Identificado. **NS05** : Cartelería Digital (info en TV de centros y servicios). **NS06** : Gestión web de telefonía fija (solicitudes). **NS07** : Gestión web de cuentas UGR propias (acceso identificado). **NS08** : Aula virtual (docencia por web y a distancia).

ITEM	FRECUENCIAS																											
	MUY MALO				MALO				REGULAR				BUENO				EXCELENTE				N/C				N/U			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
NS01	45	35	4	6	37	22	8	4	132	84	17	24	329	207	45	75	143	112	16	12	118	102	5	10	71	50	10	11
NS02	17	13	1	3	13	13	0	0	51	41	6	3	151	109	18	21	45	35	7	2	501	357	49	87	97	44	24	26
NS03	13	11	0	2	11	10	1	0	54	42	5	6	172	115	29	26	86	64	14	5	441	320	33	81	98	50	23	22
NS04	55	46	4	5	49	44	2	2	144	105	9	22	332	198	61	68	158	118	12	26	58	36	11	11	79	65	6	8
NS05	19	17	0	2	19	18	1	0	63	60	3	0	262	178	35	45	96	70	11	15	355	242	42	61	61	27	13	19
NS06	16	11	2	3	9	8	1	0	51	40	4	7	199	107	31	57	65	29	15	20	416	344	32	32	119	73	20	23
NS07	20	17	0	3	16	14	2	0	71	68	2	1	372	256	41	68	183	122	27	30	160	111	19	27	53	24	14	13
NS08	20	17	0	3	14	12	2	0	59	56	1	1	239	188	18	30	132	101	17	12	240	157	24	53	171	81	43	43

TABLA 3b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por servicio. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

NS01: Nuevo WebMail. **NS02:** Housing/Hosting en Salas del CSIRC (alojamiento de servidores). **NS03:** Portal de investigación E-proyecta (acceso identificado). **NS04:** Nuevo Acceso Identificado. **NS05:** Cartelería Digital (info en TV de centros y servicios). **NS06:** Gestión web de telefonía fija (solicitudes). **NS07:** Gestión web de cuentas UGR propias (acceso identificado). **NS08:** Aula virtual (docencia por web y a distancia).

ITEM	PUNTUACIONES OBTENIDAS (Media \pm D.E.)			
	TOTALES	ESTUDIANTES	PDI	PAS
SS01 : Conferencias vía WEB (Adobe Connect)	3,8 \pm 1,01	3,63 \pm 1,08	4,35 \pm 0,57	3,94 \pm 0,85
SS02 : Audio-conferencias	3,87 \pm 0,97	3,74 \pm 1,05	4,29 \pm 0,55	4 \pm 0,88
SS03 : Integración de Skype con telefonía UGR	3,95 \pm 1	3,77 \pm 1,04	4,55 \pm 0,55	3,91 \pm 0,81
SS04 : Asociación/conexión fijo-movil personal	3,93 \pm 1	3,8 \pm 1,08	4,5 \pm 0,58	4,03 \pm 0,8
SS05 : Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR)	3,9 \pm 1,05	3,9 \pm 1,03	4,01 \pm 1,1	3,79 \pm 1,09
SS06 : Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos	4,09 \pm 0,95	4,06 \pm 0,98	4,21 \pm 0,86	4,14 \pm 0,86
SS07 : Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)	4,05 \pm 0,85	4,04 \pm 0,87	4,08 \pm 0,77	4,08 \pm 0,8
SS08 : Documenta: gestor documental basado en Alfresco.	3,95 \pm 0,92	3,88 \pm 1	4,05 \pm 0,74	4,11 \pm 0,74
SS09 : Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA)	3,97 \pm 1	3,75 \pm 1,08	4,08 \pm 0,98	4,3 \pm 0,75
SS10 : Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado)	4,08 \pm 0,97	4,05 \pm 1,01	4,22 \pm 0,6	4,35 \pm 0,7
SS11 : Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado)	3,98 \pm 1,08	3,93 \pm 1,12	4,36 \pm 0,66	4,27 \pm 0,74
SS12 : Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado)	3,83 \pm 1,18	3,76 \pm 1,22	4,29 \pm 0,78	4,23 \pm 0,74
SS13 : Servicios WIFI (Campus inalámbrico)	3,88 \pm 1,11	3,75 \pm 1,16	4,31 \pm 0,82	4,1 \pm 0,97
SS14 : Acceso externo a red UGR (VPN)	4,06 \pm 1,04	3,95 \pm 1,11	4,49 \pm 0,71	4,15 \pm 0,87
SS15 : Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.)	3,97 \pm 1,18	3,78 \pm 1,28	4,34 \pm 0,8	4,46 \pm 0,72

TABLA 4: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque SEGUIMIENTO DE SERVICIOS SERVICIOS. Se representa Media \pm Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores.

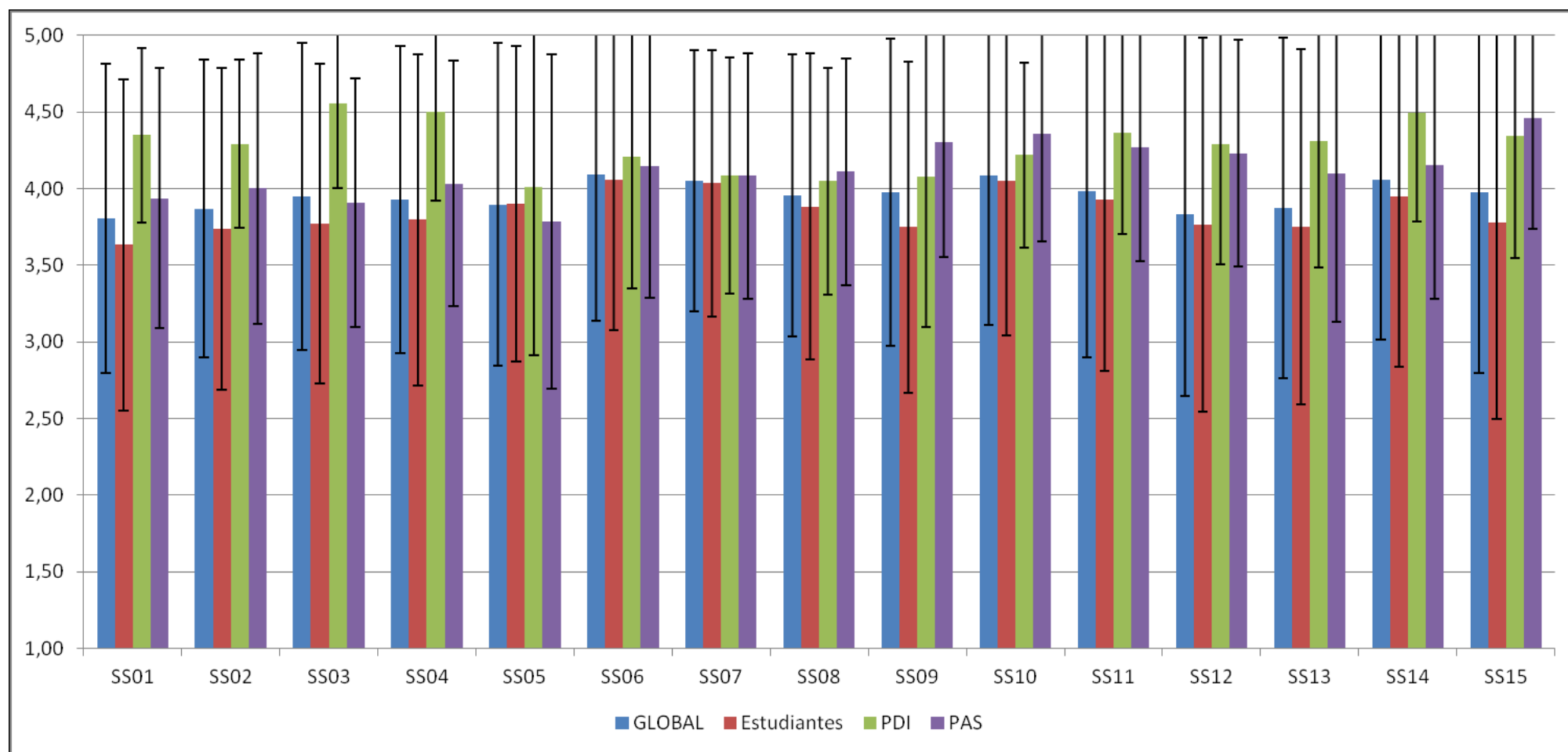


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 4** (media ± desviación estándar).

SS01: Conferencias vía WEB (Adobe Connect). **SS02:** Audio-conferencias. **SS03:** Integración de Skype con telefonía UGR. **SS04:** Asociación/conexión fijo-móvil personal. **SS05:** Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR). **SS06:** Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admon. electr., firma de documentos. **SS07:** Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es). **SS08:** Documenta: gestor documental basado en Alfresco. **SS09:** Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA). **SS10:** Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado). **SS11:** Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado). **SS12:** Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado). **SS13:** Servicios WIFI (Campus inalámbrico). **SS14:** Acceso externo a red UGR (VPN). **SS15:** Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.).

ITEM	FRECUENCIAS																											
	MUY MALO				MALO				REGULAR				BUENO				EXCELENTE				N/C				N/U			
	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS	TOT.	EST.	PDI	PAS
SS01	9	8	0	1	3	3	0	0	16	15	1	0	75	48	13	13	24	13	9	2	565	452	33	71	183	73	49	55
SS02	9	8	0	1	2	2	0	0	18	16	1	1	85	55	15	13	30	18	8	4	539	427	39	64	192	86	42	59
SS03	10	8	0	1	3	3	0	0	21	17	1	2	91	59	15	16	48	22	22	3	502	388	37	67	200	115	30	53
SS04	15	14	0	1	1	1	0	0	21	16	1	3	121	87	12	20	53	30	15	7	523	407	45	60	141	57	32	51
SS05	33	20	4	8	31	20	4	7	79	52	14	12	288	196	28	59	177	113	35	26	223	185	12	20	44	26	8	10
SS06	21	17	1	3	11	9	2	0	43	32	7	3	251	179	29	41	173	121	28	22	223	166	16	33	153	88	22	40
SS07	18	14	1	3	10	7	2	1	64	50	7	6	345	234	44	63	169	121	20	25	183	134	20	22	86	52	11	22
SS08	8	7	0	1	4	4	0	0	28	18	5	4	108	67	10	29	51	32	6	12	584	455	59	60	92	29	25	36
SS09	9	8	0	1	7	2	3	1	23	19	2	2	93	48	11	33	59	22	10	26	606	478	64	54	78	35	15	25
SS10	21	20	0	1	15	14	0	0	56	54	2	0	243	197	14	27	193	165	7	20	181	99	40	38	166	63	42	56
SS11	24	23	0	1	22	22	0	0	63	60	2	1	184	146	10	24	170	145	10	15	207	121	38	41	205	95	45	60
SS12	42	41	0	1	34	33	1	0	81	79	1	1	206	167	10	24	182	155	9	13	177	94	40	41	153	43	44	62
SS13	43	36	1	5	48	44	2	2	151	130	10	10	285	190	38	52	276	181	47	40	38	21	1	16	34	10	6	17
SS14	25	22	1	2	26	25	0	1	84	63	5	12	230	157	30	39	245	156	51	33	171	134	8	27	94	55	10	28
SS15	20	18	1	1	16	16	0	0	24	23	1	0	101	63	17	21	109	67	16	24	360	295	18	44	245	130	52	52

TABLA 4b: Distribución de frecuencias de cada respuesta por servicio. Los datos se ofrecen tanto en su totalidad como agrupados por cada sector.

SS01: Conferencias vía WEB (Adobe Connect). **SS02:** Audio-conferencias. **SS03:** Integración de Skype con telefonía UGR. **SS04:** Asociación/conexión fijo-movil personal. **SS05:** Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR). **SS06:** Uso de Certificado Digital para, p.ej., cambio de contraseña, admn. electr., firma de documentos. **SS07:** Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es). **SS08:** Documenta: gestor documental basado en Alfresco. **SS09:** Servicio de marcación automática y gestión de llamadas para telefonía IP (MAVILLA). **SS10:** Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR (Selectividad, acceso identificado). **SS11:** Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios (acceso identificado). **SS12:** Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado). **SS13:** Servicios WIFI (Campus inalámbrico). **SS14:** Acceso externo a red UGR (VPN). **SS15:** Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.).

DISCUSIÓN.

El número total de participantes ha sido de 875, sensiblemente mayor que la anterior edición aunque muy por debajo del los participantes en encuestas anteriores. No obstante el tamaño muestral es suficiente.

La **TABLA 1** recoge la distribución de los encuestados por sectores. Como podemos observar, el sector Estudiantes sigue siendo el colectivo que más participa (69,94%), algo lógico al ser claramente el más numeroso, aunque en valores porcentuales respecto a su población total (consultar memoria académica 2012-2013) los otros dos colectivos lo superan (1,00% de Estudiantess, 6,43% de PAS y 2,84% de PDI).

ASPECTOS A VALORAR.

Como se puede apreciar en la **TABLA 2** y **FIGURA 2**, el nivel de satisfacción general ha sido bueno. Con una valoración general del servicio de **3.9**, todos los ítems tienen su calificación comprendida entre **3.72** y **4.13**.

Podemos destacar 3 ítems cuya calificación queda por debajo del valor medio pero muy próximo a éste:

- B3:Tiempo de espera en ser atendido.
- B6:Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- B8:Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda.
- B12:Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.

El resto de los ítems alcanzan o superan dicho valor medio.

Si nos fijamos en las puntuaciones por colectivos, podemos observar que es el Sector Estudiantes el que más penaliza cada uno de los ítems ya que la valoración otorgada por los otros dos sectores (PDI y PAS) alcanza o supera la valoración general en todos los ítems. Esto nos debería llevar a reflexionar sobre las actuaciones del CSIRC en el Sector Estudiantes o a analizar la calidad de la muestra utilizada para el presente estudio.

Con la intención de encontrar mecanismos para mejorar la puntuación, en esta ocasión hemos añadido, en aquellos ítems que obtuvieron en la anterior edición las puntuaciones más bajas, una pregunta de texto libre disponible para aquellos encuestados que asignaban una puntuación inferior de 3 en dichos ítems. El contenido de dichas preguntas se adjunta en un documento anexo al final del presente estudio. Pero esto no es óbice para comentar algunas conclusiones que se pueden extraer de su contenido.

En relación con el ítem B3 (**Tiempo de espera en ser atendido**), que nuevamente vuelve a ser de los peor valorados, nos encontramos con que la mayor parte de las intervenciones, por parte del sector estudiantes, se refieren a **colas y tiempos de espera en sus respectivos centros**. Por tanto hemos de plantearnos si la pregunta está suficientemente clara ya que pretendemos sondear la opinión referente a tiempos de espera en ser atendidos por personal del CSIRC para asuntos relacionados con los servicios T.I. que este centro desempeña.

En cambio si hemos de tener en consideración, en relación con este ítem B3, algunos comentarios relacionados con intervenciones puntuales como instalaciones de algún punto de

red o desarrollo de alguna aplicación cuya realización se demoró más de lo debido. Este tipo de anotación es más frecuente por parte de los sectores PDI y PAS.

Algún comentario relacionado con el tiempo de espera en ser atendido telefónicamente nos sugiere la necesidad de difundir más los servicios de atención telefónica a través del número 36000.

Un caso similar sucede con los comentarios a la pregunta B7 (**Horario de atención al público...**). La mayoría de los comentarios, en el Sector Estudiantes sugieren que son referidos a los horarios en las secretarías de los centros. Sin embargo los tres sectores coinciden, se refieren a lo que se refieren, en la necesidad de tener **turnos de atención por la tarde**; llegando algunos a sugerir incluso turnos de guardia los fines de semana y vacaciones.

En cuanto a los comentarios al ítem B6 (**Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas**) la mayor parte de los comentarios se refieren a incidencias puntuales que habría que tratar individualizadamente.

El ítem B8 (**Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda**) ha suscitado bastantes comentarios en los tres sectores que apuntan a un desconocimiento del organigrama del CSIRC. Como muestra podemos poner dos comentarios que ilustran el problema: *"Es complejo encontrar a quien vas buscando según la necesidad"* o *"Suelo tener problemas a la hora de identificar el área al que pertenece una incidencia"*.

Los comentarios surgidos a propósito del ítem B9 (**Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades**) aluden a cuestiones puntuales y personales de algunos usuarios, no obstante hemos de destacar algunos comentarios que piden aumentar la oferta de software licenciado y la atención a los servicios de biblioteca.

Son curiosos los comentarios a propósito del ítem B10 (**Atención telefónica o telemática recibida -CAU, teléfono 36000-**) ya que en ocasiones parecen referirse a llamadas realizadas a otros teléfonos o incluso a secretarías de centros.

Los comentarios realizados a propósito del ítem B12 (**Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo**) no aportan nada adicional a una simple reafirmación de la valoración dada.

NUEVOS SERVICIOS

Se sometían a encuesta 8 nuevos servicios implantados por el C.S.I.R.C., que se especifican en la **TABLA 3**. La frecuencia de respuesta a cada opción se relaciona en la **TABLA 3b**. Estos datos se representan gráficamente en la **FIGURA 3**. En todos los casos se especifican los valores tanto en su conjunto como separados para cada uno de los tres sectores.

En general todos los nuevos servicios son bien valorados, por encima de 3,50. Sin embargo NS01 (**Nuevo WebMail**) y NS04 (**Nuevo Acceso Identificado**) se descuelgan ligeramente del resto de los nuevos servicios. Esto sugiere que no hay clara unanimidad en la valoración de los mismos, hecho que por otra parte queda reflejado en los comentarios hechos a propósito de los items del bloque anterior (**Aspectos a valorar**), donde muchos de ellos se refieren al nuevo WebMail y a características del Acceso Identificado.

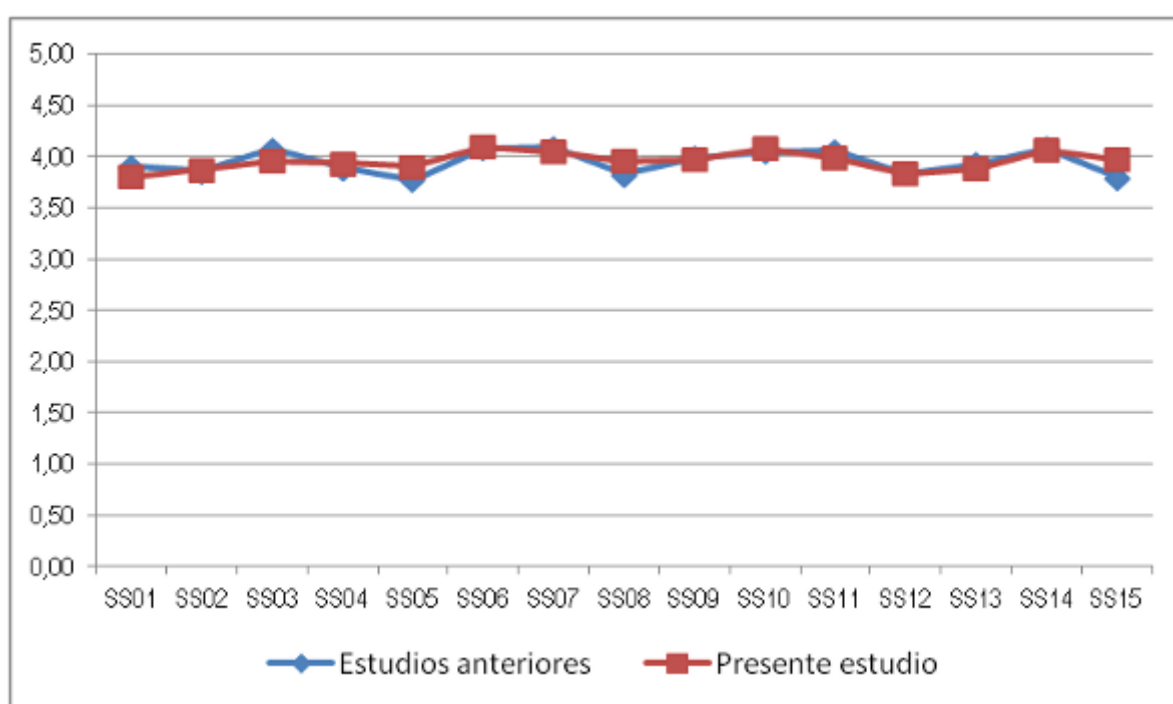
Por otra parte, hemos de comentar la frecuencia de las opciones N/C (**No conoce el servicio**) y N/U (**Conoce el servicio pero no lo utiliza**) que podemos ver reflejada en la tabla 3b. En algunos casos es previsible el gran número de casos ya que ciertos servicios, al estar dirigidos al *staff* de la UGR (PDI/PAS), no tienen por que ser conocidos por los estudiantes. No obstante este tipo de respuesta también es significativamente alto incluso entre colectivos a los que van destinados los servicios. Esto sugiere la necesidad de replantear la política de marketing del CSIRC.

Como quiera que muchos de estos servicios se implantaron a mediados de curso, es posible que hayan estado disponibles el tiempo suficiente como para haber superado la etapa de rodaje. Se hace pues deseable, hacer un seguimiento de los mismos en la próxima encuesta de satisfacción.

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS

Se han sometido a examen 15 servicios ya bien consolidados, para analizar su situación actual. Dichos servicios se encuentran señalados en la **TABLA 4** junto con la puntuación obtenida tanto en su totalidad como por sectores. Estos datos son representados gráficamente en la **FIGURA 4**. La distribución de frecuencias se presenta en la tabla 4b, especificando los valores totales y también separados por sectores.

La valoración general de los servicios es buena encontrándose los valores por encima de 3.50. Destaca la valoración que hace el PDI de algunos servicios orientados a dicho sector como SS01 (Conferencias vía WEB), SS02 (Audio-conferencias) SS03 (Integración de Skype con telefonía UGR), SS04 (Asociación/conexión fijo-movil personal), SS13 (Servicios WIFI). SS14 (Acceso externo a red UGR - VPN) y SS15 (Préstamo de Dispositivos Electrónicos); todos ellos consiguen una valoración muy próxima a 4.50 y algunos incluso la superan.



En la figura adjunta se representan gráficamente los valores medios de puntuación obtenidos por cada servicio comparándolos, además con los valores medios obtenidos anteriormente. En ella queda reflejado que prácticamente no hay diferencia significativa entre los dos periodos evaluados.

En cuanto al número de encuestados que refieren no conocer el servicio o conocerlo pero no utilizarlo, llama la atención los resultados obtenidos en el sector estudiantes. Hay servicios que están orientados al *staff* de la UGR (PDI y PAS) y por tanto es esperable y casi preferible que las respuestas de los estudiantes reflejen tal situación. Pero llama la atención que ante servicios como SS10 (Matrícula web en Pruebas de Acceso a la UGR), SS11 (Automatrícula web para 1º curso de grados universitarios) y SS12 (Automatrícula web para 2º curso en adelante), alrededor 100 encuestados de este sector manifiestan no conocer dicho servicio y más de 150 lo conocen pero no lo utilizan (sobre 612 encuestados de este sector).

Al igual que en el bloque de Aspectos a valorar, también en este caso, para aquellos servicios que obtuvieron las puntuaciones más bajas en su primera valoración, se pusieron a disposición de los encuestados unos campos de texto libre para aquellos que otorgaban a dichos

servicios puntuaciones inferiores a 3.

Los comentarios se haran constar en un apartado adjunto, sin embargo conviene resaltar algún comentario o alguna conclusión al hilo de los mismos.

Los comentarios sobre el servicio SS05 (**Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones**) van en la línea de no gustarles dicha solución y de preferir establecer sus propias reglas de distribución. Este tipo de comentarios se ha dado en los 3 sectores.

La mayoría de los comentarios sobre el ítem SS07 (**Portal de Administración electrónica - oficinavir.ugr.es**) sugieren que los encuestados confunden el portal de administración electrónica (oficinavir.ugr.es/sede ó sede.ugr.es) con el "*Acceso identificado a servicios on-line de la UGR (Oficina Virtual)*" (oficinavirtual.ugr.es). En este sentido convendría clarificar los diferentes puntos de acceso a ambas plataformas que, desde distintas páginas de la UGR se facilitan.

En relación con el ítem SS12 (**Automatrícula web para 2º curso en adelante**), la mayoría de los comentarios se centran en lo complejo de la interface de usuario, la dificultad de seguir las explicaciones, la inexactitud de la información que aparece y los continuos cuelgues del sistema.

Los comentarios a propósito del ítem SS13 (**Servicios WIFI**) viene referidos a la lentitud, interrupciones y falta de cobertura en algunos sitios. Se sospecha, que la existencia de 2 (incluso 3) redes WIFI oficiales, confunde y no se conoce con suficiente criterio las ventajas de unas y otras, aunque estén anunciadas y publicadas en nuestra web. El uso de la conocida como CVI1 es poco recomendado (por su poca capacidad y su facilidad de enlace -sin uso- y por consiguiente su facilidad de saturación) frente a la CVI2 o Eduroam (ambas se han unificado finalmente en una sola, Eduroam); sin embargo, la CVI1 es la más usada y perjudica la imagen general del servicio.

En relación con el ítem SS15 (**Préstamo de Dispositivos Electrónicos**) tan solo hay algunos comentarios por parte de estudiantes en el sentido de que no hay disponibilidad de dicho servicio en los centros.

COMENTARIOS ADICIONALES

El campo de texto libre adicional reitera la mayor parte de los comentarios hechos por aquellos que otorgaron puntuaciones bajas en los correspondientes ítems.

Por otra parte abundan comentarios de apoyo y felicitación a las labores que realiza el CSIRC. Por ejemplo: *"Vi en las noticias que la UGR es una de las Universidades con mas rapidez en materia de Internet, aunque a veces me cuesta mucho en conectarme. Pero supongo que será por las mejoras que haceis en la red. Un saludo y buen trabajo" ó "En general me parece que realiza una actividad excelente modernizando la universidad y conectando todos los servicios y facilitando el acceso a éstos por internet"*.

Como ha ido siendo habitual, muchos comentarios se refieren a aspectos de la Universidad de Granada en general: *"Agradecería que la página web de la ugr fuera más intuitiva y no que cada vez que me dispongo a buscar algo, tengo que estar bastante rato navegando a ciegas..."*

Hay algunos comentarios referidos al nuevo Webmail que sugieren la dificultad que tiene bastantes usuarios para adaptarse al mismo. No obstante podemos destacar uno: *"El nuevo webmail es muy malo para personas con discapacidad visual. Las letras muy pequeñas, renglones muy juntos..."*. Es el único que ha habido en este sentido pero nos puede invitar a reflexionar sobre la necesidad de adaptar nuestros servicios a personas con discapacidades sensoriales.

Finalmente, tras muchos comentarios podemos deducir la necesidad de dar más difusión a los servicios que presta el CSIRC (existencia, instrucciones de manejo, posibilidades, etc.): *"HABRÍA QUE HACER ALGO PARA QUE AQUELLAS ACTUALIZACIONES QUE NO CONOZCAMOS SE DIFUNDIERAN MÁS PARA ASÍ CONOCERLAS"*, *"Creo que sería necesaria una mayor difusión de los servicios que presta. La mayoría de los alumnos no estamos familiarizados con ellos"*, *"Creo que la presentación de accesos o servicios nuevos podría ser mejor. Páginas de texto son poco atractivos" ó "No hay suficiente informacion ni difusion de las mejoras por lo que no se puede hacer uso de ellas correctamente. Por ejemplo: nueva pagina web, nuevo acceso identificado, etc,etc..."*.

La totalidad de los comentarios se incluirá en el correspondiente apartado.

CONCLUSIONES Y OBJETIVOS DE MEJORA.

1. La valoración del servicio es prácticamente similar a la del año anterior y se mantiene en niveles aceptables.
2. La desviación estándar de las calificaciones es bastante alta (alrededor de 1 sobre una escala de 1 a 5).
3. Los comentarios hechos a algunas preguntas sugieren que una gran proporción de encuestados confunde la valoración del CSIRC con la de la propia Universidad de Granada.
4. Sigue habiendo una gran proporción de servicios que son desconocidos incluso en sectores hacia los que van dirigidos los mismos.
5. Aunque se considera que la WIFI es un servicio muy bueno, la existencia de 2 (incluso 3) redes WIFI oficiales, confunde y no se conoce con suficiente criterio las ventajas de unas y otras, aunque estén anunciadas y publicadas en nuestra web. El uso de la conocida como CVI1 es poco recomendado (por su poca capacidad y su facilidad de enlace -sin uso- y por consiguiente su facilidad de saturación) frente a la CVI2 o Eduroam (ambas se han unificado finalmente en una sólo, Eduroam); sin embargo, la CVI1 es la más usada y perjudica la imagen general del servicio.

Por todo ello nos planteamos las siguientes **propuestas de mejora**:

1. Ampliar la escala de puntuaciones, actualmente de 1 a 5, llevandola a una escala de 1 a 7 ó de 1 a 10.
2. Eliminar los etiquetados de "muy malo", "malo", "regular", etc ya que inyectan una gran cantidad de subjetividad en las repuestas por parte del encuestado.
3. Replantear el método de captación de encuestados. En este sentido se propone elegir una muestra aleatoria, a partir del censo universitario que contemple todos los distintos colectivos de la Universidad de Granada, y dirigirse a dichos encuestados directamente mediante mensaje personalizado.
4. Mejorar la difusión de los distintos servicios que oferta el CSIRC.
5. Iniciar el estudio de uso de las redes oficiales, CVI1 y Eduroam, pautas de comportamiento de los usuarios y tratar de guiarlos adecuadamente al uso de la segunda, más estable, segura y potente que la primera, que está pensada para breves accesos de navegación. Entre las ideas que se barajan están limitar CVI1 a sólo navegación intranet (UGR) e incluso eliminarla del espacio universitario.
6. Renovación tecnológica de la infraestructura WIFI

RELACIÓN DE COMENTARIOS.

Al aspecto "Tiempo de espera en ser atendido" (B3) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
SIN RELACIÓN CON EL CSIRC
<ul style="list-style-type: none"> • Es que te atienden- • +he sufrido esperas de entre media hora y 45 minutos • Tardan demasiado en recibir • Considero que en algunas áreas, el personal podría ser mas numeroso, pero no es algo absolutamente necesario. Pese a eso el servicio lo considero correcto. • Tuve que esperar mucha cola • Hay que estar mucho rato esperando para que te atiendan, debido a la falta de personal. • en ocasiones veo que los puestos estan libres, es decir que no esta la persona ocupada y hacen otras cosas lo que relentiza el proceso • Al haber tanta gente en la facultad las colas de espera que se crean son muy largas y por tanto el tiempo en espera también lo es. • Normalmente hay mucha cola, son pocas personas atendiendo para toda la gente que demanda algo. • Porque cuando he ido varias veces a gestionar cualquier papeleo en el servicio de Becas, en secretaria o en atención al estudiante he tenido que esperar mucho y me parece que podrían poner a las personas que trabajan en estos sitios TODAS a trabajar. • Se forman colas de alumnos muy largas desde primera hora de la mañana y no sólo en fechas claves de becas • Poca gente implica mayor tiempo de espera si tienes la mala suerte de llegar cuando hay cola • Una vez fui y me dijeron que estaban "desayunando" y tardaron más de una hora. • las primeras semanas de curso que hay que entregar mucho papeleo se forman unas colas inmensas de varias horas • Muy larga la cola que se forma a principios de curso... • Las veces que he ido me han hecho esperar unos 15 min sin que hubiese otro alumno o profesor dentro. • Siempre te dejan esperando, llaman por teléfono antes de atender a las personas que están allí. • En más de la mitad de las ocasiones el tiempo en ser atendido puede llegar a ser indefinido, es decir, que nunca se llega a recibir respuesta y en la otra mitad de los casos la respuesta se recibe cuando ya deja de tener interés. • tardan mucho • Mi respuesta se debe a que vayas donde vayas siempre te hacen esperar, cosa que no gusta a nadie. Pero es inevitable en gran parte de las veces. • Cuando fui a intentar cambiar de horarios, había colas enormes, y se quedaba gente sin atender. • Colas interminables • A veces es demasiado tiempo • Pues porque si es telefónicamente siempre tardan en atenderte claro cuando te atiende n • Demasiada espera, alrededor de 2 horas • Había poco personal y estaban todos ocupados, estaría bien poner a alguien mas. • Normalmente el personal que hay está demasiado ocupado como para una consulta específica. • no cogen el teléfono.El supervisor/a no acepta reclamaciones. • siempre hay colas inmensas, podrían poner mas personal ya que los que hay están saturados • pocas personas para atenderte cuando hay mucha gente y el tiempo de espera puede llegar

incluso a mas de media hora

- Largas colas y esperas para realizar trámites
- En épocas fuertes deberían aumentar el personal de secretaría ya que las colas son enormes.
- Por las colas tan grandes que se forman, pero solo es en periodos de entrega de becas, o alteración de matrícula, etc
- Es una vergüenza las colas que se forman los primeros días de matricula, una vergüenza.
- Demasiado largo
- solo es un servicio buenos porque se forman largas colas debido a su unico horario por la mañana.
- No estan en su puesto, No contestan a los telefonos
- Hay mucha gente para consultar, al igual que tambien muchos trabajadores, pero no todos hacen igual de bien su trabajo.
- Llamar a la secretaria se convierte en un mínimo de 30 minutos llamando y llamando hasta que alguien acaba descolgando.
- Atienden muy lentamente y no son nada simpaticos.
- el tiempo de espera es excesivo, debido a la falta de personal o a la inadecuada organización administrativa.
- Demasiado tiempo de espera, o se olvidan de que has requerido su ayuda y tienes que volver a avisarles.

APLICACIONES

- La agenda del tablón de docencia dice que está en construcción desde hace 5 años.... no se si eso es un tiempo correcto de espera
- no funciona la reserva de pistas deportivas con tarjeta

P.D.I.

- La calificación de "buena" no está mal; está "justificada" de por sí en el gran número del personal de la ugr al que hay que atender y la complejidad de la red...
- A veces he esperado varios días para que me resolvieran una consulta
- En obtencion de un punto de red o telefono IP los tiempos de espera suelen ser de semanas y en algunos casos mas de un mes
- Más de una llamada telefónica no obtuvo ninguna respuesta
- Suelen tardar bastante en atender la demanda dispuesta. Además, siempre intentan dar largas y cuando ven que no hay otras posibilidades entonces es cuando atienden el problema.
- Cuando tengo algún problema prefiero dirigirme en persona en lugar de llamar por teléfono y habitualmente tengo que esperar bastante tiempo.

P.A.S.

- A veces ese tiempo se alarga demasiado
- La atención telefónica no es eficaz, no se puede contactar con facilidad
- De nada sirve que descuelguen el teléfono inmediatamente si la causa que motivó la llamada queda sin resolver.
- A veces la respuesta la necesito con mucha más rapidez de la que el servicio puede prestar por sus colas de espera de trabajos pendientes.

Al aspecto "Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas" (B6) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> • Es que hay resolución de los problemas, quejas, incidencias o reclamaciones- • Es frecuente que no se resuelvan las incidencias o no lo hagan en su totalidad. • No la resolvieron. Le echaron la culpa a "los virus" • Nunca solucionan el problema. • Por el tiempo de espera en solucionarse podrían mejorarse en ese aspecto. • Poca explicación por parte del que respondió a mi email. • Algunas veces se contradicen entre los trabajadores, entre los papeles a rellenar o no. • El año pasado tuve un problema y aún hoy no he conseguido arreglarlo • Las dudas que he llevado no me las han solucionado. Una de ellas la solucione yo mismo al cabo del tiempo. • Pedí información para poder volver a sacarme el bonobus ya que me lo robaron, hace casi un mes y no he obtenido respuesta. • pasan de ti y no saben resolver problemas • Tuve un problema con el acceso a mi cuenta de usuario, que tuve que resolver gracias a la petición que realizó un profesor ya que mi incidencia nunca fue atendida. • Había poco personal y estaban todos ocupados, estaría bien poner a alguien mas y una mayor comunicación entre ellos. • No hacen nada • Tardar varios días en resolver cuestiones por falta de documentación no pedida • ¿Se notifica la encuesta el día que llega a su fin el periodo para realizarla-muy mal • Son ineptos. No saben Muchas cosas. • Han tardado mucho en dar respuesta, perjudicando mis estudios. • La atención ha sido satisfactoria. • Incompetencia del personal a la hora de resolver problemas • en algunos casos no es completamene claro el mensaje de la resolución • Hoy 24-02-2013 acaba el plazo de alteración de matrícula, tengo que solicitar dos asignaturas y no funciona el acceso identificado. • casi siempre se resuelven los problemas o incidencias, aunque implique largas colas.
SIN RELACIÓN CON EL CSIRC
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando fui una vez a resolver una duda sobre mi carnet universitario, en servicio de becas y me mandaron a derecho, cuando en servicio de becas se podia resolver dicha duda. • No he observado el comportamiento de CSIRC en cuanto a atención personal pues no me he puesto en contactos con ellos nunca, posiblemente cosa buena. De ahí que no pueda contestar adecuadamente esas preguntas. • Cuando pedí información sobre una duda sobre las becas, fueron poco explícitos. • En la secretaría del centro donde estudio (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales) hay una persona, que le deberían recordar que su trabajo es de cara al público, y que padecer educado y simpático y mostrar interés por tus problemas o dudas, es importante. • Hay mucha gente para consultar, al igual que tambien muchos trabajadores, pero no todos hacen igual de bien su trabajo.
OBTENCIÓN DEL CARNET UNIVERSITARIO
<ul style="list-style-type: none"> • He tenido problemas para subir la foto del carne universitario que todavía no me las han resuelto. • Tardaron en atender mi solicitud del carné de estudiante dos años

ACCESO IDENTIFICADO
<ul style="list-style-type: none"> Durante el curso pasado tenía problemas para acceder al acceso identificado de una asignatura.
ACCESO WIFI DESDE MÓVILES
<ul style="list-style-type: none"> Plantee un problema al ser imposible utilizar la red CVIUGRV2 o eduroam con mi telefono WP7.5. Ofreci datos de como en la universidad de oslo lo arreglaron soportando PEAP en vez de soportar solo EAP-TLS ó EAP-TTLS (no recuerdo cual es el que usa la ugr), di información relativa a esto: http://www.uio.no/english/services/it/network/wireless/help/eduroam/win-phone/
TABLON DE DOCENCIA
<ul style="list-style-type: none"> El tablón de docencia necesitaba un cambio desde hace muchísimos años, estos cambios necesarios son obvios, pero si necesita mas detalles busque una plataforma similar de una universidad de algun pais desarrollado (EEUU, Suiza, Alemania, etc) y encuentre las diferencias con el nuestro. Ahora que han cambiado el sistema, lo que han hecho en realidad ha sido un lavado de cara, el nucleo del sistema, las aplicaciones de tablón, carnet universitario, etc, son exactamente las mismas... El acceso al tablon es muy primitivo, favoreciendo a los usuarios minoristas (como profesores y pas). hay que seleccionar dos veces tablon de docencia para meterse en el (un submenu para volver a elegir lo mismo que ya has elegido en el paso anterior). Les mande un email informando de que los archivos del tablon de docencia no se podian descargar con dispositivos moviles, y antiguamente sí, y me contestaron que si se puede y a día de hoy ni yo ni ningun compañero logramos hacerlo.
P.D.I.
GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> Cuando se les manifiesta un problema en el uso del software que ponen inicialmente a prueba, no ceden hasta que ese problema no lo tiene encima la comunidad universitaria con el uso diario. Suelen tardar bastante en resolver el problema. Dicen que se pondrán en contacto contigo en breve, pero suelen pasar días. Aunque el personal tiene muy buena voluntad hay problemas que no se resuelven. Me refiero a un problema que tengo con las licencias de software de Microsoft. Lleva más de un año sin resolverse.
LICENCIAS DE SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> Se tardó mucho en reconocer que había un problema con el servidor de licencias Campus-3 de Windows. Ahora a ver cuánto tarda en solucionarse. Consulté un problema referido a uso de Software adquirido y no se me informó de la razón por la que no funcionaba. Únicamente se me dijo que todo estaba correcto. Más tarde, navegando por las páginas del CSIRC supe que el software sólo podía instalarse un determinado número de veces. A mí se me dió la circunstancia de que tuve que formatear varias veces el ordenador y agoté pronto las licencias. Mi respuesta no vino del CSIRC.
P.A.S.
GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> Hice una sugerencia hace un par de años y aun estoy esperando respuesta. En muchos casos la resolución del problemas es inmediata. Sin embargo necesito una conexión a internet que no solicito yo y me es imposible saber cual es mi expediente para posteriores consultas... Llevo 2 meses sin conexión en un nuevo laboratorio y la información a cerca del proceso es escasa y difícil de conseguir. No existe un servicio técnico por lo que cuando algo falla la solución es comprar material nuevo. problema no resuelto desde Julio de 2012

BIBLIOTECAS

- No tengo objeciones en relación a los servicios generales que da el CSIRC, pero respecto a los muy específicos que pueden darse en el servicio de Biblioteca, creo que algunos casos se demoran en demasía o no se resuelven de un modo satisfactorio para la unidad.
- 1. dan por concluidas las incidencias cuando los problemas no están resueltos2. intentan reparar los ordenadores de consulta de las bibliotecas con el personal de la biblioteca, que no tiene por qué tener conocimientos y que desatiende sus tareas para reparar ordenadores de consulta.

Al aspecto "Horario de atención al público" (B7) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • Pero de verdad hay alguien que atienda al público- • No hablan
ATENCION DE TARDE (Parecen referirse a las secretarías de los centros, no al CSIRC)
<ul style="list-style-type: none"> • Me gustaría que abriera por las tardes • Cuando vas en el horario de atención al público, la mayoría de las veces no están abiertos. • Creo que debería de tener un horario de tarde, pues lo alumnos de Grado que estamos en turno de mañana, nos supone acumular faltas de asistencia, que en los grados puntúan de manera negativa • Estaría bien que el horario se ampliara por la tarde para que los alumnos/as que no puedan acudir, por tener que asistir a clase por la mañana, acudan por la tarde. • No hay horario de tarde para los estudiantes que tienen clase por la mañana, además de prácticas también por la mañana • Las tardes a veces son fundamentales para que se le pueda atender al estudiante, ya que por la mañana tiene otros menesteres universitarios de importante asistencia. • Sólo por la mañana- Así solo puedes solucionar la mitad de los problemas • me gustaria que atendieran tambien en horario de tarde • Si mal no recuerdo alguna vez me he pasado por ahí en el horario de mañana sin encontrar a nadie. Por otra parte, se hecha en falta atención presencial por la tarde. • El horario presencial debería de ser mas extenso • En ocasiones tan solo se puede ir por la tarde y el horario presencial es solo de 8 a 15. • Para los alumnos que estudian por la mañanas debería haber algunos días en los que el servicio se encontrará abierto por las tardes. • El horario de atención al público presencial debería ampliarse también algunas horas a la tarde, ya que algunos alumnos tenemos clase de 8 a 14.30, sin horas libres entre medias. • No estaría mal que el horario presencial se ampliara por las tardes, ya que por las mañana solemos tener clases y no podemos ir a realizar nuestras gestiones y nos vemos obligados a faltar a algunas clases si queremos realizar alguna gestión. • Es necesario que exista la posibilidad de acudir en horario de tarde a estos servicios • Debería permanecer la biblioteca o sala de estudio más tiempo abierta, y las fotocopiadoras externas deberían funcionar. • Creo que deberían de alargar los horarios tambien por la tarde. • Podrían estar por la tarde aunque sea 1 o 2 horas • La gente que tiene clase por la mañana tiene dificultad porque hay que esperar y se puede perder las clases. • He llamado muchas veces en horario de atención al público y me han colgado y no me lo han cogido • soy alumno de tarde , y carecemos de este servicio en la tarde- • En cuanto a presencial, si hay mucha gente, como por ejemplo pasa con los días de matriculas y demás, es imposible (que habiendo incluso cogido numero) que te atiendan antes de las 15:00. Creo que también tendrían que tener horario de tarde así no se colapsaria • No se cumplen horarios • Por la tarde solo hay un día secretaría y, al menos, en épocas fuertes debería haberla todos los días. • Creo que es necesario ampliar el horario nocturno • Los profesionales pasan mucho tiempo fuera de su puesto de trabajo. Horario de 9-2 y descansos cada cinco minutos • Sería necesario un horario de atención al público presencial por la tarde, ya que hay personas

que trabajan y no pueden acudir por la mañana para informarse. Bien es sabido, que hay dudas que cuesta gestionarlas por vía telemática.

- Pues yo creo que en horario presencial debe estar hasta las 19h o las 20h, en caso de que alguien no puede estar atendido telemáticamente y que tenga la mañana ocupada
- Es otra vergüenza que los alumnos que estudiamos por la tarde, no tengamos por ejemplo 2 días a la semana en un horario de 16:00 a 18:00, una persona que nos pueda atender en secretaría. Es otra vergüenza
- Estoy matriculada por las tardes porque trabajo por las mañanas, y creo que debería de haber un horario mínimo por la tarde, y el horario no es hasta las 15h, esta hasta las 14h.
- Atención presencial de poca duración
- debería ampliarse los horarios a por o menos un par de horas por la tarde como por ejemplo el horario de secretaría.
- Las horas son muy limitadas y más teniendo en cuenta la lentitud de los servicios y el aprovechamiento del tiempo.
- Opino que sería muy conveniente que hubiese (al menos un día a la semana) atención presencial por la tarde.
- El alumnado que estudia por la mañana tiene a su disposición la secretaría. Sin embargo, los que tenemos clase por la tarde no tenemos esa facilidad y tenemos que acudir por las mañanas que no nos corresponde para cualquier problema o duda y eso es injusto y además incomprensible en otras universidades hay horario de atención por la tarde, que sería lo normal. Da una impresión de no querer gastar dinero en tener a personas trabajando por la tarde por parte de la universidad que es vergonzoso para una universidad como esta.
- Ver tiempo de espera
- Se necesita atención por la tarde debido a que hay gente que trabaja por la mañana
- El horario debería ser más corto por la mañana para que pudiera haber unas horas en las que se pudieran atender a los alumnos que no podemos ir por las mañanas.
- Me gustaría que también estuviera abierto por las tardes.
- Podrían continuar abiertas también los sábados por la mañana al menos.

ACCESO IDENTIFICADO

- ¿Le parece que para acceder a la plataforma oficial online de la universidad, la opción que debe de estar marcada por defecto es la de profesor, cuando hay muchos más alumnos que profesores, y por tanto ahorraría hacer el cambio a 60.000 personas en vez de a tal vez 2.000 cada vez que se conectan- Para más inri, por cada conexión de algún profesor, hay como 200 de alumnos así que no entiendo a que viene que la opción por defecto marcada sea la de profesor.... Además es un campo totalmente innecesario, ya que debería asociarse a cada DNI (que debería de ser un número de usuario, no un DNI, hay estudiantes sin DNI, por ejemplo extranjeros) el tipo de persona que es, PDI, PAS, etc....

P.D.I.

AMPLIACIÓN DE HORARIOS A TARDES Y FINES DE SEMANA

- Horario de atención presencial de tarde.
- En ocasiones se necesita atención presencial por la tarde
- No está claro dicho horario. Debería especificarse cuando se rellena el formulario correspondiente para saber que habrá alguien atendiéndote más allá de las 15h.
- Convendría disponer de un servicio de urgencias informáticas que pueda atender incidencias graves durante los fines de semanas y las vacaciones.
- Por las tardes hay mucha actividad investigadora pero es más difícil encontrar atención.
- Debería ampliarse el horario presencial a la jornada de tarde
- Me gustaría que hubiera atención presencial también por la tarde. Esto estaría de acuerdo con el hecho de que las actividades propias de la Universidad se tienen tanto en horario de mañana como de tarde. Gracias por permitirme opinar del tema.
- Debería haber un horario de atención por la tarde.

P.A.S.
AMPLIACIÓN DE HORARIOS A TARDES Y FINES DE SEMANA
<ul style="list-style-type: none">• Ampliación a la tarde del horario presencial para resolver los posibles problemas sin esperar al día siguiente• Tiene un horario telefónico muy amplio, sin embargo si llamas por la tarde sólo pueden recepcionar la incidencia, pero no pueden solucionarla porque no hay personal técnico.• Los problemas que se generen en el turno de tarde quedan sin resolverse.• Sería bueno un servicio de 24 horas para aquellos alumnos que trabajen.

Al aspecto "Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda" (B8) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
GENERAL (No parecen referirse al CSIRC)
<ul style="list-style-type: none"> • Que no hay personas adecuadas ni no adecuadas! • La disponibilidad de la persona que debe resolver una incidencia es reducida, con lo que no siempre es posible dirigirse a ella. • A veces necesitas algo que solamente puede contestar un responsable, y en ese momento puede no estar allí, me ha pasado un par de veces ya. • Se necesitaría saber en que aula, en el caso de que se encuentre en el centro, de cada docente. • Debería haber más personal encargado • A veces, la escapada para el café resulta un poco más tardía de lo normal y no hay quien te atienda. • En secretaría al ir un día te dicen una información totalmente distinta a la que te dan si vas al día siguiente, muchas cosas no tienen ni idea. Mala comunicación entre secretaría y servicios informáticos • No me resuelven los problemas • nadie sabe hacer nada • En ocasiones parece que el tema de tu consulta no es responsabilidad de nadie, demorándose un poco la resolución, pero resolviéndose y siendo satisfactorio todo. • Se puede mejorar • Había poco personal y estaban todos ocupados, estaría bien poner a alguien mas. • NO se pone • hay que meterse en una web diferente (http://csirc.ugr.es/) para quejarse o reclamar o sugerir acerca de otra web (www.ugr.es) • La persona con la que contacte, me respondió con un, asiste al CSIRC donde te ayudaran a configurar el movil. A pesar de que no es un problema de configuración porque windows phone no soporta el sistema de la UGR y por tanto no se puede configurar. • En ciertos casos, los teléfonos publicados no llegan a coincidir con los teléfonos de asistencia reales y tienes que llamar a un montón de números diferentes hasta que consigues dar con la persona (ejemplo: profesor) con la que quieres hablar • Los teléfonos son poco visibles en la web • Mande un mail y no se me dijo con quien debía hablar para solucionar el problema anterior. • Hubo un momento que no sabía a quien dirigirme. • La persona encargada de resolver mi problema lo ha realizado de forma adecuada. • No es la primera vez que he recibido por parte de los de secretaría la respuesta: "No tengo ni idea" o "Voy a leerlo". Las personas que trabajan ahí deben estar informadas no leerse las cosas delante mía cuando voy a preguntar. • Ver tiempo de espera • hay dificultades a veces para contactar con la persona
SEDES DEL CSIRC
<ul style="list-style-type: none"> • No están bien comunicados los diferentes sitios del CSIRC...
ACCESO IDENTIFICADO
<ul style="list-style-type: none"> • La opción de introducir el número de DNI, y el password y presionar enter para entrar no funciona, uno tiene que hacer click en el botón OK... Muy bien....
P.D.I.
<ul style="list-style-type: none"> • Es complejo encontrar a quien vas buscando según la necesidad

- No está claro dicho horario. Debería especificarse cuando se rellena el formulario correspondiente para saber que habrá alguien atendiéndote más allá de las 15h.
- Cuando se comunica una incidencia por teléfono, algunas veces se tarde en encontrar la persona capaz de responderlo, lo que puede ocasionar llamadas reiteradas
- Tuve que llamar por teléfono más de cuatro veces para ser atendido por la persona adecuada
- Para instalar un terminal telefónico llamé varias veces al CSIRC, me derivaron a Telemática, allí me dijeron que llamase a otro número de teléfono...
- No he recibido contestación a mi llamada
- Cuando tienes una duda concreta, te pasan de uno a otro, una y otra vez, hasta que después de varios saltos, llamadas, das con la persona concreta.
- Algunas veces no estaba muy claro quién era la persona adecuada para resolver mi duda.

P.A.S.

- Suelo tener problemas a la hora de identificar el área al que pertenece una incidencia
- Por la misma causa mencionada anteriormente, a veces una incidencia o solicitud de servicio colleva numerosas derivaciones de una area o sección a otra, lo que demora en exceso su consecución o solución.
- En este caso a veces se habla con la persona que debe ayudarte pero si quieres volver a contactar en la incidencia no pone quien te ha ayudado y por tanto es imposible localizarlo
- No siempre se puede contactar con la persona adecuada
- Cuando llama a un numero en concreto no lo cogen o es muy complicado para que cogan el teléfono.
- Es imposible encontrar, y mucho menos hablar con una persona en concreto.
- Por el mismo motivo que describo anteriormente:En muchos casos la resolución del problemas es inmediata. Sin embargo necesito una conexión a internet que no solicito yo y me es imposible saber cual es mi expediente para posteriores consultas... Llevo 2 meses sin conexión en un nuevo laboratorio y la información a cerca del proceso es escasa y difícil de conseguir.
- A veces es complicado saber que área debe resolver cada demanda de servicio
- Imposibilidad de contactar con redes y imposibilidad de saber el estado de la incidencia. Ni siquiera contestación a correo electrónico
- Porque quizás la necesidad es mas urgente que la rapidez con la que la persona puede atender.
- Cuando mandan a alguien para que repare los ordenadores suele ser a una persona (que creo que no es personal de la UGR) que suele limitarse a invitarnos a cambiar los ordenadores o a llamar al servicio técnico, muy rara vez resuelve ningún problema.
- A veces no se cogen los teléfonos. A veces, las personas que atienden han de consultar y la respuesta se retrasa.
- Las areas no son bien conocidas en el entorno
- No existe un directorio en la Pagina Web de CSIRC con los telefonos e emails del personal con los funciones que realiza cada uno.
- Fue imposible contactar por teléfono, no lo cogían.

Al aspecto "Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades" (B9) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • A ver, adecuados son, pero para Carlitos de Cuéntame. Para gente del siglo XXI los recursos están un poco obsoletos. • Buscaba algo mas actualizado. • Bien ! • La plataforma del CSIRC no es intuitiva y requiere muchos pasos (clics) para llegar a donde se quiere. La nueva versión incluso es peor. • Los servicios obtenidos mi calificación es baja, debido a que no hay nadie que se haya puesto en contacto conmigo, para poder solucionar lo del nombre de mi correo. • Sin embargo he querido hacer esta encuesta para manifestar que al margen de la enhorabuena por el nuevo portal, que está genial como tal, me parece que llega tardísimo. No sé hasta qué punto Uds consideraron o no necesario renovarlo o hasta qué punto tienen otras obligaciones más prioritarias, pero pienso que para estar en el año 2013, el aspecto de finales de los años 90 que tenía podía haber mejorado hace bastante tiempo, era un aspecto que considero recalcar que me parecía lamentable, puestos a ser críticos. • No hay siempre en obras • Las necesidades son subjetivo y no es fácil adecuarse a las necesidades de todo el mundo, sobre todo si son diferentes a las de los demás • Me gustaría que me ofreciesen otros servicios y mejores como el contacto con secretaría y departamentos a través de Skype de forma gratuita. He probado este servicio y falla mucho, cuelgan continuamente, etc. • Lo escrito anteriormente. Si quienes se encargan de ello no están capacitados los servicios no son adecuados.
NO REFERIDAS AL CSIRC
<ul style="list-style-type: none"> • Las convalidaciones de las asignaturas, para las personas que nos hemos desplazado de facultad y carrera, es una grandísima vergüenza que nos contesten y nos matriculen varios meses después de que empiece el curso y las clases. Este aspecto los resalto como el peor que he recibido en mi trato con el sistema de la Universidad de Granada
SEGURIDAD Y ACCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Un password de 4 cifras numericas para proteger la cuenta online de la universidad no me parece suficiente. Un ataque de fuerza bruta rompe facilmente esas posibilidades en unas horas, ademas estoy seguro que no han incluido una limitacion al numero de intentos.... • es pesimo el acceso a los servicios, necesitas varias autentificaciones diferentes para los servicios que ofrece ugr (correo y apoyo a la docencia) cuando no es nada complicado acceder con la misma, puesto que son del mismo usuario. hay que seleccionar siempre la casilla alumno en el proceso de identificación cuando vas a acceder a los servicios ugr, cuando el mayor numero de usuarios son alumnos y no pas o profesores (lameculos!!!!)
SERVICIOS A MÓVILES
<ul style="list-style-type: none"> • No me pudieron configurar el correo de la UGR en un dispositivo móvil, lo cual me parece algo básico. El tutorial de la web, está es incorrecto para dispositivos con iOS. • Sigue faltando la implementación de android a eduroam, si para iphone con un perfil pero aun no disponible para android ya sea movil o portatil • Necesito poder descargar los archivos adjuntos de los profesores, archivos word, excel o pdf que desde otras paginas de internet se pueden descargar sin problema, así que no es por el movil. • Yo quería una respuesta, eso se planea hacer o eso es imposible de hacer ahora mismo en la red consecuente a mi demanda, no que se me tratara como un imbécil que no sabe configurar su

telefono.
P.D.I.
GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • Por lo comentado anteriormente, porque no se me dió respuesta al problema consultado.
SOFTWARE LICENCIADO
<ul style="list-style-type: none"> • Creo que los programas con licencia que se ofrecen son pocos y en muchos casos funcionan mal dichas licencias. • Me gustaría que, como en otras universidades, hubiera más licencias de software disponible, tanto para uso en el despacho como uso personal. Las posibilidades son realmente limitadas.
P.A.S.
GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • La oferta de servicios no se adecua a las necesidades del personal. • 1°. Baja capacidad de almacenamiento de archivos. Tengo que andar con pen de arriba para abajo. Y pedirlos para que se compren.2°. Echo de menos aplicaciones en mi trabajo, por ejemplo edición de foto.3°. Echo de menos el sonido en mi trabajo, a pesar de que la máquina tenga tarjeta de sonido, en una torre recientemente adquirida. Si se compra la torre a través del CSIRC, ¿qué sentido tiene que no venga con la configuración adecuada a los drivers que soporta el servicio- • Creo que ustedes dan por hecho que todos tenemos sus conocimientos informáticos. • Sin red, sin teléfono sin wifi
BIBLIOTECAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dada su relativa flexibilidad, los protocolos genéricos de servicio del CSIRC no satisfacen a veces las necesidades específicas de la Biblioteca. • En el caso de las bibliotecas de la UGR donde trabajo, los ordenadores de consulta de usuarios deberían de estar atendidos por personal Tec. Especialista en Aulas de Informática.

Al aspecto "Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)" (B10) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
NO ESTÁ CLARO QUE SE REFIERAN AL CSIRC
<ul style="list-style-type: none"> • Las veces que he llamado a la facultad dentro del horario de atención al público no me cogieron el teléfono, desde entonces prefiero ir directamente aunque tenga que esperar tiempo en ser atendida. Con frecuencia el intento de llamada telefonica se interrumpe o el personal no atiende las llamadas. • Cuando llamé, no me cogieron el teléfono alguna que otra vez. • Tardan mucho en coger el telefono o incluso no llegan a cogerlo • Las veces que he llamado a la facultad dentro del horario de atención al público no me cogieron el teléfono, desde entonces prefiero ir directamente aunque tenga que esperar tiempo en ser atendida. • No contestan • Ver tiempo de espera
P.D.I.
NO ESTÁ CLARO QUE SE REFIERAN A LA ATENCIÓN 36000
<ul style="list-style-type: none"> • A veces rebotan las llamadas y cuando te redirigen tardan en coger. • nunca me han cogido el teléfono • Imagino que estarán hartos de los usuarios, que les molestamos, pero las veces que he llamado, siempre me han atendido sin ganas y como queriendo colgar pronto.
P.A.S.
NO ESTÁ CLARO QUE SE REFIERAN A LA ATENCIÓN 36000
<ul style="list-style-type: none"> • En la atención telefónica no siempre te atiende alguien con conocimientos informáticos • La atención telefonica es insuficiente. • No solucionan mi problema ni me indican estado del problema. • He llamado en ocasiones y no he podido contactar. Cuando he contactado, ha sido tras haber esperado bastante tiempo • Fue imposible contactar por teléfono, no lo cogían.

Al aspecto "Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo" (B12) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • Pocas mejoras he visto en este aspecto. • La web, por ejemplo, no ha presentado mejoras • Con el tiempo el servicio es peor y tiene más problemas • No he notado ninguna mejora significativa. Lo que estaba bien sigue bien, pero lo que estaba mal también sigue igual. • Todo sigue igual a mi parecer, y este es ya mi 5º año en la UGR. • Todo sigue igual • Desde mi punto de vista no he observado ninguna mejora. • La página web es muy poco intuitiva y muy deficiente, a mi parecer, no en contenido, sí en calidad • Ninguna. • no mejoran nada desde hace años... • A mi parecer, el motor sigue siendo el mismo desde los años 90 y se le cambia la cara con menús interpuestos que no hacen sino dar la lata más que facilitar el acceso a las aplicaciones • No ha habido mejoras • No he visto evolución. • Los servicios no mejoran, empeoran desde que estoy en la universidad. • No puedo decir que mejore cuando me parece que va de mal en peor. • Sigue igual a lo largo de los años. • En lo que en realidad respecta a la relación trabajador-alumno, tanto lo malo como lo bueno sigue igual a lo largo del tiempo, por más que hallan cambios aparentes. • No he observado mejora desde que acudo al centro • No veo mejoras en el servicio, permanece igual. • Aun siguen tardando un poco en ocasiones, pero ha ido mejorando.
ACCESO IDENTIFICADO Y WEBMAIL
<ul style="list-style-type: none"> • No me gusta el nuevo sistema para acceder al correo electrónico y acceso identificado, de hecho intento utilizar siempre la opción de entrar por web antigua. • Las nuevas plataformas de Acceso identificado y del correo electrónico me parecen más difíciles y menos prácticas que las anteriores. • Se podría mejorar el diseño del acceso identificado, es muy poco funcional. • Los cambios realizados en el correo de la UGR no me han gustado nada. • La nueva página de correo es peor que la antigua. No se pueden borrar los emails, cuando le parece bien los borra todos incluidos emails que aun no se han abierto, es más lenta y más difícil de entender. • Por ejemplo, el correo electrónico lo han mejorado, pero en la nueva página para borrar los correos es confuso, pues se quedan ahí pero más claros y no se borran del todo.
P.A.S.
<ul style="list-style-type: none"> • desde julio de 2012 ninguna mejora. • No ha evolucionado positivamente. • Ninguna • No he observado mejoras muy significativas.

Al servicio "Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR)" (SS05) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES

- no me gusta la nueva distribución del buzón de la ugr
- Creo que deberían hacerse listas más específicas, como por Facultades o titulaciones.
- En muchas ocasiones hace lo que quiere, no es posible eliminar algunas carpetas, y el borrado de mensajes no funciona (hay que arrastrar a la papelera y luego, vaciarla). En general el webmail es poco intuitivo: Los iconos están distribuidos en varios lugares y no se sabe bien para qué son cada uno (deberían tener texto debajo).Aún así, el nuevo webmail supone una gran mejora respecto del anterior.
- No entiendo bien la distribución
- Es un lío a la hora de acceder a los correos
- No configurables, con nombres poco representativos, poca información al respecto, etc.
- La distribución de correos a las carpetas seleccionadas (sobre todo la de spam) casi no funciona correctamente
- No se comunica que hay en esos buzones nuevos correos.
- A veces nos llegan correos indeseados que se acumulan en el buzón haciendo difícil encontrar los correos de interés
- es un puñetero spam continuo. si repartís información relevante con tanta frecuencia deja de serlo e impide prestar atención a los correos que realmente sirven
- Decis que al final del mensaje estan las instrucciones para borrarse pero no hay ningun enlace con unsubscribe. Ni ninguna instrucción. Me pasa con todos los mensajes de cortes de internet.
- Suelo recibir abundantes correos relativos a otras facultades; me parece que es un buzón demasiado general.
- Este sistema da problemas con gestores de correo POP, para cambiarlo hace falta ponerse en contacto con ustedes considero sería mejor poder cambiarlo en las opciones del correo.
- Creo que la selección la podría hacer el alumnado, así sería más fácil tener los correos más importantes o más interesantes en el buzón, no obstante cubre necesidades, pero siempre podría mejorar
- Los correos llegan con atraso de días y semanas...
- Estos buzones están bien planteados, pero no se pueden redirigir a otras direcciones de correo electrónico
- Mucho spam.
- Resulta molesto encontrarse con correos electrónicos duplicados.
- No se pueden borrar los mails, le da uno a borrar y los señala como borrados, pero siguen ahí... además es algo incómodo de usar, creo que le vendría bien una actualización para dejarlo más sencillo de usar al usuario
- El BuzóninfoUGR está saturado. Llegan correos muy repetitivos. Además, al borrarlos, no desaparecen completamente de la vista, por lo que ésta no se limpia y es más difícil ver los mensajes que sí te interesan. Creo que al eliminarlos, deberían desaparecer y no sólo ensombrecerse. Si lo elimino es porque no me interesa en absoluto y deseo que no siga apareciendo.
- Tal vez un envío más segmentado podría resultar menos molesto.

P.D.I.

- Los mensajes nuevos de esos buzones no se marcan en el menú de la izquierda en el servidor web (al menos por defecto), de modo que pasan inadvertidos.
- Debería ser posible elegir si queremos que los correos se distribuyan automáticamente o no.
- Esa distribución debería ser opcional. En mi caso (y algunos otros que conozco), la aparición de las carpetas automáticamente no nos es nada útil (más bien al contrario).
- Lo que más molesta es el hecho que los mensajes se borran automáticamente. Sería conveniente

que cada usuario pudiera desactivar esta opción o por lo menos modificar el tiempo correspondiente.

- Yo utilizo un cliente de correo (Outlook) y la definición de nuevos buzones me complica la gestión del correo. Creo que debería ser voluntario (lo mismo que habeis hecho con las carpetas de sindical, info, etc.), lo mismo tendría que ser para span y buzón de más de 30 días.
- La idea parece buena, sin embargo la experiencia demuestra que muchos usuarios no leen esos buzones y se acaba perdiendo la información
- Cada usuario debería poder crear los buzones que estimase oportunos y crear filtros para distribuir los correos en ellos
- Los listados no son completos
- debería ser opcional para cada usuario repartir automáticamente mediante filtros el correo en las carpetas que considerase oportuno crear.
- No recibo los correos sindicales

P.A.S.

- Solicité que no se me aplicara.
- Prefiero filtrar los correos personalmente, pues de lo contrario hay carpetas que no reviso con la asiduidad necesaria y pierdo información
- Muchas veces se envían mensajes importantes que al ser recibidos en estas carpetas no las leen sus destinatarios
- No es nada operativo para los que no utilizamos el webmail. De hecho, ya se aconsejó que se utilizaran programas de gestión del correo y que el webmail se mirara básicamente para cuando estuviéramos fuera y no tuviéramos acceso a nuestros ordenadores
- Preferiría que los correos llegaran a mi inbox y no directamente a los buzones creados por ustedes. Pero me he acostumbrado y ya chequeo a diario todos los buzones uno por uno para encontrar las cosas que me interesan y borrar las demás.
- No sé cuándo tengo correo nuevo en esos buzones a menos que entre en ellos
- Depende del programa de gestión de e-mails que utilices, no se descargan automáticamente y hay que ir actualizando los buzones
- Aumenta la pérdida de tiempo y puedes no estar informado de forma adecuada.
- No lo encuentro útil.
- Llegan demasiados correos. Deberían publicarse las defensas de tesis y actos en un tablón de anuncios que se pueda consultar filtrando aquellos temas que no se quieren ver. Tenerlos en la bandeja de entrada hace que los buzones nuevos estén llenos y no se consulten, dado que hay uno o dos correos informando sobre algo de interés entre cientos de correos sobre exposiciones de tesis, teatros, concursos, etc.
- Este sistema requiere mucho tiempo para poder estar al día del correo.
- Me parece que la decisión del Servicio de Informática de "Distribución automática de correos dirigidos a listas en nuevos buzones (BUZONxxxUGR)" ha sido mala. No se debe imponer al usuario la organización de los buzones, si no que se debe dar libertad a éste.

Al servicio "Portal de Administración electrónica (oficinavir.ugr.es)" (SS07) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene peor presencia que cualquier otra página web cutre. Y la organización es un horror. Le faltan montones de opciones. • El tablón de docencia me parece poco eficiente, obsoleto y lleva más de un año con el símbolo de "en construcción" en la agenda, lo cual da muy mala imagen. Pienso que debería desaparecer y que la SWAD debería establecerse como plataforma única para la docencia. • En varias ocasiones se ha quedado colgado y ha tardado demasiado tiempo en volver a estar operativo. • muy primitivo • No me gustó nada. • Lo encuentro obsoleto, poco intuitivo y un diseño muy malo. • El nuevo portal es muy muy malo.... • Esta bastante bien, pero me parecía mejor antes de modificarlo en su interior este año. • El servicio funciona, pero lo utilicé estando de viaje para solicitar un trámite y lo solicité un lunes y me contestaron el viernes (día tope del trámite); por lo que me parece nefasto tardar 5 días en contestar un correo electrónico para responder con un: lo hemos recibido.
P.D.I.
<ul style="list-style-type: none"> • Las actas de los másteres creo que no se pueden entregar telemáticamente todavía. Los certificados de docencia impartida no se pueden solicitar con todos los navegadores (en general, con firefox falla la gestión del certificado) y siempre has de llamar a Ordenación Académica para que te los remitan por correo electrónico en última instancia. • No he conseguido aún tramitar un acta por este medio. • La presentación de una lista no es muy amigable - sería mejor con iconos en una sola página • Las veces que he intentado utilizarlo es difícil y engorroso, además de poco intuitivo.
P.A.S.
<ul style="list-style-type: none"> • El portal de e-administración simplemente no funciona. • Observando y usando estos servicios se llega a esta conclusión

Al servicio "Automatrícula web para 2º curso en adelante (acceso identificado)" (SS12) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES

- Pero qué manera es es de elegir la prioridad de preferencia de una asignatura con millones de números- Fue Einstein el que diseñó ese método-
- La página se queda congelada a menudo y hay que hacerlo todo muy rápido. A veces no se guardan las asignaturas seleccionadas o se altera el orden de preferencia de las mismas sin motivo aparente.
- No se explica bien las matriculas.
- NO es que sea malo el diseño web. Son los criterios de asignación.
- Colapso de la web. La información no queda explicada lo suficientemente clara.
- Se colapsa, a veces no me ha dejado ni imprimir los papeles necesarios y en poco tiempo se desconecta y se borra todo, por lo que toca volver a empezar.
- Todos los años ocurren problemas con la automatrícula.
- Resulta complejo cumplimentarlo
- Caduca con demasiada facilidad, así como los atoramientos a la hora de entrar en ella.
- Pues que los horarios no estan actualizados con los del centro, y luego te dice que hay grupos enteros ocupados y luego no es así !!!
- Esta muy mal organizado esto porque se debería hacer antes de que empiece el curso o el cuatrimestre y no con el curso empezado y avisar con más antelación el horario del curso académico junto con los profesores.
- Los plazos no son comunicados con tiempo
- En la pasada automatrícula encontré errores en los horarios y cuatrimestres de dos asignaturas, lo cual considero un error inadmisibles dada la importancia de los horarios a la hora de elegir las asignaturas.
- Siempre se queda colgado en horas clave, el primer día de alteración.
- No tienes tiempo suficiente para mirar los profesores y cada año da más errores. Además de que en la mayoría de los casos los horarios no coinciden con los profesores.
- No estaba claro cómo elegir los números. Todos mis compañeros dudábamos si habíamos hecho bien o no la matrícula puesto que es sistema de elección de asignatura/grupo era muy confuso. Los números deberían ir del 1 a 3, en vez de subir por cada asignatura en la que escojas preferencia.
- Muy liosa este año, imposible confirmarla por un fallo de becas. Lenta y con fallos en cuanto a asignaturas y grupos descuadrados.
- Muy lioso, induce a errores.
- Es sumamente horrible ese servicio, con miles de problemas todos los años
- Programa poco claro y lioso para escoger las asignaturas
- Aunque la restricción de los créditos lo ha mejorado, sigue fallando el servidor en horas de máxima afluencia.
- Grandes problemas por quedarse bloqueada y no ofrecer la carta de pago
- Me parece un sistema BASTANTE complicado, y que además te puede perjudicar mucho si cometes el mínimo error, lo cual suele pasar con frecuencia tanto por experiencia propia como ajena.
- La automatrícula resulta muy complicada de realizar a la hora de compaginar horarios, no es clara, y menos para la gente que la hace por primera vez. Al final, la gente tiene horarios que no tienen ningún sentido, y que no coinciden con lo que pusieron en el acceso cuando realizaron la matrícula.
- Es muy riesgoso hacer la automatrícula, se podría mejorar la forma.
- No hay mucho que justificar se ve a simple vista, podrían renovar un poco la interfaz, parece de los noventa. Además de que si te matriculas en más créditos de los permitidos no te avisa hasta el final del proceso obligandote a empezar de nuevo.

- Debería de ser algo más sencillo, ya que te tiras un día para poder rellenar la matrícula online
- Se queda parada la página, o bien no se puede siquiera entrar, los días que hay que elegir optativas a las 00.00 h
- El servicio de Automatrícula es pésimo, entre otras deficiencias, destaco tres: + Existencia de errores (BUG's). + Incapacidad de los servidores de atender las peticiones en fechas clave como la apertura de plazos. + Diseño pobre y poco intuitivo e interfaz obsoleta.
- La automatrícula para licenciatura es un caos. Deberían guardarse aunque fuera durante unos minutos las elecciones de asignaturas para poder llegar al final y que no ponga que ya no quedan plazas. No tiene ninguna lógica.
- No es intuitivo, se bloquea constantemente, los horarios suelen estar confundidos o no especificados y los horarios para vista previa no están bien configurados
- Da error a menudo y hay que entrar varias veces para que funcione.
- Los horarios que se mostraban eran incorrectos. La información, además, sobre qué profesores imparten prácticas no es muy clara.
- no se explica los pasos a seguir con claridad. la página se queda muy colapsada
- Siempre se queda pillado para los primeros días, que es cuando se sabe que va a haber más afluencia.
- La página tarda en refrescarse, es pesada. A veces hay dificultades de elegir el grupo deseado aún sabiendo que otro compañero ha dejado ese grupo. Se agradecería mayor sencillez de la plataforma.
- El método para introducir las asignaturas es bastante dificultoso y confunde bastante, no fui la única en encontrar problemas al realizarla
- No se dispone de la información mínima para conocer las asignaturas de 2º curso y así decidir matricularse o no y los problemas que conlleva.
- Poco intuitivo, daba cierta información que nos llevó a la confusión.
- La verdad es que ya funciona bien, pero hace 3 y 4 años iba como el puto culo. Gente con menos créditos y nota que yo estaba en grupos mejores que el mío aun habiendo pidiendo esos grupos en una posición inferior.
- El servicio tiene varios errores a la hora de confirmar matrícula o solicitarla (errores tipo Java), puede llegar a ser muy frustrante, ya que la matriculación en ciertas asignaturas depende del tiempo.
- No soporta las visitas que se realizan, se queda colgado el servicio, no hay inmediatez en la aceptación, no se pueden resolver los problemas, no configuran bien el horario, fallos en carta de pago...
- Pienso que se debería explicar mejor el procedimiento de selección de asignaturas por curso, es un poco difícil de entender de la forma que está explicado.
- es muy liosa a la hora de hacerla
- Muchos problemas a la hora de realizar la automatrícula, se cae constantemente.
- Demasiado lío, todos los años lo mismo o peor...
- Para escoger las asignaturas de libre configuración suele dar problemas.
- Es desastrosa, de vergüenza que en cuarto carrera siga teniendo los mismos problemas que desde segundo. No se me conceden asignaturas deseadas que por derecho me corresponden. Falla mucho a la hora de utilizar los criterios de adjudicación.
- Es poco intuitivo y, dado que la confección de la matrícula es algo muy importante, no ayuda mucho a calmar inseguridades. Debería tener un entorno más amigable.
- A veces resulta impreciso y puede dar lugar a duda a la hora de realizarla, pienso que se puede trabajar más en ese campo
- Es muy lioso y tiene muchos fallos, prefiero la forma tradicional aunque haya que hacer mucho papeleo.
- Este año la automatrícula ha dado bastantes problemas... En concreto, para Traducción e Interpretación creo que no debería utilizarse la opción de grupos, que bloquea muchas posibilidades de horario de forma ineficaz.
- Falta información a la hora de elegir optativas. Algo confuso.
- Siempre se colapsan los servidores. Si todos los años pasa lo mismo, ¿por qué no hacéis nada para mejorarlo- Es pésimo, de verdad.

- No se explica como se debe elegir el orden de las asignaturas en funcion de los grupos. Por lo demas, todo bien.
- Siempre se queda "colgado" y da problemas, la mayoría de veces no da la ultima pagina que es la de imprimir la carta de pago, y hay que recargar una y otra vez
- cuidar mas los errores de grupos y profesores, ademas de la supresion del horario antes de confirmae la matricula
- a veces está colapsado y no se puede acceder bien
- Fue demasiado lioso hacerlo, y casi nadie sabia muy bien que poner
- Me parece complejo el proceso de automatrícula. Considero que tiene demasiados pasos y necesitaría ser sencillo. Algún año ha resultado difícil seleccionar las asignaturas.

P.D.I.

- La información que se ofrece para hacer la automatrícula muchas veces es insuficiente respecto a profesorado y horarios. Además, el proceso es complejo de entender y al señalar grupos no se sabe bien cuál será el resultado final.
- Por lo menos en este curso en 2º de Física no ha funcionado y ha asignado horarios a los alumnos totalmente disparatados. Posteriormente ha habido que rehacer una buena parte de las matrículas a mano

P.A.S.

- La aplicación ha permitido realizar su matrícula a alumnos que no cumplían los requisitos de permanencia.

Al servicio "Servicios WIFI (Campus inalámbrico)" (SS13) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES

- Lentísimo. Supongo que el dinero de la matrícula se invierte en los cafés de las conserjes.
- existen areas del campues en que aun existiendo cobertura no es posible la conexion
- El internet es muy lento y a veces no carga
- Conexión demasiado lenta en ocasiones para resultar útil. Sobrecarga habitual al exceder los ordenadores y conectadas y caídas del servicio habituales.
- Deja de funcionar a menudo sin motivo aparente.
- Va bastante mal
- Lo he calificado como regular porque muchas veces falla y hay poca intensidad en la red wifi
- El WIFI está colapsado y no funciona correctamente. Y hay sitios donde no hay señal o es muy débil.
- Conexión WIFI no siempre disponible.
- Se desconecta a menudo y muchas veces no funciona.
- Siempre está dando fallos.
- Ultimamente se queda muy colgada la red, y va muy lenta.
- No me gusta tener que actualizar mi conexión en el móvil tan frecuentemente para que se conecte.
- Varios módem presentan problemas de compatibilidad con dispositivos móviles debido al modelo del módem, concretamente los de mi Facultad
- Muchas veces falla
- Hay aulas a las que no llega, y en los auditorios apenas se coge.
- Hablo por todos los usuarios de ordenadores de la marca Apple, cuando digo que algo ha ocurrido este ultimo año que hace que no nos funcione la Eduroam como debería (la cual antes nos iba genial) desconectandose y conectandose a placer. Y la cviugr v1 deja muchísimo que desear la verdad. No se si el resto de usuarios no Apple sufren el mismo problema (porque casi nadie lo usa por su dificultad a la hora de configurarlo o sencillamente su desconocimiento). No se si será que no se ha actualizado el perfil de configuración correctamente a la par que la red o es cosa de la red directamente.
- se satura mucho la red
- Va algo lento, aunque es comprensible teniendo en cuenta el número de estudiantes que lo utilizan
- En bastantes ocasiones no se puede acceder a internet
- La conexión a ciertas aulas de clase y a la Biblioteca del Edificio es muy deficiente a veces y no llega la ya mencionada conexión.
- a mi me suele dar problemas para acceder
- Se cuelga mucho y la señal es débil en cviugr2. La abierta ya es un despropósito
- No llega del todo bien en algunas zonas
- Casi siempre que intento conectarme hay proglemas en la red o la señal es muy débil
- Cada vez que se conecta el wifi falla,va lento...
- Por ejemplo, en el móvil se desconecta si llevas un rato sin usarlo y tengo que volver a conectarme cada dos por tres.
- Se cae continuamente la conexión y es muy lenta
- 1- En el Edificio Politécnico hay muchisimas zonas de sombra o cobertura insuficiente.2-En las zonas con "buena" cobertura, el ancho de banda es insuficiente. Conozco el de la Universidad de Sevilla y es mucho mejor (nosotros no deberíamos ser menos :P).
- Debe mejorar la velocidad de la conexión
- Se desconecta continuamente
- La conexión es muy lenta, las webs no cargan, perdida de conexión
- La gran mayoría de las veces el servicio WIFI no funciona.
- Cobertura baja.

- Velocidad lenta
- Dentro del centro donde estudio existen zonas donde no llega suficiente señal WIFI
- No he podido conectarme al wifi.
- En muchas zonas de la facultad la red Wifi es escasa
- En muchas zonas de la facultad el WIFI no funciona o va demasiado lento
- No hay buena señal en la facultad, no puedo iniciar mi sesión en el ordenador y el móvil a la vez, velocidad muy lenta, conexión limitada...
- La conexión WIFI tiene muy poca velocidad
- Por favor, arréglenlo. No es normal obtener una tasa de descarga de un word de 1000 bytes, y tardar en descargar un pdf de 2 megas 14 minutos... ¿no creen-
- El wifi es demasiado lento
- Va muy lento en algunas aulas y se tarda mucho en acceder a la página web necesario
- Puesto que en nuestra facultad de ciencias de la Salud de Ceuta no hay servicio WIFI, en una facultad es lamentable.
- En nuestra universidad en Melilla no funciona wifi y la mayoría de profesores no se molestan en hacer nada
- La velocidad es baja y funciona en muy pocos puntos de la facultad
- en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales la señal Wi-fi es muy deficiente en la planta principal y nula en plantas superiores
- A veces la velocidad no llega a ser suficiente, produciendo fallos y la no apertura de las páginas (facultad CCEE).
- apenas hay cobertura wifi en la facultad es muy difícil encontrar algún lugar donde haya pero rápidamente se pierde. el registro para la conexión no es reconocido por todos los dispositivos
- Hay zonas con muy mala señal o directamente son ellas.
- La velocidad de internet es muyyy baja relacionada con años anteriores, Hay aulas y zonas en la facultad a las que no llega la cobertura wifi
- No tengo cobertura (WIFI) en casi ningún lado de mi facultad.(ETSICCP)
- Hay aulas en Fac. económicas a las que el wifi llega muy difícilmente.
- El internet vía wifi a veces no va o va muy lento (a la hora de abrir páginas webs)
- lentísimo, falta de cobertura y un coñazo identificarse siempre en ese cutre-menu
- Problemas con el móvil. Además la red CVIUGR, tiene la mala costumbre de desconectarme cuando no la uso durante unos 4 minutos.
- La calidad de la señal no es muy buena.
- Mala conexión, fallos, lentitud
- En la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y de Telecomunicación (ETSIT) generalmente la calidad del servicio wifi es mala, llegando al extremo de que la red cviugr supera a la cviugr-v2
- Existen algunas aulas a las que no llega el WIFI
- Lento
- Poca intensidad.
- A veces la conexión ni funciona o va excesivamente lento para la conexión que se supone que hay
- No me deja entrar en la mayoría de las ocasiones sobre todo con el móvil, con el portátil menos.
- De vez en cuando no funciona, da muchos problemas
- En reiteradas ocasiones va demasiado lento o incluso no es suficiente para cargar las páginas.
- Deberían aumentar el ancho de banda, no puede ser que la v2 empiece a ir lenta en bibliotecas a medio llenar (ni hablar de la normal). En aulas del edificio politécnico no hay cobertura
- No existe
- Considero que debido a la inyección económica que recibe la facultad de Granada, ampliada debido al aumento de tasas de matrícula, deberían de contratar el máximo de megas que existe en el mercado. Ya que, al estar tantos alumnos conectados al mismo tiempo, la red wifi funciona muy lenta y no siempre ayuda para trabajar desde la facultad.
- De vez en cuando la red no funciona y esta periódicamente arreglándose. Espero que lo consigan
- La velocidad es muy buena, el alcance deja mucho que desear, en la cafetería no llega bien el WIFI, en las escaleras de entrada a la facultad tampoco llega el WIFI, en la clase D-17, y D-27 no

llega la señal. Pues eso, velocidad muy buena, intensidad y radio de alcance de la señal deficiente.

- En ocasiones va demasiado lento.
- En mi facultad siempre hay problemas de conexión. Además de ser extremadamente lenta.
- El wifi, en ocasiones es tan débil que resulta casi imposible conectarse.
- La red Eduroam y de cviugr2 usa EAP-TTLS con PAP. Si el usuario no valida el certificado digital (el software SecureW2 que tenéis creo que sí lo valida, pero en Windows 8 lo tiene que hacer el usuario ya que SecureW2 ya no es necesario), es fácil para un atacante descubrir las credenciales del usuario. En mi opinión, podríais en vez de PAP utilizar MS-CHAPv2, que aunque también es vulnerable, las credenciales no van en texto plano y el ataque es más costoso. En cuanto al certificado, creo que sería mejor que fuera validado por una autoridad certificadora incluida por defecto en los sistemas (como VeriSign, Comodo, etc), no una que haya que incluir manualmente, como es el caso. Cuantos más pasos haya que dar para asegurar la conexión, menos usuarios los harán.
- Dependiendo de la franja horaria en la que uno se conecte hay mas demanda de red wifi y suele ir lenta
- da muchos problemas conectarse y aprender cómo hacerlo.
- los dispositivos se desconectan continuamente
- Demasiados cortes. Va excesivamente lento en ocasiones. Hay clases donde no llega la conexión
- Es común que la conexión sea realmente lenta. He probado en varios campus. Aparte me parece mal que haya un servicio wifi mas eficiente para profesores y personal que el de los propios alumnos.
- Va más lento que el año pasado.
- En determinadas aulas no hay cobertura
- Extemadamente sobrecargado.
- muy malos, sobretodo para moviles, estos pierden muchas funcionalidades y aplicaciones, cosa ke no ocurre al funcionar on una wifi domestica cualquiera... deberían arreglar o revisar esas limitaciones
- Desde mi móvil no he podido conectarme.
- En la facultad, el wifi en muchas de las aulas no va, o se corta continuamente
- Posee una velocidad aceptable siempre y cuando no haya gente en la facultad, una vez haya un mínimo de personal el internet se traba y tarda 5 minutos en cargar google.
- En ocasiones la conexión va lenta y la fuerza de la señal es baja, lo cual es comprensible porque son muchos usuarios y una gran extensión pero podría mejorarse.
- No funciona con normalidad, menos aun en los dispositivos móviles. Continualmente se pierde la conexión una vez que has conseguido entrar.
- La conexión a veces es lenta y puede llegar a ser tediosa, dificultando el correcto uso del servicio. A veces parece haber problemas con ciertas webs de redes sociales, dificultando la comunicación entre estudiantes.

P.D.I.

- El WIFI no va bien en la Facultad de Farmacia. Tengo problemas para conectarme a la red y, cuando consigo conectarme, internet va excesivamente lento.
- Problemas de conexión
- no hay buena cobertura
- Complejidad de configuración de EDUROAM y problemas de cobertura WIFI en determinadas zonas de ciertos centros. Por ejemplo en ETS Arquitectura.
- En la Facultad de Educación y Humanidades de Ceuta los servicios WIFI van bastante mal; a algunos despachos no llega bien.
- Tengo dificultades a la hora de conectar
- No todos los días la conexión es la deseada. Gracias
- Hay todavía muchas zonas de sombra.

P.A.S.

- Mayor cobertura. Va muy lenta.
- En algunos puntos sigue siendo poco fiable en calidad
- Tiene muchas interrupciones
- La cobertura es muy mala
- Simplemento no funciona
- En el PTS la red tiene una señal débil.
- Con el acceso cvugr hay que entrar por acceso identificado, que es muy incómodo. Los otros dos accesos, cvugr-v2 y eduroam, simplemente no llega a conectar.
- Muy mala calidad en mi puesto de trabajo.
- En mi lugar de trabajo la red Wifi no tiene la suficiente intensidad que podría tener.
- Nunca he conseguido conectar ni he encontrado la solución al problema

Al servicio "Préstamo de Dispositivos Electrónicos (Tablets, proyectores, portátiles, etc.)" (SS15) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES

- En algunas facultades solamente
- Los portátiles dejan mucho que desear, así como el hecho de que tienes que elegir si quieres uno "con internet" o uno con "autocad" ... no teniendo el otro eligiendo uno. Estamos en 2013 señores, internet es imprescindible para trabajar. Eso sumado a que en la escuela de arquitectura, un ordenador que no es capaz de arrancar autocad sin morir en el intento es absolutamente insuficiente.
- ¿Dónde se ofrece ese servicio-
- Demasiado limitado. Se debería dar más libertad al alumnado. Sé que es un riesgo ya que son equipos que tienen un costo económico importante, pero realmente tal y como están las condiciones, no es demasiado útil este servicio.
- ese prestamo donde se produce-en mi facultad no dan ni la hora
- En la escuela no tienen ni ratones de ordenador para prestarnos sabiendo que hacemos uso de programas de trabajo(AutoCAD) dónde es una herramienta imprescindible. Los ordenadores, muy antiguos y lentos, no tienen instalado este programa tampoco. Son cosas fundamentales, no accesorios para el confort.
- No existe
- Mucha burocracia
- En la ETSA te prestan unos portátiles muy antiguos que no te permiten trabajar con los programas que usamos hoy día para la carrera. Además, tienen instalados versiones muy antiguas de los programas.

Al servicio "Servicios WIFI (Campus inalámbrico)" (SS13) usted ha otorgado una calificación inferior a "BUENO" (4). Si lo desea, puede justificar su respuesta aquí.

ESTUDIANTES
<p>VARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¡Gracias! • aprovechad mejor los recursos, no hace falta dejarse la pasta en cosas de marca (como puntos de acceso cisco, que ya van lentisimos) menos teles con información inútil, mejorar las aulas de informática (apenas el 40% de los pcs funcionan) poner el acceso identificado mas simple y en la pantalla principal.no seáis tan pelotas con los jefes.trabajad en crear una interfaz agradable a la vista y util • Buen trabajo, seguid así • Buen trato por parte de CSIRC (indirectamente, porque yo nunca e tenido ningún problema pero si un compañero cercano de clase, si, lo resolvieron muy rápido). El portal de email esta muy bien (le hacia falta un cambio). El acceso identificado no me termina de convencer, me gustaba mas la distribución con iconos, pero todo es acostumbrarse. • Cada vez se va incrementando las mejoras facilitando la estancia del alumno en la UGR • Creo que deberían interesarse también por los aspectos negativos y no solo por los positivos, no entiendo porque solo nos deja comentar lo que nos parece positivo. • El tener que poner números entre las contraseñas del webmail, hacen que sean más seguras, pero a costa de que la gente lo use poco por lo incómodo que es. El VPN a veces en las épocas preexámenes se queda más colgado.No me gusta el nuevo acceso identificado porque es una careta sobre el motor antiguo que no aporta nada. Es más rápido el antiguo, independientemente que el diseño sea más feo. Desde Safari en Mac además no va muy bien.El sistema PRADO y el tablón de docencia se pisan, sería conveniente unificarlos.El wifi en las facultades funciona muy bien, enhorabuena por la calidad de la web. Las aplicaciones de matrícula y expediente a pesar de ser antiguas funcionan de maravilla y si funcionan mejor no tocarlas. • En el caso de conferencia, queria una vez ver una conferencia pero no se ha establecido la conexion y no so porque • En general me parece que realiza una actividad excelente modernizando la universidad y conectando todos los servicios y facilitando el acceso a éstos por internet • en general me parecen adecuadas todas la modificaciones elaboradas para mejorar el contacto estudiante - universidad • En mi opinión no tengo ninguna sugerencia pues el servicio me parece muy actualizado y renovado y cumple las satisfacciones de todos. • Enhorabuena por los logros conseguidos • Es una actividad fundamental que a cada día funciona mucho mejor, muchas gracias por vuestro trabajo • Estoy contenta con el desarrollo general, aunque hay aspectos que se podrian mejorar, no obstante cumple mis necesidades de contacto y comunicacion • Excelente trabajo del CSIRC con el webmail, esperamos lo propio con el sistema de Automatricula ;D • Facilitar una nueva peticion de bonobus universitario(caducidad o perdida del anterior) atraves del tablon de docencia • FELicitarles por todo lo que hacen genial y animarles a mejorar aspectos como los citados. Un saludo y gracias. y enhorabuena por el nuevo portal. • la actividad del CSIRC es muy buena y no suele dar problemas • La labor del CSIRC es estupenda, bajo mi punto de vista. Además, pienso que constantemente el personal del CSIRC está buscando diferentes iniciativas y alternativas para mejorar la calidad de nuestra universidad. Un diez para su trabajo realizado. • La red a veces tiene problemas. • Lo anteriormente comentado.Gracias. • los recursos son bastantes buenos e innovadores pero falta esos mismos recursos mejorarlos un

poco, pero en general mi grado de satisfacción es bueno.

- Los servicios son adecuados.
- Mayor atención al telefono y mail de la secretaria. Con eso me basta.
- Me ha pasado varias veces que he llamado por telefono (aparece en el directorio de la universidad) a varias personas y no ha habido forma de contactar con ellas, ni han devuelto las llamadas. Los tramites son demasiado burocraticos
- Me parece adecuada y conforme as la necesidad del alumno
- Me parece que ha mejorado mucho el servicio con respecto a los meses anteriores pues ahora es más veloz dado que prácticamente se ha abolido una ventana.
- Mejorar la estetica con CSS3 y html5 ya que todo es muy intuitivo y facil de manejar pero la estetica ha mejorado un poco pero solo un poco.
- Mejorar todo. No hay nada nuevo y siempre da problemas todo. Educación ante todo
- Mejoren el acceso a la red y la velocidad de conexión
- mucho que mejorar
- Muy buen trabajo en general. Se nota la disposición por incluir mejoras.
- Muy buena labor hasta el momento, con la que considero que se esta llevando a cabo una labor de calidad en la universidad pública, simplemente dar la enhorabuena.
- Muy buena trayectoria, se nota mejoría desde que entré en la Universidad de Granada allá por el 2007.
- Ningun comentario adicional
- No puedo sugerir nada a quienes no hacen nada.
- Por favor, hagan algo para que sea opcional el recibir correos del CSIRC. Y con esto me refiero a los correos de los cortes de 5 min a las 8 de la mañana.
- Que de verdad estas encuestas sirvan para algo y sirvan para mejorar la Universidad en general
- s/c
- Seguid trabajando así! El servicio del CSIRC en general me parece fantástico! Enhorabuena :D
- Sin comentarios.
- Valoro muy positivamente la implantación de pantallas informativas a la entrada de las facultades así como la cobertura que ofrece la red WiFi del campus.
- Vi en las noticias que la UGR es una de las Universidades con mas rapidez en materia de Internet, aunque a veces me cuesta mucho en conectarme. Pero supongo que será por las mejoras que haceis en la red. Un saludo y buen trabajo.

ACCESO IDENTIFICADO

- El acceso identificado nuevo no queda bien desarrollado al estar enlazado el interfaz en ciertos aspectos (tablón de docencia) con el antiguo. Aparte de que, el propio interfaz anterior, lo considero bastante bueno visualmente, donde solo habría sido necesario unos retoques y no un cambio drástico. El nuevo correo electrónico sí es más interesante actualmente
- El diseño en general es anticuado y poco atractivo. Es muy molesto que al entrar al acceso identificado la opción marcada por defecto no sea ALUMNO, que es de lo que más hay...
- El nuevo acceso identificado aun deja que desear, la interfaz podría ser como el antiguo en cuanto a iconos y clasificación de la información y no todo en una simple lista usando los mismos scripts que el antiguo.
- El nuevo acceso identificado me parece bastante mas complicado que el anterior, personalmente prefiero que se quede como esta. Gracias.
- En el acceso identificado hay zonas con distinto nombre repetidas o con el mismo nombre repetidas como es el tablón de docencia
- Las nuevas modificaciones en el acceso identificado me parecen buenas, pero no se pueden ver de un vistazo ya que no tienen símbolos asociados y están distribuidas en varias páginas. Creo que deberían estar organizadas por iconos y todos ordenados según categorías
- Mejorar el antiguo formato de Oficina Virtual
- mejorar el acceso identificado. se colapsa mucho
- NO PUEDO ENTENDER POR QUÉ CUANDO QUEREMOS ENTRAR A ACCESO IDENTIFICADO APARECE MARCADA POR DEFECTO LA CASILLA DE PERSONAL Y NO LA DE ESTUDIANTES, YA QUE APUESTO A QUE SOMOS LOS ESTUDIANTES LA MAYORÍA QUE UTILIZA EL SERVICIO. ESTO SOLO DEMUESTRA UNA

VEZ MAS QUE VERDADERAMENTE LA UNIVERSIDAD NO ESTÁ AL SERVICIO DEL ESTUDIANTE. EN MI OPINIÓN, POR DEFECTO DEBERÍA ESTAR MARCADA LA CASILLA DE ESTUDIANTE, YA QUE SOMOS CASI 70000 ESTUDIANTES FRENTE A NO MAS DE 10000 PROFESORES Y PERSONAL DE LA UNIVER SIDAD. ¿A QUÉ TIPO DE POLÍTICAS RESPONDE ESTA ACTITUD- DESGRACIADAMENTE, CASOS ASÍ SE DAN A DIARIO EN NUESTRA UNIVERSIDAD. UN SALUDO.

- Por favor, desarrollen el antiguo Acceso identificado, pero no lo cambien ya que el nuevo no es nada intuitivo. En el nuevo correo no se borran los mensajes seleccionados.
- Siempre da errores. El formato del acceso identificado es antiintuitivo y feo.
- Simplemente decir que el servicio en general del CSIRC es bastante nuevo. También decir que e probado el nuevo acceso identificado en calidad de alumno y en relación al actual acceso, es decir, que hemos tenido hasta ahora es mucho mas intuitivo y sencillo de utilizar. Ya que desde el nuevo he accedido unas cuantas veces y no consigo encontrar cosas tan importantes como es el tablón de docencia, y demás plataformas. No se si es porque lo han querido hacer tan sencillo que es difícil de utilizar, por que realmente sea difícil de utilizar o simplemente por la novedad y falta de manejo. Por todo lo demás, el servicio del CSIRC tiene una calidad excelente hasta donde conozco. espero que este comentario les sirva de utilidad. Saludos.
- Trabajad duro en el el wifi. Y por lo que mas querais, poned alumno en el acceso identificado como opción predeterminada.
- Una seccion de nuevas noticias adaptadas al usuario, en el acceso identificado

AUTOMATRICULA

- Llevo dos horas tratando de hacer alteración de matrícula y es imposible. Probablemente no pueda matricularme de lo que quiero por vuestra culpa, es inconcebible
- Mejorar el sistema de automatrícula
- No funciona la posibilidad de imprimir la carta de pago para el curso actual (al menos en másteres). Sería deseable algo más de funcionalidad en el buzón de correo (e. g. reenviar a otras direcciones, etc.)
- Por favor, mejorad el sistema de automatrícula On-line, hay una cantidad de usuarios de este sistema en los periodos claves y no puede ser que tengamos que acceder incontables veces hasta que podamos contactar con los servidores.

DIFUSION DE SERVICIOS

- A comienzos del curso académico deberían realizarse cursos o seminarios prácticos dirigidos a los alumnos de nuevo ingreso y los ya llevan unos años, sobre los recursos y servicios que ofrece el csirc
- A través de la encuesta me he enterado de muchos servicios que tiene CSIRC que antes no sabía. Propongo, que por ejemplo al acceder al acceso identificado o al correo, que hubiera en algún margen o incluso un apartado para ello, unas sugerencias sobre información de estos servicios, en plan, "Sabías que..." que fueran llamativos, escuetos e informativos.
- Creo que se debería estar más al corriente con la actividad del CSIRC y no tener que esperar tanto tiempo para conseguir la solución.
- Creo que sería necesaria una mayor difusión de los servicios que presta. La mayoría de los alumnos no estamos familiarizados con ellos y conocemos el tablón de docencia, el swad, el correo y poco más. Gracias.
- EN GENERAL TODO ESTÁ MUY BIEN, PERO HABRÍA QUE HACER ALGO PARA QUE AQUELLAS ACTUALIZACIONES QUE NO CONOZCAMOS SE DIFUNDIERAN MÁS PARA ASÍ CONOCERLAS. GRACIAS POR ESTA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
- Hace falta más información.
- Hay bastantes servicios que no se conocen bien podrían darlos a conocer a traves de la TV de los centros o por @
- La información en general de todos los servicios es mala.
- La verdad es que no conozco muchos de los servicios que ofrecéis, pero ya que lo se, investigare un poco en vuestra pagina web
- mas propaganda para hacer conocer mas difusamente algunos servicios de los muchos que hay (como habreis visto de la encuesta yo personalmente muchos no los conozco, igual es fallo mio

tambien)

- Muchos de los servicios que tienen no los conozco, estaría bien darles alguna publicidad (vía email, por ejemplo)Y en los tiempos que corren no estaría nada mal una versión móvil para los sitios mas visitados.
- Muy buena encuesta pero conocía pocos servicios.
- No conozco la mayoría de las cosas que nos proporciona el CSIRC. Falta información.
- no hay la suficiente difusión de todas las actividades.
- se deben dar a conocer mejor y mas los servicios dispuestos
- Sobre todo, que den más información acerca de los servicios que ofrece la UGR como el software gratuito que se puede conseguir como universitario e insistir en la mejora al realizar la Automatrícula cada año. Gracias

ACCESO A SERVICIOS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES

- Con todos mis respetos, el servicio en general es todo un detalle y los tutoriales web están bien (creo que son muy necesarios), pero por ejemplo, todavía no puedo usar el correo de la UGR en mi móvil (iphone) por que no han sabido configurármelo los del CSIRC y el tutorial de la web no funciona correctamente para correos del tipo @correo.ugr.es
- Estais incluyendo una gran cantidad de mejoras que se agradecen y para todos aquellos que manejan la informatica le facilitais mucho la vida pero pienso que lo básico es que la conexion web vaya rápida y fluida que funcione bien en los moviles y tablets ya que cada vez son de uso más comun, lo demas es secundario. Gracias!
- podrian realizar una aplicacion propia para android y otros dispositivos moviles, para la consulta del webmail y el tablon de docencia. Ya que el acceso desde el dispositivo movil es pesimo
- Que intenten solucionar el problema de la descarga de archivos desde dispositivos moviles por parte de los alumnos.

PRADO (Tablon de docencia, SWAD

- No se pueden borrar mensajes del tablón de docencia.- En el directorio de ficheros del tablón de docencia no se pueden ordenar los archivos por orden de antigüedad. - En general, el tablón de docencia es obsoleto.
- El único servicio que uso asiduamente es el acceso identificado, y dentro de éste casi exclusivamente el tablón de docencia. Resulta bastante incómodo que para llegar a este último haya que pasar siempre por 4 o 5 pantallas, sin posibilidad de atajos o enlaces directos.
- En el nuevo tablón virtual, intentad añadir imágenes/iconos a cada uno de los apartados, ya que al ser todo texto, y sin ninun orden termina siendo un caos contraproducente, que genera confusiones (como el hecho de que el tablón ahora se llame con otro nombre, cosa que despista mucho)
- Sí, pueden eliminarlo directamente y abaratar los costes de matriculación. Lo único que tiene una mínima utilidad es el tablón de docencia y la mayoría de los profesores parece que tienen problemas en dejar ahí los apuntes.

VPN

- La VPN no me funciona y eso que me lo explicaron en la sucursal del CSIRC de Letras y me enteré bien
- Mejorad si es posible la compatibilidad de VPN con los firewalls de los antivirus, y dadle más difusión, que lo conocemos pocos.

WIFI

- Aumentar la cobertura del WIFI en la facultad de medicina
- Aumenten la velocidad al wifi, que no llegamos ni a un mega.
- La limitación de un único dispositivo conectado a la red wifi no tiene sentido en un mundo donde los estudiantes usamos toda clase de dispositivos electrónicos inalámbricos como apoyo a la docencia.
- Lo que comenté anteriormente. El servicio que dais está muy bien, pero me preocupa la seguridad de Eduroam y de CUIUGR2, porque con esas credenciales no sólo se consigue acceso a la red, también al correo corporativo.
- Me parecen que hacen un buen trabajo, solamente desearía una apertura de horario mayor para el estudiante en turno de tarde, y una mejora del wi-fi en ciertas partes de los edificios universitarios. Muchas gracias.
- No es que sea estrictamente necesario, pero no vendría mal un poco más de velocidad en la conexión a red inalámbrica. Así como una bajada de la temperatura de la calefacción, ya que hace un calor excesivo y es un gasto energético innecesario.

SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO. WEB MAIL

- Creo que en vez de entrar directamente al nuevo webmail se debería entrar al antiguo porque conozco bastante personas que tienen queja sobre eso y que para el nuevo se hiciera como con el acceso identificado que se entrará desde un enlace.
- El correo de la ugr tras los cambios es difícil de entender, en concreto no se borrar correos.
- El correo electrónico antiguo era mejor
- El correo sigue pareciendome arcaico. Opto por recibirlo en otro servidor para no entrar. Cuantos mas trámites puedan hacerse vía web mejor todavía. Pues las colas infinitas de secretaría y el trato recibido no son aceptables.
- El funcionamiento del correo electrónico, tanto para profesores (y eso es lo más grave del caso) como para alumnos, es bastante negativo: marca como spam correos que no lo son, errores en el buzón de entrada, manejo difícil... Yo prefiero usar mi correo Yahoo o Hotmail.
- El nuevo servicio de webmail UGR es más complicado que el correo ugr de siempre.
- El Webmail UGR no me resulta cómodo ni bueno, dejando a un lado los correos basura que envían de más.
- En cuanto al correo se refiere, el anterior en mi opinion era mejor, ya que este me da problemas al peterme con el movil...
- En el nuevo web mail, cuando le das a eliminar mensaje no lo hace solo se oscurece el correo seleccionado.
- lo único, la nueva distribución del buzón, me gustaba más la anterior. Por todo lo demás todo bien.
- me gustaba más el webmail antiguo, es más claro
- Me gustaría que se pusieran en contacto conmigo, o que se me enviara a mi correo lumyio3@hotmail.com, la información para poder cambiar el nombre de correo de la ugr.
- No se si estará directamente relacionado con eso, pero desde que se introdujeron cambios hace poco en el servicio web de la UGR me llega correo de spam, cuando antes no ocurría. Si pudiera deberse a ese cambio, me gustaría no recibir ese spam o saber la manera en la que podría evitarlo.
- Quiero dar la enhorabuena por la nueva interfaz del mail de la UGR, es muy sencillo de utilizar.
- Sería útil que se solucionase un problema que presenta el nuevo correo electrónico de la ugr, y es que no borra correctamente los mensajes.
- Si, mi sugerencia, es que nos dieran libertad de escoger qué correos queremos recibir y cuales mandar a la carpeta de info de la Universidad, porque esta última sólo se puede ver conectándose a un navegador y hace que la información no llegue a tiempo.

NO SE REFIEREN AL CSIRC

- A ser posible, actualizar el trámite del carné universitario, o acelerar el proceso.
- Agradecería que la página web de la ugr fuera más intuitiva y no que cada vez que me dispongo a buscar algo, tengo que estar bastante rato navegando a ciegas... (mirad el campus virtual de la UMA por ejemplo).Obligar a todo el personal a utilizar la misma plataforma de uso, no sé para qué tenemos tres plataformas diferentes (algo muy poco práctico para los alumnos) "quien mucho abarca, poco aprieta" Creo que sería mejor una plataforma sola, mejorarla y hacerla práctica para todos (se entiende que para la mayoría).Muchas gracias.
- Considero que habría que informar más sobre los servicios que ofrece la universidad de Granada de forma gratuita. Ya que siempre pasa lo mismo, los alumnos los conocemos una vez que estamos acabando la carrera o si estamos dentro de algún organismo de la universidad.Opino que están desaprovechados.
- cursos virtuales para el título del B1
- La automatrícula es un sistema bueno, pero no quien antes se meta es quien puede coger las asignaturas/optativas que la mayoría de la gente quiere.Desde mi punto de vista, se debería de hacer dando mas preferencia a los creditos superados, no por porcentajes, aunque entiendo que sea la unica maneras de hacerlo.Gracias
- No se si depende de ustedes pero en cuanto a la pedida del carnet universitario, que las esperas son eternas(llevo mas de 1 año esperando, y en el punto tramitacion de carnet universitario no pone informacion acerca de si los datos son correctos,etc.
- yo soy alumna del doctorado en educación musical campus melilla y me interesa saber sobre becas ya que los estoy realizando desde México, para poder movilizarme a España y poder concluir mis estudios de forma presencial, me gustaría que me enviaran este tipo de información a mi correo, gracias.

P.D.I.

VARIOS

- Atención personal: El problema no es siempre culpa del usuario. Algunos somos ingenieros informáticos y no nos "hace falta reinstalar windows" para que las cosas funcionen (eso, sin tener en cuenta que no uso ningún SO de MicroSoft).
- el nuevo correo, dependiendo del navegador (normalmente con Explore), te echa fuera una vez identificado, debiendo identificarse y entrar de nuevo. Muy mejorado la selección de contactos cuando estas escribiendo un nuevo mail
- En general, el CSIRC funciona muy bien. Lo conozco y lo uso desde 1987 y he visto cómo ha ido creciendo continuamente. Los servicios de ugrgrid son magníficos, así como los servicios a través de las páginas web para docencia, administración, etc.Las comunicaciones son rápidas y seguras. Todo es mejorable, claro, pero el CSIRC va mejorando año tras año
- gracias por su interés en mejorar la calidad del servicio
- Na da más.En realidad, a pesar de un par de críticas constructivas, prestan muy buenos servicios.
- Que sea más fácil contactar telefónicamente con las personas implicadas en su gestión.
- Se notan los esfuerzos realizados en la mejora del servicio, pero creo que deberían mejorar la accesibilidad de los usuarios al mismo. Felicitaros por el trabajo realizado, pues entiendo que en temas de informática es muy difícil llegar a satisfacer a miles de usuarios con conocimientos muy dispares.

AULAS

- La mejora del servicio de atención telefónica ha sido Excelente.Los ordenadores de las aulas de docencia están muy obsoletos (software y sistemas operativos) y son de una lentitud terrible

DIFUSIÓN DE SERVICIOS

- Creo que la presentación de accesos o servicios nuevos podría ser mejor. Páginas de texto son poco atractivos
- Las explicaciones que se den sobre el funcionamiento de los servicios deben ser más claras y, en los más básicos, insistir en su uso. También sería bueno que hubiera una única plataforma para docencia, y no varias como ahora.

SOFTWARE
<ul style="list-style-type: none"> • Conste que me gusta el servicio y hago comentarios sobre cosas que creo que es fácil mejorar: Por favor, renueven la licencia de Babylon. Creo que la usa mucha gente en la universidad. Es difícil encontrar servicios en la web, por lo que sería bueno hacer un estudio de usabilidad. La gestión de conexiones de red es pésima y a veces hacen cosas de poco sentido común, como habilitar una conexión de red de un despacho en una roseta y la de teléfono en la roseta de enfrente, con lo que tienes el cable del teléfono por todo el suelo del despacho. A veces no hay forma de saber quién administra una toma de voz y datos de un despacho, y es muy difícil solicitar su alta por primera vez. Las conexiones para invitados deberían poder administrarse por la persona que invita... • Continuar con el fomento del uso de software libre por medio de la utilización de dichos programas en las aulas de docencia en detrimento de los de pago. • Sería interesante disponer de un servidor de bases de datos MySQL para no tener que instalar uno en mi ordenador.
VPN
<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de conexión desde fuera del campo podría mejorar porque se desconecta rápidamente. Es una herramienta imprescindible y que mejora los servicios de la universidad de forma considerable
SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO. WEB MAIL
<ul style="list-style-type: none"> • El nuevo correo es poco operativo. tarda y no es nada evidente cuando se busca tener dos pantallas a la vez, cuando se actúan carpetas, no siempre funciona y lo peor se tarda en subir archivo o en responder correos mientras que el antiguo lo hace en un cerra y abrir de ojos. Hay muchos aspectos que dificultan su manejo. Por qué no haber mejorado el que había con novedades en vez de cambiarlo todo- En Rols Royce no piensan así, y siguen fabricándolos • El nuevo webmail no permite ó al menos yo no se usarlo, conservar la libreta de direcciones de e-correo, que es utilísima para enviar estos sin tener que buscar la dirección en un texto aparte escrito en papel. ¿porqué-. en esto hemos perdido y yo sigo usando el antiguo webmail. Un saludo joaquin casado de amezúa vázquez. dr. arquitecto. PTU/ETSAG/EGAel/UGR • En el correo web, que es lo que más utilizo, deberían poderse eliminar directamente los emails no deseados (al menos quitarlos de la vista), y poderse mejorar su funcionalidad en ipads y tabletas. Creo también debería actualizarse y reestructurarse la información y la interfaz de oficinavirtual. ugr.es, que es la misma desde hace años y hay mil cosas que están poco visibles por estar mal estructuradas. • Me gustaba más el servidor de correo anterior • no me ha gustado nada el nuevo correo es muy complicado, y, difícil, un saludo
P.A.S.
<ul style="list-style-type: none"> • En general agradezco muchísimo toda la ayuda inmediata recibida por vuestro servicio en todos los problemas que he tenido y en particular la ayuda prestada por los compañeros a través de • El nuevo webmail es muy malo para personas con discapacidad visual. Las letras muy pequeñas, renglones muy juntos... No puedo imprimir los textos completos... • Solo he necesitado este servicio cuando he tenido problemas con el correo o acceso identificado, y me lo han resuelto muy bien y pronto. Gracias • He intentado ver tutorías de profesores en algunas ocasiones en el icono de docencia de acceso de identificado y me ha sido imposible. Me gustaba más con los iconos que con la nueva lista, se localizaban las cosas de un simple vistazo. Bueno el que puedas seleccionar los que más utilizas. Selección de equipos obligatorios para poder comprar pequeña. • Cuando llamas a los teléfonos del CSIRC nadie te contesta y puedes estar toda una mañana intentándolo. • Sugiero a personal del CSIRC que sea un poco más humilde, ya que está para prestar un servicio y no para hacer favores. Muchas veces parece que te están haciendo un favor. • No hay suficiente información ni difusión de las mejoras por lo que no se puede hacer uso de ellas correctamente. Por ejemplo: nueva página web, nuevo acceso identificado, etc, etc...

- En relación al nuevo web mail, en el anterior si se quería enviar un correo a todos los contactos aparecía una relación y podías ir pinchando. En este hay que recordar a quien se quiere enviar, era más cómodo antes.
- He observado que que el trato con el personal es muy bueno, os felicito.
- La atención telefónica para resolver problemas no es eficiente cuando tienes mas de 40 equipos en tu servicio y cuando viene alguien solo soluciona los problemas de software. A veces se compran periféricos que no son compatibles. Las restricciones de uso no están adecuadas al trabajo que se desarrolla en cada servicio.
- Sugiero incorporar a la red administrativa, el complemento Microsoft Visio al paquete Office que permite realizar diagramas, esquemas, proyectos a nivel avanzado
- 1 puesto CSIRC en cada centro, por favor
- Sin duda, quisiera destacar como usuario activo de la profesionalidad que demuestran en general los servicios propios del CSIRC en la UGR. A mi entender, existe una gran mejora en relación a los propios servicios que ofrece el conjunto de la web, en especial hago referencia a los servicios presentados en el acceso identificado. Un saludo.
- Gracias por vuestro servicio, Soy de las que las TIC les llega por obligacion y a remolque, así que todas las facilidades que organizais y facilitais son bienvenidas.
- Como usuario de las aplicaciones que tengo quiero que sepais que el mantenimiento en horario normal nos entorpece mucho porque el que haya parada por mantenimiento el servicio al que pertenezco tiene que funcionar sin excusa.
- En cuanto al nuevo webmail tengo bastantes problemas porque no me deja crear filtros para que los correos vayan a las carpetas deseadas, además al borrar los correos se quedan transparentes y nunca llegan a eliminarse del todo (a no ser que haga el paso previo de mandarlo a papelera y después vaciar la papelera). Otro punto que veo regular es el acceso externo con VPN. Da muchos problemas a los alumnos a la hora de configurarla y conectarse.
- No recuerdo ninguna pregunta sobre la nueva gestión del Carné Universitario pero está siendo bastante deficiente. Supongo que por causa ajena al CSIRC y más por el Banco Santander pero es algo a solucionar.
- EN GENERAL CREO QUE EL SERVICIO QUE SE PRESETA POR EL CSIRC. ES BASTANTE BUENO
- MÁS INFORMACIÓN ACERCA DEL SOFTWARE DISPONIBLE PARA INSTALACIÓN EN EQUIPOS (FUERA DE LA RED ADMINISTRATIVA). MÁS INFORMACIÓN Y CONVENIOS PARA CONDICIONES VENTAJOSAS PARA PERSONAL DE LA UGR A LA HORA DE ADQUIRIR SOFTWARE PARA USO PERSONAL
- El CSIRC ha mejorado en los últimos años. Seguid así.
- Los mantenimientos interrumpen las tareas y tienen que ser realizadas, aunque haya mantenimiento de redes o equipos, siendo mas favorable hacerlos en diferente horario.
- me gusta mas anterior la paguina de correos, que ahora
- Este Servicio ha mejorado mucho a lo largo del tiempo. Todavía recuerdo cuando era imposible hablar con alguien del Servicio de Informática y los problemas se eternizaban. Ahora ante cualquier problema, la respuesta es casi inmediata y hacen todo lo posible por solucionarlo. Es justo reconocer vuestro esfuerzo. Enhorabuena
- En todo lo que he necesitado, me han atendido perfectamente
- En el servicio de incidencias/averias del acceso identificado se debería dar la posibilidad de hacer comentarios una vez terminada la incidencia, ya que a veces no ésta realizada no se realiza satisfactoriamente y no hay forma de hacerlo saber al responsable.
- Mejorar los problemas del correo electrónico, porque muchas veces no llegan ni los de entrada ni los de salida.
- MEJORAR CONCIERTO CON ANTIVIRUS PANDA. MEJORAR LA VERSIÓN DEL MISMO.
- El nuevo acceso identificativo lo veo menos intuitivo que el anterior (éste último me gustaba mucho). También me parecía mejor la interfaz anterior del correo electrónico, pues se visualizaba todo mejor (a la izquierda estaban todas las opciones para cambiar de carpeta, y la visualización de los mensajes, o la redacción de éstos ocupaba toda la página. Ahora cuesta un poco más ver las cosas. Gracias
- Tanto la interfaces del acceso identificativo como la del correo electrónico anteriores me gustaban más. El acceso identificativo era más intuitivo y con mejor vista; y en el correo electrónico se ven ahora las cosas peor (me gustaba más que antes pudieras ver todo el mensaje

en una misma página, y no en parte de ésta). Gracias