

ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS - 2016
(Febrero 2017)

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN-----	5
MATERIAL Y MÉTODOS-----	7
RESULTADOS-----	11
Perfil del usuario-----	11
Valoración general del CSIRC-----	12
Novedades-----	14
Servicios-----	15
Porcentajes de uso y desconocimiento de servicios-----	17
DISCUSIÓN-----	19
Valoración general del CSIRC-----	19
Novedades-----	19
Servicios consolidados-----	20
Difusión de servicios-----	20
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	21
ANEXOS-----	23

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, el ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS que ha de realizarse con periodicidad anual.

OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio son:

- Evaluar el nivel de calidad de servicio que el CSIRC presta a sus usuarios/as, agrupados en PAS, PDI y Alumnado; estos últimos en sus vertientes de grado y master.
- 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 encuestas anteriores.
- 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.

Los ítems son valorados por los encuestados una escala de 1 a 7. El objetivo en este estudio y en las acciones que de él se deriven se fija en que la "VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC" alcance la puntuación mínima de 5. Tanto en su valor promedio como en cada uno de los ítems valorados.

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2016.
- Fase de toma de datos: febrero 2017.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: julio 2017.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: octubre 2017.

ALCANCE

- Universo¹: Usuarios/as PAS = 2121, PDI = 3559, Estudiantes de grado = 49103) y Estudiantes de master (4471).

1 Según Memoria Académica 2015-2016

- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 666 encuestados/as (Estudiantes grado = 23, Estudiantes master = 3, PDI = 301, PAS = 339).

Para calcular el tamaño representativo de muestra se ha empleado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra.
- N = Tamaño de la población.
- Σ^2 = Varianza poblacional
- $Z_{\alpha/2}$ = Coeficiente correspondiente a una confianza $1-\alpha$ para una distribución normal (0,1)
- E = Error muestral

Sector	N	$Z_{\alpha/2}$	σ	E	n
Toda la población universitaria	59254	1,96	2	0,25	245
Estudiantes grado	49103	1,96	2	0,25	244
Estudiantes master	4471	1,96	2	0,25	233
PDI	3559	1,65	2	0,25	230
PAS	2121	1,96	2	0,25	220

TABLA 1: Valores de la muestra representativa obtenidos tanto para toda la población universitaria como para cada uno de los sectores (según UNE 66176:2005)

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 (tabla 1). Igualmente, si queremos hacer un análisis por sectores, las muestras de PDI y PAS también se ajustan al tamaño exigido. Sin embargo el tamaño de las muestras obtenidas en los dos subsectores de estudiantes son claramente insuficientes y no permiten hacer inferencia sobre la población.

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 encuestado.
2. Valoración general del CSIRC.
3. Novedades.
4. Valoración de servicios.
5. Final

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

1. Perfil del usuario.

- a) Sector al que pertenece (Estudiantes de grado, PDI, PAS, otro).
- b) Centro en el que estudia o desempeña su trabajo.

2. Valoración general del CSIRC.

Este bloque está constituido por una batería de 13 preguntas orientadas a testar la interacción del CSIRC y su personal con el usuario. Son las siguientes:

1. Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC.
2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades.
3. Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC.
4. Profesionalidad del personal del CSIRC.
5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida por parte del CSIRC.
6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC.
7. Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda.
8. Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades
9. Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h).
10. Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000).
11. Atención presencial recibida.
12. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.
13. Valoración general del CSIRC.

3. Novedades.

En este bloque se pregunta acerca de nuevos servicios implantados por el CSIRC:

- N1. Aplicación de licencias y comisiones de servicio: PERLICO.
- N2. Aplicación de facturas electrónicas (PORFA y RCF).
- N3. Aplicación de Registro de llamadas.
- N4. Vídeos informativos sobre el CSIRC y sus servicios.
- N5. Actualización del servicio Web de Programación Dinámica.
- N6. Encendido remoto de ordenadores.

De todos estos items, tan solo el servicio etiquetado como N4 iba dirigido a la totalidad de la población universitaria. Los otros items solo se aplican al PDI y PAS.

4. Valoración de servicios.

Se sometían a valoración los siguientes servicios ya consolidados:

- S1. Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP
- S2. Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR
- S3. SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)
- S4. Servicio de Fax por WEB
- S5. WIFI (Eduroam)
- S6. Automatrícula
- S7. Videoconferencia profesional
- S8. Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática
- S9. Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas
- S10. Supercomputación
- S11. Aplicación eProyecta (en acceso identificado)
- S12. Aplicación eGestiona (en acceso identificado)
- S13. Atención a Ordenadores de Administración
- S14. Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR
- S15. Sede electrónica (sede.ugr.es).

Cada servicio fue presentado para su valoración a aquellos colectivos a los que iba dirigido.

Así

S1, S4 y S7 son servicios dirigidos a la plantilla de la UGR (PDI y PAS). S10, S11 y S12 son servicios dirigidos al PDI. S13 es exclusivo del PAS. La pregunta S13 llevaba asociado un campo de texto libre para que el usuario de administración pudiera comentar los problemas más frecuentes con lo que se encontraba al utilizar dicho servicio.

4. Final.

El bloque final dispone de 3 preguntas:

- F1. Campo de texto libre por si desea hacer algún comentario o sugerencia.
- F2. ¿Desea que personal del CSIRC contacte con usted para tratar aspectos relacionados con sus respuestas a la encuesta?.
- F3. Dirección de correo electrónico.

MODO DE VALORACIÓN.

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

Las preguntas del bloque, "*VALORACION GENERAL DEL CSIRC*", se calificaron una escala de 1 a 7, donde el 1 se corresponde con la peor valoración y el 7 con la máxima. El sistema también contabiliza los items no puntuados (**NS/NC**).

Los otros dos grupos: "*NOVEDADES*" y "*VALORACION DE SERVICIOS*" se puntuaron mediante una escala de 1 a 7 donde la peor valoración se asocia al 1 y la mejor al 7. También se disponía

de otras dos opciones: "*CONOZCO ESTE SERVICIO PERO NO LO HE USADO*" (NU) y "*NO CONOZCO ESTE SERVICIO*" (NC).

El último bloque, "*FINAL*", constaba de tres preguntas: Una abierta de "OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS", un check-box donde el encuestado podía manifestar si deseaba que el CSIRC se pusiera en contacto con para valorar sus comentarios y un campo de texto para consignar la dirección de correo electrónico, necesaria si el encuestado quería que el CSIRC se pusiera en contacto con él.

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2017.

RESULTADOS.

PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño población	%	Tamaño muestra	%
Estudiantes grado	49103	82,87%	23	3,45%
Estudiantes master	4471	7,55%	3	0,45%
PDI	3559	6,01%	301	45,19%
PAS	2121	3,58%	339	50,90%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

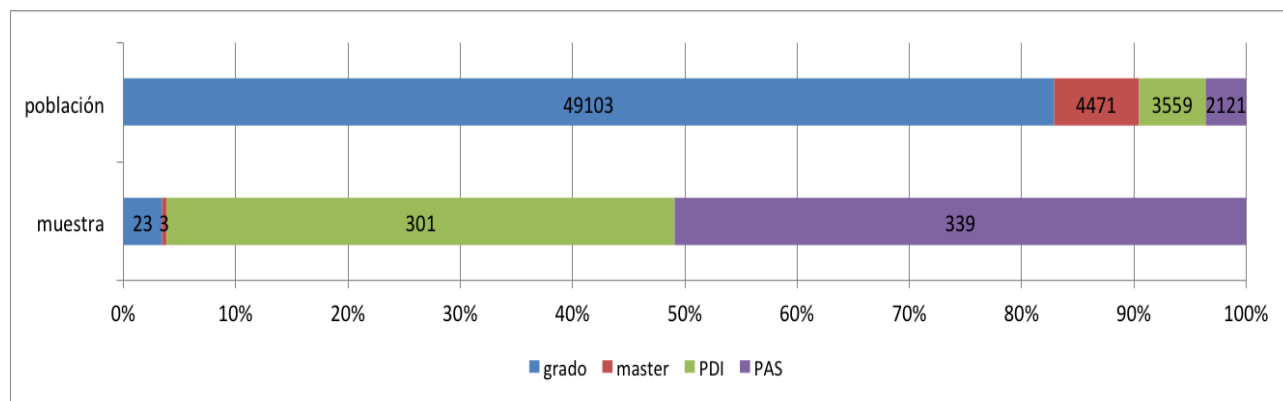


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC

ITEM		TOTAL	grado	master	PDI	PAS
1	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	5,92±1,45	4,73±1,95	ID	5,76±1,62	6,10±1,24
2	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	5,90±1,50	5,00±1,67	ID	5,66±1,73	6,13±1,24
3	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	5,47±1,47	4,00±2,26	ID	5,33±1,73	5,63±1,49
4	Profesionalidad del personal del CSIRC	6,03±1,36	4,36±2,05	ID	5,92±1,48	6,17±1,17
5	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	5,71±1,52	3,64±2,25	ID	5,52±1,65	5,95±1,29
6	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	5,63±1,68	3,80±2,20	ID	5,40±1,91	5,88±1,39
7	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	5,32±1,83	3,33±2,24	ID	5,03±2,06	5,60±1,52
8	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	5,51±1,59	4,00±1,66	ID	5,31±1,82	5,72±1,32
9	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	5,86±1,50	4,56±2,30	ID	5,73±1,62	6,00±1,35
10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	5,82±1,51	4,83±1,72	ID	5,45±1,77	6,08±1,24
11	Atención presencial recibida	5,77±1,64	4,17±2,04	ID	5,57±1,85	5,96±1,41
12	Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	5,59±1,59	4,13±1,73	ID	5,31±1,85	5,82±1,33
13	Valoración general del CSIRC	5,75±1,52	3,91±2,07	ID	5,48±1,75	6,05±1,17

TABLA 2: Puntuaciones asignadas a cada uno de los ítems del bloque ASPECTOS A VALORAR. Se representa *Media ± Desviación Estándar*, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores. ID = Insuficientes datos.

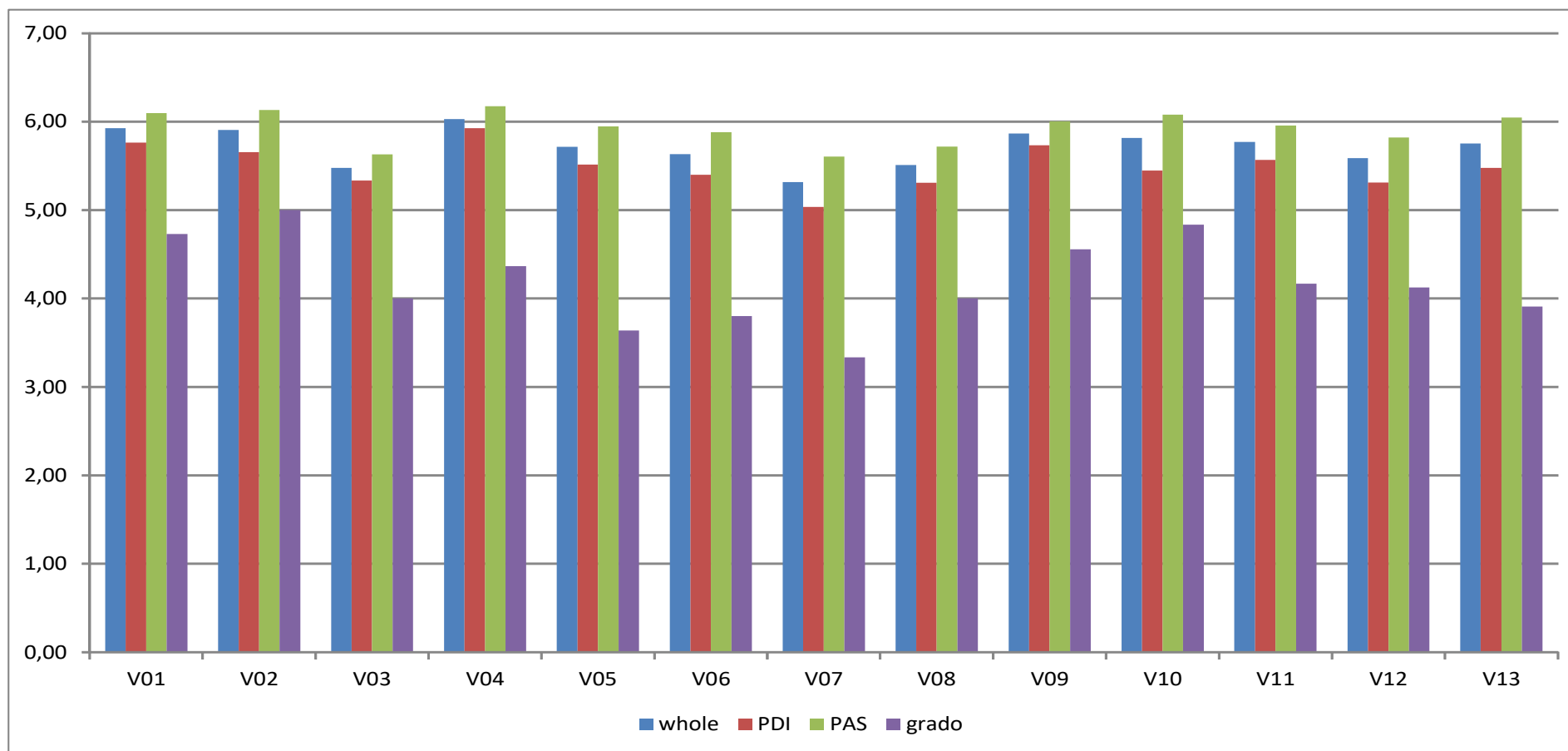


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (valores promedio).

1: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. **2:** Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **3:** Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. **4:** Profesionalidad del personal del CSIRC. **5:** Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. **6:** Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. **7:** Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. **8:** Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. **9:** Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **10:** Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **11:** Atención presencial recibida. **12:** Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo. **13:** Valoración General del CSIRC.

NOVEDADES

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	grado	master	PDI	PAS
N1	Aplicación de licencias y comisiones de servicio: PERLICO	5,65±1,36	NP	NP	5,65±1,36	NP
N2	Aplicación de facturas electrónicas (PORFA y RCF)	5,21±1,71	NP	NP	5,10±1,90	5,29±1,53
N3	Aplicación de Registro de llamadas	5,75±1,39	NP	NP	5,72±1,51	5,77±1,31
N4	SEDE Y FIRMA ELECTRÓNICA (se-de.ugr.es, de reciente responsabilidad del CSIRC)	5,12±1,48	3,83±1,17	ID	5,08±1,63	5,38±1,35
N5	Actualización del servicio Web de Programación Dinámica	4,88±1,79	NP	NP	4,72±2,01	5,00±1,60
N6	Encendido remoto de ordenadores	5,46±1,64	NP	NP	5,00±2,06	5,58±1,50

TABLA 3: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque NUEVOS SERVICIOS. Se representa Media±Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores. NP = No procede. ID = Insuficientes datos.

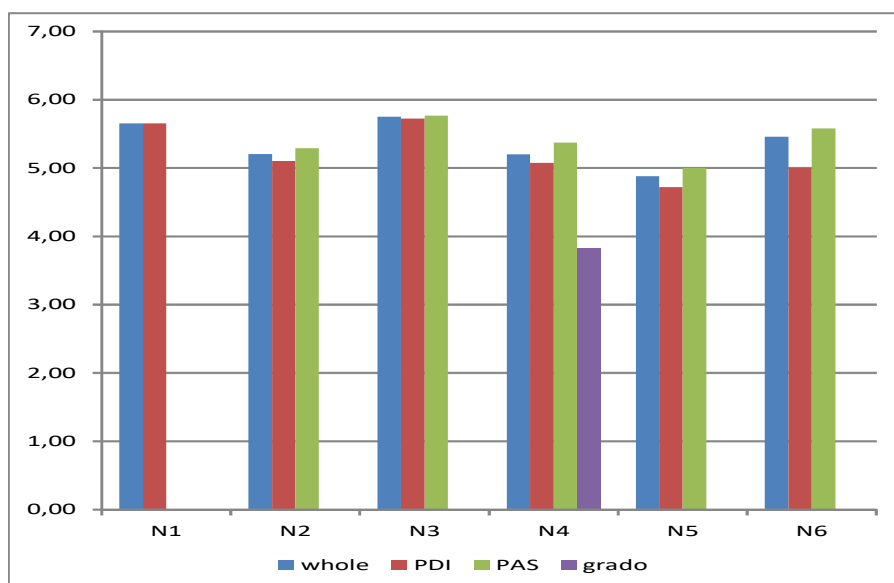


FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la Tabla 3 (valores promedio).

N1: Aplicación de licencias y comisiones de servicio: PERLICO. **N2:** Aplicación de facturas electrónicas (PORFA y RCF). **N3:** Aplicación de Registro de llamadas. **N4:** Vídeos informativos sobre el CSIRC y sus servicios. **N5:** Actualización del servicio Web de Programación Dinámica. **N6:** Encendido remoto de ordenadores.

SERVICIOS

CÓDIGOS	SERVICIOS	TOTAL	grado	master	PDI	PAS
S01	Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP	5,63±1,44	NP	NP	5,62±1,57	5,64±1,33
S02	Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR	5,37±1,62	3,00±1,79	ID	5,57±1,59	5,34±1,52
S03	SUCRE (consulta y reserva de espacios por web)	4,97±1,77	3,83±2,14	ID	4,98±1,98	5,02±1,48
S04	Servicio de Fax por WEB	5,31±1,64	NP	NP	4,33±1,98	5,58±1,43
S05	WIFI (Eduroam)	5,60±1,58	4,17±2,21	ID	5,62±1,50	5,65±1,59
S06	Auto-matrícula	5,34±1,76	4,09±2,07	ID	5,49±1,82	5,42±1,65
S07	Videoconferencia profesional	5,43±1,70	NP	NP	5,43±1,80	5,42±1,63
S08	Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática	5,28±1,66	4,50±2,17	ID	5,26±1,70	5,38±1,56
S09	Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas	5,05±1,61	4,14±1,68	ID	5,13±1,62	5,05±1,59
S10	Supercomputación	4,65±2,00	NP	NP	4,65±2,00	NP
S11	Aplicación eProyecta (en acceso identificado)	5,10±1,73	NP	NP	5,10±1,73	NP
S12	Aplicación eGestiona (en acceso identificado)	5,24±1,77	NP	NP	5,24±1,77	NP
S13	Atención a Ordenadores de Administración	5,68±1,36	NP	NP	NP	5,68±1,36
S14	Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR	4,99±1,71	4,18±1,54	ID	4,79±1,92	5,37±1,33
S15	Sede electrónica (sede.ugr.es)	5,13±1,62	4,00±1,95	ID	5,25±1,51	5,10±1,67

TABLA 4: Puntuaciones asignadas a cada uno de los items del bloque SERVICIOS. Se representa Media±Desviación Estándar, tanto en el total como por cada uno de los tres sectores. Las casillas etiquetadas con “NP” (no procede) se refieren a servicios que no van dirigidos al colectivo correspondiente.

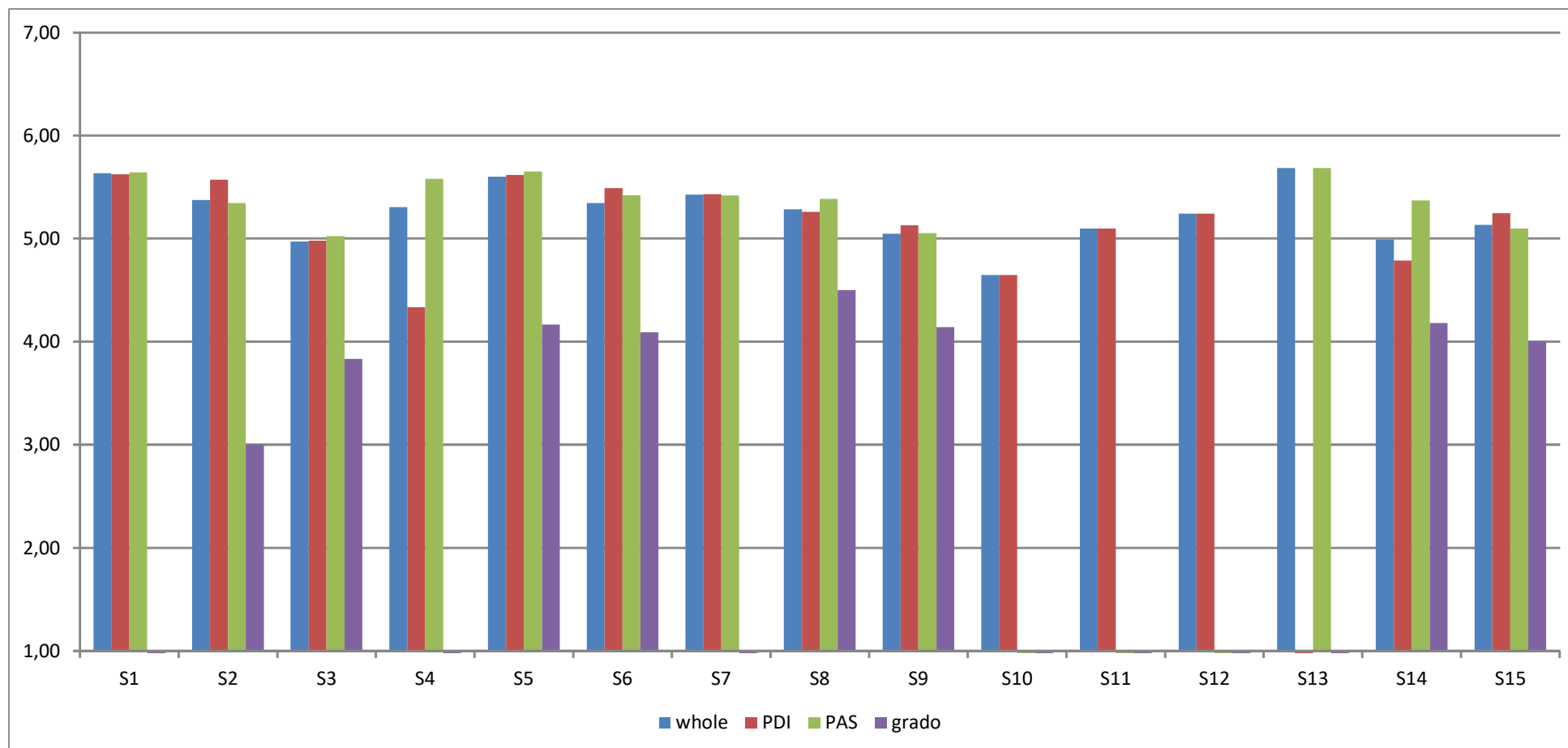


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 4** (valores promedio).

S01: Telefonía fija corporativa. Nuevos terminales IP. **S02:** Entorno colaborativo Google Apps Educación para UGR. **S03:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **S04:** Servicio de Fax por WEB. **S05:** WIFI. **S06:** Auto-matrícula. **S07:** Videoconferencia profesional. **S08:** Software libre en ordenadores de administración y de aulas de informática. **S09:** Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas. **S10:** Supercomputación. **S11:** Aplicación eProyecta. **S12:** Aplicación eGestiona. **S13:** Atención a Ordenadores de Administración. **S14:** Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR. **S15:** Sede electrónica (sede.ugr.es).

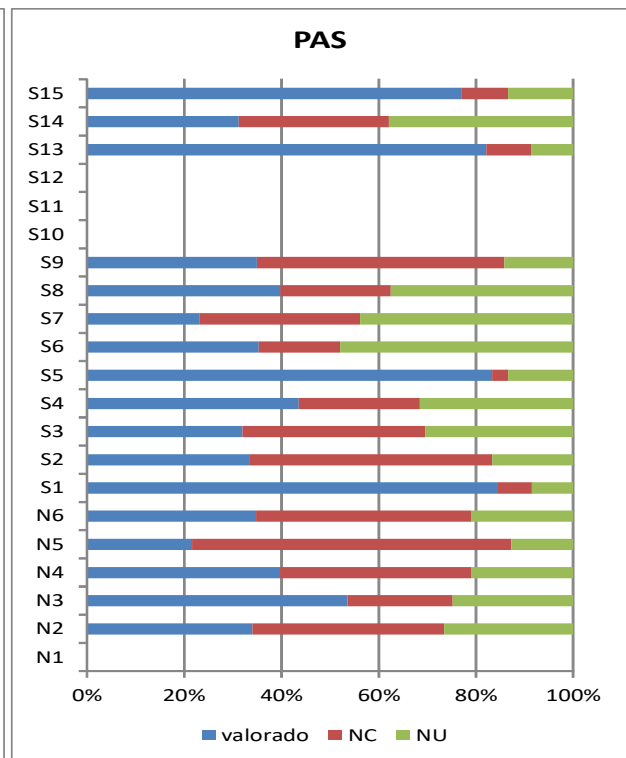
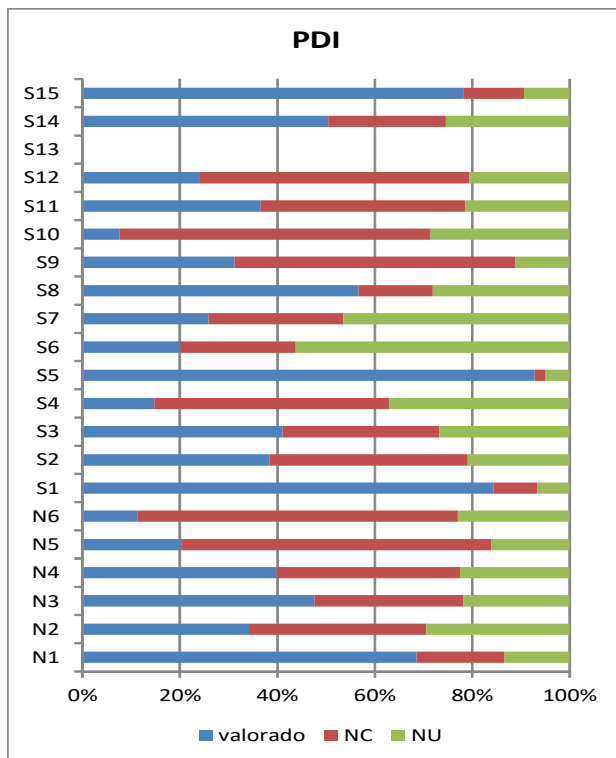
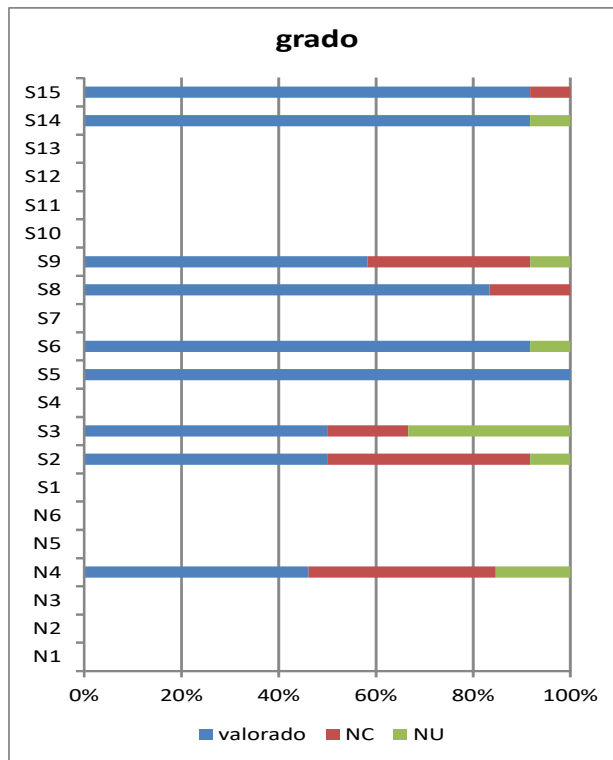


FIGURA 5: Representación mediante barras de porcentajes al 100% de la proporción de encuestados que responden NU (No lo utilizo) y NC (No lo conozco) frente al resto de encuestados que si lo puntúan. Las etiquetas del eje de ordenadas se corresponden con los servicios consignados en las **tablas 3 y 4**.

DISCUSIÓN.

Los datos de la encuesta de este año son atípicos ya que la participación de los dos subsectores del sector estudiantes ha sido tremendamente baja. Al parecer, se nos olvidó comunicar por las listas de distribución la existencia de la Encuesta a los Estudiantes". Esto, unido a que este año no se ofrecía regalo a los participantes, ha podido influir (se verá en próximos años) en tan baja participación

No olvidemos que el sector estudiantes siempre ha sido con mucho el más participativo. Por ello, aunque reflejamos en los resultados las puntuaciones de los estudiantes de grado, estas hay que considerarlas con cautela y no tratar de inferir conclusiones ya que la muestra, además de poco significativa puede contener grandes sesgos.

Las puntuaciones obtenidas desde el subsector estudiantes de master ni siquiera se reflejan ya que la muestra es de 3 participantes.

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC.

Al igual que en la anterior edición se ha facilitado a los encuestados una escala de 1 a 7 a fin de permitir a éstos una mayor precisión. Aunque un aprobado se situaría en el 3,5 sin embargo el objetivo de esta encuesta y de las acciones que de ella se deriven iran encaminados a obtener una valoración global mínima de 5.

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 **5,75** (item 13), algo mejor que en la anterior edición (ver informe de 2015). Por otra parte todos los items superan el 5; en la anterior edición destacaron algunos por encontrarse ligeramente por debajo de dicha puntuación.

En cualquier caso no hemos de engañarnos al valorar esta subida, ya que al ser tan escas la participación del los estudiantes, que siempre se caracterizan por puntuar más a la baja que los otros colectivos, el efecto penalizador sobre la media global es menor, de ahí la aparente mejora de las puntuaciones globales.

Sin embargo, los datos aislados del PDI y PAS, aunque por encima del objetivo del 5, han experimentado pequeñas bajadas en relación con el años anterior.

NUEVOS SERVICIOS.

Se sometían a encuesta 6 nuevos servicios implantados por el C.S.I.R.C., que se especifican en la **TABLA 3**. Estos datos se representan gráficamente en la **FIGURA 3**. Hay que considerar que algunos servicios van dirigido a algún colectivo (o colectivos) específico. En aquellos casos de colectivos que no son diana de algún servicio la puntuación se etiqueta como NP (no procede).

Aunque la puntuación en general de los seis se encuentra por encima del 5, hemos de destacar la N5 (Actualización del servicio Web de Programación Dinámica) cuya puntuación en el sector PDI no alcanza el 5.

SERVICIOS CONSOLIDADOS.

Se han sometido a examen 15 servicios ya bien consolidados, para analizar su situación actual. Dichos servicios se encuentran recogidos 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 valoración general de los servicios es buena encontrándose los valores por encima de 5. Sin embargo no todos consiguen alcanzar o superar el límite deseable del 5. Así los servicios S3 (SUCRE), S14 (Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR) y S10 (Supercomputación) quedan por debajo de ese límite ideal.

DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS.

Tan importante como la valoración que se da a cada servicio por parte de sus usuarios, es conocer qué grado de conocimiento (o desconocimiento) tienen los potenciales usuarios a quienes van dirigidos, así como el nivel de utilidad.

La **FIGURA 5** consta de 3 subfiguras correspondientes cada una a un colectivo. En el eje vertical se indica la etiqueta de los nuevos servicios y servicios consolidados consignados en las **TABLAS 3** y **4**. Los gráficos son de tipo barras apiladas al 100%. El color azul corresponde a porcentaje de encuestados que han otorgado alguna puntuación, de 1 a 7, a cada servicio. En rojo se representan los que desconocen la existencia del servicio y en verde los que a pesar de conocerlos no lo utilizan.

Esto nos permite conocer el grado de difusión que tienen nuestros servicios y su utilidad. Por ejemplo, con un grado de desconocimiento del 60 % podemos destacar en el PDI los servicios N5 (Actualización del servicio Web de Programación Dinámica), N6 (Encendido remoto de ordenadores), S9 (Proyectos de adecuación de la red en obras nuevas y reformas), S10 (Supercomputación) y S12 (Aplicación eGestiona).

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. La participación de los estudiantes ha sido tremendamente baja tanto en estudiantes de grado como de master.
2. La VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC y de cada unos de sus ítems es, en general, la que se pretendía (puntuación de 5).
3. Se aprecian algunos servicios que son desconocidos por los colectivos a los que van dirigidos.

Por todo ello aventuramos las siguientes **PROPUESTAS DE MEJORA:**

1. Plantear propuestas de mejora que se puedan llevar a término, o al menos, que se vaya a intentar realizar.
2. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados y si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora.
3. Hay que replantear la forma de difundir la encuesta entre la población objeto de estudio.

ANEXOS**RELACIÓN DE COMENTARIOS.**

COMENTARIOS SIN SENTIDO O QUE NO CONCERNEN AL C.S.I.R.C.
Como verán por mis respuestas aunque hago uso diario del ordenador son todavía más las cosas que ignoro de la informática que las que conozco. Será debido a que no soy nativo de las nuevas tecnologías y ya sumamos bastantes años. Respecto de la respuesta de abajo en la que me dicen que si quiero que contacten conmigo, yo por mi parte no tengo inconveniente si es de utilidad para ustedes, porque como ya ven mis conocimientos informáticos son más bien limitados, por eso respondo que sí.
Comprendo que hay gente de todo tipo en la universidad y que algunos casi ni sabrán manejar un ordenador, pero eso no es motivo para que se nos trate a veces (concretamente dos) como analfabetos funcionales, especialmente si hay algún fallo en la página web o en algún servicio. También es recomendable leer los correos completos si se explica el problema detalladamente, para no ofrecer la respuesta tipo del fallo más habitual que suceda (cuando no es el caso, claro). Por lo demás, salvo estos dos incidentes, estoy encantada con el servicio.
Con las consiguientes posibilidades de mejora, me parece un servicio satisfactorio en las aplicaciones que utilizo
Creo que al seleccionar la opción PAS en el inicio de la encuesta se filtran las preguntas considerando que se es personal de administración, pero no es mi caso.
El email de aviso al responsable de gasto que autoriza los gastos necesarios para actuaciones del CSIRC se ha eliminado segun me dijeron porque era una "cortesía". Esto hace que algunas solicitudes se hayan tenido que volver a hacer porque el responsable no se enteró. Además el sistema es complicado para algunos responsables. A parte de restituir el sistema de aviso estaría bien que fuera más visual para los responsables la parte donde deben autorizar.
El mal funcionamiento del correo electrónico dificulta el trabajo diario. Las incidencias presentadas tienen como respuesta que el problema lo ocasionamos los usuarios por tener las cuentas tan llenas. Ante un problema el CSIRC debería plantear soluciones (ej. mayor cuota de correo según las necesidades del servicio) y no simplemente buscar culpables.
El personal es insuficiente, si bien la calidad aportado por los actualmente en nuestra Facultad es excelente
El servicio proporcionado es de gran calidad pero actualmente alcanza da cobertura a no más de un 30% de las necesidades de mi unidad.
El sistema PERLICO debería ser algo más flexible y debería permitir firmar autorizar una comisión el mismo día en que se viaja. Los sistemas y aplicaciones trabajan bien, y el esfuerzo que hace el CSIRC es notable, pero creo que la normativa que viene de Gerencia y algunos de sus gestores no ayudan en absoluto.
En general estoy satisfecho con los servicios ofrecidos por el CSIRC. La única "queja" es que a veces he realizado consultas técnicas acerca Moodle que se han quedado sin contestar -

<p>entiendo porque no se saben las respuestas. Me gustaría que al menos me dijeran que es así. Consulta al CSIRC por temas quizás complejas acerca de Moodle a la vez que sigo buscando soluciones en internet. Sé que a veces en Moodle no hay soluciones.</p>
<p>HA SIDO UN DESACIERTO LA ELIMINACIÓN DEL TABLON DONCENTE UNIVERSITARIO. SE ME HA HECHO MÁS COMPLEJA MI COMUNICACIÓN CON EL ESTUDIANTE Y LA GESTIÓN DE MIS ALUMNOS, AUNQUE EXISTA ESA POSIBILIDAD EN PRADO. PEDIRIA QUE SE HABILITASEN FUNCIONALIDADES BÁSICAS DEL MISMO, AUNQUE NO EVOLUCIONEN TECNOLOGICAMENTE.</p>
<p>Hacer un grupo para preparar de informática basica</p>
<p>Haría más útil el servicio de consulta de llamadas si pudiera generarse un documento con todas ellas.</p>
<p>Llevo poco tiempo y no conozco mucho sobre los servicios que ofrece. Espero ponerme al día pronto. Lo conocido hasta ahora, muy bien.</p>
<p>Lo peor que hay informativamente para mi es PRADO2 pero no se pregunta nada sobre esto. Tampoco se pregunta sobre si nos servicios son "amigables" para el usuario, y no lo son a mi juicio.</p>
<p>Los vídeos tutoriales de PRADO deberían exponerse de manera mas secuencial para familiarizarse con la aplicación de forma progresiva y mejorar la audición</p>
<p>Mejorad el PRADO y permitid que el alumno pueda cerrar cursos, porque ya no me caben</p>
<p>No se adapta a todas las necesidades, hay muchos vacios en la información, mucha saturacion em la web, y para realizar la automatrícula online dependes de la Suerte y el wifi para tener Plaza em distintas asignaturas y cursos</p>
<p>Por ejemplo, no tiene sentido un procedimiento electrónico, si luego hay que personarse para entregar el resguardo de pago o en su caso, para la devolución del importe por causas ajenas al usuario.</p>
<p>Por favor rellenad esta encuesta de satisfacción con el CSIRC y especialmente con lo relacionado con la Facultad. En la Facultad de Medicina, necesitamos más apoyo, y que estamos muy contentos con el funcionamiento desde que se ha incorporado Concha Macías, y José Guerrero en el CSIRC.</p>
<p>Por favor, incorporen el Instituto de Matemáticas en el listado de centros al principio de esta encuesta</p>
<p>Por si no queda claro. No me gusta nada como funciona la informática en UGR.</p>
<p>Prado es un plataforma nefasta. Cuesta comprender cómo se ha instalado en toda la Ugr. La web de la Ugr también necesita mejorar de forma urgente. CSIRC debería cambiar de forma radical para acometer la mejora necesaria.</p>
<p>problemas con UXXI para trámite de facturas y dietas</p>
<p>Que el cambio de clave se haga de manera opcional y no arbitraria.</p>
<p>Queda muy poco profesional que un usuario envíe un correo con una duda al CSIRC y la respuesta que reciba sea que ellos no llevan ese tema, siento no poder ayudarle. Deberían</p>

preocuparse por orientar un poco más al usuario aunque eso requiera un trabajo extra por parte de ese Servicio
Recientemente he tenido problemas tanto con el correo electrónico como con el acceso identificado. Tardando más de un mes en dar solución definitiva a esta incidencia.
Se agradecería mayor diligencia y comprensión en la resolución de problemas, dudas, etc., con ordenadores Apple Macintosh y en reparación de teléfonos IP y no tardar 72 h en darse por enterados (y no arreglarlo).
Sería bueno que el personal nos actualizara los teléfonos móviles institucionales acudiendo a las facultades.
Sería deseable que el servidor wdb fuera compatible con los algoritmos de cifrado de WordPress (no puede actualizarse WordPress por esta razón).
siempre hay que estar atentos para las mejoras
Sugiero más celeridad para resolver las incidencias planteadas. Ruego que se identifiquen con nombre, posición, teléfono e email de las personas que resuelven las incidencias o envían algún email. Gracias
Un wiki para gestión documental y más programas libres en los ordenadores de administración. Calibre está muy bien (para quien lo use), pero Paint.net (o un editor más potente que el Paint o el Irfanview) estaría mejor.
APOYO A LA DOCENCIA (Aulas de ordenadores)
El aula de informática Matías Prats (Aulario) necesita una actualización de hardware y de software
La codificación de los equipos de las aulas de informática es muy complicada. Sería bueno poder tramitar las incidencias sobre la marcha, desde el propio aula. Ello permitiría una mayor rapidez y eficacia por nuestra parte.
Tener actualizados los ordenadores de las aulas de docencia y de las aulas de informática. Disponibilidad de poder utilizar software libre en las aulas de docencia de manera que se pueda trabajar y emular el software que hay en los centros educativos públicos para que nuestro alumnado pueda tener un acercamiento más real al día a día en una institución educativa.
ATENCIÓN A USUARIOS
Bajo mi punto de vista la rapidez y la calidad de la atención al usuario ha bajado notablemente en los últimos años. Algunas dudas planteadas nunca recibieron contestación. Nunca conseguí que se activara mi Windows 7 bajo licencia Open Value Subscription (Campus-3). Siempre salía un molesto mensaje diciendo que era una copia pirata. Como punto positivo está la actualización de los servidores para WordPress. Como sugerencia, estaría bien que como responsable de un centro de gasto pudiera reenviar las facturas electrónicas a otros centros de gasto sin tener que decirle al vendedor que vuelva a enviar la factura al nuevo centro de gasto.
El servicio para solucionar incidencias tiene una parte de personal (atención telefónica) muy

amable y siempre disponible de manera rápida a ayudar aunque presencialmente deja bastante que desear.
En general, me parece un servicio muy completo y con innovación continua. La única mejora que se me ocurre sería promover más el uso de software libre, dando facilidades (charlas, cursos, prácticas de aplicación...) para que cada vez más personal de la UGR se decida a empezar a utilizarlo de forma generalizada en su día a día.
En varias ocasiones (p.ej. solicitud de wifi para un congreso, solicitud de un cañón de proyección) la respuesta por email es inexistente o muy lenta.
Es muchas veces imposible comunicarse por teléfono y en más de una ocasión la atención ha sido pésima
Es muy difícil contactar con el personal del CSIRC, hay que ser experto para resolver cualquier problema. Se reciben mensajes contradictorios
Implantar cursos o mejor sesiones de algunas aplicaciones implantadas como novedad. Sobre todo electrónicamente.
La impersonalidad es lo más característico de CSIRC. Se reciben correos de servicios o secciones y es imposible saber quien envía dicho correo y a quien (persona) se realiza la petición o queja.
La mayoría de los servicios que no conozco es debido a la falta de un profesional ubicado en el Campus de Ceuta o al menos sesión informativas en la misma ciudad donde puedan darnos a conocer los recursos disponibles.
CEUTA Y MELILLA
Los ordenadores en el aula de informática y laboratorio de idiomas de la Facultad de Educación y Humanidades de Melilla tienen un encendido lentísimo, lo cual provoca que la clase empiece siempre con retraso. Se ha comentado varias veces, pero es debido a que dependen directamente de Granada, no de la propia Facultad.
CONTACTO CON EL PERSONAL DEL C.S.I.R.C.
A la hora de saber a quién dirigirse en el CSIRC para solucionar problemas es complejo. En cuanto a las aplicaciones, por ejemplo, en la de los coordinadores de másteres, simplemente la asignación de tutores y denominaciones a los TFM es una odisea, cada vez que se graba, la aplicación vuelve al inicio, y hay que volver a seleccionar la aplicación, luego el máster, luego el grupo y así sucesivamente.
Aunque el cambio ha sido a mucho mejor, necesitamos más apoyo en la Facultad de Medicina.
Creo que cuando la administración electrónica falla, debería de comunicarse de manera inmediata al personal. Asimismo, es difícil contactar con alguien de ese servicio cuando los usuarios tenemos problemas.
Cuando realizo una incidencia, me gustaría poder contactar directamente (teléfono) con el personal que se va a encargar de ello. Gracias
Cuando se pone una incidencia contesta el "CSIRC" no sabemos con quién estamos comunicando,

recibimos una respuesta anónima. Es preferible un trato más personalizado

El servicio de atención al usuario en primera instancia ha empeorado en los últimos años. Hay menos gente y está menos formada. Hay que insistir para hablar con un superior que entienda problema. En alguna ocasión no he recibido respuesta a mi consulta.

En numerosas ocasiones he tratado de contactar con personal específico del CSIRC (no me refiero a los becarios que esos si que están al pie del cañón siempre) y no he obtenido respuesta alguna. El por qué, lo desconozco.

SERVICIOS F.T.P.

Muchísima dificultad para acceder a las carpetas, subir y bajar ficheros, etc. por ftp para adelex@ftpwdb.ugr.es Continuos mensajes de Error al recuperar el listado de directorios. Cliente utilizado Filezilla 3.24.0

ENTORNO COLABORATIVO GOOGLE (GO.UGR.ES)

El servicio Google Classroom me parece muy importante, pero muchos estudiantes se quejan de las dificultades en el proceso de registro. En ciertos aspectos puede complementar las funcionalidades de Prado y facilitar muchas tareas que en Prado resultan engorrosas.

CORREO ELECTRÓNICO

¿Porqué los correos de la ugr no pueden recibir correos mandados desde openmailbox.org?

Como jubilada y usuaria del correo electronico de la ugr creo que se deberia poner un filtro pues entra mucha basura. Atentamente

El correo electrónico corporativo muy lento y deficiente.

Los nuevos criterios para seleccionar los correos como SPAM son muy deficientes. En mi caso me han afectado muy negativamente pues consideran SPAM mensaje míos que por supuesto no son SPAM

Por favor, habiliten el reenvío de correos automático desde cuentas @ugr.es hacia otras cuentas. No a todos nos interesa el acceso IMAP.

Por favor, implementad una herramienta para marcar correos como SPAM y filtrarlos directamente a nivel del servidor, para que no lleguen a la bandeja de entrada.

MICROINFORMÁTICA

Creo que el empleo de claves para uso del PC, en Conserjería, retrasa nuestras tareas. Cada vez que un compañero cierra sesión, para que puedan entrar los demás, limita las opciones de información y orientación que debemos realizar en Conserjería, aparte de las propias tareas en las que entra en juego el empleo de herramientas informáticas. Sobre todo, teniendo en cuenta que, cada usuario, debe entrar a su correo, acceso, etc. con su contraseña propia, de la cual debe cuidar él mismo. No le veo la utilidad a esto. Igualmente, el espacio de nuestra configuración es demasiado limitado, dado que tenemos mucha información de referencia que

está en páginas web, como manuales de usuario de medios audiovisuales, etc.

BUROCRACIA DEL C.S.I.R.C.

Disminuir burocratización. No usar la calidad como excusa para la excesiva burocratización, UNA MEDIDA FUNDAMENTAL DE CALIDAD DEBERIA SER, PRECISAMENTE, LA SIMPLIFICACION DE LA BUROCRACIA

Los cambios de titularidad en los teléfonos IP, son complicados.

OFICINA ELECTRÓNICA (SEDE) Y ACCESO IDENTIFICADO

La solicitud de certificados a través de la sede electrónica no funciona, de ahí mi mala puntuación a ese servicio. Me dijeron que era mejor hacerlo en persona que por la sede, y así lo hice, porque tras más de 4 meses, aún no había recibido el certificado, que tarda días normalmente.

La administración electrónica está mal dotada, es una herramienta fundamental y como tal debe ser considerada.

Convendría reordenar y simplificar el menu de inicio del acceso identificado para evitar buscar en cada caso a donde se quiere acceder

EL TEMA DE TENER QUE INSTALAR CADA VEZ QUE VOLVEMOS DE LAS VACACIONES LA COPIA DEL CERTIFICADO ELECTRONICO RESULTA INCÓMODO. LA PRIMERA VEZ QUE ME SUCEDIÓ, QUE NO SABÍA LO QUE LE PASABA AL CERTIFICADO (EL EQUIPO BUSCABA Y BUSCABA EL CERTIFICADO SIN ENCONTRARLO) PUSE UNA INCIDENCIA A TRAVÉS DEL ACCESO IDENTIFICADO Y NO SE ME ATENDIÓ. TUVE YO QUE INGENIARME POR MI CUENTA Y PROBAR A INSTALAR DE NUEVO EL CERTIFICADO. COSA QUE FUNCIONÓ Y HE TENIDO QUE VOLVER A HACER DESPUÉS. UN SALUDO.

en administración electrónica no se solucionan las incidencias

Firma de actas: proceso un tanto caótico en los periodos de entrega de actas.

Mal funcionamiento, en concreto de Hermes

Firma electronica de actas y uso de la autofirma

Gracias por todo el esfuerzo y la labor. Si es posible, hacer la sede electrónica más "ligera" (a veces se da demasiada información). Saludos

Hay que mejorar mucho eadmin, gracias!

La Sede Electrónica debe resolver las incidencias en un tiempo inferior al que las viene solucionando. Se requiere más agilidad. Gracias

La sede electrónica es una herramienta que utilizo y va muy lenta, se queda pensando y al final se va. Espero que esto mejore

La sede electrónica funciona mal y no existen manuales adecuados sobre su funcionamiento

las mejoras solicitadas tardan en muchos casos tiempo infinito en solucionarse, la

administración electrónica da muchísimos errores, el cambio de persona en los tlf tarda muchísimo en actualizarse(cuando llamas a alguien te sale otro nombre)...
Necesito mejorar mi gestión en la sede electrónica respecto a la tramitación de la acreditación lingüística
Sede electrónica en una maravilla pero aún es lenta en tramitación
SEGURIDAD
Me gustaría que las claves no hubiera que cambiarlas tan a menudo.
SERVICIOS TELEMÁTICOS
Problemas con la telefonía fija, que no resolvieron
LAUDOS
En general estoy contenta y creo que hacen un gran trabajo!
En realidad, poco tengo que añadir más puesto que los problemas que haya tenido me los han resuelto rápidamente.
Enhorabuena y mucho ánimo. A seguir trabajando así de bien
FELICITAROS POR EL BUEN TRABAJO. UN SALUDO
Gracias por ser tan profesional. Mucho ánimo.
Gracias.
LAS VECES QUE LOS HE NECESITADO HAN RESPONDIDO CON RAPIDEZ, AMABILIDAD Y EFICACIA.
No tengo nada que comentar negativo
Os necesitado poco y cuando lo he necesitado, la resolución ha sido muy satisfactoria. Gracias!
Para mi lo mejor que funciona es el servicio de informática de tarjetas de accesos, y las personas que trabajan en el
Reconociendo siempre que existe la mejora continua, se felicita al servicio de informática por su gran labor
Tengo una valoración general de vuestro servicio positiva ya que no he detectado graves deficiencias y siempre he encontrado una buena predisposición para solucionar los problemas de forma rápida.

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS USUARIOS DE ADMINISTRACIÓN

- Los PC y terminales van falticos de potencia.
- Mal funcionamiento de la sede electrónica (a veces funciona, otras no,...)
- Puesta en explotación de aplicaciones sin haber sido probadas suficientemente.
- A veces desaparecen iconos del escritorio, pero lo soluciono reiniciando el ordenador
- A veces el ordenador se queda colgado y hay que esperar un rato o bien reiniciarlo

- A veces retraso en puesta en marcha.
- A VECES VA MUY LENTO UNIVERSITAS XXI
- Ahora mismo tengo uno que no me deja examinar los contenidos para subirlos a documenta en el bibdep02
- Algún fallo en la firma electrónica y en la velocidad de la red
- Algunas mañanas no arranca el ordenador y tengo que apagar y encender varias veces hasta conseguirlo
- ALGUNAS MAÑANAS NO ARRANCA.
- algunas veces la contraseña y siempre me lo resuelven
- algunas veces tarda bastante en conectar pero he comprobado que se está solucionando
- Bloqueo de aplicaciones y/o de red
- Bloqueo de equipo que obliga a iniciar y supone en muchos casos pérdida de lo último que hubieras realizado.
- Bloqueo de ordenador.
- bloqueo por cambio de claves
- Bloqueo....
- Cada vez que voy a abrir un PDF el adobe da error.
- La obligatoriedad de cambio de claves que si no se hace te desconecta de todo. Es muy engorroso. Por cambiar la clave no significa que hay más seguridad. Debería ser algo opcional.
- Caída del sistema
- Poco espacio personal
- cambio de contraseña e imposibilidad de tener sonido por fallo en la tarjeta de sonido del equipo
- con el UXXI, que hay que esperar mucho hasta que está operativo
- Configuraciones de impresoras
- Cortes en los programas
- Cuando lo enciendo a primera hora de la mañana, suele tardar bastante tiempo en arrancar (más de 15 min. de media)
- Cuando los ordenadores se quedan "colgados"
- De hace más tiempo había uno que no podías conectarte a la red, pero ahora no se da. Ahora mismo tengo uno que cuando le doy a examinar para subir contenidos a documenta no lo hace y me dice "el formato de archivo no es válido".
- dejan de funcionar aplicaciones instaladas
- Desconexión de la red, problemas con la aplicación PORFA y con reconocimiento de certificado digital
- el arranque hay días que tarda 2 horas en arrancar, se atasca en el disco C
- el cambio de contraseña, siempre que pide que cambie se me bloquea el ordenador, no está claro la contraseña que hay que cambiar, y el cambio lo pide demasiado a menudo.
- el correo electrónico genérico (en general, cualquier genérico con extensión @ugr.es como nuestro intlinfo@ugr.es) va fatal desde hace un tiempo, no se graban los correos enviados.
- El navegador se apaga sin previo aviso, creo que cuando hay varias pestañas abiertas.
- El navegador varias veces al día desaparece aunque luego se recupera volviéndolo a abrir y res-

taurando.

- El nuevo sistema operativo a ralentizado el equipo, y el nuevo protocolo de cambio de usuario lleva un poco a confusiones.
- El ordenador que manejo es antiguo
- EL SISTEMA DE REGISTRO CONTABLE NO FILTRA BIEN CUANDO LE INTRODUCIMOS LOS PARÁMETROS DE FILTRO.
- El tener que configurar ciertos valores cada día, como la impresora predeterminada o la disposición de carpetas de Thunderbird.
- En el presente curso académico, ninguno.
- en general con frecuencia ninguna
- en la actualidad no sufro ninguna incidencia
- Encendido del Universitas XXI muy lento. A veces bloqueo general . el buscador de la UGR mas inexacto que el de Google, pero en general el funcionamiento es correcto.
- Es demasiado lento
- Es lento al inicio de la conexión
- Es poco útil el uso de claves para abrir y cerrar sesión durante su utilización. Obliga a cerrar documentos necesarios para que otra persona pueda utilizar el ordenador, lo cual consume tiempo y eficacia.
- -Fallo en las conexiones (sin previo aviso)
- - Fallo con los periféricos
- - Tiempo de espera en los procesos
- Fallos en la ejecución del paquete de microsoft office
- falta de espacio
- Falta de espacio para almacenar documentos necesarios en el trabajo
- Falta de espacio.
- El problema del bloqueo de usuario, cuando hace tanta falta la consulta de la web, en temas de atención al público.
- incidencias ordenadores de consulta de alumnos
- instalación de impresoras
- Intrusiones a mi impresora en red. Ya solucionadas
- La baja capacidad para adjuntar archivos de las cuentas de correo ugr y la poca disponibilidad de software disponible para la comunidad desde la web.
- La lentitud en cargar el Universitas XXI
- La lentitud en buscar email, que normalmente acaba por no funcionar
- la lentitud
- La sobrecarga en el UXXI, que se bloquea continuamente
- La utilización de wifi para personal externo es complicado.
- El servicio de telemática es muy lento en atender peticiones.
- lentitud
- lentitud
- Lentitud a la hora de encenderlo

- Lentitud Correo
- Lentitud maquina
- lentitud de carga del sistema
- LENTITUD DE LOS EQUIPOS
- Lentitud del sistema y falta de espacio en correo electrónico y en unidades de red
- Lentitud en algunas aplicaciones
- Lentitud en aplicaciones.
- Salida muy rápida del sistema en acceso identificado (véase facturas)
- Lentitud en el funcionamiento
- Lentitud en internet.
- Lentitud en la apertura de algunos programas. UNIVERSITAS XXI, por ejemplo.
- Lentitud en la red.
- El navegador Chrome se cierra repetidamente.
- No puedo abrir dos bases de datos o mas para consultarlas a la vez ya que se superpone y machaca la nueva ventana.
- Lentitud en los procesos.
- Lentitud. Problemas de conexión a internet. Falta de espacio para trabajar tanto en la S como en los correos electrónicos institucionales. Problemas con los correos electrónicos (bloqueo, lentitud, etc).
- Limitación de software, de espacio tanto en la L como en la S.
- El arranque de la mañana debería estar programado para no perder tanto tiempo cada mañana, especialmente los lunes
- Lo que tarde en abrirse la sesión en red administrativa
- LOS NAVEGADORES SE CIERRAN CUANDO ESTOY USANDO VARIOS ACCESOS
- Mal funcionamiento de la administracion electronica
- Mala disposición del cableado, interfiere en mi lugar de trabajo.
- Nada imoportante
- Teclado sin piloto de Bloqueo de Mayúsculas
- Google Chrome se colapsa a veces, sin previo aviso
- ninguno
- Ninguno
- NINGUNO
- No encuentro ningun problema a reflejar. Gracias
- No lo uso el puesto de trabajo
- No permite restauración yse queda colgado muchas veces
- No presenta problemas frecuentes
- No puedo restaurar mi equipo. Se queda colgado con bastante frecuencia.
- No reconocimiento de los drivers de la impresora Kyocera que tengo instalada en mi puesto. Con demasiada frecuencuia he de reinstalarla y reiniciar el equipo.

- No suelo tener incidencias
- No uso ordenador de administración
- No utilizo ordenador en el puesto de trabajo
- normalmente ninguna
- Ordenador conectado a una multifunción
- Pc con poca memoria y se ralentizan mucho.
- Cuando hace mal tiempo la conexión web del servidor suele fallar mucho e incluso caerse muy frecuentemente. Lo que se conoce como "es que no va"
- Perdida de red.
- PERIODOS BAJA VELOCIDAD DESCARGA, NO HAY ANCHO DE BANDA SUFICIENTE EN EL CENTRO.
- problemas con certificado digital.
- problemas diarios con la conectividad de red.
- Problemas con el arranque.
- PROBLEMAS CON EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO, A LA VUELTA DE TODAS LAS VACACIONES. SIEMPRE TENGO QUE INSTALAR LA COPIA DE SEGURIDAD.
- PROBLEMAS PUNTUALES CON EL REGISTRO CONTABLE/UNIVERSITAS XXI (BLOQUEO DE ALGUNA OPCIÓN...9
- Problemas con el correo electrónico (lentitud, imposibilidad e abrir el gestor de correo Thunderbird o algunas cuentas)
- problemas con el SIGA
- Problemas con la impresora
- Problemas con la red y de espacio
- Problemas con la sede electrónica en la tramitación de la acreditación lingüística
- PROBLEMAS CON RCF Y PORFA
- problemas de arranque y problemas con los certificados
- PROBLEMAS DE CONEXIÓN
- Problemas de funcionamiento de la Administración Electrónica
- Problemas con el portal Porfa
- Problemas con los periféricos
- Problemas de impresión.
- Algunas veces tengo que reiniciar el equipo para poder imprimir.
- Problemas de lentitud y saturación del correo electrónico.
- Problemas de impresión en red
- que suelen ser muy lentos
- Quedarse bloqueado en el encendido y tener que reiniciar el ordenador.
- Quedarse bloqueado.
- se apaga solo
- se desconfigura
- lentitud al abrir las aplicaciones

- falta de memoria
- problemas en el ventilador
- Se cierra Chrome de forma inesperada
- se me queda bloqueado en el correo electrónico
- se quedan bloqueados y no se puede atender al usuario
- Si, casualmente, he tenido un problema, me lo han resuelto lo antes posible.
- Sobrecarga de ficheros
- Soy PAS pero no usuario de administración
- Tarda mucho en reiniciar con nuevo usuario
- Tardan mucho en solucionar las incidencias
- TARDANZA EN ARRANQUE DE UNIVERSITAS XXI
- TARDANZA EN ARRANQUE ORDENADOR
- temas de firma electrónica