

CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE COMUNICACIÓN.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DURANTE
2020
(FEBRERO DE 2021)

INDICE

INTRODUCCIÓN-----	4
MATERIAL Y MÉTODOS-----	6
RESULTADOS	
PERFIL DEL USUARIO-----	8
VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC-----	9
SERVICIOS-----	11
DISCUSION-----	16
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA-----	17
ANEXOS	
ANEXO I: COMENTARIOS DE LOS USUARIOS-----	18
ANEXO II: COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS DE MICROINFORMÁTICA-----	43

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 items 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 items valorados.

CALENDARIO

- Fase de definición del estudio: Diciembre de 2020.
- Fase de toma de datos: febrero 2021.
- Fase de tratamiento y análisis de los datos: abril 2021.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: mayo 2021.

ALCANCE

- Universo¹: Estudiantes de grado (45.553), Estudiantes de master (6.045), PDI (3.720) y PAS (2.623).
- Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.
- Tamaño de la muestra: 1175 encuestados/as (Estudiantes grado = 640, Estudiantes master = 112, PDI = 246, PAS = 177).

1 Según Memoria Académica 2019-2020

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- α para una distribución normal (0,1)
- E = Error muestral

Sector	N	$Z_{\alpha/2}$	σ	E	n
Toda la población universitaria	57941	1,96	2	0,25	245
Estudiantes grado	45553	1,96	2	0,25	245
Estudiantes master	6045	1,96	2	0,35	88
PDI	3720	1,65	2	0,3	117
PAS	2623	1,65	2	0,3	159

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 Estudiante de master, PDI y PAS también se ajustan a los tamaños exigidos, pero relajando los coeficientes de confianza y error 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 encuestado.
2. Valoración general del CSIRC.
3. Valoración de servicios.
4. Final

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

1. Perfil del usuario.
 - a) Sector al que pertenece (Estudiantes de grado, Estudiantes de master, 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 final. 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. Valoración de servicios.

Se sometían a valoración los siguientes servicios:

- S1.UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores.
- S2.SUCRE (consulta y reserva de espacios por web).
- S3.Aplicación de Redistribución de crédito.
- S4.WIFI (Eduroam).
- S5.Automatrícula.
- S6.Videoconferencia profesional.
- S7.Aplicación eProyecta (en acceso identificado).
- S8.Aplicación eGestiona (en acceso identificado).
- S9.Sede electrónica (sede.ugr.es).

- S10. Aplicación Cómprame.
- S11. Aplicación de Registro de Llamadas.
- S12. Atención a Ordenadores de Administración.
- S13. Acceso y uso de escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA).
- S14. Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR.
- S15. Aula Virtual de Escritorios.
- S16. Encendido remoto de ordenadores.
- S17. Supercomputación.
- S18. Blog de Seguridad informática.
- S19. Préstamo de dispositivos electrónicos.
- S20. Conexión a REDUGR a través de VPN.

Algunos servicios fueron presentados para su valoración a aquellos colectivos a los que iba dirigido. Así S2, S3, S6 y S10 son servicios dirigidos a la plantilla de la UGR (PDI y PAS). S7, S8 y S17 son servicios dirigidos al PDI. S12 y S13 son exclusivos del PAS. La pregunta S12 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 consistía en un campo de texto libre por si desea hacer algún comentario o sugerencia.

MODO DE VALORACIÓN.

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

La 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 una pregunta abierta de "*OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS*".

El cuestionario se hizo público y estuvo abierto durante todo el mes de febrero de 2021.

RESULTADOS. PERFIL DEL USUARIO

SECTOR	Tamaño población	%	Tamaño muestra	%
Estudiantes grado	45553	79,18%	640	54,00%
Estudiantes master	6045	10,24%	112	10,00%
PDI	3720	6,18%	246	21,00%
PAS	2623	4,40%	177	15,00%

Tabla 1: Distribución de los encuestados por sectores

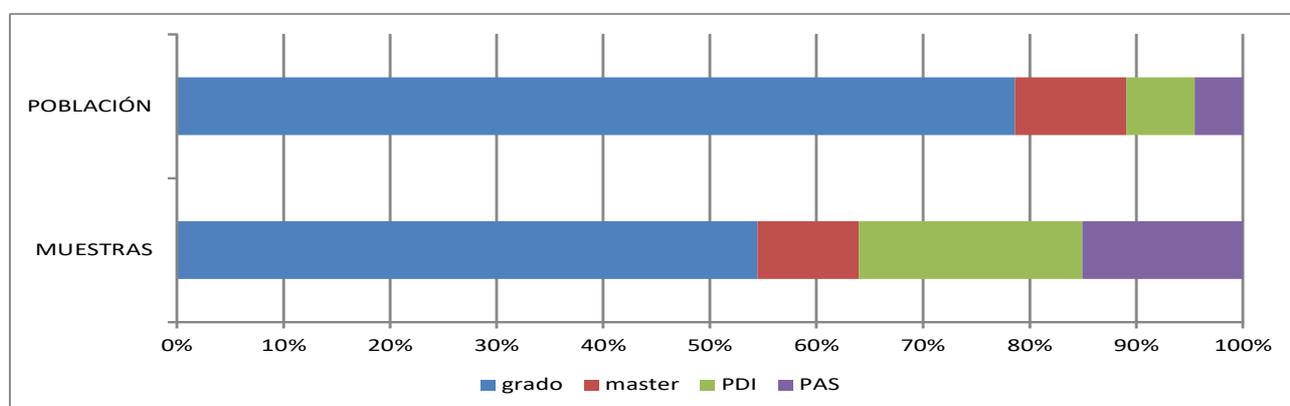


Figura 1: Representación gráfica de los datos consignado en la tabla 1

VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC

Item		población	GRADO	MASTER	PDI	PAS
V1	Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC	5,22 ± 2,00	4,47 ± 2,08	4,95 ± 2,08	5,98 ± 1,55	6,48 ± 1,05
V2	Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	5,19 ± 2,03	4,47 ± 2,09	4,69 ± 2,19	5,95 ± 1,62	6,43 ± 1,19
V3	Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC	4,92 ± 2,03	4,25 ± 2,12	4,52 ± 2,12	5,56 ± 1,68	6,00 ± 1,31
V4	Profesionalidad del personal del CSIRC	5,46 ± 1,93	4,76 ± 2,06	5,02 ± 2,04	6,19 ± 1,46	6,64 ± ,84
V5	Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC	5,25 ± 1,98	4,64 ± 2,08	4,78 ± 2,08	5,88 ± 1,64	6,47 ± 1,02
V6	Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC	5,05 ± 2,12	4,35 ± 2,20	4,80 ± 2,16	5,77 ± 1,75	6,28 ± 1,27
V7	Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda	4,86 ± 2,12	4,22 ± 2,18	4,31 ± 2,21	5,52 ± 1,82	6,03 ± 1,43
V8	Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades	4,91 ± 2,10	4,22 ± 2,17	4,43 ± 2,18	5,63 ± 1,73	6,20 ± 1,22
V9	Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h)	5,46 ± 1,96	4,75 ± 2,14	5,20 ± 2,03	6,16 ± 1,46	6,60 ± ,81
V10	Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000)	5,01 ± 2,18	4,07 ± 2,21	4,70 ± 2,31	5,66 ± 1,86	6,57 ± ,95
V11	Atención presencial recibida	4,91 ± 2,27	4,15 ± 2,32	4,42 ± 2,28	5,96 ± 1,76	6,33 ± 1,29
V12	Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo	4,78 ± 2,19	3,91 ± 2,20	4,23 ± 2,22	5,77 ± 1,75	6,19 ± 1,14
V13	Valoración general del CSIRC	5,11 ± 1,99	4,45 ± 2,05	4,52 ± 2,05	5,87 ± 1,61	6,38 ± 1,08

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 cuatro sectores.

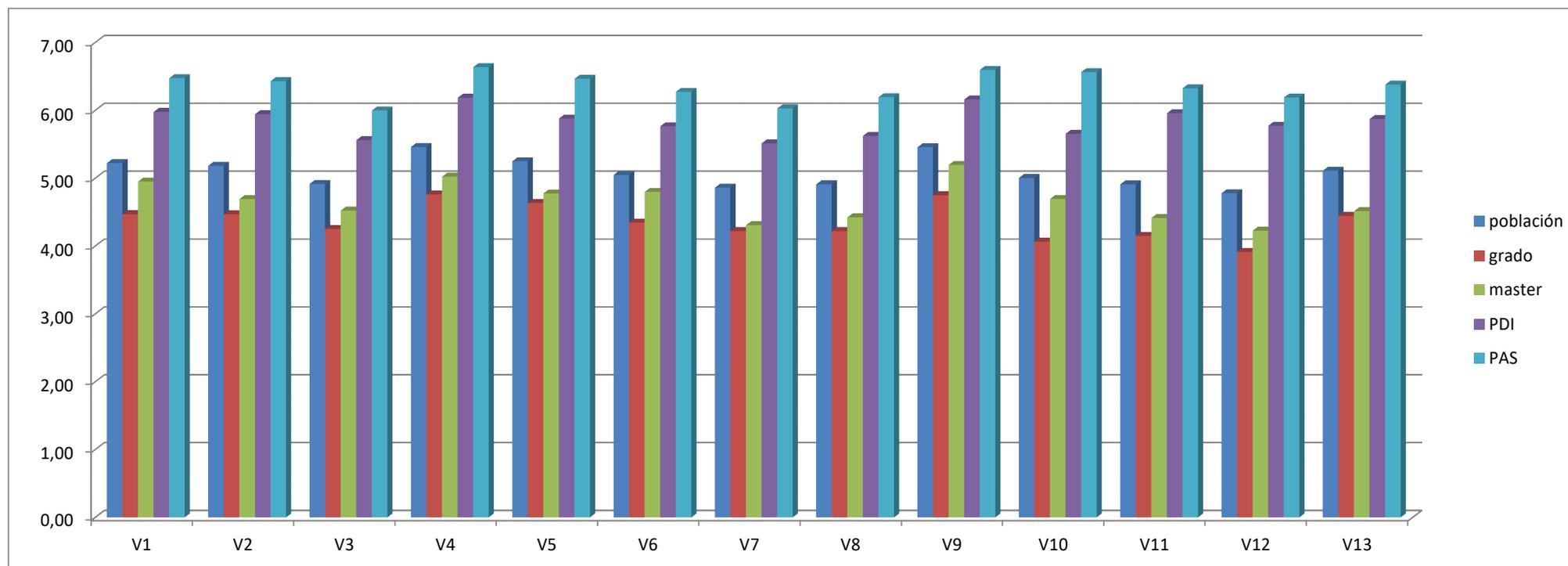


FIGURA 2: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 2** (valores promedio).

V1: Trato y apoyo recibido por parte del personal del CSIRC. **V2:** Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades. **V3:** Tiempo de espera en ser atendido por el personal del CSIRC. **V4:** Profesionalidad del personal del CSIRC. **V5:** Claridad y comprensibilidad en la información recibida de parte del CSIRC. **V6:** Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas sobre servicios TIC. **V7:** Facilidad de contacto con la persona del CSIRC adecuada para satisfacer su demanda. **V8:** Adecuación de los servicios TIC ofrecidos a sus necesidades. **V9:** Horario de atención al público (telemático de 8 a 21h y presencial de 8 a 15h). **V10:** Atención telefónica o telemática recibida (CAU, teléfono 36000). **V11:** Atención presencial recibida. **V12:** Mejoras observadas en el funcionamiento del CSIRC a lo largo del tiempo. **V13:** Valoración general del CSIRC.

SERVICIOS

SERVICIOS		población	GRADO	MASTER	PDI	PAS
S1	UGRDRIVE	6,14 ± 1,31			6,14 ± 1,31	
S2	SUCRE	5,55 ± 1,48			5,62 ± 1,52	5,36 ± 1,35
S3	Aplicación de Redistribución de crédito	5,54 ± 1,51			5,03 ± 1,88	5,90 ± 1,05
S4	WIFI	5,00 ± 1,95	4,34 ± 2,00	4,76 ± 1,97	5,80 ± 1,60	5,97 ± 1,27
S5	Automatricula	4,65 ± 1,93	4,65 ± 1,93			
S6	Videoconferencia profesional	6,03 ± 1,17			6,04 ± 1,30	6,02 ± ,97
S7	Aplicación eProyecta	5,37 ± 1,52			5,37 ± 1,52	
S8	Aplicación eGestiona	5,59 ± 1,57			5,59 ± 1,57	
S9	Sede electrónica	5,07 ± 1,84	4,55 ± 1,95	4,85 ± 1,87	5,93 ± 1,30	5,87 ± 1,25
S10	Aplicación Cómprame	5,47 ± 1,46			5,07 ± 1,63	5,94 ± 1,05
S11	Aplicación de Registro de llamadas	5,84 ± 1,36			5,56 ± 1,66	6,05 ± 1,05
S12	Atención a Ordenadores de Administración	6,23 ± 1,01				6,23 ± 1,01
S13	EVIA - evia.ugr.es	6,21 ± ,96				6,21 ± ,96
S14	Administración de los ordenadores de las aulas de informática de UGR	3,95 ± 2,13	3,49 ± 2,07	3,86 ± 2,10	4,99 ± 1,85	5,67 ± 1,59
S15	Aula Virtual de Escritorios	3,96 ± 2,16	3,61 ± 2,09	4,24 ± 2,15	5,51 ± 1,74	
S16	Encendido remoto de ordenadores	5,90 ± 1,58			5,51 ± 2,01	6,15 ± 1,16
S17	Supercomputación	5,38 ± 1,62			5,38 ± 1,62	
S18	Blog de Seguridad informática	4,38 ± 2,23	3,40 ± 2,13	4,23 ± 2,34	5,62 ± 1,70	6,08 ± ,91
S19	Sistema de doble autenticación	4,95 ± 2,02	4,51 ± 2,08	4,40 ± 2,32	5,69 ± 1,61	5,71 ± 1,53
S20	VPN	5,37 ± 1,98	4,57 ± 2,20	5,04 ± 2,10	6,29 ± 1,20	6,44 ± ,77

TABLA 3: 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 en blanco se refieren a servicios que no van dirigidos al colectivo correspondiente.

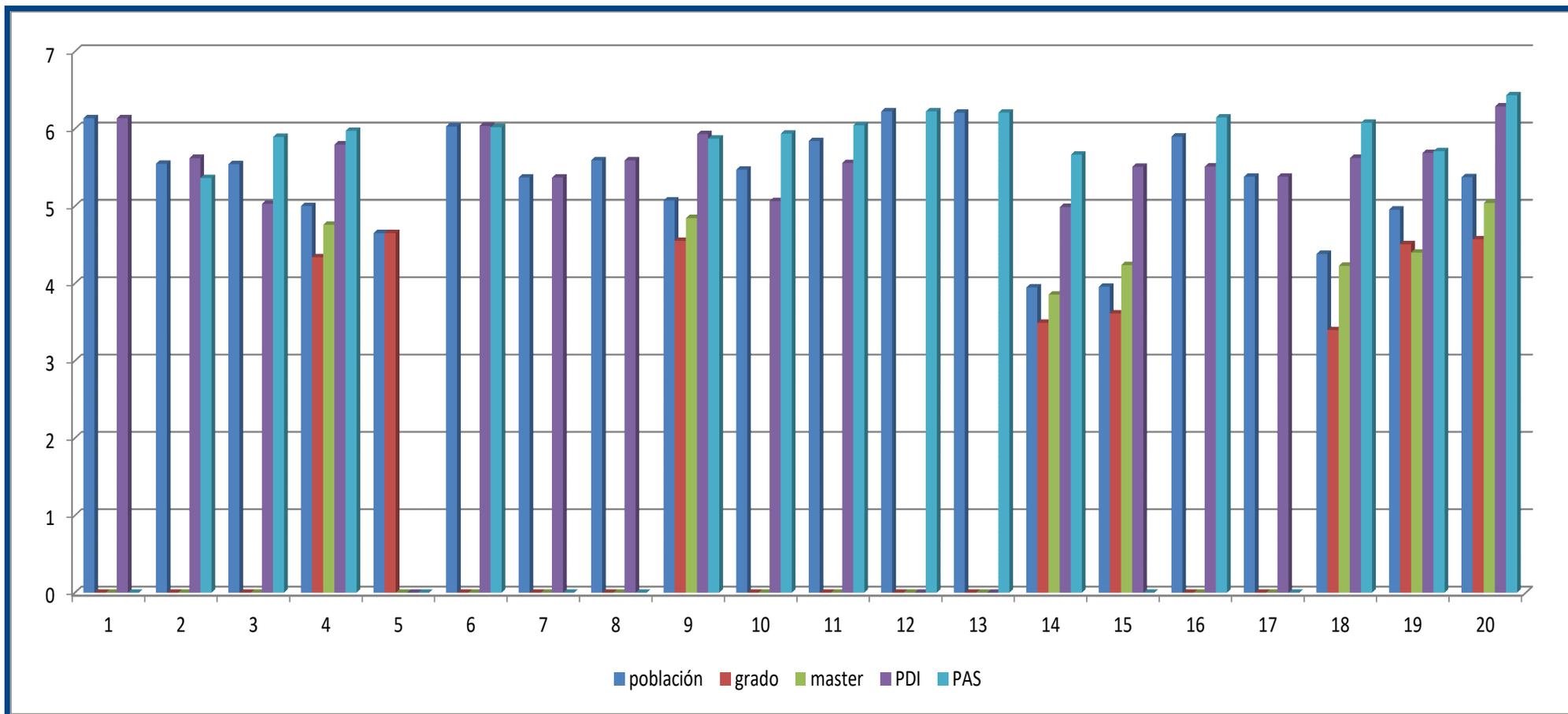


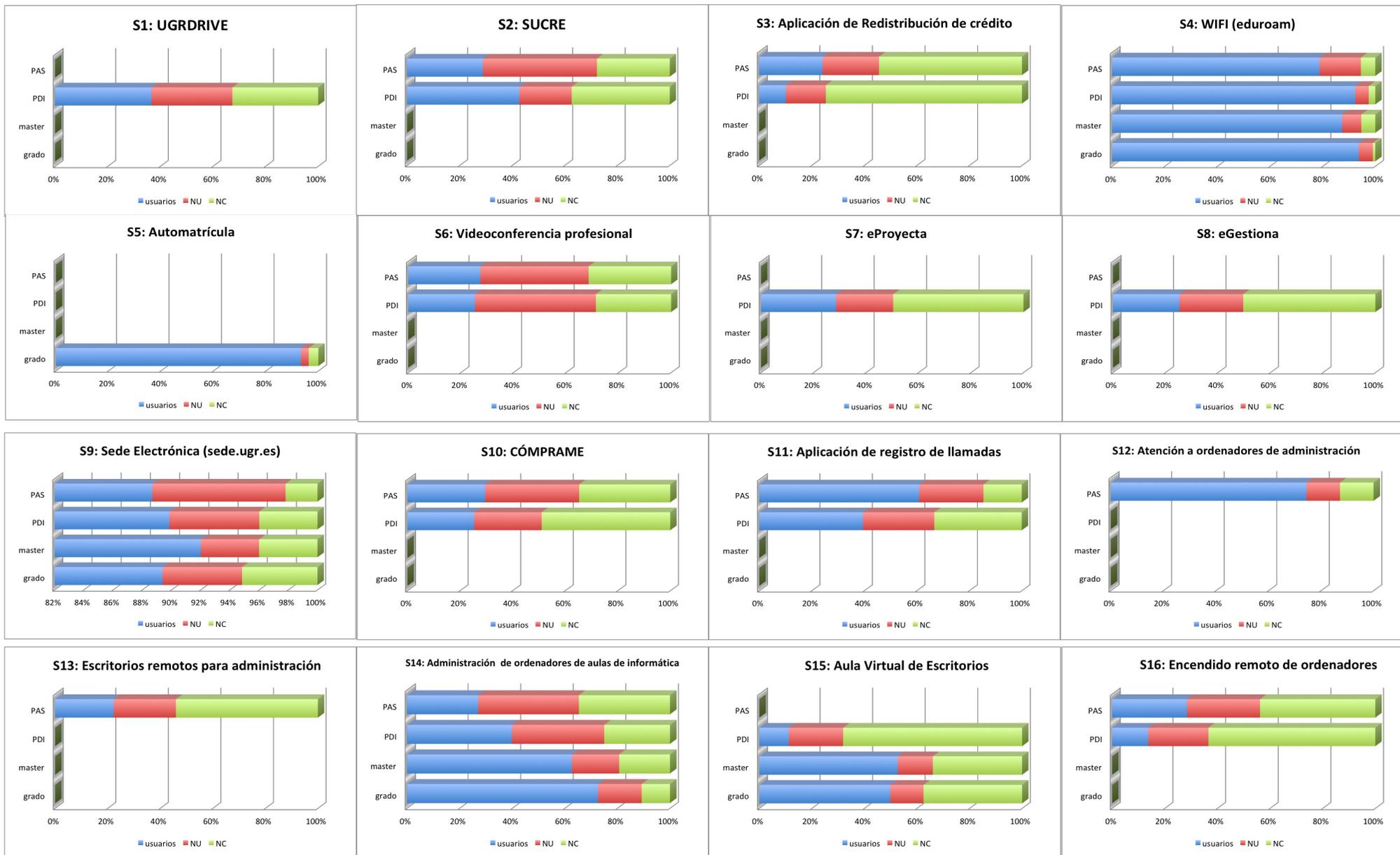
FIGURA 3: Representación gráfica de los datos consignados en la **Tabla 3** (valores promedio).

S1: UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores. **S2:** SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). **S3:** Aplicación de Redistribución de crédito. **S4:** WIFI (Eduroam). **S5:** Automatrícula. **S6:** Videoconferencia profesional. **S7:** Aplicación eProyecta (en acceso identificado). **S8:** Aplicación eGestiona (en acceso identificado). **S9:** Sede electrónica (sede.ugr.es). **S10:** Aplicación Cómprame. **S11:** Aplicación de Registro de Llamadas. **S12:** Atención a Ordenadores de Administración. **S13:** Escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA). **S14:** Administración de ordenadores de aulas de informática. **S15:** Aula Virtual de Escritorios. **S16:** Encendido remoto de ordenadores. **S17:** Supercomputación. **S18:** Blog de Seguridad informática. **S19:** Sistema de doble autentificación. **S20:** Conexión a REDUGR a través de VPN

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
	grado																			
USUARIOS	0	0	0	468	608	0	0	0	599	0	0	0	0	313	271	0	0	211	526	417
NU	0	0	0	78	20	0	0	0	17	0	0	0	0	149	274	0	0	362	91	151
NC	0	0	0	94	12	0	0	0	24	0	0	0	0	178	95	0	0	67	23	72
	master																			
USUARIOS	0	0	0	71	0	0	0	0	104	0	0	0	0	42	42	0	0	35	95	72
NU	0	0	0	0	17	0	0	0	0	3	0	0	0	40	57	0	0	63	15	27
NC	0	0	0	0	24	0	0	0	0	5	0	0	0	30	13	0	0	14	2	13
	PDI																			
USUARIOS	109	111	33	221	0	130	100	76	236	75	77	0	0	87	53	39	21	69	224	214
NU	61	67	170	12	0	52	106	120	5	104	93	0	0	53	136	138	154	141	17	17
NC	76	68	43	13	0	64	40	50	5	67	76	0	0	106	57	69	71	36	5	15
	PAS																			
USUARIOS	0	44	48	156	0	95	0	0	166	65	108	146	119	33	0	61	0	75	163	154
NU	0	62	87	4	0	20	0	0	3	49	33	10	28	60	0	78	0	74	11	10
NC	0	71	42	17	0	62	0	0	8	63	36	21	30	84	0	38	0	28	3	13

TABLA 4: Frecuencia de cada una de las opciones en el *BLOQUE DE SERVICIOS*. S1: UGRDRIVE - Almacenamiento en la nube para investigadores. S2: SUCRE (consulta y reserva de espacios por web). S3: Aplicación de Redistribución de crédito. S4: WIFI (Eduroam). S5: Automatrícula. S6: Videoconferencia profesional. S7: Aplicación eProyecta (en acceso identificado). S8: Aplicación eGestiona (en acceso identificado). S9: Sede electrónica (sede.ugr.es). S10: Aplicación Cómprame. S11: Aplicación de Registro de llamadas. S12: Atención a Ordenadores de Administración. S13: Escritorios remotos para Administración -teletrabajo- (EVIA). S14: Administración de ordenadores de aulas de informática. S15: Aula Virtual de Escritorios. S16: Encendido remoto de ordenadores. S17: Supercomputación. S18: Blog de Seguridad informática. S19: Sistema de doble autenticación. S20: Conexión a REDUGR a través de VPN.

PUNTÚAN = Recoge el número de encuestas que han otorgado alguna puntuación de 1 a 7. **NU** = Número de encuestados que conocen el servicio pero no lo usan. **NC** = Número de encuestados que no conocen la existencia de ese servicio.



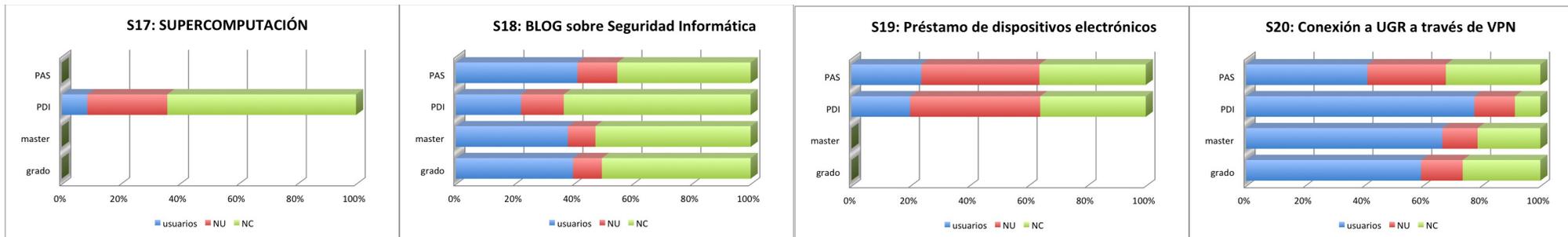


FIGURA 4: Representación gráfica de los datos recogidos en la tabla 4, en forma de barras apiladas segun porcentaje.

DISCUSIÓN.

Este año la participación en la encuesta por parte de los distintos sectores y subsectores ha sido suficientemente significativa, sin embargo en algunos casos ha sido necesario relajar los parámetros de errores para alcanzar un tamaño próximo a las muestras obtenidas, tal como se refleja en la **TABLA 1**.

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 irán 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 **5,11** (item 13). Sorprende, sin embargo la cantidad de ítems que no llegan a alcanzar la puntuación de **5**, especialmente en los dos subsectores relacionados con el estudiantado. Quizás la falta de presencialidad, como consecuencia de la pandemia y el confinamiento, ha podido provocar una desafección de dichos subsectores con los servicios que se les presta desde la UGR.

En la **TABLA 2** se puede apreciar como casi todos los ítems son puntuados por encima de 5 salvo en algunos en los sectores de estudiantes de grado (3 y 10) y master(10). En estos casos la puntuación roza el 5 (por encima de 4,9).

SERVICIOS.

Se han sometido a examen 20 servicios, algunos ya bien consolidados y otros de reciente implantación. Dichos servicios se encuentran recogidos en la **TABLA 3** junto con la puntuación obtenida tanto en su totalidad como por sectores. Estos datos son representados gráficamente en la **FIGURA 3**.

Aunque otros años se han presentado en dos grupos diferentes: novedades y servicios consolidados, en esta ocasión se han presentado conjuntamente para evitar el sesgo que, sobre la opinión del encuestado, podría suponer dicha diferenciación.

La valoración general de los servicios es muy irregular. Los sectores de PDI y PAS, nuevamente son más benévolo que los dos de estudiantes, pero no en todos los casos se alcanza el mínimo del 5.

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.

Si contabilizamos el número de encuestados que asignan a cada servicio una puntuación entre 1 y 7; y los comparamos con los que contestan NU (conocen el servicio pero no lo utilizan) y NC (desconocen la existencia del servicio) podremos ver las diferencias en los datos recogidos en la **TABLA 4** y representados gráficamente en la **FIGURA 4**.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

1. La VALORACIÓN GENERAL DEL CSIRC y de cada unos de sus items es, en general, la que se pretendía (puntuación de 5), sin embargo los colectivos de grado y máster lastran la puntuación general.
2. Se aprecian servicios que no alcanzan el mínimo del 5 por parte de los colectivos a los que van dirigidos.
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. Replantear que tipos de pregunta se realiza a los encuestados.
2. Estudiar si de los resultados de las respuestas se puede derivar alguna acción de mejora.
3. Hay que replantear la forma de difundir los servicios entre aquellos colectivos a los que van dirigidos.

ANEXO I: COMENTARIOS DE LOS USUARIOS (todos los sectores)

Los comentarios se presentan ordenados por **sector** y **tipo**. El atributo **tipo** es un intento de clasificar los comentarios según el asunto de interés. Las etiquetas utilizadas son las siguientes:

AU	Atención a usuarios
CAU	Atención telefónica
DIFUSION	Difusión de servicios y aplicaciones e instrucciones de uso
AI	Acceso identificado
SEDE	Sistema de administración electrónica
AUTOMATRICULA	Aplicación de automatrícula
EMAIL	Correo electrónico
WEBMAIL	Aplicación web para acceder al correo electrónico de UGR
WWW	Web del CSIRC
VPN	Red privada virtual
WIFI	Eduroam
SOFTWARE	Licencias software para la comunidad universitaria
UNIVERSITAS XXI	Aplicación de contabilidad de UGR
SISTEMAS	Servidores de gestión y científicos
TELEFONIA	Teléfonos corporativos y aplicaciones de telefonía
SEGURIDAD	Seguridad informática y prevención de ciberataques
CEUTA	Campus de Ceuta
VARIOS	Incluye varios temas
ELOGIO	Comentarios de felicitación y agradecimiento
¿?	Es difícil precisar el sentido del comentario o no tiene sentido
NP	No procede, no se refiere al CSIRC

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
OTROS	VPN	el vpn tiene que mejorar, sobre todo para macintosh
		Buena atencion y profesionalidad en mis atenciones recibidas por el B_CAU.
		El servicio que ofrecen es fantástico. Sigán así. Muchas gracias.
		Enhorabuena por su trabajo. Ojalá otros rincones oscuros de la UGR fueran tan profesionales como ustedes
		Estoy muy satisfecho con vuestros servicios. No necesito ninguno más por ahora. Gracias.
	ELOGIO	Excelente
		Gracias por todo vuestro apoyo en estos momentos. Los mayores os necesitamos ahora MAS.
		Los felicito por su labor ante los ataques de los días pasados. Mis documentos y procesos de formación no fueron afectados.
		Todo ha funcionado muy bien
¿?	LA UGR NO TIENE EN CUENTA A LOS ESTUDIANTES QUE DISPONEMOS ÚNICAMENTE DE EQUIPOS HUAWEI. TODO SE BASA EN GOOGLE INCLUSO EL VPN2	
	GRACIAS	
	ninguna	
NP		Sería muy útil revisar la forma en que se ofrece toda la información sobre doctorado. La información sobre el proceso de admisión y matrícula de doctorado, así como posteriormente la información sobre los cursos de formación de doctorado está muy dispersa y confusa entre distintas páginas en las que aparece mezclada con otros asuntos. En ocasiones, buscando una determinada información terminaba en la misma página en la que había empezado. La sensación de desconcierto e inseguridad fue generalizada durante todo el proceso de admisión y matrícula.
EST. GRADO	AU	Me gustaría sugerir que en caso de que el consejo para resolver un problema sea contactar con una dirección de correo dicha dirección de correo de una respuesta que resuelva el problema, no deje en manos

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		de la persona afectada la resolución para después no responder a dudas posteriores con respecto al proceso.
		Tardan mucho en contestar y si contestan porque en muchos casos ni eso, además una vez que contestan tardan mucho en solucionar el problema por lo menos a alumnos
	CAU	<p>En Acceso Identificado no está volcado todo mi historial de la ugr en la ugr, no sé si depende de ustedes... Mi Filolología Hispánica nuevo plan no aparece, por ejemplo.</p> <p>Con respecto a la doble identificación le doy a no pedir durante un mes pero nada, no hay manera... siempre pide la doble autenticación (tengo que abrir el correo, añadir los 6 dígitos), no creo que funcione correctamente porque aunque ponga recordar y no preguntar en el plazo de un mes no sucede así.</p> <p>Por lo demás mis felicitaciones y enhorabuena porque cuando he tenido alguna duda y he escrito al B_CAU por ej., incluso el sábado han contestado casi inmediatamente o el cambio de mi nombre en la cuenta go. La atención es exquisita.</p>
		Deberían de informar mas sobre estos servicios
	DIFUSION	Realmente considero que estos servicios son muy desconocidos por los estudiantes. En efecto, mucho más desconocidos de lo que pueda llegar a manifestar la encuesta ya que los universitarios ni si quiera se pararán a completarla dado que ignoran qué es el CSIRC.
	SEDE	<p>El interfaz de la sede electrónica es sumamente engorroso para realizar correctamente la consulta o petición al área administrativa adecuada.</p> <p>Propongo un lavado de cara con carteles más claros divididos según la lógica con la que el usuario va a realizar una actividad a la web, hay demasiados letreros que son o muy cortos y no dan información sobre dicha consulta o muy largos y no se deja claro para que sirven.</p>
		la firma electrónica no funciona a no ser que se use un sistema informático extremadamente anticuad ya desde 2017, el java esta anticuado y no se puede usar. y las respuestas por Hermes tardan muchísimo, ya aparte en sede electrónica la entrega de documentos para la beca esta explicada de forma muy pobre si se hace de forma telemática.
	AUTOMATRIC	En la automatrícula debería de avisarse a los matriculados de que en "algún sitio" tienen que realizar un

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		trámite pendiente, por ejemplo el pago, avisando con un mail o aviso al mail personal de la Universidad o bien de alguna forma ... no esperar a entender que hay que ir a un sitio que a veces no es conocido, para realizar un trámite. En mi caso hablo del pago de la matrícula, que tuve conocimiento de que debía ser abonada entrando en acceso identificado en una sección y hacer el trámite, ... cuando me enteré me habían cortado prado. Debe enviarse un mail o un aviso pertinente de ese trámite pendiente.
	ULA	La letra de la automatrícula es muy pequeña. Por favor, a ver si se pudiera poner un poco más grande (o al menos que ofreciera la posibilidad para aquellos que la necesitamos más grande). Respecto a la VPN, Cisco se conecta y desconecta continuamente a pesar de usar Linux con buena conexión. No estoy seguro de si es problema vuestro, pero por si os ayuda saberlo.
		Recuerdo haber tenido dificultades para acceder al justificante de la matrícula al automatricularme, ya que en la pantalla que se mostraba una vez habías rellenado y confirmado todo, no encontré ningún enlace u opción que me permitiera obtener una copia descargable o que se pudiera imprimir de la matrícula.
	EMAIL	A veces he pasado que el profesor dice que me correo no ha llegado.....esto en web.ugr....en Prafo si va el correo. Gracias Saludos
		No entiendo como Prado y el correo institucional se caen tan fácilmente deberían actualizar la interfaz del correo institucional
	WEBMAIL	En el correo de la UGR, no hay opción para reorganizar los correos dentro de una carpeta. Se ordenan en un principio por orden de fecha en la que tu trasladas el correo a esa carpeta (la opción de ascendente/descendente no corrige esto). Como muchas veces dejo algunos en el buzón de entrada para saber que tengo que gestionar algo, al pasarlos a su adecuada carpeta aparecen primeros y no en la fecha de llegada. Estaría muy bien tener esta opción para poder encontrar un correo antiguo. Un saludo y muchas gracias de antemano si fuese una posibilidad realizar esto.
	WWW	Estaría bastante bien que como Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones al menos vuestra página web contara con un certificado seguro para vuestra página web.

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Normalmente cuando intento encontrar información en algún apartado de vuestra web suele tener contenido desactualizado y la web en general tiene una interfaz muy difícil de navegar.
		Han de invertir notablemente más en el servicio de informática de la UGR, es vergonzoso que la plataforma de la universidad presente tantas brechas y desprotecciones. Una universidad como la de Granada no puede tener una página web tan débil, es lamentable.
	VPN	Sugiero la utilización de otro cliente VPN ya que el usado actualmente da muchos problemas (tarda mucho en conectarse, a veces se bloquean el resto de páginas y solo puedes acceder a dominios de la UGR), tanto a mí como a algunos de mis compañeros, además ralentiza demasiado la conexión, aunque eso normalmente sucede con el resto de clientes VPN pero no tanto.
	WIFI	Aún no he sido capaz de conectarme al wifi de la universidad con mi teléfono, y he provado a iniciar sesión con mi usuario y todo La conexión a Eduroam es imposible de establecer y el los dispositivos móviles no funciona prácticamente nunca. Llevo sin poder acceder al WiFi de la facultad desde octubre comuniqué el problema y no me dieron solución.
	SISTEMAS	Los servidores se caen constantemente, durante exámenes, entregas e incluso días enteros, siendo un inconveniente extremo en la docencia virtual. Más cuidado con los servidores. Que se caen cuando más se necesita. Pésimo en ese sentido. Deberíais estar preparados para todo el alumnado
	VARIOS	Gracias por el servicio. El diseño del correo electrónico institucional y de acceso identificado es mejorable, en mi opinión. La auto-matrícula crea estrés e inseguridad. Es difícil abarcar todas las instrucciones, porque vienen amontonadas. El acceso al correo desde un móvil (iOS) a través de un servidor es incómodo. El acceso VPN a la red funciona muy bien y es muy útil para acceder a la biblioteca electrónica.
	ELOGIO	cuando he tratado con ellos siempre todo muy correcto y resolutivos. Me han atendido rápido y eficaz, estoy muy contento.

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Muchas gracias!
		Muchas gracias, hacéis un servicio de mucha calidad y profesionalidad.
		Todo bien.
		Todo correcto
		Todo correcto.
		Todo está muy bien
	¿?	<p>Acerca del correo de la UGR de nuevo. Estaría bien la posibilidad de cambiar el interfaz a modo oscuro, ya que muchos estamos habituados a esta forma y facilitaría la comodidad de la lectura (gmail, outlook, programas adobe, redes, etc). También se podría hacer una página adaptada para los navegadores de los móviles, ya que veces no carga bien la aplicación, o si quieres acceder desde el móvil de otra persona cuando no tienes acceso al tuyo. Muchas gracias de nuevo.</p> <p>Como estudiante no era consciente de que se podía contactar de forma directa con ustedes; los profesores suelen hacerse cargo de esto supongo que por costumbre pero dudo que ellos sean conscientes de que nosotros también podemos contactarles.</p> <p>También una información organizada y clara de los servicios que prestan podrían servir. Los canales de "Telegram" son muy útiles para estas cosas.</p> <p>Creo que hay diversas opciones como las de los ordenadores en las aulas que no se pueden valorar muy bien debido a la no presencialidad quiero agradecer por un lado sus esfuerzos por mantener el servidor de prado en estos tiempos en los que os exigimos tanto. Lo único a mi parecer es que se debería de implementar una alternativa (PLANB) por si hay problemas de escalabilidad o en el servidor de la ugr mismo</p> <p>Deberíais de poner la posibilidad de un correo que se pueda añadir al teléfono en vez de estar metiéndonos en una web cada vez que queramos ver el correo.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>Deberían ampliar el numero de host que se puedan conectar a la wiffi ya que cuando se conectan demasiados se cae, tambien deberian ampliar los servidores para permitir mas peticiones de acceso a prado y sinceramente el sistema de seguridad de pedir un codigo cada 30 dias lo veo innecesario e inutil en el acceso identificado, ya que podria obtener el codigo a traves del correo ugr, sabiendo quien es el que lo envia que es automatico.</p>
		<p>Deberían asesorar un poco mejor, muchas gracias</p>
		<p>En el correo del código de seguridad de Acceso Identificado, justo antes del código siempre aparece < br/></p>
		<p>Estuve esperando un correo para cambiar mi contraseña de la cuenta aproximadamente 1 mes, y era algo que necesitaba hacer urgentemente, por eso el descontento.</p>
		<p>Ha sido un curso que dependía de las nuevas tecnologías, las cuales no han estado a la altura de las circunstancias en ningún momento.</p>
		<p>Habéis jugado con la vida de muchas familias por cabezonería, orgullo y egoísmo.</p>
		<p>Horrible, estoy en 4º de carrera y cada año hay un problema más gordo que el anterior, no siento que haya mejora ni que te solucionen los problemas que se presentan cada año al solicitar la automatrícula. Siempre falla algo o te colocan en un grupo donde se te solapan asignaturas y luego eres tu el que se tiene que comer el marrón de perder 1 semana de clase para solucionar la papeleta que no tendría que haber sido. Hackean la página para variar, el correo se cae o no se abre directamente, y en prado que solo se puedan subir archivos de 20mb... me parece que está todo muy mal optimizado, no digo que los que mantienen estas páginas activas no hagan bien su trabajo, pero necesitan más personal o más atención por parte del ministerio o quien esté al mando. Resumiendo el servicio es catastrófico y con el Covid19 es aún peor.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>LOS SISTEMAS TARDAN MUCHO EN CARGAR Y ES UNA PENA PORQUE ES DE LOS PORTALES UNIVERSITARIOS MAS INTUITIVOS Y MANEJEROS. TENIENDO UN SOPORTE INFORMATICO COMO EL QUE TIENE LA UGR NO ENTIENDO PORQUE TENEMOS QUE ITILIZAR OTROS CANALES COMO GOOGLE MEET O SIMILARES Y NO UTILIZAR UNA SOLA PLATAFORMA EN LA QUE NUESTROS DATOS ESTEN MAS SEFUROS. Y NO SE ENTIENDE COMO UNA ENTIDAD COMO LA UGR NO DISPONE DE UN SISTEMA COMO LO PUEDE TENER UN BANCO O UNA EMPRESA NACIONAL LA CUAL NEUTRALIZAN ATAQUES EXTERNOS Y NO TIENEN QUE SUSPENDER SU ACTIVIDAD Y MAS EN EPOCA DE EXAMENES.</p>
		<p>mas inversion</p>
		<p>Me gustaría añadir que sería muy recomendable una mayor rapidez en la respuesta de los correos electrónicos.</p>
		<p>Me gustaría que tuvieran en cuenta que no todo el mundo a tenido previamente acceso a ordenadores, portátiles, etc. y a veces nos es muy complicado tener que hacer tantos pasos (correo, ugr, plataforma, cuenta go, hermes....) ; a veces el encontrarnos tanto tecnicismo tecnológico nos sobre-pasa. Sigán facilitando todo eso y muchas gracias por el trato y la paciencia recibida.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>Respecto a la automatrícula, el formato de la plataforma es horrible en el sentido de que, al pulsar cualquier tecla como ctrl, tab, alt y mayus, un pop-up te da errores; hace que sea terriblemente lenta de rellenar, y estaría bien que el sistema fuese modernizado. Ya van 3 años rellenándola, y conociéndola previamente a partir de mi familia, y sin embargo, cada año logra sorprenderme con algún fallo o molestia. Esto podría aplicarse también a la web de acceso identificado, en la que sería de agradecer que pudiésemos poner todas las opciones en una misma página, o no solo 13 de 41 por cada (monitor 1920x1080); es comprensible que actualizar webs que estarán enlazadas a numerosas bases de datos y otros servicios de la UGR no es sencillo, pero los usuarios ganarían muchísima calidad de vida si se intentase modernizarlas.</p> <p>También puede aplicarse a la plataforma de correos, especialmente ahora que la UGR ha invertido en los @go.ugr.es, quizás sería recomendable que a partir de ahora ya no se hiciesen los @correo.ugr.es, que no son siquiera sincronizables con Gmail en un ordenador (aunque sí en el móvil, se agradece mucho ese tutorial en particular). Además, si la UGR piensa mantener el servicio de GSuit y correos @go.ugr.es, estaría bastante bien una noticia o correo informando sobre las distintas utilidades que tienen estos.</p> <p>Respecto al sistema de autenticación, si bien es obvio que es necesario para garantizar una mayor seguridad para nuestras cuentas, que solo sea recordado en cada dispositivo durante un mes es un tanto absurdo; sería considerablemente más cómodo que se correspondiese con 3-4 meses, la duración del periodo escolar en sí. Además, es un tanto cómico que pueda llegarnos a aparecer en la carpeta de spam...</p>
		<p>Se agradece la predisposición del personal del CSIRC, ayudan y solucionan los problemas. Sería bueno que hubiera mayor integración de las webs de la UGR, confunde tener que ir a HERMES para una cosa, a PRADO para otras, a Acceso Identificado... mil cosas que nos hacen perder mucho tiempo buscando lo que necesitamos.</p>
		<p>Todo mal, la gestión terrible.</p>
	NP	<p>¡Fijaos! Si no valéis para nada, que me fui de la ugr hace dos cursos y todavía me mandáis correos.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		¡PILAR ARANDA DIMISIÓN!
		<p>A veces existen tantos caminos para llegar a un sitio que hace que uno se pierda. Otras se llega a un callejón sin salida que lleva a un bucle sin sentido, como es el caso de la calificación de calidad de tareas de los profesores.</p> <p>Aparte de esto último, el funcionamiento de la red universitaria, que no debe ser nada sencillo mantener, es a mi juicio extraordinario</p>
		<p>ACTUALIZAR LOS DISPOSITIVOS DE LAS SALAS DE ESTUDIO DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y LA SALA DE INFORMÁTICA TAMBIÉN LA SALA DE ORDENADORES DE LA BIBLIOTECA DE SOCIOLOGÍA Y CIENCIAS POLÍTICAS, LOS DISPOSITIVOS SON ARCAICOS Y EL CAMBIO DE SILLAS FUE UN VERDADERO ERROR, GRACIAS POR OFRECER ESTE ESPACIO</p>
		<p>Agradeceríamos que realizasen mejoras en la plataforma de Prado, para que fuese más intuitiva para los profesores y que tenga mayor capacidad para poder realizar los exámenes los estudiantes. Con respecto a los recursos que ofrecen, me consta que la mayoría de los estudiantes no los conocemos, por lo que se deberían publicitar mediante las páginas web de las diversas facultades para que podamos hacer uso de los mismos. Con respecto a la automatización, se queda colgada siempre, todos los años. Entiendo que somos muchos los estudiantes que queremos obtener los mejores horarios y por lo tanto la capacidad es reducida, pero es urgente que el sistema se adecue a la magnitud de la Universidad en la que nos encontramos. El sistema de reparto de las asignaturas parece aleatorio, por lo que es posible que se deban revisar si los algoritmos son correctos, ya que todos los estudiantes coincidimos en que se nos ofrecen asignaturas que tenemos en último lugar como optativas, por lo que es urgente que se realice un estudio en profundidad y se comunique cómo funciona ese reparto en la automatización de manera clara, porque nos rompe totalmente el itinerario que queremos hacer.</p> <p>Por su parte el servicio siempre es rápido y efectivo. Felicitaciones</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>Basándome en mi experiencia como alumno de la ugr, puedo afirmar que a lo largo de ella me he encontrado con muy buenos profesores que me han aportado grandes conocimientos y motivado en cuanto a su asignatura. No obstante, también he presenciado claros casos de impotencia colectiva, pues la mayoría de los alumnos prefieren no matricularse en una asignatura a hacerlo con un profesor que tenga fama de "ser imposible aprobar con él". Esos casos son muy populares entre el alumnado, pero desconozco si los profesores o superiores son conscientes de ello, por ello siento el deber de informar ante la duda, pues no me parece del todo justo que independientemente de su labor, todos los profesores sean tratados por igual. Pero eso no es decisión mía. Sé que puede ser un tema delicado, por ello si he podido ofender de alguna forma me disculpo por adelantado, pues mi único objetivo es dar a entender los posibles problemas para poder solventarlos y prosperar. Un saludo.</p>
		<p>Como estudiante, y sintiéndolo mucho, me he visto totalmente desprotegido por parte de la universidad.</p>
		<p>CSIRC es ineficaz (como la mayoría de órganos gestores de la UGR) especialmente en momentos clave como la realización de la matrícula, su atención al público es únicamente por correo electrónico ya que jamás me han atendido por teléfono. Además son responsables de la creación de las cuentas go.ugr, las cuales no son capaces de crear bien ya que no tienen un modelo de nombre de usuario que permita identificar a varios alumnos con el mismo nombre. Un desastre en toda regla, porque no se puede valorar con 0, pero da igual porque ni a eso llega. Gracias a todo aquel personal sin ganas de trabajar que hace todo esto posible, en especial a aquellos que no saben ni sus propias competencias. Salu2.</p>
		<p>Deberíais hacer una encuesta sobre el trato de algunos profesores a los alumnos no todos evidentemente.</p>
		<p>Desastre en los exámenes después de haber vivido l misma situación en la extraordinaria del 2020 pero este problema que expongo es un problema de la ugr por no invertir en una plataforma. En uanto al personal encargado de realizar esto creo que bastante hacen para los medios de los que disponen.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Desconozco quién es el encargado del funcionamiento de PRADO, pero es extremadamente deficiente.
		El personal de la facultad da vergüenza, están para todo menos para ayudar.
		En general el servicio es bastante bueno y estoy muy satisfecha con el profesorado y demás servicios administrativos de la universidad y muy contenta con toda la gestión de prado y on-lines , los profesores muy amables y solícitos, gracias por todo
		En general hacen un gran trabajo, pero si plataformas como Prado dependen del CSIRC creo que deberían intentar mejorarlo aun más, ya que la comunidad universitaria no aprecia la gran calidad del resto de servicios, como la VPN o la verificación en dos pasos. Sino que se centran más en lo que les toca día a día, que suele ser Prado. Por ello juzgarán a partir de si este funcione bien o mal.
		Gracias, por vuestro trabajo. Seguid luchando para que prado no se cuelgue en los exámenes. No es normal que todas las facultades nos tengamos que examinar a la misma hora.
		Haced que PRADO envíe notificaciones cuando se sube un archivo o se crea una nueva entrada en una asignatura (Sea una entrega, encuesta o algo de esa índole). Para el 2FA, ¿capaz podrían también permitir asociarlo a Google Authenticator o Authy en vez del mail? Saludos.
		He efectuado la encuesta, si bien existen apartados que he contestado en base a la colaboración y considerando su trabajo en general. Poner de manifiesto que enlaces de aula meet, así como mensajes correo electrónico o bandeja de Prado, han venido retrasándose, hasta el punto de comenzar una clase veinte minutos después de su comienzo, lo cual puse en conocimiento del personal docente y aun que se anticipaban a colgar el enlace o enviar el mensaje ha venido persistiendo la anomalía. Gracias por su labor!
		Hola :)

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		La verdad es que la gestion en relacion con prado es nefasta, los sistemas informaticos, por causas que desconozco, funcionan bastante mal y no han estado ni de lejos a la altura de los exámenes online con continuas caídas y una atencion que deja mucho que desear la verdad
		Llevo desde el dia 20 de enero sin poder entrar en Prado a través de ningún tipo de conexión wifi, únicamente a través de la conexión de datos móviles, y lo que me parece más surrealista es el intentar publicar comunicados sobre supuestos ataques para quitarse responsabilidad por un mal gestionamiento de la plataforma.
		Muy decepcionante la cantidad de problemas que ha dado PRADO en el momento que más se necesitaba. Totalmente nulo
		Muy mal todo
		Necesario una revisión de los cargos planteados en este ambito de la ugr
		Nefasta organización en el período de exámenes
		nihil
		No
		no he visto/escuchado facultad/universidad mas humanamente desastrosa . pero gracias por todo me habeis dado muchos años buenos a pesar de los inutiles que la dirigen/profesores/secretarias
		No se si procede, pero estoy muy descontenta con el servicio prestado por uno de los miembros del personal de secretaria. Gracias
		No. nada
		para mí, la página de ugr es muy difícil de descifrar. hay allí enlaces que no funcionan, no se abren, no son actuales, sobre todo en el tema de los estudiantes extranjeros.
		Prado se cae con cada examen. Teneis una plataforma que se llama prado examen y usais la normal. No me extraña que se lie tanto con los exámenes online, he tenido que hacer un examen por incidencias por culpa de fallo de la plataforma y aunque no lo creais, eso provoca en los alumnos un desorden absoluto en plena época de exámenes que supone un estrés adicional al que ya hay

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Queda mucho por mejorar. Ha mostrado ser ineficiente en una situación de urgencia como ha sido la pandemia del Co-Vid19.
		Solucionar la entrada a Prado para la realización de las recuperaciones
		Una puta mierda, como todo lo que hay en la UGR, el sistema informático da pena, al igual que el profesorado, es necesario una reemplantacion en cuanto a la directiva de esta universidad.
EST. MASTER		Mi primer año en la UGR y demandaría más información de como acceder a los servicios a los recién llegados. Me costó mucho familiarizarme con todo el entramado informático de aplicaciones, portales, accesos, mails (correo.ugr-go.ugr)...se precisa un procedimiento para las nuevas incorporaciones. Gracias.
	DIFUSION	Se debería socializar a todos los estudiantes sobre sus servicios, dan por entendido que todos conoces sus servicios o que manejamos el sistema. UN GRAN ERROR, me costo muchísimo inicialmente poder conectarme a la VPN, entre demás telarañas que complican el aprendizaje, esperemos a futuro puedan mejorar con nuevos sistemas que permitan con una única clave poder acceder a todo. Peor que banco, debo tener varias cuentas para varias cosas, triste realidad.
	WWW	Las páginas web de la universidad y en concreto la del CSIRC (https://csirc.ugr.es/) tienen un diseño poco intuitivo y mal organizado, propio de principios de los años 2000 que no facilita su utilización.
		Muchas gracias por vuestro trabajo
	ELOGIO	Muy contenta con el funcionamiento y servicio. Gracias a todo el personal. Sólo he usado el servicio una vez. El personal que me atendió fue muy rápido, muy amable y muy servicial. Un gusto que funcione así. Son un ejemplo a seguir.
	¿?	El profesional que me atendió en las dos ocasiones ha sido claro y profesional, pero no me ha dado la confianza para plantearle mas preguntas. Creo que un tipo de cargo con trato al publico debe de ser llevado a cabo con mas comunicación y ganas de transmitir apoyo a la otra persona. Fatal gestión de organización y previsión, a sabiendas de que este problema no era nuevo. Dos escalones por detrás en todo. Al final como siempre, los alumnos pagamos los platos rotos mientras entre unos y otros se lavan las manos.

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		La gestión de la seguridad en despachos es pésima. A los ordenadores de escritorio de los profesores se les asignan IPs públicas y en muchos casos estos profesores no tienen bien configurado el firewall de su ordenador. No tiene ningún sentido que por defecto se le asigne una IP pública a un PC de un profesor de filosofía, que no sabe ni lo que es un puerto abierto.
		La plataforma de acceso de la ugr es muy poco intuitiva, además de tener dos correos que que no se pueden sincronizar entre sí. Agradecería UNIFICAR PLATAFORMAS (prado, ugr.go), ya que para el estudiantes es un caos. La aplicación de la UGR nunca me llegó a funcionar. Gracias
		Muy complicado todo, una pagina de la escuela internacional, otra de la ugr, prado, go y los profesores no dominan, exigen que entremos con acceso go cuando muchas veces el acceso go no funciona bien o no saben manejar ellos. Todo muy muy confuso, falta una guia, un tutorial inicial, que desde luego seria un libro con tantas explicaciones, paginas, etc.
		Ninguno
		se debería unificar las plataformas, desde Prado poder alteral cambiar y pagar la matrícula, etc.
		Servicio de ayuda para computadores personales de alumnos, considerando que estamos en pandemia y no se utilizan los computadores de la universidad.
	NP	En general muy bien. Lo peor es la cantidad de ordenadores rotos que no se retiran de las bibliotecas (por lo menos en la Facultad de Ciencias).
Personal Docente e Investigador	AU	EN EL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA TRABAJAN, AL PARECER, 78 PERSONAS, PUES BIEN, CUANDO SURGE ALGUNA INCIDENCIA, CUESTA LA VIDA QUE TE ATIENDAN, O TE DERIVAN A QUE TÚ TE BUSQUES LA VIDA. ¡Tanta gente empleada para que luego seas tú quien ha de leerse innumerables manuales y archivos para solucionar la incidencia! Otro factor de estrés tremendo es que desde el CSIRC están cambiando las claves o el funcionamiento de los programas cada dos por tres. Los profesores ya tenemos demasiado trabajo y estrés en la preparación de nuestras clases, investigación y un sinfín de tareas, como para estar cada por tres perdiendo el tiempo en leer y aprender la última ocurrencia del CSIRC.

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>La atención es pésima tanto presencial como telefónica. Estoy cansada de llamar para resolver los problemas informáticos que supuestamente tengo según los email mandados, y si llamas por la tarde no está el responsable que lleva el asunto. Si llamas de mañana tampoco. He ido varias veces para que me ayuden a gestionar la VPN del portátil, que empezó a dar problemas y las soluciones que me dieron fueron "apague el ordenador y reinícielo. Si no funciona, actualízelo". Como si esas opciones no las hubiese hecho. Aún estoy esperando que me ayuden a configurar el Ipad y me faciliten cómo instalar Microsoft Office, que se supone que tenemos acceso. Me remiten a las instrucciones de la web del CSIRC que están obsoletas y no son para IPAD... Estoy cansada de ver como me sale con el ordenador de las aulas y delante de 80 alumnos que la versión de windows es pirata... Y para rematar, me parece vergonzoso que se informe de la entrada de correos fraudulentos al correo institucional y me contesten de malas formas indicando que ya lo saben... EN muchas ocasiones, el trato es vergonzoso.</p>
		<p>Mi descontento se basa en que 2 miembros de su equipo, ante una consulta realizada para facilitar mi trabajo on-line como profesor, además de no saber resolverla, algo que le puede para a cualquiera, se excusaron de un modo desde mi punto de vista no adecuado. finalmente resolví el problema, a través de una asesor de una tienda de informática, y la resolución era bastante fácil.</p>
		<p>Parece que este servicio estuviera muy alejado de las necesidades de los usuarios y usan un lenguaje ininteligible. El CSIRC pretende que los usuarios nos adaptemos a él en lugar de estar a nuestro servicio para resolver nuestros problemas.</p>
		<p>Se echa de menos un trato personal de los encargados de los servicios de informática. Se que es muy difícil porque somos muchos profesores. Pero sería mejorable que en las respuestas a las consultas fueran menos escuetos y telegráficos.</p>
		<p>Se necesita más formación en medios telemáticos, y además una disposición más cercana, quizá asignando tutores telemáticos para asesorar y mejora la formación y gestión de medios en la UGR. A la presente la gestión de formación en estos tiempos la desarrollo de manera autónoma y quizá esta situación debería de cambiar para bien de la comunidad educativa en general.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
	CAU	<p>Quizás echo en falta una mayor atención via telefónica que en ocasiones prefiero a la mera utilización de correo electrónico</p> <p>Si alguien llama por la tarde, quien responde no sabe qué hacer y no soluciona nada.</p>
	DIFUSION	<p>Algunos de los servicios que se ofrece no los conozco. Estaría bien que esas preguntas así como su enlace y utilidad estuviesen accesible. Hace poco hice una pregunta sobre si podía saber las llamadas telefónicas a mi terminal ya que el telefono lo tengo desviado al móvil institucional y me dijeron que no existía esa utilidad.</p> <p>Buenos días. Les agradecería que cuando respondan a una pregunta o a una consulta lo hagan con lenguaje claro y preciso, sin abusar del argot propio de la informática. La mayoría somos meros usuarios. También sería de agradecer que el procedimiento habilitado para hacer preguntas en muchos de sus servicios no se ciña al campo de las "preguntas frecuentes". Saludos cordiales.</p> <p>Estaría bien que ofertaran algún tipo de manual, formación, etc. para todos los servicios que ofrecen, ya que muchos de ellos los desconozco.</p> <p>Las instrucciones no siempre son lo suficientemente intuitivas y claras para permitir el manejo o actualización de aplicaciones. En particular cuando tanto el tiempo como las habilidades son escasas</p> <p>Mi opinión del servicio es muy buena pero veo, tras leer las últimas preguntas, que hay servicios que desconozco. Quizás una campaña clara de Qué puedes hacer con CSIRC o una página muy clara en la que se vieran todos los servicios sería perfecto. Por otro lado, intenté pasar todos mis archivos en go.ugr.es a ownCloud de la UGR y en el traspaso me dice que un archivo da error y no dice cuál. No puedes ir uno por uno como se me sugirió porque son miles y miles de archivos. ¿Habéis pensado en facilitar la migración automática de todo lo que tenemos en go.ugr.es a ese nuevo Drive? Da pánico qué ocurrirá el día que se acabe el acuerdo con GMail. Saludos</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>Muchas gracias!</p> <p>A través de la encuesta he podido tener conocimiento de servicios que no sabía que existían. En mi caso, he valorado con 2 el sistema de doble autenticación porque, aunque me parece una medida adecuada para nuestra seguridad, aún marcando que no se aplique durante 1 mes, me sigue ejecutando sin atender a la solicitud.</p>
		<p>No sé si ofrecen charlas o sesiones informativas para conocer todos los servicios disponibles. Serían muy útiles. Gracias.</p>
		<p>Trás realizar esta encuesta me acabo de dar cuenta que no soy conocedor de muchos de los servicios informaticos que ofrece la UGR, no se de que manera y si se podría mejorar la información sobre todo este tipo de servicios, supongo que será una responsabilidad bilateral. Muchas gracias por vuestra atención.</p>
	AI	<p>En el sistema de doble autenfiticación no funciona la pestaña de no volver a pedirla en un mes</p>
		<p>El e-mail funciona muy mal</p>
	E-MAIL	<p>En general muy bien pero lo peor de todo el correo electrónico. Es ridículo que los mensajes se eliminen al año de antigüedad, no conozco ninguna universidad europea con esa política. Y el filtro de SPAM deja bastante que desear también. He perdido multitud de mensajes legítimos por su culpa, y encima ya no permitís desactivarlo.</p>
	SOFTWARE	<p>En general muy satisfecha, aunque sigo pendiente de la adquisicion de software de microsoft, caducado desde mayo 2020. Gracias</p>
		<p>Hola. Llevo sólo 1 año en la UGR porque vengo de la Universidad de Jaén. Lo que más me ha llamado la atención es que el servicio de informática no proporcione licencias para Windows 10 ni para Adobe Acrobat (no el reader, sino el que permite editar), herramientas fundamentales hoy en día para el trabajo de oficina. Saludos.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Llevo esperando desde octubre para que CSIRC habilite la licencia de Office para Mac Os y desde entonces solo han dado largas y explicaciones muy generales sobre licencias. Lo peor es que no dan detalles claros, solo que ya casi está, ya casi está, ya casi está... En un entorno virtual donde el PDI pone al servicio de la UGR sus equipos personales, no se les puede dar este tipo de respuesta lenta y poco transparente. A día de hoy, sigo esperando.
		Me gustaría que hubiera licencias de UGR para Microsoft Office. Conozco la apuesta de la UGR por el software libre, pero Windows y Office creo que son esenciales, y como herramientas de trabajo deberían ser proporcionadas por la UGR.
		Mejora de los PCs en las aulas de docencia Mejora del sistema informático en las aulas de docencia Concretar los acuerdos con Microsoft (paquete Office) y ponerlos a disposición de los usuarios Acuerdo para el uso de Microsoft Teams en la docencia y reuniones de trabajo
	UNIVERSITATS XXI	Mejora de UNIVERSITATS XXI, hablando con compañeros de otras Universidades, han sabido sacarle mejor rendimiento, tienen más opciones y un tipo de usuario de modo consulta que permite una facilidad para consultar información tanto por personal funcionario como por trabajadores temporales, sin que se puedan introducir o modificar datos en el programa, siendo muy útil en la gestión y justificación, ya que eproyecta ayuda pero no satisface todas las consultas y hay que acabar molestando al personal de administración para que te facilite dicha información.
	SISTEMAS	El servicio de UGRDrive es muy bueno pero creo que habría que potenciarlo, al menos integrando algunos add-ons de Owwncloud como el calendario, las tareas o el editor de ficheros txt. Mucho mejor si hubiera muchos más. Así podríamos tener nuestros datos bajo nuestro control y no cederlos a Google. SE DEBE MEJORAR EL ACCESO DE UGRDRIVE MEDIANTE OWNCLOUD, SUBE ARCHIVOS MUY MAL DESDE EL MÓVIL
	TELEFONIA	EL SERVICIO TELEFÓNICO HABRIA DE MEJORAR

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
	VARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Que en oficinavirtual.ugr.es el checkbox para mantener la sesión en el navegador esté activado por defecto. - El login de la página del Supercomputador (https://alhambra.ugr.es/index.php) me da problemas.
	ELOGIO	<p>Alguna vez he echado de menos contar con asistencia para videoconferencia en horario de tarde. Por lo demás, aprovecho para felicitar al servicio por su actuación y paciencia con los usuarios que somos poco hábiles con las tecnologías. Enhorabuena también por su capacidad para afrontar las exigencias que les están planteando estos tiempos de docencia online impuesta. Gracias.</p> <p>Buena gestión de las incidencias.</p> <p>Creo que realizan un trabajo excelente de continua mejora y solo puedo tener palabras de reconocimiento y agradecimiento a su labor</p> <p>En estos tiempos de pandemia sería imposible trabajar sin los servicios del CSIRC</p> <p>Excelente servicio de la UGR</p> <p>Gracias</p> <p>Gracias por el trabajo que hacéis</p> <p>Gracias por el trabajo realizado durante los ataques informáticos de los últimos días.</p> <p>Gracias por la atención que nos dispensan!</p> <p>Gracias por los servicios prestados, aunque no conozco muchos de ellos.</p> <p>Gracias por sus buenos oficios. Salud.</p> <p>Gracias, por su esfuerzo.</p> <p>hacéis un buen trabajo</p> <p>La mayoría de los servicios no los conozco. Los que utilizo van muy bien. En particular estoy muy satisfecho del funcionamiento de la sede electrónica. Este servicio funciona muy bien y facilita muchísimo las gestiones.</p> <p>En líneas generales, estoy satisfecho con la labor del CSIRC</p> <p>La oficina funciona muy bien en las consultas que he necesitado</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Muchas gracias por la eficiencia y rapidez en todo lo relativo a PRADO y a la solución de problemas.
		Muchas gracias por todo el esfuerzo, sobre todo con la docencia online, desde que empezó la pandemia.
		Muchas gracias por vuestro trabajo
		Quiero agradecer la labor de Isaac Vidal y Rodrigo Gonzalez que han colaborado en este cuatrimestre hasta los domingos por la tarde para que pudiera impartir mis clases de Máster con el menor número de problemas posible. Su trato y trabajo son dignos de reconocimiento.
		Servicio excelente
	¿?	El "Comprame" funciona muy bien pero es una auténtica lata, si se pudiera agilizar y/o simplificar sería estupendo
		En mis dos experiencias de trato con personal del CSIRC, una para la gestión de docencia en aulas de informática en la Facultad de Filosofía y Letras, y otra para la instalación de un servidor en un punto de red, la atención por parte del personal del CSIRC ha sido nula y no han proporcionado solución alguna. He tenido que buscar siempre una solución alternativa a las infraestructuras y servicios de la UGR
		La informática es un desastre. No es culpa de la gente es culpa de tantos cambios tan heterogéneos en cosas importantes. Tantos interfaces distintos y tanta opacidad.
		La red UGR es un coladero!
		Podéis cambiar el nombre de la Facultad, ya tiene otra denominación. Gracias.
		Que pudiesen modificarse por parte de los usuarios los horarios de reserva de las salas de videoconferencia si hay disponibilidad sin tener que cambiar la reserva y por lo tanto los links y contraseñas de acceso facilitados a los participantes.

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		<p>Sería interesante que, en las actas y listas, en vez de poner ' apareciera una eñe, que tampoco es tan complicado. También que se empleara la coma decimal en vez de poner un punto, cuestión que perfectamente es posible en informática, tal como sucedía hasta hace unos pocos años. No sólo se adecuaría a los usos propios del español de España y otros muchos países, en donde el punto se pone como separación de los miles y la coma de los decimales, cuestión reconocido en los sistemas internacionales, sino que además demostraría menos catetez por parte de los Servicios de Informática. Por supuesto sé que no van a hacer ni caso a esta sugerencia, faltaría más, pero vaya, ahí queda.</p>
		<p>Un problema específico con el CSIRC, nunca me lo resolvieron, le echaban la culpa al departamento, a la facultad. En gerencia me aclararon que la culpa efectivamente era de CSIRC y, por lo menos, me explicaron el motivo, algo que no alcanzaron a hacer desde el CSIRC, que se limitaron a echar balones fuera. Por otro lado, intentar dar un parte de un ordenador de un laboratio que no funciona es imposible. Ni el código coincide con el desplegable y hay aulas que no aparecen en la página web (por ejemplo, los laboratorios de al lado del decanato en la facultad de ciencias).</p>
Personal de Administración y Servicios	AU	La sensación al abrir incidencias es que es inútil, que es mejor solucionar uno mismo los problemas porque el personal no tiene el mínimo interés y actúa con desgana o escurre el bulto.
	CAU	Que por favor, cuando se llame al CSIRC cojan los teléfono, nunca encuentras a nadie o no te lo cogen
	SEDE	CUANDO ENTRO EN SEDE ELECTRÓNICA Y UTILIZO PORTAFIRMAS , LA MAYORÍA DE LAS VECES ME APARECE QUE ESA PÁGINA NO ES SEGURA. GRACIAS
	VPN	La conexión con VPN a nuestro ordenador de administración, se desconecta cuando pasan unos minutos, y es una lata. Debería durar más. Uso vpn para teletrabajar y a menudo se desconecta

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
	TELEFONIA	<p>Lo que peor funciona con diferencia es la aplicación del teléfono cuando estamos en teletrabajo. Se oye con mucha dificultad y tampoco me oyen bien a mi. No da señal de comunicando y a veces se piensan los usuarios que no coges el teléfono.</p> <p>La Sede electrónica se queda muchas veces colgada. En teletrabajo no se ven con nitidez las letras y hace que se canse más la vista. Esto sólo me ocurre en la Sede.</p>
	SEGURIDAD	<p>No sé si es que no lo hago bien pero en los códigos de seguridad dobles cuando se accede por ejemplo al Acceso identificado, aunque tique en la casilla de no solicitar durante un mes el segundo código de seguridad, a mi me lo sigue pidiendo siempre, tengo que esperar al mensaje de móvil siempre.</p> <p>Para el PAS que prestamos servicio a usuarios internos y externos de esta Universidad, sería conveniente y necesaria información explícita sobre seguridad, adaptabilidad de nuestras especificaciones al servicio... etc.</p>
	CEUTA	<p>No hay casi atención para los problemas en Ceuta. Pareciera que contestan con plantillas a los problemas que se les plantean. Pareciera que el personal tiene poca disposición a ayudar.</p>
	ELOGIO	<p>Agradecer a vuestro servicio la labor tan importante que realizáis, y más aún en estos tiempos donde se hace necesario la conexión remota y asistencia a reuniones telemáticas. Mi más sincera felicitación.</p> <p>Agradecer el enorme esfuerzo realizado para la posible realización e implantación del teletrabajo en tan poco tiempo, y por su mejora continua.</p> <p>Agradeceros vuestro trabajo, interés y responsabilidad, porque si no fuese por vosotros a ver cómo nos apañabamos desde casa y teniendo en cuenta todas las incidencias que teneis que resolver y la seguridad que nos ofreceis a diario, y las circunstancias y el tener que ir adaptando las nuevas tecnologías a nuestro trabajo para poder facilitarnos la labor. Así que muchísimas gracias por todo.</p> <p>En general, los servicios prestados son satisfactorios y los videos tutoriales son de gran ayuda.</p> <p>Enhorabuena por vuestro gran trabajo!!!</p> <p>Estoy plenamente satisfecho con la labor de las personas del CSIRC</p> <p>Felicitar a mis compañeros del Servicio de Informática que han hecho y están haciendo un gran esfuerzo desde que comenzó la situación sanitaria actual.</p>

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		Gran trato personal y profesional en general, pero excelente en el caso concreto de las dos personas que más me han atendido: José Ramón España Sánchez y Juan López Gómez.
		muchas gracias por la labor realizada, que ha sabido afrontar la situación excepcional y urgente creada a causa del covid con rapidez, eficacia y profesionalidad admirables
		Quiero decir desde aquí, que el servicio de informática de la UGR me parece de una altísima calidad, muchas gracias
		QUISIERA DAR EL ENHORABUENA AL CSIRC POR EL ESFUERZO REALIZADO DESDE EL INICIO DE ESTA PANDEMIA POR PREPARAR TODOS LOS PROCESOS TÉCNICOS DEL TELETRABAJO EN TIEMPO RÉCORD.
		Seguir así, como máximo.
		siempre que los he necesitado han sido muy amables y muy profesionales
		Sólo agradecer al CSIRC, los servicios que ponen a nuestra disposición.
		Son muy trabajadores y eficaces
		Tras un largo tiempo de ausencia de la UGR por baja, he notado una evidente mejora en la disponibilidad, respuesta y atención del CSIR. Enhorabuena por ello y el esfuerzo y la adecuación del servicio a las nuevas necesidades impuestas por el Covid.
	¿?	Debería haber más personal en el CSIRC para poder atender adecuadamente todas las necesidades de los servicios.
		Debido a la pandemia, en nuestro centro utilizamos save para realizar los eventos online. Es imprescindible la opción de poder tener el listado de persona que asistieron a la reunión, función que actualmente no se presta.
		El uso de tantas y distintas claves para cualquier servicio de la UGR, es muy engorroso, ralentiza mucho el trabajo, etc. ¿Para cuando una única clave? Creo que la tecnología actual lo permitir. Muchas gracias

SECTOR	TIPO	CONTENIDO
		En cuanto al encendido remoto, en los ordenadores de administración no se puede realizar. Hay que ir físicamente a encenderlos o dejarlos las 24 horas encendidos. Gran fallo
		En las pantallas de acceso en las que hay que escribir la clave podrían ser más accesibles. No está bien no poder entrar al correo por olvidar la clave y tras varios intentos el trabajo sin hacer porque yo puedo entrar a mi cuenta. Está bien que den la opción de cambiar la clave frecuentemente pero tendría que ser opcional. De poco sirve una clave confidencial si tengo que escribirla en algún sitio porque haber quien narices recuerda la clave si hay que estar continuamente cambiándola.
		La encuesta me ha parecido larga, muy largos los enunciados.
		OK.
		Que no funcione Zoiper5 con Mac.
		Todo perfecto. Sólo decir que en los archivos sería conveniente cambiar el nombre de la Facultad de Ciencias del Trabajo por la de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Gracias

ANEXO II: COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS DE MICROINFORMÁTICA

A veces la red está muy lenta y tarda mucho en cargar.

Aplicaciones

Bueno a la hora de teletrabajar, ocurre que no puedes aumentar desde casa el tamaño de la fuente en la pantalla, y cuesta mucho agudizar la vista para poder leer cualquier texto, hoja de excel, etc...Lo máximo que te permite aumentar, en el portátil del casa es insuficiente entonces tengo que alternar entre trabajar en la pantalla del portátil donde la plataforma de icaro, correo, etc...se visualiza mejor y acudir de vez en cuando a la pantalla del sistema red para cosas puntuales, porque desde ella directamente y en casa no puedo teletrabajar bien por la resolución de la pantalla y el tamaño de la fuente. También te desconecta automáticamente en muy poco tiempo, y tienes que volver a meter la clave para acceder muchas veces a lo largo de la mañana.

caída de universitas y registro contable

Con el sistema de sede electrónica.

Creo que aún no tiene soporte o rapidez suficiente para soportar la cantidad de gestión que produce. Sufrimos de cortes en mitad de un proceso, sin saber si ha llegado a termino o hay que volver a empezar.

Así como en la recepcion y envio de notificaciones,

Correo basura y escasez de espacio de almacenamiento periódicamente aunque siempre resuelto

Descarga de pequeñas aplicaciones que facilitan el trabajo

Desconfiguración impresoras

Dificultad para la instalación de programas distintos a los ofrecidos en la red

Eescáneres asociados a ordenadores.

El correo thunderbird no funciona a veces y no permite colorear los e-mail para cuentas gestionadas por varios usuarios, lo que dificulta enormemente la coordinación.

El mansaje de "Falta de espacio"

El reinicio lento (que tarda más minutos en reiniciar) por una caída de la red eléctrica o de la red administrativa.

ERRORES AL CARGAR EL INICIO

falta de soporte

Hasta el momento, todo es correcto

Hay mucha casuística, en general la sede electrónica necesita mejorar, con frecuencia va lenta y muchas veces se queda colgada, hay procedimientos que podrían facilitar las cosas si al hacerlos cambian de color, (Por ejemplo como ya se hace con la acreditación lingüística, cada paso está señalizado con un color y eso facilita mucho las cosas a la hora de saber en que fase está el procedimiento) .A veces también hay problemas de conexión remota, quizá esas dos cosas sea lo más frecuente que ocurre aunque ha habido otras cosas que ahora no puedo recordar.

Hay que reiniciar de vez en cuando. se queda colgado algún ordenador que otro.

La necesidad de instalar programas para diversas video conferencias, debó llamar siempre al 36000 estos programas se terminan borrando y en cada video conferencia existe necesidad de insatalar de nuevo

La rotura de la torre y de los puertos USB

Las reservas

Lentitud de Herax.

Ante un apagón involuntario del equipo, la necesidad de restaurarlo desde el CSIR por no funcionamiento del teclado.

Lentitud en algunos programas

Lentitud, tengo un ordenador que como yo, está cerca de jubilarse pero nunca me ha dado problemas y me funciona de maravilla. Comparado con el que tenía en 1985, este es de ciencia ficción.

Limitación de software

Llevo meses para que me instalen una licencia, imposibilitándome hacer mi trabajo

Los certificados que no los encuentra

Los ratones nunca están limpios por abajo.

Mensajes sobre exceso capacidad de memoria que no entiendo

Mi ordenador Mac no funciona correctamente con Zoiper 5. Ni oigo al que me llama, ni me oyen a mí.

Necesidad de usar programas o aplicaciones de los que no disponemos en las aplicaciones instaladas.

NINGUNA

Ninguno en particular

No se guarda la cookie para no tener que hacer el doble autenticado en sede electrónica

No sé si llamarlo incidencia o una simple molestia, que no conozco por qué se produce y es que no sé por qué, de vez en cuando (creo que tiene que ver con las actualizaciones del sistema) los iconos del escritorio pierden el orden que les tengo dado y se apelotonan todos juntos a la derecha; incluso es ya una curiosidad conocer por qué ocurre esto y si puedo o no impedirlo.

No suelo tener problemas, pero si alguna vez los he tenido me he puesto en contacto con este servicio, y me los han solucionado sobre la marcha, y con un trato exquisito

No suelo tener problemas.

No tengo facilidad para reinicializar mi ordenador y tampoco puede instalar programas que necesito para trabajar

Problemas al arrancar el ordenador. Lentitud en los programas en algunos momentos, caídas breves pero muy continuas de la línea telefónica

PROBLEMAS CON BASES DE DATOS

Problemas con el espacio en disco asignado, se queda corto para mis tareas. También noto que hay ciertas pérdidas de información en la L y en el correo electrónico, pareciera que las copias de seguridad no funcionan muy bien.

Problemas con sede electrónica

Problemas de corte en toma de red

Problemas de espacio. Actualmente la mayoría de los documentos los archivamos de manera electrónica y eso hace que el volumen de espacio ocupado sea grande.

Problemas de pérdida de configuraciones (navegador, impresoras...)

Problemas del correo electrónico.

problemas por apagado incorrecto como consecuencia de que se va la luz

Problemas relacionados con la seguridad, protección... etc. y adaptabilidad a los softwares específicos.

que necesite una adaptación del programa a mis necesidades.

Ralentización en algunas aplicaciones, a veces.

Se me pierden los favoritos.

Trabajo con imágenes, y como deje el trabajo en el escritorio recibo un mensaje que no puedo tener dichos archivos, y no son foto de mi primera comunión.
