

RESUMEN TRIMESTRAL

En este documento se recopila las incidencias recibidas en este período en los tres sistemas de comunicación de los usuarios con el Siue: aplicación, teléfono y correo.

Aplicación <http://batusi.unex.es>: En este apartado se recogen las incidencias que los usuarios con correo cuyo dominio @unex.es registran en el sistema.

Teléfono: Las llamadas recogidas se tramitan de dos formas:

- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- Los que se contestan directamente resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Los que se le indica al usuario que debe registrar una incidencia a través del sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

Resumen global de las incidencias atendidas por esta unidad

| CUARTO TRIMESTRE 2018 | | | |
|-----------------------|----------|--------------------|-------|
| Aplicación BATUSI | Teléfono | Correo electrónico | TOTAL |
| 1642 | 783 | 898 | 3323 |

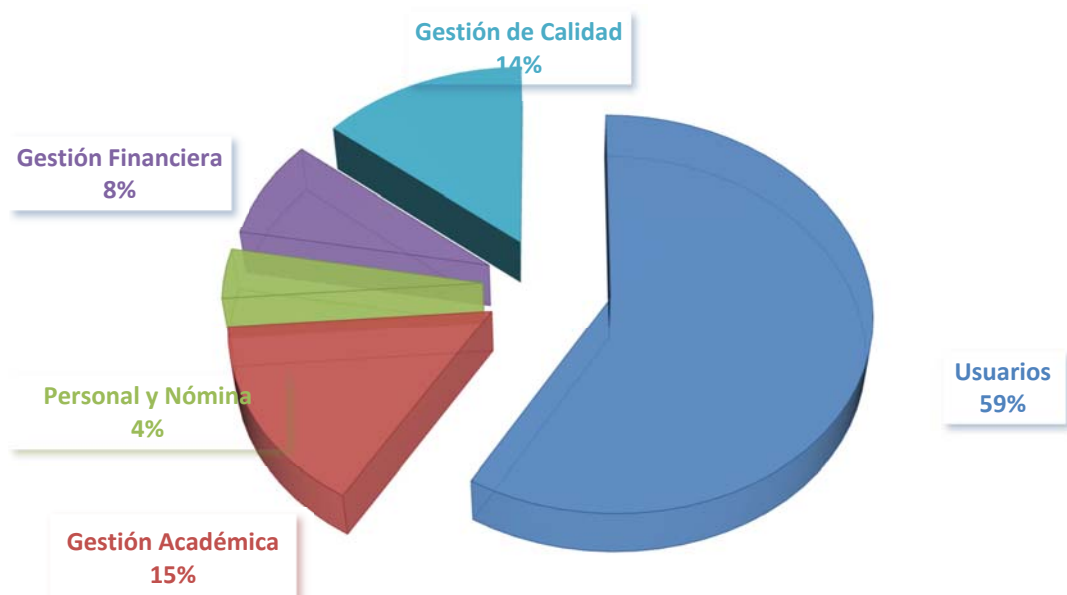


ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación (<http://batusi.unex.es>)

Las incidencias están divididas en cuatro grandes grupos, siendo los grupos de *Gestión Académica (Privado)* y *Gestión Financiera (Privado)* gestionados conjuntamente por el personal de gestión e informático, y los grupos de *Usuarios y Personal y Nómina* por el personal del SIUE. En octubre de 2015 se creó el Grupo Gestión de Calidad para las incidencias de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

| | Usuarios | Gestión Académica | Personal y Nómina | Gestión Financiera | Gestión de Calidad | TOTAL |
|--------------|------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Enero | 301 | 58 | 28 | 13 | 15 | 415 |
| Febrero | 379 | 117 | 20 | 53 | 3 | 572 |
| Marzo | 282 | 74 | 19 | 66 | 214 | 655 |
| TOTAL | 962 | 249 | 67 | 132 | 232 | 1642 |



| Aplicación BATUSI. Grupo Usuarios | | | | |
|---|--------------|----------------|--------------|--------------|
| INCIDENCIAS | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
| Actas web | 24 | 4 | 0 | 28 |
| Ad. Electrónica/Registro | 15 | 25 | 24 | 64 |
| Cooperación OCU | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Espacios web | 9 | 15 | 5 | 29 |
| Automatrícula | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Carné universitario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicación / Acceso a edificios | 12 | 3 | 4 | 10 |
| Comunicación/ Redes | 30 | 48 | 25 | 103 |
| Comunicación/ Telefonía fija | 31 | 37 | 30 | 98 |
| Comunicación/ Telefonía móvil | 4 | 2 | 3 | 9 |
| Comunicación/ Wifi | 5 | 4 | 17 | 26 |
| Firma electrónica | 41 | 45 | 2 | 88 |
| Instalación- configuración ofimática | 18 | 35 | 17 | 70 |
| Listas distribución | 3 | 19 | 10 | 32 |
| Portal Web Centros | 1 | 5 | 4 | 10 |
| Portal Web Centro/Tutorías | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Portal institucional www.unex.es | 8 | 13 | 24 | 45 |
| Portal Web Grupos Investigación | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Portal Servicios UEX | 9 | 5 | 6 | 20 |
| Problemas con DNS | 1 | 4 | 3 | 8 |
| Problema con hardware / config. impresoras | 0 | 10 | 3 | 13 |
| Problemas con S.O. | 7 | 2 | 4 | 13 |
| Problemas software oficial | 5 | 5 | 8 | 18 |
| Problemas virus-antivirus | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Correo electrónico / antiguo sistema | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Correo electrónico / sistema Zimbra | 30 | 35 | 32 | 97 |
| Problemas con POD, OCA y horarios | 8 | 6 | 4 | 18 |
| Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB | 2 | 8 | 12 | 22 |
| Problemas con Sendero y Sorolla | 3 | 8 | 12 | 23 |
| Problemas con otras aplicaciones | 25 | 29 | 15 | 77 |
| Videoconferencia/adobe connect | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Videoconferencia/salas siue | 4 | 6 | 13 | 23 |
| TOTAL | 301 | 379 | 282 | 962 |

2. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

| LLAMADAS | | | | |
|------------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
| Red | 17 | 31 | 26 | 74 |
| Telefonía | 11 | 23 | 14 | 48 |
| Carné Universitario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo electrónico | 27 | 41 | 50 | 118 |
| Inst.config.ofimática | 20 | 32 | 40 | 92 |
| IDUEX/PINWEB | 13 | 38 | 52 | 103 |
| Actas | 8 | 7 | 9 | 24 |
| Matrícula | 3 | 12 | 11 | 26 |
| Virus/antivirus | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Desbloqueo TS | 0 | 4 | 10 | 14 |
| Portal Web | 17 | 32 | 20 | 69 |
| Portal Web centros/tutorías | 0 | 2 | 2 | 4 |
| SPSS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BATUSI | 8 | 6 | 11 | 25 |
| Sorolla | 16 | 16 | 14 | 46 |
| Preinscripción | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Videoconferencia | 6 | 14 | 11 | 31 |
| Otros | 8 | 8 | 14 | 30 |
| Firma digital | 23 | 19 | 18 | 60 |
| Registro | 5 | 7 | 4 | 16 |
| TOTAL | 182 | 293 | 308 | 783 |

3. Correo recibido en la dirección batusi@unex.es

| CORREOS | | | | |
|------------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
| Red | 4 | 2 | 7 | 13 |
| Telefonía | 14 | 11 | 14 | 39 |
| Carné Universitario | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo electrónico | 66 | 86 | 53 | 205 |
| Firma electrónica | 28 | 23 | 9 | 60 |
| Inst.config.ofimática | 19 | 20 | 18 | 57 |
| IDUEX/PINWEB | 56 | 38 | 127 | 221 |
| Actas | 5 | 17 | 0 | 22 |
| Matrícula | 7 | 4 | 4 | 15 |
| Virus/antivirus | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Desbloqueo TS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Portal Web | 47 | 25 | 23 | 95 |
| Portal web centros/tutorías | 47 | 5 | 6 | 58 |
| SPSS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| BATUSI | 3 | 2 | 4 | 9 |
| Sorolla | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Preinscripción | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Videoconferencia | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Registro | 0 | 7 | 5 | 12 |
| Otros | 18 | 29 | 35 | 82 |
| TOTAL | 315 | 269 | 314 | 898 |