

## **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](mailto:@unex.es) registran en el sistema.

**Teléfono:** Las llamadas recogidas se tramitan de dos formas:

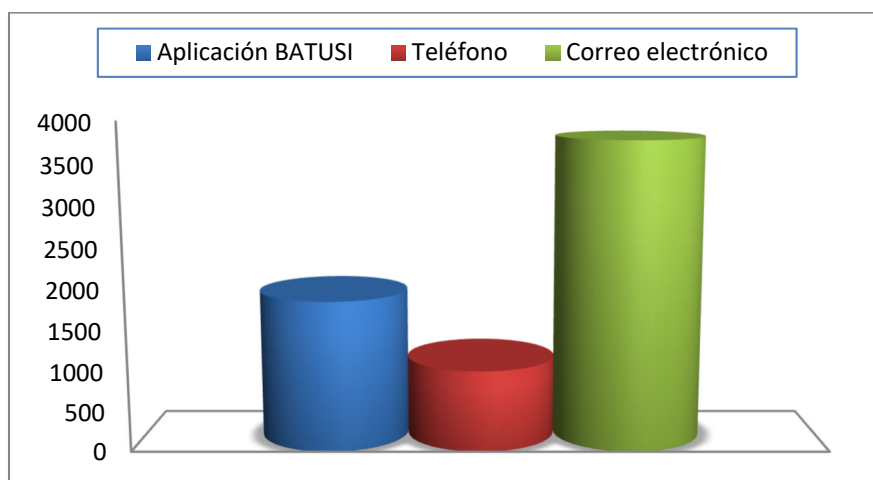
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

**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**

TERCER TRIMESTRE 2019			
Aplicación BATUSI	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
1117	1557	611	3285

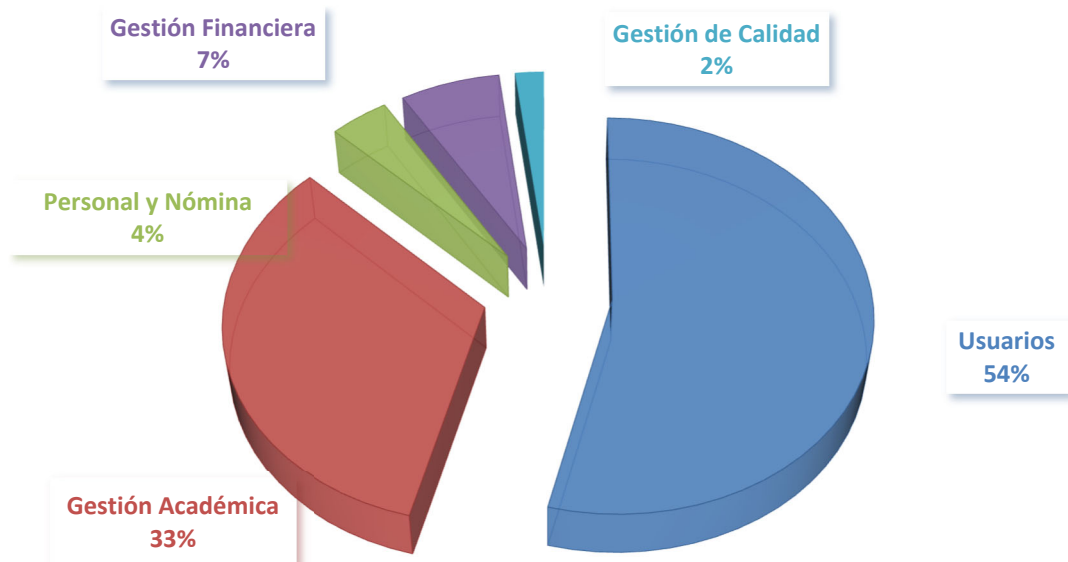


## ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

### 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
Julio	273	148	12	39	14	<b>486</b>
Agosto	35	12	13	6	4	<b>70</b>
Septiembre	295	211	20	31	4	<b>561</b>
<b>TOTAL</b>	<b>603</b>	<b>371</b>	<b>45</b>	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>1117</b>



<b>Aplicación BATUSI. Grupo Usuarios</b>				
<b>INCIDENCIAS</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>TOTAL</b>
Actas web	4	0	1	5
Ad. Electrónica/Registro	19	4	11	34
Cooperación OCU	0	0	0	0
Espacios web	0	1	0	1
Automatricula	1	0	0	1
Carné universitario	0	0	0	0
Comunicación / Acceso a edificios	7	0	7	14
Comunicación/ Redes	24	7	39	70
Comunicación/ Telefonía fija	28	4	37	69
Comunicación/ Telefonía móvil	0	1	1	2
Comunicación/ Wifi	5	0	11	16
Firma electrónica	46	0	1	47
Instalación- configuración ofimática	18	2	25	45
Listas distribución	9	0	3	12
Portal Web Centros	8	2	8	18
Portal Web Centro/Tutorías	15	0	4	19
Portal institucional <a href="http://www.unex.es">www.unex.es</a>	12	0	26	38
Portal Web Grupos Investigación	0	0	0	0
Portal Servicios UEX	4	1	14	19
Problemas con DNS	0	1	2	3
Problema con hardware / config. impresoras	0	3	1	4
Problemas con S.O.	2	0	7	9
Problemas software oficial	6	1	10	17
Problemas virus-antivirus	0	0	0	0
Correo electrónico / antiguo sistema	2	0	0	2
Correo electrónico / sistema Zimbra	17	0	33	50
Problemas con POD, OCA y horarios	2	14	5	21
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	9	0	6	15
Problemas con Sendero y Sorolla	13	0	14	27
Problemas con otras aplicaciones	14	2	20	36
Videoconferencia/adobe connect	1	0	3	4
Videoconferencia/salas siue	7	0	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>43</b>	<b>295</b>	<b>611</b>

## 2. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

<b>LLAMADAS</b>				
	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Red</b>	12	4	21	<b>37</b>
<b>Telefonía</b>	10	5	27	<b>42</b>
<b>Carné Universitario</b>	40	0	0	<b>40</b>
<b>Correo electrónico</b>	32	16	91	<b>139</b>
<b>Inst.config.ofimática</b>	45	0	26	<b>71</b>
<b>IDUEX/PINWEB</b>	727	36	82	<b>845</b>
<b>Actas</b>	4	9	75	<b>88</b>
<b>Matrícula</b>	72	3	0	<b>75</b>
<b>Virus/antivirus</b>	0	0	2	<b>2</b>
<b>Desbloqueo TS</b>	0	0	7	<b>7</b>
<b>Portal Web</b>	25	3	0	<b>28</b>
<b>Portal Web centros/tutorías</b>	16	3	58	<b>77</b>
<b>SPSS</b>	0	2	4	<b>6</b>
<b>BATUSI</b>	23	8	7	<b>38</b>
<b>Sorolla</b>	2	6	12	<b>20</b>
<b>Preinscripción</b>	19	9	16	<b>44</b>
<b>Videoconferencia</b>	14	8	45	<b>67</b>
<b>Otros</b>	1	18	26	<b>45</b>
<b>Firma digital</b>	15	4	23	<b>42</b>
<b>Registro</b>	1	2	41	<b>44</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1058</b>	<b>125</b>	<b>563</b>	<b>1757</b>

### 3. Correo recibido en la dirección [batusi@unex.es](mailto:batusi@unex.es)

<b>CORREOS</b>				
	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Red</b>	22	18	15	<b>55</b>
<b>Telefonía</b>	10	15	4	<b>29</b>
<b>Carné Universitario</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Correo electrónico</b>	144	145	18	<b>307</b>
<b>Firma electrónica</b>	0	25	70	<b>95</b>
<b>Inst.config.ofimática</b>	35	28	9	<b>72</b>
<b>IDUEX/PINWEB</b>	141	418	2236	<b>2795</b>
<b>Actas</b>	5	17	21	<b>43</b>
<b>Matrícula</b>	2	6	5	<b>13</b>
<b>Virus/antivirus</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Desbloqueo TS</b>	0	4	7	<b>11</b>
<b>Portal Web</b>	42	53	6	<b>101</b>
<b>Portal web centros/tutorías</b>	1	7	8	<b>16</b>
<b>SPSS</b>	0	0	3	<b>3</b>
<b>BATUSI</b>	6	18	3	<b>27</b>
<b>Sorolla</b>	13	17	10	<b>40</b>
<b>Preinscripción</b>	0	28	18	<b>46</b>
<b>Videoconferencia</b>	0	6	3	<b>9</b>
<b>Registro</b>	0	12	6	<b>18</b>
<b>Otros</b>	39	42	20	<b>101</b>
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>859</b>	<b>2462</b>	<b>3781</b>