

### **Comentarios sobre el área de soporte**

De los pocos comentarios referentes a esta área (algunos se refieren a otras áreas del Servicio de Informática), aparte de los que confirman estar contentos con la atención recibida, en tres de ellos se quejan de los procedimientos establecidos para el funcionamiento del servicio.

La asistencia técnica informática al personal de la Universidad se organiza alrededor de un punto centralizado de recepción de peticiones (mediante correo electrónico, formularios web, teléfono) y una aplicación informática que registra los casos generados por estas peticiones, los asigna a la persona adecuada y controla todas las fases de su ejecución. La resolución de los casos debe seguir un proceso organizado que no debe alterarse para no perjudicar al resto de los casos que están en espera.