

Centro de Atención al Usuario
Servicios de asesoría técnica y pedagógica
Del 09/02/2016 al 23/06/2016

Totalidad de servicios (asesorías técnica y pedagógica).

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	9	2	49	9	2	49
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	40 m.	15 m.	44 m.	40 m.	15 m.	44 m.

A. Asesoría Técnica

Totalidad de servicios de Asesoría Técnica

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	9	2	24	9	2	24
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	40 m.	15 m.	1 h. 5 m.	40 m.	15 m.	1 h. 5 m.

A1.Resolver duda/consulta

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	9	2	22	9	2	22
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	40 m.	15 m.	55 m.	40 m.	15 m.	55 m.

Detalle de servicios: Asesoría Técnica - Resolver

Problema: Internet: Acceso a otra página

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Pedro de Valencia	Cómo acceder a los laboratorios	10/05/2016 13:29	Con resolución	11 m.

Problema: Internet: Acceso lento o intermitente

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Enrique Iglesias ...	Problemas WIFI	19/05/2016 09:53	Derivado a Consejería 7 m.	
Alta	C.E.I.P. Calderón de la Barca	Acceso lento a los laboratorios y con muchas...	10/02/2016 11:12	Derivado a Consejería 54 m.	
Baja	C.E.I.P. El Pozón	Problemas con los laboratorios conexión inte...	15/02/2016 11:38	Derivado a Consejería 13 m.	

Problema: Internet: Acceso a página en blanco o error

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Alta	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Cómo acceder a los laboratorios	10/05/2016 13:03	Con resolución	8 m.

Problema: Mensaje: Nombre y clave no validos

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Alta	C.R.A. La Jara	Un alumno dado de alta ayer en Rayuela no...	06/04/2016 12:35	Con resolución	12 m.

Problema: Ejercicios: Mensaje "Reintentar"

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Alta	C.E.I.P. San José	Todo el curso 6ºA no puede acceder a la pru...	16/03/2016 10:00	Con resolución	16 m.

Problema: Rayuela: Problemas con los datos de Rayuela

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Pedro de Valencia	No funcionan las claves de los alumno en R...	16/02/2016 09:50	Con resolución	6 m.
Alta	Colegio Nazaret	Problemas con los datos de acceso de un ...	16/02/2016 11:20	Con resolución	11 m.
Alta	Consejería de Educación	Problemas de acceso con un estudiante	18/02/2016 14:01	Derivado a Consejería 2 h. 9 m.	
Baja	Colegio Nazaret	Problemas con los datos de acceso de un ...	11/05/2016 11:46	Con resolución	10 m.

Problema: Asignación repetida de ejercicios a estudiante

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Media	C.R.A. Montellano	Siempre le aparece el mismo ejercicio.	01/03/2016 10:45	Con resolución	16 m.

Problema: Otros problemas

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	Colegio La Asunción	Error de Rayuela	15/02/2016 12:28	Con resolución	39 m.
Baja	Colegio Nazaret	Problemas para registrar las horas en Rayuela	16/02/2016 13:50	Con resolución	3 m.
Baja	C.E.I.P. Cruz del Río	Consulta Rayuela	17/02/2016 13:30	Con resolución	3 m.
Baja	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Problemas para registrar horas en Rayuela	22/02/2016 09:32	Con resolución	2 m.
Media	C.E.I.P. El Pozón	Problemas de conexión con los laboratorios	23/02/2016 09:42	Derivado a Consejería 14 m.	
Baja	C.E.I.P. Juan XXIII	Como registrar horas en Rayuela?	01/04/2016 10:23	Con resolución	3 m.

Baja	C.E.I.P. San Francisco	Dudas sobre la organización de comunica	30/05/2016 13:00	Con resolución	2 m.
Alta	Colegio María Auxiliadora	No puede acceder a Rayuela	15/02/2016 10:52	Con resolución	1 h. 43 m.
Baja	C.E.I.P. Joaquín Tena Artigas	CAU Rayuela	15/02/2016 11:20	Con resolución	6 m.
Baja	Colegio Salesiano Ramón ...	Consulta Rayuela	18/02/2016 12:18	Con resolución	8 m.
Baja	C.E.I.P. San Francisco	Registrar horas en Rayuela	22/02/2016 11:45	Con resolución	8 m.
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Registrar las horas en Rayuela	29/02/2016 09:50	Con resolución	6 m.
Baja	C.E.I.P. María Auxiliadora	Introducir las faltas del programa Comunic@...	23/02/2016 13:41	Con resolución	10 m.

Problema: Aldaba: Problemas de conexión con Aldaba

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Alta	C.E.I.P. Cervantes	Suplantacion de identidad en Aldava	18/03/2016 11:35	Con resolución	19 m.
Alta	Colegio Nazaret	Un estudiante no podía entrar a los LV y si a...	13/05/2016 10:40	Con resolución	11 m.

Problema: Traspasar la tutorizacion de contenidos asignados a otros docentes

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. San Cristobal	Como acceder a los informes de trabajo de c...	10/03/2016 09:22	Con resolución	14 m.
Baja	C.E.I.P. Sotomayor y Terrazas	Desactivar contenidos asignados por otro d...	05/04/2016 13:55	Con resolución	4 h. 38 m.

Problema: Tiempo de trabajo excesivo

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.R.A. Montellano	Tiempo de trabajo excesivo	01/03/2016 10:56	Con resolución	10 m.

Problema: Asignar contenidos duplicados

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Dion Casio	Pasar una prueba diagnóstico por segun...	04/04/2016 11:01	Con resolución	6 h. 35 m.
Baja	C.E.I.P. Dion Casio	duplicar los contenidos	04/04/2016 11:05	Con resolución	6 h. 1 m.
Baja	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Como asignar una prueba diagnóstica a los ...	09/05/2016 10:43	Con resolución	18 m.

A2.Registrar aportación/sugerencia

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	2 h. 59 m.	0 m.	0 m.	2 h. 59 m.

Detalle de servicios: Asesoría Técnica - Registrar

Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Mayor distinción en los contenidos asigna...	12/05/2016 13:36	Registrado	3 m.
------	---------------------------------	--	------------------	------------	------

Problema: Pruebas diagnósticas: Tamaño y funcionamiento.

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Ejercicios que se ven muy mal en tablets de...	06/04/2016 13:05	Registrado	5 h. 56 m.

B. Asesoría Pedagógica

Totalidad de servicios de Asesoría Pedagógica

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	0	0	25	0	0	25
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	24 m.	0 m.	0 m.	24 m.

B1.Resolver duda/consulta

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	0	0	23	0	0	23
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	25 m.	0 m.	0 m.	25 m.

Detalle de servicios: Asesoría Pedagógica - Resolver

Problema: Pruebas diagnósticas: Tamaño y funcionamiento.

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.R.A. Montellano	Consulta sobre la realización de prueba dia...	11/02/2016 12:02	Con resolución	2 m.
Baja	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Empieza a trabajar desde 1.º en una prueba ...	02/03/2016 11:00	Con resolución	16 m.

Problema: Implantación: Como y donde implantar los laboratorios

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Hermanos que quieren también trabajar co...	18/02/2016 10:27	Con resolución	4 m.

Problema: Tiempo de respuesta insuficiente para resolver actividades

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
-----------	--------	--------	---------	--------	--------

Baja C.E.I.P. San Francisco de Asís ¿Como aumentar el tiempo de respuesta d... 17/02/2016 09:26 Con resolución 10 m.

Problema: Informes: Resultados y porcentajes

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Lucio García (2)	Informes de la prueba diagnóstica	29/02/2016 12:06	Con resolución	10 m.
Baja	C.E.I.P. Joaquín Tena Artigas	Seguimiento individual del estudiante Co...	11/05/2016 09:40	Con resolución	1 h. 26 m.

Problema: Como realizar una sesión colaborativa en pizarra

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	sesión colaborativa en pizarra	18/02/2016 10:27	Con resolución	4 m.

Problema: Trabajo en casa se debe hacer desde escritorio estudiante o escritorio familia.

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	a se debe hacer desde escritorio estudiante ...	18/02/2016 10:27	Con resolución	9 m.

Problema: Aplicación final de pruebas de evaluación del Programa Comunic@

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Programa Comunic@. Evaluaciones finales	10/05/2016 12:59	Con resolución	7 m.
Baja	C.E.I.P. Calderón de la Barca	Asignación de pruebas diagnósticas Progr...	11/05/2016 10:14	Con resolución	7 m.
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Aplicación final de pruebas de evaluación del...	11/05/2016 10:18	Con resolución	2 m.
Baja	C.R.A. Montellano	Aplicación final de pruebas de evaluación del...	11/05/2016 11:33	Con resolución	7 m.
Baja	C.E.I.P. Doctor Huertas	Aplicación final de pruebas de evaluación del...	11/05/2016 11:35	Con resolución	5 h. 25 m.
Baja	C.E.I.P. Santísima Trinidad	Aplicación final de pruebas de evaluación del...	11/05/2016 18:35	Con resolución	41 m.
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la En...	Aplicación final de pruebas de evaluación del...	17/05/2016 10:00	Con resolución	16 m.

Problema: Documentación Programa Comunic@

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Doctor Huertas	Falta de tiempo para la documentación del...	12/05/2016 12:19	Con resolución	2 m.
Baja	Escuela Virgen de Guadalupe	Programa Comunic@. Pruebas finales	16/05/2016 10:46	Con resolución	7 m.

Problema: Repetir prueba diagnóstica

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Repetir prueba diagnóstica	07/06/2016 09:20	Con resolución	2 m.

Problema: Programa Comunic@. Dudas

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.R.A. La Jara	Dudas sobre la entrega de documentación ...	23/06/2016 10:24	Con resolución	2 m.
Baja	C.E.I.P. María Auxiliadora	Programa Comunic@. Sudas de cómo se ...	23/06/2016 10:57	Con resolución	9 m.
Baja	C.E.I.P. San Francisco	Programa Comunic@. Dudas sobre la entreg...	23/06/2016 12:32	Con resolución	1 m.

Problema: Cómo puede trabajar su hijo con los laboratorios

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Doctor Huertas	Solicita que su hijo trabaje con los laboratorios	23/06/2016 11:33	Con resolución	2 m.
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Pueden trabajar con los Laboratorios los d...	13/04/2016 13:10	Con resolución	6 m.

B2.Registrar aportación/sugerencia

	Pendientes			Resueltos			Totales		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Nº Servicios	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Tiempo medio	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	0 m.	17 m.	0 m.	0 m.	17 m.

Detalle de servicios: Asesoría Pedagógica - Registrar

Problema: Ampliar funcionalidad de los perfiles de usuario

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.E.I.P. Ntra. Sra. de la As...	Registrar quien ha trabajado fuera del colegio	18/02/2016 10:27	Registrado	19 m.

Problema: Satisfacción con el laboratorio

Prioridad	Fuente	Asunto	Entrada	Estado	Tiempo
Baja	C.R.A. Montellano	Se debería utilizar la aplicación con todos los...	01/03/2016 11:00	Registrado	16 m.