

INFORME ENCUESTA TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL 2.016

Buscando la mejora del servicio de telefonía fija y móvil, en marzo de 2016 desde el Servicio de Infraestructuras, solicitamos la realización de una encuesta diferenciando dos colectivos:

- Gestores de centros de facturación telefónica
- Usuarios de telefonía móvil y fija que no son gestores

La encuesta de gestores es como la encuesta de usuarios ampliada, con un bloque de preguntas adicional, sobre aplicaciones relacionadas con gestión de telefonía.

En este informe resumimos algunos datos relacionados con las encuestas, las opiniones recabadas y las acciones consecuencia de la información recibida.

LA ENCUESTA EN CIFRAS

La tabla siguiente resume el número de personas a la que hemos enviado por correo electrónico el enlace a la encuesta y el número de encuestas respondidas que tenemos.

	Número de personas a los que se envía el enlace	Encuestas respondidas	Porcentaje de respuesta
Gestores	847	74	8,74%
Usuarios no gestores	3.012	684	22,71%

El porcentaje de respuesta obtenido nos parece muy elevado, valoramos muy positivamente el alto nivel de participación, especialmente de los usuarios no gestores.

El tiempo medio en responder de la encuesta ha sido:

	Tiempo medio en responder la encuesta
Gestores	2 minutos y 27 segundos
Usuarios no gestores	1 minuto y 25 segundos

Consideramos que el tiempo invertido por el usuario es rentable, con poco tiempo hemos obtenido mucha realimentación.

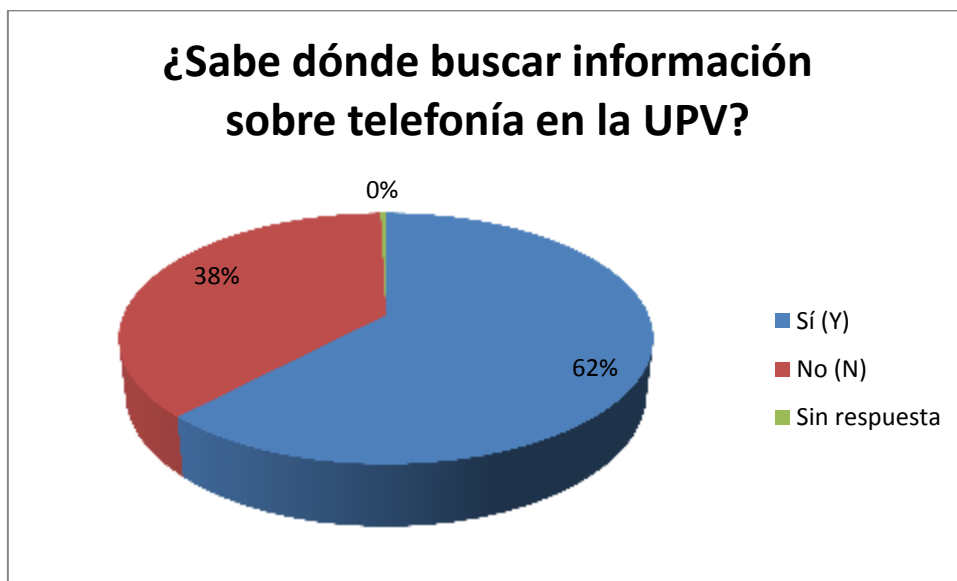
OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Seguidamente presentamos los datos de la encuesta de los usuarios no gestores agrupada con el bloque común de la encuesta de los gestores. Las opiniones de los encuestados son las siguientes:

- **CUESTIÓN 1: ¿Sabe dónde buscar información sobre telefonía en la UPV?**

En primer lugar queremos saber si nuestros usuarios saben dónde encontrar la información sobre los servicios de telefonía.

El resultado es el siguiente:



La mayoría contesta afirmativamente, pero queda un porcentaje muy significativo que no sabe dónde buscar información sobre telefonía.

La información de telefonía está en la microweb del Servicio de Infraestructuras, en el apartado que hace referencia a los temas de comunicaciones. Vamos a tratar de dar más visibilidad a la microweb.

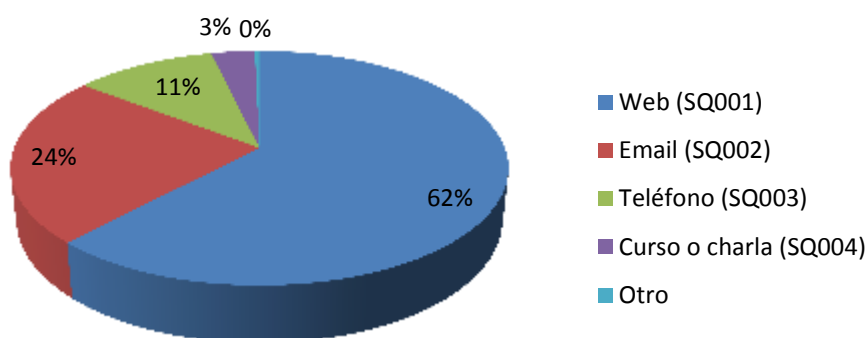
ACCIÓN 1: incluir un enlace a la microweb en los correos de telefonía.

- **CUESTIÓN 2: ¿Cómo le gustaría acceder a la información de telefonía?**

Seguidamente nos interesa averiguar cuál es el mejor camino para informar a los usuarios y gestores de telefonía. En esta cuestión se pueden seleccionar varias opciones. En bastantes casos la respuesta es múltiple.

El resultado es el siguiente:

¿Cómo le gustaría acceder a la información de telefonía?



La información vía web es la preferida mayoritariamente, por lo que seguiremos manteniendo la microweb con la información actualizada como principal sitio de consulta.

La siguiente preferencia es el correo electrónico, por lo que seguiremos informando por este canal. Generalmente el correo electrónico solo lo utilizamos con los gestores de telefonía. Nos planteamos utilizarlo para información relevante no solo con los gestores si no también con los usuarios del servicio.

El teléfono es la tercera opción con más apoyo, mantendremos los teléfonos de atención como hasta ahora, así como la difusión de los mismos.

La charla o curso es costosa de organizar y no la selecciona casi ningún encuestado, por lo que de momento descartamos realizar acciones de este tipo.

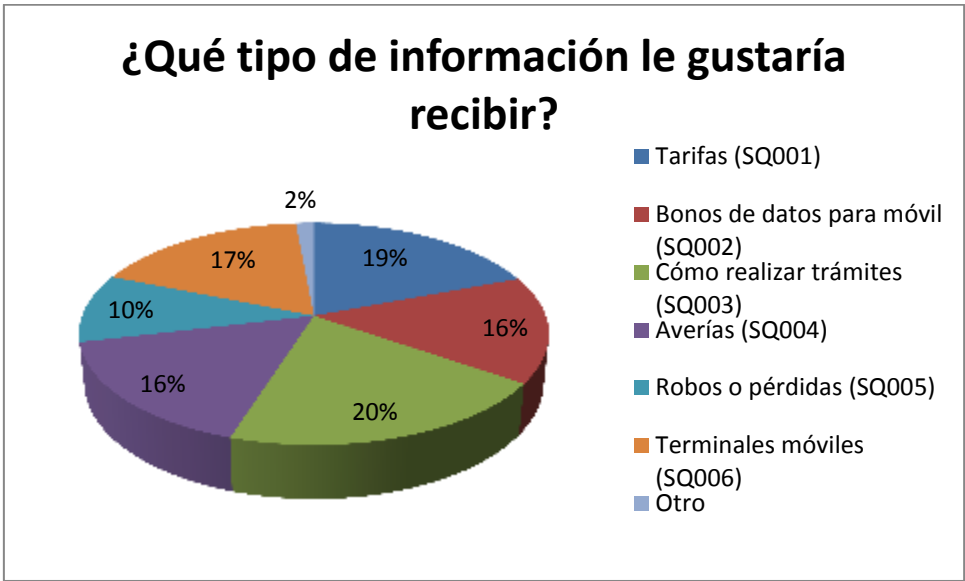
ACCIÓN 2: utilizar el correo electrónico para informar a todos los usuarios de telefonía, no solo a los gestores, de información especialmente relevante. Valorar incluir información en el correo mensual de consumo de telefonía móvil.

ACCIÓN 3: difundir los teléfonos de atención a consultas sobre telefonía fija y móvil.

- **CUESTIÓN 3: ¿Qué tipo de información le gustaría recibir?**

En tercer lugar queremos valorar sobre qué temas quieren recibir información los encuestados. En esta cuestión también se pueden seleccionar varias opciones. En muchos casos la respuesta es múltiple.

El resultado es el siguiente:



Hay cinco opciones de las preestablecidas seleccionadas mayoritariamente, en orden de preferencia:

- Cómo realizar trámites
- Tarifas
- Terminales móviles
- Bonos de datos para móvil
- Averías

Esta cuestión permite al encuestado aportar una respuesta libre, por lo que 34 respuestas aportan información adicional. Las respuestas son variadas, destacando los siguientes aspectos:

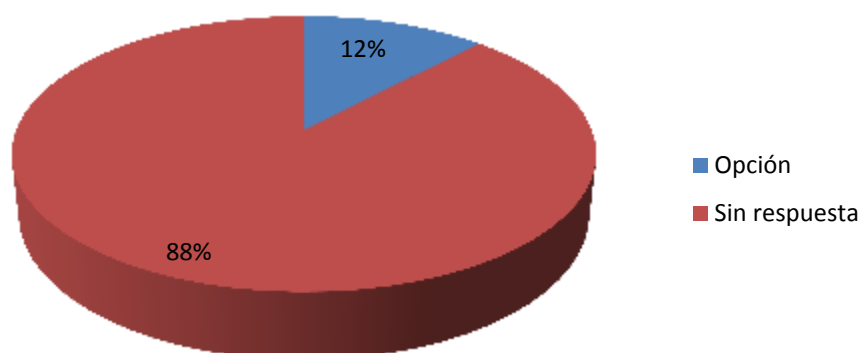
- Facturación
- Novedades
- Manuales de teléfonos
- Directorios de teléfonos
- Otros servicios

En el siguiente apartado analizamos en más detalle las respuestas libres de los encuestados.

• **CUESTIÓN 4: ¿Quiere hacer alguna propuesta?**

La última pregunta común a usuarios y gestores abre la puerta a realizar sugerencias. El resultado es el siguiente:

¿Quiere hacer alguna propuesta?



El 12% de los encuestados aportan propuestas, son 93 respuestas. La información aportada es muy valiosa, 93 respuestas es un número elevado de sugerencias.

Analizando las sugerencias de la cuestión 4 y la respuesta libre a la cuestión 3, los encuestados han aportado contestaciones que pueden agruparse por ser similares. Además, en algunos casos las respuestas no responden estrictamente a la cuestión planteada. La visión conjunta en el análisis de respuestas permite mejorar las acciones a llevar a cabo.

Detalle de respuestas a cuestiones 3 y 4

Entrando al detalle de las respuestas, algunas hacen referencia a aspectos que estando relacionados con la telefonía no son responsabilidad del Servicio de Infraestructuras. Los indicamos junto con el servicio responsable:

- | | |
|--|---------------------|
| - Locuciones de operadora y mensajes en espera | Área de Información |
| - Cobertura wifi | ASIC |
| - Ficha personal del directorio en web | ASIC |

Para el resto de respuestas, el análisis y acciones asociadas si conllevan son los que siguen. El orden de exposición empieza por los aspectos con mayor número de comentarios y sigue en orden decreciente.

- Normativa

En este punto analizamos los comentarios relacionados con varios aspectos, todos ellos limitados por la normativa que tenemos que cumplir. Por un lado tenemos la normativa interna de telefonía móvil recogida en una circular de gerencia, disponible en la web:

http://www.upv.es/entidades/SDI/menu_urlc.html?entidades/SDI/infoweb/sdi/U0641117.pdf

Esta normativa impone condiciones al uso de estos servicios.

Por otro lado estamos limitados en la contratación de los servicios de telefonía ya que debemos hacerlo siempre por concurso público.

Las propuestas en cuanto a mejora de tarifas, tamaño de los bonos de datos de las líneas móviles, disponibilidad de terminales y similares están sujetas a las condiciones del concurso público abierto. Podemos garantizar que las tarifas obtenidas son las mejores posibles ya que el precio es lo que más pesa en la adjudicación. Hay que considerar que aparte de buenos precios, solicitamos cumplir numerosos requisitos (en móvil soporte de personal en la UPV, reparación de terminales, multisim sin coste, etc).

- Información y novedades

El siguiente aspecto con más comentarios está relacionado con la información, con el deseo de recibir más generalmente (hay encuestados que no quieren recibir nada). En primer lugar volver a insistir en que muchas de las informaciones solicitadas (por ejemplo tarifas o catálogo de terminales) están disponibles en la microweb del Servicio de Infraestructuras. Las acciones ya realizadas como incluir información en los correos de facturación mensual de los gestores e incluir el enlace a la microweb en los correos deberían ayudar a mejorar el acceso a la información. Además vamos a realizar una acción para intentar mejorar.

ACCIÓN 4: revisar los tipos de información solicitados por los encuestados y prepararla. Revisar con la ACCIÓN 2.

- Renovación

La renovación de terminales es un tema también solicitado. Tenemos que diferenciar la renovación de terminales fijos de los terminales móviles.

La renovación de terminales fijos está abierta, se puede solicitar en cualquier momento enviando un correo electrónico a telefono@upv.es. Se renuevan sin coste los terminales para uso personal con aprobación del SDI. El solicitante debe indicar las extensiones y usuarios asociados a los equipos a renovar y traer los teléfonos viejos al recoger los nuevos.

En cuanto a la renovación de terminales móviles, como dice la normativa de gerencia,

“Los terminales suministrados por la UPV con más de 2 años de antigüedad serán sustituidos por terminales nuevos siempre que las condiciones lo permitan.”

La disponibilidad de terminales para renovación depende de varios factores como el número de usuarios que solicitan o contestan afirmativamente a la renovación, el volumen de facturación, la disponibilidad de stock o los tiempos de concurso. El Servicio de

Infraestructuras intenta ofrecer la renovación de terminales de más de 2 años, aunque no siempre es posible.

- Facturación y tarifas

Otro de los temas que ha suscitado más comentarios es el de las tarifas y la facturación. Las tarifas de telefonía de la UPV vienen determinadas por los concursos públicos.

El detalle de todas las tarifas de telefonía móvil está en la microweb del Servicio de Infraestructuras, tanto para llamadas de voz, como mensajes o tráfico de datos. Las tarifas en el extranjero pueden resultar complicadas de entender, por lo que en caso de duda es recomendable consultar al SDI.

En cuanto a la facturación, está disponible todos los meses para los gestores de telefonía. Los usuarios de telefonía móvil, reciben por correo mensualmente el consumo de su línea. Adicionalmente, cada usuario puede solicitar (por correo a moviles@upv.es) un acceso a la web del operador de telefonía móvil para consultar su consumo en detalle y sin retraso.

ACCIÓN 5: en caso de cambio de tarifas de móvil, informar tanto a los gestores como a los usuarios del servicio.

- Atención personal

La atención personal es otro aspecto bastante comentado.

Indicar que para atención en temas de telefonía móvil hay dos personas de la operadora de móvil dando soporte en la UPV, Rafa e Inmaculada, extensión 74032.

Además de estas dos personas, las dos administrativas (Carmen y Gema) que trabajan en el Servicio de Infraestructura atienden los trámites y solicitudes de telefonía fija y móvil, extensiones 77788 y 79001.

Raymon de Haro, el técnico de telefonía, está disponible para todas las consultas y gestiones de telefonía fija en la extensión 77998.

Para cualquier tipo de atención dan soporte Fernando Redondo (71059) y Marta Monleón (78902).

Todas las personas que atendemos los servicios de telefonía somos conscientes de que tenemos que dar la mejor atención posible.

Soporte por teléfono:

- Gestión telefónica, 963877788 o extensión 77788.

- Soporte de telefonía fija, 963877998 o extensión 77998.
- Soporte de operador de telefonía móvil en UPV, extensión 74032.
- Soporte para temas de comunicaciones en general, 963879001 o extensión 79001.

Soporte por correo electrónico: telefono@upv.es , moviles@upv.es

Soporte presencial: Edificio de Rectorado

- Otros servicios

También aparece en comentarios el acceso e información de otros servicios. El más demandado es el uso de llamadas por IP, disponible en la UPV. La información de este y otros servicios como la herramienta para identificar llamadas perdidas se describen en la microweb de SDI: <http://www.upv.es/entidades/SDI/infoweb/sdi/367250normalc.html>

Buzón telefónico	
> Introducción	
> Cómo activarlo	
> Consulta y configuración inicial	
> Guía rápida de funcionamiento	
> Manual completo	42Kb
Multiconferencia	
> Servicios de Multiconferencia en la UPV	
> Cómo organizar una multiconferencia de audio para más de 3 participantes	
> Cómo participar en una multiconferencia telefónica	
Fax virtual	
> ¿Qué es el fax virtual?	
> ¿Cómo pido el alta de un fax virtual?	
> Manual usuario fax virtual	494Kb
Cliente software - softphone SIP	
> ¿En qué consiste el servicio?	
> ¿Cómo darse de alta/baja en el servicio?	
> Ejemplos de configuración clientes SIP	366Kb
Monitor telefónico y "click to call" para Outlook	
> ¿Qué es el monitor telefónico?	
> Cómo solicitarlo y coste del servicio	
> Manual de instalación	1,3Mb
> Manual de usuario para Outlook 2003	810Kb
> Manual de usuario para Outlook 2007	705Kb
> Manual de usuario para Outlook 2010 y 2012	648Kb
Desvío a móvil corporativo	
> ¿Qué es y cómo solicitarlo?	

- Manuales

Varias de las respuestas hacen referencia a disponer de manuales sobre teléfonos.

De nuevo, para los teléfonos fijos, el sitio donde encontrar los manuales es la microweb del Servicio de Infraestructuras:

<http://www.upv.es/entidades/SDI/infoweb/sdi/367250normalc.html>

Manuales de telefonía	
> Glosario de términos de telefonía	
> Guía rápida de funcionalidades de telefonía	17Kb
> Guía grupos de captura y captura de llamadas	198Kb
> Guía rápida teléfonos IP Alcatel 4038 y 4068	199Kb
> Manual teléfonos IP Alcatel 4038 y 4068	4,8Mb
> Manual teléfono IP Alcatel 4018	2,6Mb
> Manual Alcatel Temporis 700	614Kb
> Manual Alcatel Temporis 500	1,6Mb
> Manual Alcatel Temporis 45	764Kb
> Manual Alcatel Temporis 32	696Kb

En cuanto a configuraciones en teléfonos móviles, en la misma web, en el apartado de móviles hay información. Cualquier información no encontrada puede ser solicitada a las personas del operador de telefonía que dan soporte en la UPV.

- Temas varios

Hay otros aspectos que aparecen mencionados pero solo en una o dos ocasiones, generalmente, la web del SDI responde a las dudas planteadas (sobre cobertura, desvío de fijo a móvil, etc). Remitimos de nuevo a la microweb y por supuesto a la atención telefónica o presencial.

OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS: BLOQUE GESTORES DE CENTRO DE FACTURACIÓN TELEFÓNICA

Seguidamente presentamos los datos de la encuesta de bloque exclusivo para los gestores de centros de facturación telefónica. Este bloque pregunta sobre las aplicaciones de telefonía. Para cada aplicación, las preguntas son las mismas:

- ¿Utiliza la aplicación?
- ¿Le parece fácil de usar?
- Observaciones y sugerencias

Las opiniones de los encuestados son las siguientes:

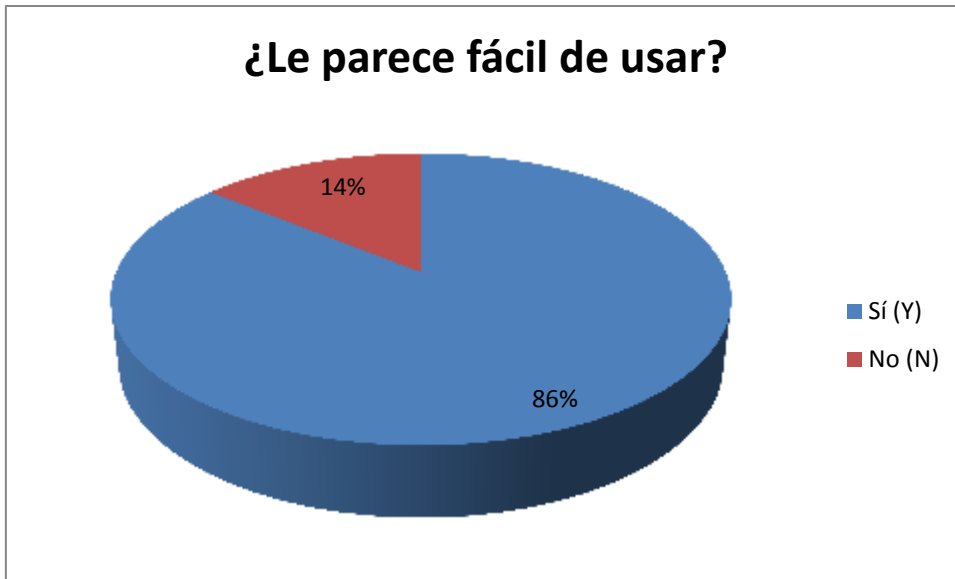
- **APLICACIÓN DE FACTURACIÓN TELEFÓNICA**

En primer lugar consultamos sobre la aplicación que permite consulta el consumo y tráfico de las líneas telefónica, tanto fijas como móviles. Esta aplicación muestra las facturas telefónicas internas de la UPV correspondiente a los centros de facturación telefónica en los que está autorizado el usuario.

El resultado es el siguiente:



El porcentaje de gestores que consultan la facturación con la herramienta de la intranet es bastante elevado, el 76%.



De los usuarios de la aplicación, un 86% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

En el apartado de observaciones y sugerencias hay 8 respuestas que se pueden agrupar en dos aspectos:

- Lentitud de la aplicación
- Formatos de presentación e impresión

Respecto a la velocidad para mostrar los datos, es un tema conocido y en el que llevamos un tiempo trabajando.

En cuanto a los formatos de presentación e impresión, hemos respetado los colores y tamaños corporativos. Cada usuario puede aumentar el tamaño de fuente, con lo que se debería ver el texto más grande. También existe la posibilidad de imprimir en pdf para ver mejor los datos consultados.

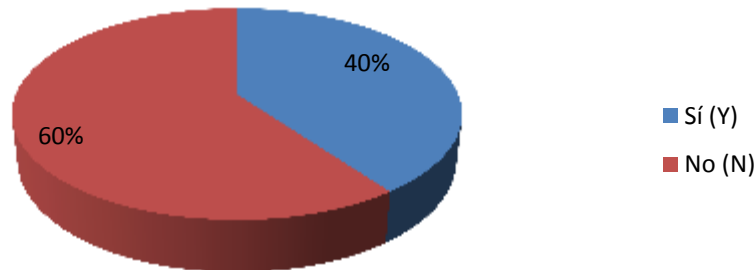
ACCIÓN 6: priorizar la mejora del tiempo de respuesta de la aplicación de “Facturación Telefónica”.

- **APLICACIÓN DE SOLICITUDES DE TRABAJO Y SUMINISTROS DE TELEFONÍA FIJA**

A continuación preguntamos sobre la aplicación que permite solicitar cambios en la infraestructura telefónica y de cableado, así como, consultar el estado de los trabajos pendientes y finalizados.

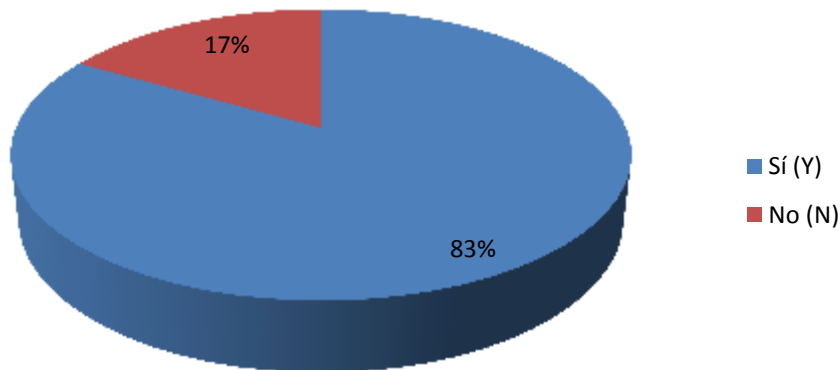
El resultado es el siguiente:

¿Utiliza la aplicación de "Solicitudes de trabajo y suministros de telefonía"?



Solo el 40% de los encuestados utiliza esta aplicación. Esta respuesta tiene mucho sentido ya que muchos de los gestores solo son responsables de telefonía móvil, por lo que no hacen uso de esta aplicación.

¿Le parece fácil de usar?



De los usuarios de la aplicación, un 83% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

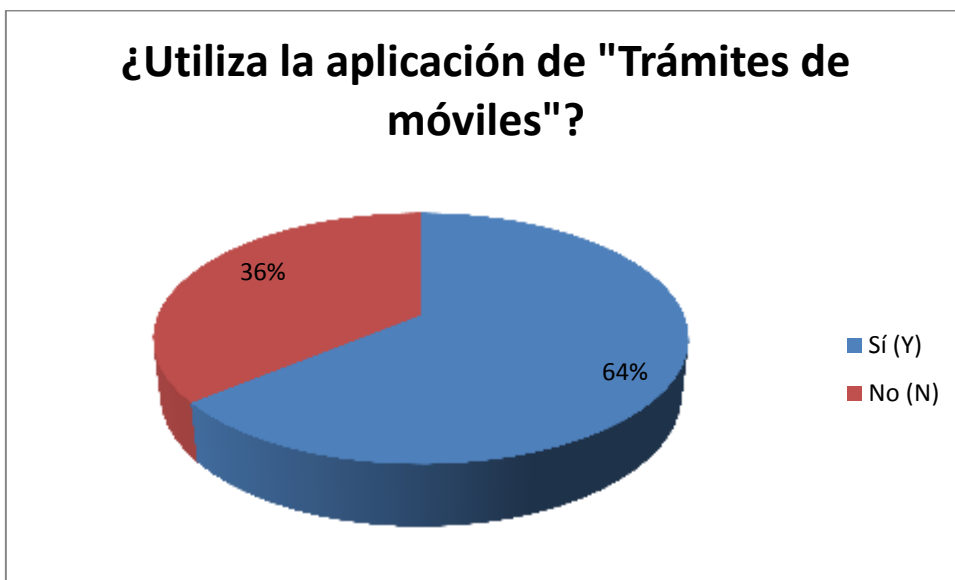
En el apartado de observaciones y sugerencias solo hay 2 respuestas enfocadas a lo mismo, las dudas que en ocasiones genera la aplicación. Tomamos nota para aportar más claridad a la aplicación.

ACCIÓN 7: aclarar términos y descripciones en la aplicación de "Solicitudes de trabajo y suministros de telefonía fija".

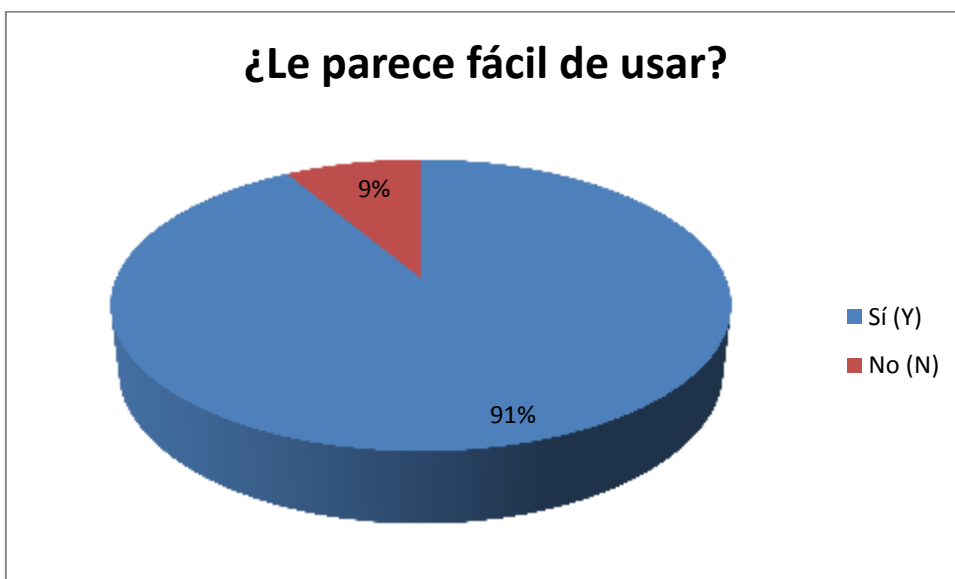
- **APLICACIÓN DE TRÁMITES DE MÓVILES**

Seguidamente las preguntas son para evaluar la aplicación que permite solicitar líneas y terminales móviles, así como, dar bajas y solicitar la configuración de ciertos servicios y tarifas asociadas a la línea móvil.

El resultado es el siguiente:



El porcentaje de usuario no es elevado, posiblemente porque algunos gestores no tienen móviles a su cargo y no necesitan hacer uso de esta aplicación.



De los usuarios de la aplicación, un 91% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

En el apartado de observaciones y sugerencias hay algunas respuestas que no están relacionadas con la aplicación, por lo que las hemos incluido en el bloque anterior. De las 3 contestaciones relacionadas con la aplicación, dos de ellas comentan que a veces necesitan consultar por teléfono antes de saber qué trámite realizar. El SDI está para dar soporte en este sentido.

Una de las observaciones es sobre el proceso de renovación de terminales, en el que interviene el gestor y el usuario de la línea. Solo comentar que en algunos procesos es imprescindible la intervención de las dos figuras, aunque complica el trámite, es necesario que sea así.

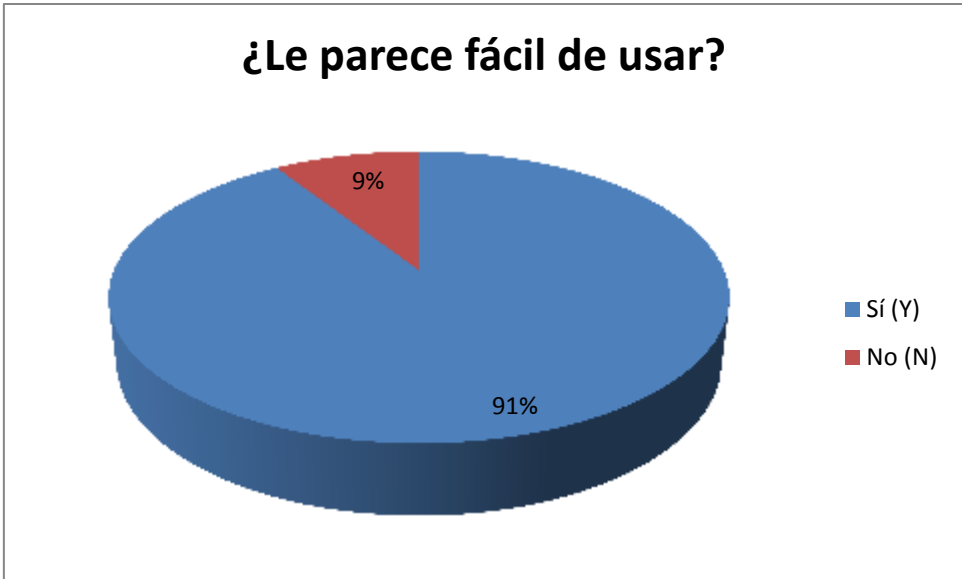
- **APLICACIÓN DE GESTIÓN DE AUTORIZADOS**

La siguiente pregunta es sobre la aplicación de para podrá consultar y gestionar los autorizados en Centros de Facturación Telefónica y dar de alta nuevos autorizados o de baja existentes.

El resultado es el siguiente:



Solo el 30% de gestores que han respondido utiliza la aplicación. El porcentaje es bajo. Puede tener sentido si muchos de los gestores no tienen capacidad (por sus funciones) para autorizar y/o desautorizar a gestores de telefonía.



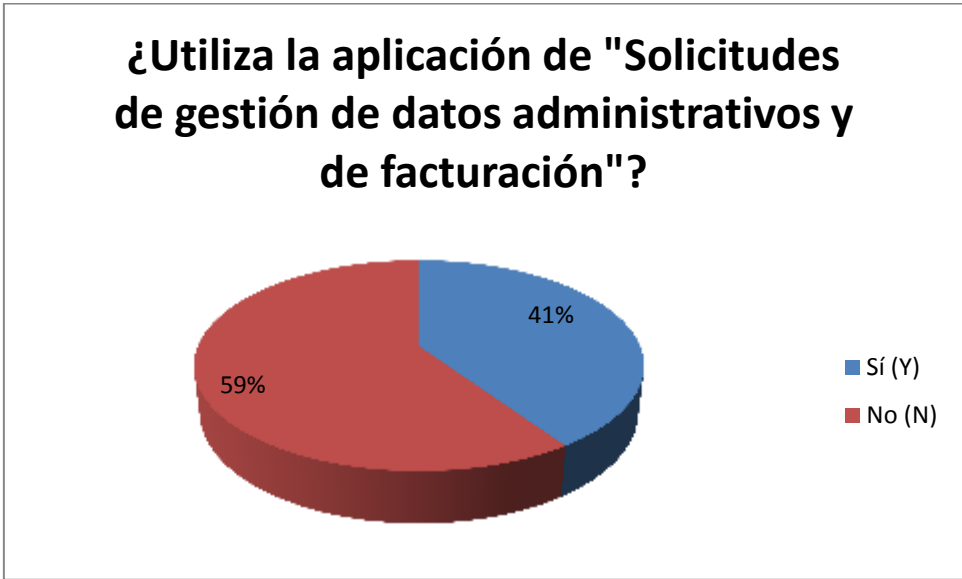
De los usuarios de la aplicación, un 91% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

En el apartado de observaciones y sugerencias solo hay un comentario y no está relacionado con la aplicación.

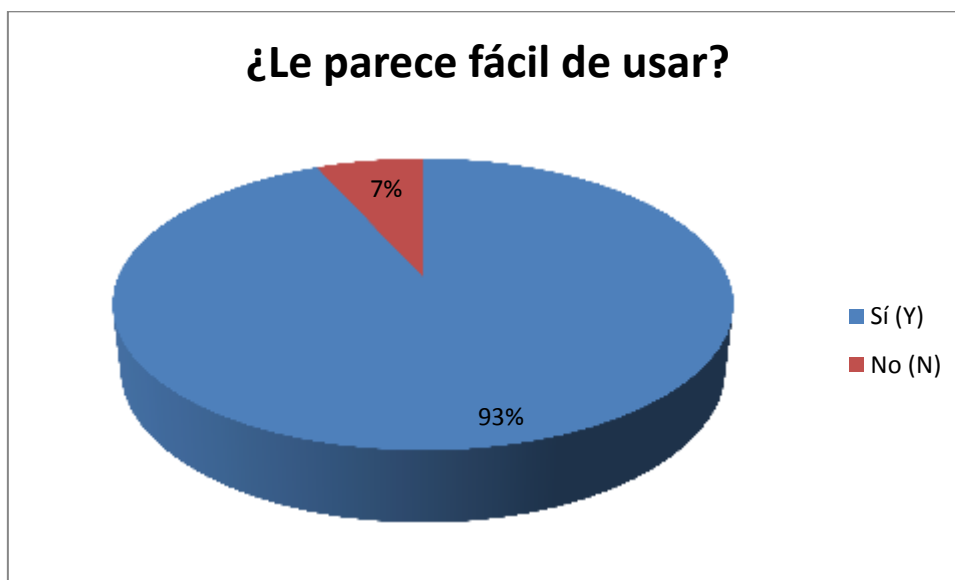
- **APLICACIÓN DE GESTIÓN DE DATOS ADMINISTRATIVOS Y DE FACTURACIÓN**

Continuamos preguntando por la aplicación para consultar y modificar los datos de facturación (centro de facturación y centro de coste) y administrativos (usuarios asignados) correspondientes a las líneas telefónicas fijas y móviles.

El resultado es el siguiente:



Solo el 41% de gestores que han respondido utiliza la aplicación. El porcentaje es bajo. Puede tener sentido si algunos de los gestores no tienen capacidad (por sus funciones) para cambiar de partida presupuestaria los teléfonos, así como para asignar usuarios a extensiones fijas y móviles.



De los usuarios de la aplicación, un 93% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

En el apartado de observaciones y sugerencias solo hay un comentario sobre cómo asignar más de un usuario a una extensión de telefonía fija. Junto a cada extensión está la opción de “Añadir usuario a la extensión” aunque ya tenga usuario asignado. Si se realiza la acción en este caso, lanza el siguiente mensaje:

“La extensión indicada ya tiene usuarios asignados.

Si desea cambiar el usuario de la extensión, cancele esta acción y elimine el antiguo usuario. Si desea añadir un usuario y conservar los actuales continúe. Si continua se informará por correo electrónico a los actuales usuarios.

¿Desea continuar? “

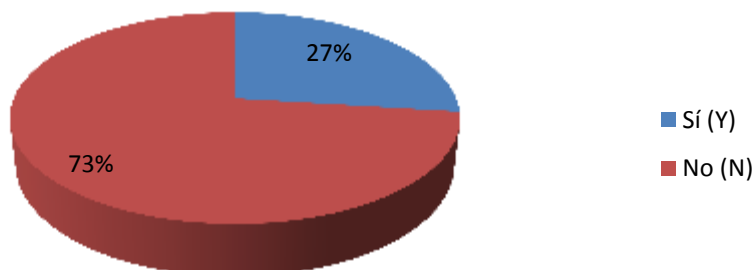
Permitiendo asignar más de un usuario.

- **APLICACIÓN DE CONFIGURACIÓN DE LAS EXTENSIONES TELEFÓNICAS**

La siguiente cuestión es sobre la aplicación que permite consultar y modificar la configuración de las extensiones fijas (categorías de tráfico, desvíos, grupos, nombres visualizados, ...).

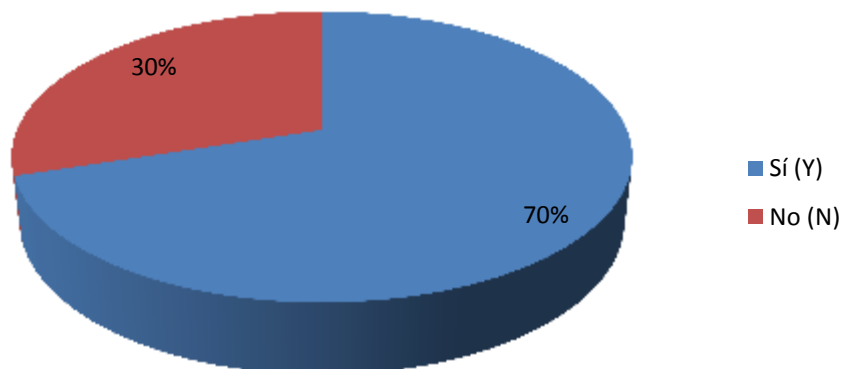
El resultado es el siguiente:

¿Utiliza la aplicación de "Configuración de las extensiones telefónicas"?



Solo el 27% de gestores que han respondido utiliza la aplicación. El porcentaje es bajo. Esta respuesta tiene sentido ya que muchos de los gestores solo son responsables de telefonía móvil, por lo que no hacen uso de esta aplicación.

¿Le parece fácil de usar?



De los usuarios de la aplicación, un 70% la considera fácil de usar. Este dato lo consideramos correcto, aunque podría ser mejor.

En el apartado de observaciones y sugerencias, hay varios comentarios sobre diferentes aspectos. Alguno relacionado con la presentación en pantalla, que como indicamos anteriormente, se puede mejorar aumentando el tamaño de letra en la intranet.

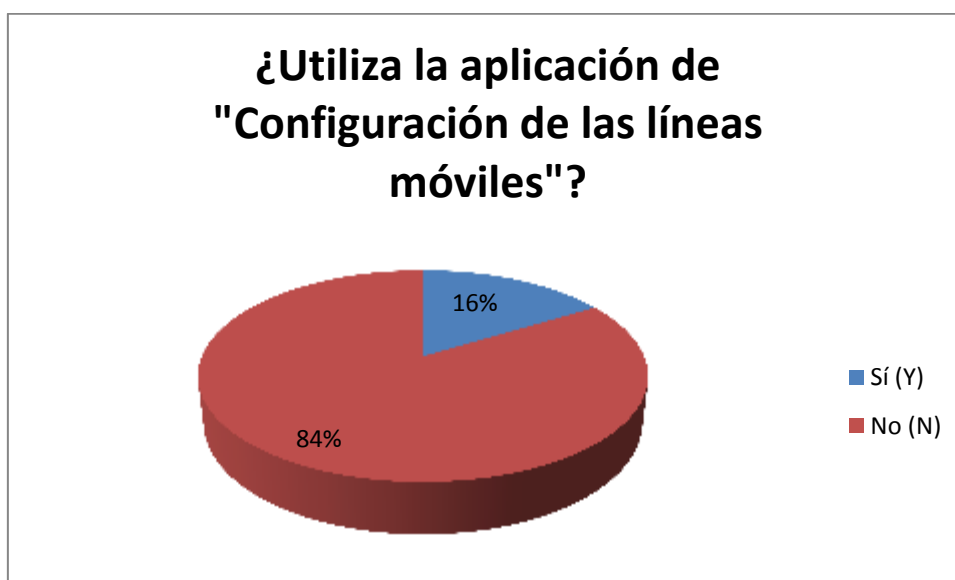
Dos de los comentarios están relacionados con la confusión para asociar un teléfono con un usuario y que aparezca en la ficha web o que se presente el nombre al llamar en el terminal telefónico. Tomamos nota.

ACCIÓN 8: recordar a los usuarios la diferencia entre nombre visualizado asociado a una extensión de telefonía fija y teléfono principal, así como las implicaciones.

- **APLICACIÓN DE CONFIGURACIÓN DE LAS LÍNEAS MÓVILES**

La última pregunta es relativa a la aplicación para consultar la configuración de las líneas móviles (categorías de tráfico, extensión corporativa, bonos de datos, ...) asociadas a un centro de facturación telefónica.

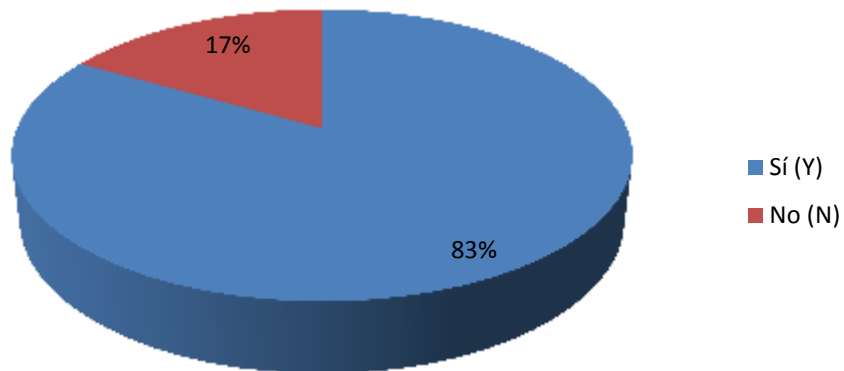
El resultado es el siguiente:



Solo un escaso 16% de gestores que han respondido utiliza la aplicación que permite consultar la configuración de líneas de móvil de un CFT.

El uso es muy bajo. Puede deberse a diversos motivos: la aplicación lleva poco tiempo en marcha, cada usuario puede consultar la configuración de su línea desde la intranet, desde hace un tiempo cada usuario recibe mensualmente la configuración de su línea, que los gestores no entran al detalle de configuración de líneas si no son propias, etc. No tomamos acciones.

¿Le parece fácil de usar?



De los usuarios de la aplicación, un 83% la considera fácil de usar. Lo consideramos correcto.

Como conclusión general al análisis del bloque relacionado con las aplicaciones, consideramos las aplicaciones de telefonía son fáciles de usar, por lo que seguiremos desarrollando en la misma línea.

RESUMEN ACCIONES

Seguidamente quedan resumidas las acciones concretas a realizar por la parte de Comunicaciones del Servicio de Infraestructuras:

ACCIÓN 1: incluir un enlace a la microweb en los correos de telefonía.

ACCIÓN 2: utilizar el correo electrónico para informar a todos los usuarios de telefonía, no solo a los gestores, de información especialmente relevante. Valorar incluir información en el correo mensual de consumo de telefonía móvil.

ACCIÓN 3: difundir los teléfonos de atención a consultas sobre telefonía fija y móvil.

ACCIÓN 4: revisar los tipos de información solicitados por los encuestados y prepararla. Revisar con la ACCIÓN 2.

ACCIÓN 5: en caso de cambio de tarifas de móvil, informar tanto a los gestores como a los usuarios del servicio.

ACCIÓN 6: priorizar la mejora del tiempo de respuesta de la aplicación de “Facturación Telefónica”.

ACCIÓN 7: aclarar términos y descripciones en la aplicación de “Solicitudes de trabajo y suministros de telefonía fija”.

ACCIÓN 8: recordar a los usuarios la diferencia entre nombre visualizado asociado a una extensión de telefonía fija y teléfono principal, así como las implicaciones.