



Protocol sobre com notificar incidències en els equipaments audiovisuals i informàtics durant les classes en aules i aules d'informàtica

INFORMACIÓ DIRIGIDA AL PDI DE L'ESCOLA

DE PART DE: ADMINISTRACIÓ DE CAMPUS i DIRECCIÓ D'ESTUDIS DEL CENTRE

Amb el present escrit volem recopilar i actualitzar el protocol a seguir davant d'incidències a les aules i a les aules informàtiques.

Amb freqüència considerem que les instal·lacions d'informàtica i d'audiovisuals són el mateix, però us recordem que els a l'hora de notificar i solucionar els problemes no son els mateixos:

- Per a **problemes sobre audiovisuals i maquinari** (PC, canó,...) recorrerem al “PTGAS de Serveis comuns de l'Escola” (és a dir el PTGAS de consergeria principal del campus) a través de trucada a la seva extensió telefònica: 2510 o 2089.
- Per a **problemes de funcionament del programari informàtic** recorrerem al “PTGAS del Servei d'informàtica” a través de l'eina CAU-TIC.

És cert que de vegades tots ens trobem que no tenim clar quin és el problema d'un mal funcionament i la seva causa, així que, com a criteri general, ho notificarem al personal de consergeria (present des de les 8h del matí fins a 8h de la tarda).

Aules de docència:

- Per als problemes que hi hagi amb l'ordinador, canó, so, etc. cal demanar ajuda a consergeria, que normalment poden solucionar-ho. Per no haver de desplaçar-nos des de l'aula on fem classe fins a l'edifici de la consergeria podem telefonar-los (posarem com a recordatori els telèfons d'avís en cartells visibles a l'aula: 973 70 2089 i 973 70 2510).
- Per solucions a avaries de més envergadura, es comunicarà a consergeria, que prendran nota i ho comunicaran a l'administració del campus, que al seu torn s'encarregarà de gestionar la solució amb el servei d'empreses externes.

Aules d'informàtica:

- Per als problemes que hi hagi en l'aula amb l'ordinador, canó, so, etc. cal demanar ajuda a consergeria, que normalment poden solucionar-ho. Per no haver de desplaçar-nos des de l'aula on fem classe fins a l'edifici de la consergeria podem telefonar-los (posarem com a recordatori els telèfons d'avís en cartells visibles a l'aula: 973 70 2089 i 973 70 2510).

- Si el problema és de programari, caldrà fer una incidència al CAU-TIC, o bé, si és molt urgent, es pot trucar al telèfon SIC d'atenció d'urgències 973 70 20 49 (el seu horari és de 9h a 14h i de 16h a 18h), que estarà també en un cartell a l'aula. No obstant això, en aquests casos és poc probable que es resolgui immediatament el problema per a poder continuar la classe en curs, habitualment el problema triga uns dies a resoldre's convenientment.

Si detecteu que a l'aula d'informàtica algun dels ordinadors dels alumnes no funciona i aparentment està tot connectat, caldria anotar el número de l'aula i el número de l'ordinador (està en una etiqueta enganxada darrera de l'ordinador), i comunicar-ho a la consergeria. Moltes vegades els estudiants es canvien d'ordinador i no ens diu res al professorat, però estaria bé preguntar al final de la classe, ja que si ningú té constància que no funciona aquell ordinador, no es detecta i no s'arregla.

En ocasions els estudiants utilitzen el seu portàtil en comptes dels ordinadors de l'aula, o ambdues coses, si no hi ha ordinadors per a tothom. Intentarem posar endolls per als portàtils a totes les taules (o preferentment a la fila del fons) a les aules d'informàtica; de moment, si algun alumne desendolla algun dels equips de l'aula, assegureu-vos que torni a quedar endollat en acabar la classe, per no perjudicar les classes següents. També hem detectat que de vegades alguns estudiants utilitzen els ratolins dels equips de l'aula, ja que ens trobem que no hi son o bé no estan connectats als ordinadors. En algun cas s'ha produït també algun robatori, per tant es compraran mecanismes antirobatori, i es revisaran les taules per dificultar la manipulació de cables i endolls.

Des del SIC també faran properament les actuacions següents:

- Deixaran una caixa de 5 ratolins a l'edifici A, i una altra a l'edifici 4 (a les pròpies aules informàtiques), a disposició del PDI.
- Reforçaran l'estoc de PCs i monitors per no deixar llocs de treball descoberts a les aules d'informàtica mentre s'envien alguns PCs a reparar, i poder deixar l'equip de substitució a l'aula quan es gestiona una avaria.
- Reforçaran l'estoc de portàtils de contingència a la consergeria, així com de petit equipament (punter làser, ratolí, teclat, webcam, etc.) per poder substituir aquest equipament a l'aula en cas de necessitat.

Esperem que seguint tothom aquestes recomanacions, aconseguim millorar la resolució de les incidències que es presenten en els equips de l'aula, i evitem la sensació de nerviosisme/impotència del professor/a quan es troba amb una incidència que li dificulta o impedeix impartir la classe.

Si algú te suggeriments sobre noves observacions a incorporar a aquest Protocol, pot fer-les arribar a Sra Emma Marco: cafiv.administracio@udl.cat

Emma Marco

Cristina Fernández

Administració de campus

Direcció d'Estudis ETSEAFiV