

Laboratorios Virtuales de Lectoescritura (LVL) y de Matemáticas (LVM)

E. Soporte a usuarios docentes
Centro de Atención al Usuario (CAU)
Protocolos de funcionamiento
Exp.: 029/14-SV
Lote 1 y Lote 2

19/10/15

Laboratorios Virtuales de Lectoescritura (LVL) y de Matemáticas (LVM)

E. Soporte a usuarios docentes Centro de Atención al Usuario (CAU)

Protocolos de funcionamiento

Exp.: 029/14-SV

Lote 1 y Lote 2

Control Documental

Proyecto	"SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO, PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN LABORATORIO VIRTUAL DE LECTOESCRITURA Y UN LABORATORIO VIRTUAL DE MATEMÁTICAS" Exp.: 029/14-SV
Entidad de destino	Red.es - Gobierno de Extremadura. Consejería de Educación y Cultura
Título	E. Soporte a usuarios docentes. Centro de Atención al Usuario (CAU). Protocolos de funcionamiento Exp.: 029/14-SV Lote 1 y Lote 2
Versión	v 3.0
Fecha edición	19/10/15
Fichero	Sub2 E Soporte a usuarios docentes – Protocolos de funcionamiento v3.pdf
Autor(es)	María José Carbonell Quiles, Norberto Poveda Naharro
Resumen	Protocolos de funcionamiento del Centro de Atención al Usuario.



Laboratorio Virtual
de Lectoescritura



Laboratorio
Virtual de
Matemáticas

Laboratorios Virtuales de Lectoescritura (LVL) y de Matemáticas (LVM)

Centro de Atención al Usuario (CAU)

Protocolos de funcionamiento

Índice

Destinatarios

Horario

Tipos de comunicación

Catalogación de los servicios

Tiempos para respuesta y para resolución

Establecimiento de prioridades

Proceso de prestación del servicio de asesoría técnica y pedagógica

Incidencias fuera del alcance del CAU

Destinatarios

- **Docentes** de hasta un máximo de **96 centros** seleccionados por la Consejería de Educación por cada lote.
- **Docentes** participantes en acciones de formación presencial.
- **Docentes** del Programa Comunic@.

Horario

Lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas.

Tipos de comunicación

- A. Comunicación **telefónica**
- B. Comunicación mediante **correo electrónico**.

Catalogación de los servicios

- A. **Asesoría Técnica.** Tipos:
 - A1. **Resolver** duda/consulta
 - A2. **Registrar** aportación/sugerencia
- B. **Asesoría Pedagógica.** Tipos:
 - B1. **Resolver** duda/consulta
 - B2. **Registrar** aportación/sugerencia

Tiempos para respuesta y para resolución

A. En asesoría **Técnica**

Prioridad	Alta	Media	Baja
Tiempo Máximo Resolución	6h.	8h.	24h.
Tiempo Medio Resolución	2h.	4h.	12h.

B. En asesoría **Pedagógica**

Prioridad	Alta	Media	Baja
Tiempo Respuesta	6h.	8h.	24h.
Tiempo Máximo Resolución	8h.	12h.	48h.

• **El tiempo máximo de resolución (Tmax)**, se considera el periodo máximo que transcurre desde la comunicación de la consulta hasta la **resolución** de la misma. Los tiempos de **resolución** computarán siempre en horario laboral, que a efectos del presente Pliego se define de lunes a viernes, de 9:00h a 17:00h.

• **El Tiempo de respuesta (Tr)** de consultas es el periodo transcurrido desde su comunicación hasta la **respuesta** del centro de gestión de la empresa adjudicataria.

Si el usuario no ha realizado previamente al servicio el Plan de instalación, el tiempo de resolución contará a partir de la realización de la instalación.

Establecimiento de prioridades

Alta: La consulta técnica se debe atender a la mayor brevedad posible.

Media: La consulta técnica puede ser aplazada o está planificada lo suficientemente lejos en el tiempo para permitir una respuesta sin pérdida de productividad

Baja: No existe una urgencia formal para atender la consulta técnica y el trabajo normal puede continuar hasta la respuesta

ALTA	MEDIA	BAJA
No puede trabajar	Trabaja con dificultad	Necesita una aclaración/información

Proceso de prestación del servicio de asesoría técnica y pedagógica

El Centro de Atención al Usuario debe proporcionar una respuesta y aportar una solución al usuario antes de que se cumpla el tiempo máximo establecido según prioridad.

Se considerará prestado el servicio a partir del momento en el que el Centro de Atención al Usuario proporcione la solución.

Si el usuario no ha realizado previamente el plan de instalación el tiempo de resolución no comenzará a contar hasta que realice el plan de instalación.

Incidencias fuera del alcance del CAU

El CAU redirigirá al docente (usuario del servicio) a la Consejería de Educación cuando la solución sea competencia de la misma y esté fuera del alcance del CAU.

Incidentes CAU / Consejería de Educación:

INCIDENCIAS/CONSULTAS	CONTACTO
A. Forma de acceso a los LV	milagrosubio@educarex.es
B. Problemas con las credenciales de acceso de Rayuela	José Carlos, josecarlossanchez@educarex.es 924006703 CAU Rayuela 924004050
C. Asignación incorrecta de grupos-docente	milagrosubio@educarex.es , para derivar a Concha Giovanetti
D. Problemas de acceso como responsable de seguimiento de los centros (perfil orientador y equipos directivos)	Dependerá, si el problema es por el perfil de Rayuela (es decir, el docente accede como profe, pero no le reconoce el perfil de orientador), la propia empresa tendrá que ver si la consulta a la BBDD es correcta. Si es correcta, a milagrosubio@educarex.es para derivar a Concha Giovanetti
E. Funcionamiento inadecuado de la conexión a Internet en el centro educativo	CAAT: 924004060
F. Dispositivos que no cumplen los requisitos mínimos, determinados por la empresa para el proceso de instalación	Ramón Almodóvar: 924 00 67 70 ramon.almodovar@gobex.es
G. Programa Comunic@. Protocolos de organización en centros.	Clarisa Vázquez Telf: 924 00 68 14 clarisa.vazquez@gobex.es
F. Otras	milagrosubio@educarex.es

En todos los casos, con la única excepción de las incidencias tipo **F**, el CAU no pone en contacto directo al usuario con la Consejería de Educación, sino que hace de intermediario.

En las incidencias tipo **F** el CAU redirigirá al docente usuario del servicio a la Consejería de Educación.