

		SISTEMA DE ACCESO A RECURSOS TECNOLÓGICOS	MCGE Directriz ed1 v.1: Fecha: ENERO 2021 AÑO: 2021 Página 1 de 2 Responsable: Directora / Coordinador tecnológico / Personal administrativo
3.3. TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		3.3.1. Tecnología y web	

De acuerdo con la Guía del Nivel Avanzado con RSU, se recogen en este documento las actividades de prestación del servicio que orientan la gestión de los compromisos relacionados con este proceso y que se recogen en la nueva edición de la Carta de Servicios.

Las actividades se desarrollan en el Centro y en las Aulas sin distinción. En todas las islas se dispone de los correspondientes documentos que aseguran que la prestación del servicio es homogénea para todos los estudiantes matriculados.

Los dos compromisos de la Carta de Servicios relacionados con este proceso son:

Nº 19: Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales y la sociedad en general. 3 incidencias mensuales de media.

Nº 20: Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.

En ambos compromisos, los responsables de su cumplimiento son los mismos del proceso 3.3.1. y que se recogen en el documento 3.2.1. RCGE Identificación de procesos y propietarios.

Como en cualquiera de los compromisos que aparecen en la Carta de Servicios, el Centro controla que se asegure el cumplimiento del mismo de acuerdo con la documentación que rige todo el proceso 3.2.3. Carta de Servicios.

Las acciones que desarrolla el Centro para que se cumpla el compromiso nº19 son la revisión de la información publicada en la página web de forma periódica en las distintas secciones que la integran. Se publican todas las noticias en la página principal, junto con la oferta de cursos de extensión programados. Los estudiantes ven actualizada la página donde se incluyen las grabaciones de aquellas clases tutorías que los tutores han realizado y que han optado por grabar. También encuentran todas las incidencias que se hayan producido respecto a la programación inicial de las tutorías establecidas para el curso.

Como ejemplo claro de actualización en tiempo real, hay que señalar toda aquella que desde la declaración del estado de alarma por la pandemia de COVID19 fue incluyéndose en la página web al mismo tiempo que se recibía y que la directora, además, comunicaba a los afectados de forma directa a través de Akademos.

Del mismo modo, puede señalarse toda la información relacionada con la realización de las Pruebas Presenciales, la plataforma AvEx y todos los aspectos en los que trabajó el Centro para que dichas pruebas pudiesen realizarse con la normalidad que la situación permitía.

		SISTEMA DE ACCESO A RECURSOS TECNOLÓGICOS	MCGE Directriz ed1 v.1: Fecha: ENERO 2021 AÑO: 2021 Página 2 de 2 Responsable: Directora / Coordinador tecnológico / Personal administrativo
3.3. TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		3.3.1. Tecnología y web	

Para el cumplimiento del compromiso número 20, el Centro y las Aulas disponen de la infraestructura necesaria para que la wifi alcance todas las instalaciones. Además, en cada una de las sedes, los estudiantes cuentan con ordenadores de libre uso a los que pueden acceder en el horario de apertura habitual. Los planes de Mantenimiento de equipos informáticos y de Mantenimiento preventivo de equipos informáticos aseguran su correcto funcionamiento.

Además de los registros internos que recogen las posibles incidencias que se hayan podido producir relacionadas con estos compromisos, el Centro elabora un informe de seguimiento en cada uno de los cuatrimestres sobre la totalidad de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios. Cualquier persona que detecte una incidencia puede comunicarla directamente a través de los buzones habilitados a tal efecto con la cumplimentación del formulario correspondiente.

A partir de aquí, si fuera el caso, se pasa a la comunicación de la incidencia al responsable y gracias al mantenimiento correctivo se soluciona en el menor espacio de tiempo posible.

Los registros internos de cada una de las sedes dan fe de los pasos dados y del tiempo transcurrido desde el aviso a la resolución.