

# 1 Protocolo de actuación de



## 01.PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE MI CENTRO

### COMUNICACIÓN DE PROBLEMA:

¿Qué pasos se dan en mi centro para comunicar la incidencia?

¿Existe algún documento, hoja de registro?

¿Cómo se comunica la resolución de las mismas?

### DESCRIBE EL PROCEDIMIENTO DE TU CENTRO

En un primer nivel, tenemos que

decidir cómo vamos a actuar dentro del entramado escolar, qué actuaciones internas se llevarán a cabo ante una incidencia. Las personas que servirán de referencia en este proceso son **tanto** las secretarías de los centros como **el Equipo Directivo** y los **COFOTAP**. Pero es importante designar a la persona responsable de que este protocolo se difunda en primer lugar, se comprenda y se lleve a cabo.

Es importante determinar qué protocolo se debe seguir en el centro, y sobre todo, los canales de comunicación, y quién es el receptor de esa información. Esto se puede realizar en cada centro de formas muy diversas:

- Cuadernos de incidencias físicos o digitales compartidos donde el profesorado apunta las incidencias.
- Formulario digital creado por el Cofotap para la recogida de las mismas.
- Herramientas digitales específicas para la gestión de tickets, como Redmine.
- ...como sea que se haya decidido en tu centro y que no pase porque la gente le diga de viva voz o por teléfono al secretario o a la persona COFOTAP lo que no funciona cuando se encuentren por el pasillo.

Por cualquiera de estos medios la información que no debería faltar a la hora de dar parte de una incidencia es:

- Persona que detecta la incidencia
- Fecha
- Equipo afectado: ordenador, PDI, proyector...
- Ubicación del mismo: aula, despacho, departamento
- Descripción del problema

El procedimiento debe establecer cómo se informará de la resolución de la incidencia, que puede ser en el caso físico incluir un campo en el parte a rellenar por la persona responsable o algún tipo de notificación digital donde se indique la fecha de su resolución o a qué recurso se ha derivado.

Fecha y hora	Equipo, Pizarra, Sala	Profesor/a	Problema detectado	Resolución (Coordinadora)

*Ejemplo de hoja de cuaderno de incidencias físico de un centro*

La mayor parte de las incidencias técnicas que se producen en los centros educativos pasan muchas veces por un cable mal conectado, o apagar y volver a encender algo, lo que no entraña gran dificultad cuando se resuelven de una en una si bien pueden ser grandes consumidores de tiempo para la persona responsable cuando el volumen de equipos del centro sea considerable. Algunos consejos para minimizar esto pueden ser:

- Incidir en la formación técnica básica del profesorado para que sea autónomo.
- Remarcar la necesidad de detallar con precisión las incidencias para facilitar el trabajo de la persona que tiene que solucionarlas.
- Formar a alumnado "delegado TIC" para que puedan colaborar con el profesorado para esas pequeñas incidencias.

Si aún así, la incidencia persiste podemos y debemos acudir a otros recursos, que detallamos en los siguientes apartados.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



---

Revision #4

Created 14 February 2023 19:36:50 by Ana López Floría

Updated 30 March 2023 10:37:29