
1. Canvis a SAU (Servei d'Atenció a l'Usuari)

SAU, el servei de suport tècnic per a centres educatius, està patint una sèrie de transformacions per millorar-ne l'eficiència i la usabilitat. Aquestes són les principals novetats:

- **Nou nom:** Es proposa un canvi en la denominació del servei, probablement per adaptar-lo a una nova estructura organitzativa o per millorar-ne la identificació.
- **Nou portal:** Es crearà una nova plataforma més intuïtiva per gestionar les consultes i incidències de manera més àgil.
- **Nova aplicació d'escriptori:** Es desenvoluparà una eina específica per a ordinadors que facilitarà l'accés al servei i permetrà gestionar incidències sense necessitat d'obrir un navegador.

A més, es proporcionarà **documentació i recursos multimèdia** per facilitar l'adaptació als canvis, com ara:

- **Vídeo explicatiu ÀTOM:** Es tracta d'un material audiovisual per introduir els canvis i explicar-ne les funcionalitats.
 - **Documents en format PDF i PPTX:** Contenen informació detallada sobre les millores implementades i com aquestes impactaran en els centres educatius.
-

2. Revisió del flux d'incidències

Un dels objectius de la sessió ha estat **optimitzar el procés de gestió d'incidències** per reduir la càrrega administrativa i millorar la resposta tècnica. Es proposen diverses millores:

1. **Confirmacions innecessàries:** No es demanarà la confirmació de l'adreça del centre ni de l'horari de contacte més enllà de l'1 de novembre si ja està informat al perfil de l'usuari que fa la petició.
2. **Informació redundant:** Si el sistema ja disposa d'una dada (per exemple, quin sistema operatiu té l'equip), no es demanarà novament.
3. **Verificació d'embalatge:** Si l'usuari ja ha indicat que l'equip està preparat i embalat, no es tornarà a preguntar.
4. **Evitar sol·licituds reiteratives:** Es comprovarà primer si una incidència ha estat registrada abans de demanar informació addicional.
5. **Limitació de peticions de fotografies i vídeos:** No es requeriran imatges per incidències bàsiques (problemes amb la wifi, ratolí, teclat, carregador, etc.), ni per confirmar informació ja proporcionada.

Aquestes mesures tenen com a objectiu agilitzar la resolució de problemes tècnics i evitar la sobrecàrrega de gestió per part dels docents i administradors.

3. Regularització d'equips docents i PAE

S'ha iniciat un nou procés de **regularització d'ordinadors per a docents i personal d'administració i serveis (PAE)** per al curs **2024-2025**. Els punts clau són:

- **Cal fer una demanda explícita** per obtenir un dispositiu, similar al sistema de “matrícula viva” utilitzat per a l'alumnat.
- **Termini:** Obert des de l'**11 de febrer fins al 4 de març**.
- **Desplegament d'ordinadors:** Es farà de manera progressiva durant els mesos de **febrer i març**.
- **Condicions per accedir a un dispositiu:**
 - Cal que l'inventari de l'aplicació **INDIC** estigui al dia.
 - Si hi ha equips disponibles al centre, no es permetrà demanar-ne de nous.
 - El nombre de portàtils assignats ha de **correspondre amb el nombre de docents registrats** al sistema.

L'objectiu d'aquest procés és garantir que tots els docents disposin d'un equip actualitzat, alhora que s'optimitza la distribució dels recursos informàtics.

4. Optimització dels recursos

Per millorar la gestió dels equips disponibles als centres educatius, es proposa:

- **Justificació de la nova mesura:**
 - Evitar l'acumulació d'equips en desús que es poden fer malbé.
 - Millorar la seguretat dels dispositius, emmagatzemant-los en centres logístics en comptes de deixar-los sense ús a les escoles.
 - Assegurar que els equips en desús es redistribueixin adequadament.
- **Redistribució dels equips:**
 - Els centres que hagin perdut alumnat rebran menys dispositius.
 - Si un centre necessita més equips en el futur, s'aplicarà el sistema de **Matrícula Viva**.
- **Procés de recollida:**
 - Un proveïdor contactarà amb els centres per gestionar la retirada dels equips sobrants.
 - Els equips seran netejats i reassignats per a **noves matriculacions o incidències tècniques**.

5. Condicions d'ús de les TIC

Es recorda la normativa establerta per l'**Instrucció 8/2020**, que regula l'ús dels dispositius digitals dins de l'Administració de la Generalitat. Els punts més importants són:

- **Control i seguiment** per part de l'Administració sobre els dispositius TIC.
- **Responsabilitat de l'usuari** de fer còpies de seguretat de les seves dades.
- **Gestió d'averies i robatoris:**
 - Les incidències han de ser reportades al SAU.
 - En cas de robatori o pèrdua, cal presentar una denúncia oficial.
- **Retorn d'equips:** Quan un docent canvia de centre o es desvincula del Departament d'Educació, ha de retornar el dispositiu assignat.

L'acceptació d'aquestes condicions es fa automàticament en iniciar sessió, enrolar un dispositiu o accedir a Office 365.

6. Intel·ligència Artificial en educació

L'ús de la IA a l'aula s'està debatent a nivell europeu i ja es considera una tecnologia d'**alt risc** en el Reglament d'IA de la Unió Europea. Algunes recomanacions clau són:

- **No hi ha cap prohibició explícita** d'ús de la IA a educació, però cal **extremar precaucions**.
- **Limitacions per edats:**
 - **Menors de 13 anys:** **Prohibit** fer servir IA generativa com ChatGPT o Gemini.
 - **De 13 a 18 anys:** Pot ser utilitzada **només amb autorització expressa de les famílies**.
- **Evitar l'ús de la IA per avaluar o orientar aprenentatges** sense supervisió humana.
- **No introduir dades personals** d'alumnes o docents en eines d'IA generativa.

Impacte mediambiental de la IA

- **Cada consulta a ChatGPT consumeix 3 vegades més energia que una cerca a Google.**
 - **Generar un text de 100 paraules amb IA consumeix 0.5 litres d'aigua.**
 - Cal apostar per estratègies de treball més sostenibles i fer un ús racional d'aquestes tecnologies.
-

