



CARTA DE SERVICIOS

CENTRO GUADALINFO DE MONTALBÁN
CÓRDOBA

■ MISIÓN:

La Red de centros Guadalinfo a la que pertenece el centro de Montalbán trabaja activamente para dar a conocer a la ciudadanía, a través de distintas iniciativas y actividades, las ventajas de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación como medio de desarrollo a todos los niveles (personal, local, profesional,...).



■ SERVICIOS DEL CENTRO:

INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y COMUNICACIÓN:

- ♦ El/La dinamizador/a asesora sobre las necesidades de los usuarios/as.
- ♦ Servicios, actividades realizadas, planificadas o potenciales:
 - ♦ Cursos presenciales / "on line".
 - ♦ Talleres.
 - ♦ Actividades presenciales / "on line".
- ♦ Equipamiento Tecnológico para el acceso a la Sociedad de la Información por la ciudadanía: características básicas de ordenadores, telefonía móvil, televisión digital terrestre...
- ♦ Uso y aprovechamiento del equipamiento tecnológico:

- ♦ Navegación por internet.
 - ♦ Uso y manejo de aplicaciones informáticas.
 - ♦ Tratamiento digital de fotografías, vídeo, audio, etc.
 - ♦ Impresión y copias de documentos.
 - ♦ Digitalización de documentos con escáner.
- ♦ Cuestiones relacionadas con el Plan Andalucía Sociedad de la Información (ASI).

HORARIO DE ACCESO LIBRE PARA EL USO Y APROVECHAMIENTO DE EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO.

El equipamiento tecnológico de los centros está a disposición de todos los/as usuarios/as durante algunas horas en el horario de acceso libre, para:

- ♦ Navegar por Internet:
 - ♦ Buscar información.
 - ♦ Usar el correo electrónico, chats, foros, y otras formas de comunicación en red.
 - ♦ Realizar trámites administrativos.
 - ♦ Buscar o cambiar de trabajo, acceder a cursos de formación on line, teletrabajar...
 - ♦ Aportar / subir contenidos a la red (Wikanda, comunidades virtuales, blogs, etc.).
 - ♦ Participar en plataformas / webs de democracia electrónica y redes ciudadanas (Programa Participa en Andalucía).
 - ♦ Solicitud y obtención de certificado digital.
- ♦ Utilizar aplicaciones informáticas:
 - ♦ Procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones.
 - ♦ Programas de tratamiento fotográfico, diseño técnico/gráfico y edición de vídeo.
 - ♦ Creación de sitios web, blogs, comunidades virtuales...
 - ♦ Aplicaciones de contabilidad básica para asociaciones ciudadanas / autónomos / micropymes
- ♦ Realizar impresiones o copias de documentos.
- ♦ Digitalizar documentos a través del escáner.

FORMACIÓN.

El centro Guadalinfo de Montalbán ofrece a sus usuarios/as formación de acceso a la Sociedad de la Información para fomentar la realización tanto personal como profesional de los/las usuarios/as, así como proporcionar herramientas de ocio, mejorar las relaciones afectivas, y como medio para el reconocimiento ajeno:

- ♦ Manejo básico de ordenadores, telefonía móvil...
- ♦ Utilización de aplicaciones informáticas básicas y avanzadas.
- ♦ Conexión, acceso y navegación en Internet.
- ♦ Creación de cuenta de correo electrónico, mecanismos básicos de comunicación en red (chat, foros...).
- ♦ Identidad y seguridad en la red: certificado digital, firma digital, posibilidades del D.N.I. electrónico...
- ♦ Programas, servicios y URL de mayor utilidad / interés para la ciudadanía en su vida diaria (buscadores, trámites on line, compras on line, acceso a periódicos digitales, portales de empleo, acceso a cursos de formación on line...).
- ♦ Creación de contenidos y aportación de los mismos a la red: comunidades virtuales, Wikanda, Blogs...
- ♦ Administración electrónica.
- ♦ Participación ciudadana en la red, democracia electrónica: Participa en Andalucía.
- ♦ Voluntariado digital: Programa "Andalucía Compromiso Digital".

DINAMIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DIGITAL.

El centro Guadalinfo de Montalbán planifica y realiza diferentes actividades que fomentan e impulsan del uso de las nuevas tecnologías en diferentes ámbitos, como el profesional, afectivo, de ocio y de reconocimiento ajeno: juegos, concursos y actividades de ocio en red.

- ♦ Comunidades Virtuales, foros, chats, videoconferencias, expresar y compartir opiniones y experiencias en blogs, posibilidades de la Web 2.0 ...
- ♦ Plataformas de participación electrónica de la ciudadanía.
- ♦ Posibilidades de Internet para cooperar y trabajar colaborativamente en la red, tanto entre ciudadanos como entre asociaciones ciudadanas con intereses comunes.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El centro Guadalinfo fomentará la comunicación de los usuarios/as con la Administración a través del uso de las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información:

- ♦ Facilitando información sobre la utilidad del certificado digital o firma electrónica o el D.N.I. electrónico.
- ♦ Enseñando cómo realizar gestiones a través de la Administración Electrónica.
- ♦ Facilitando información sobre los derechos de la ciudadanía en relación a las TIC y a los servicios de la Sociedad de la Información.

■ NUESTROS COMPROMISOS

- ♦ Desde la recepción de la solicitud ofreceremos información por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción del correo.
- ♦ Pondremos a disposición de los usuarios/as del centro (dentro de los límites establecidos y según la ocupación del centro en ese momento) el equipamiento tecnológico existente para que pueda ser usado durante un mínimo de 20 minutos al día por cada usuario/a.
- ♦ Ofreceremos a cada usuario la posibilidad de participar en al menos 3 actividades formativas en cada trimestre, siempre que la actividad vaya orientada hacia ellos y haya plazas disponibles.
- ♦ Ofreceremos la posibilidad a cada usuario/a de participar en al menos 2 actividades de dinamización en cada trimestre, siempre que la actividad vaya orientada hacia ellos y haya plazas disponibles.
- ♦ Planificaremos las actividades de dinamización anuales de manera que al menos el 60% de ellas estén destinadas a atender las necesidades específicas de los usuarios/as de colectivos preferentes.

g. guadalinfo.es

■ INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de información por correo electrónico atendidas en plazo respecto a las recibidas.
- Índice de satisfacción de los usuarios/as con la calidad de la conexión a internet.
- Índice de satisfacción de los usuarios/as con la disponibilidad de los recursos informáticos.
- Número de usuarios/as conectados por franja horaria.
- Porcentaje de usuarios/as que han participado en 3 o más actividades de formación en el trimestre.
- Porcentaje de usuarios/as que han participado en 2 o más actividades de dinamización en el trimestre.
- Porcentaje de actividades formativas destinadas a colectivos preferentes.
- Porcentaje de actividades de dinamización destinadas a colectivos preferentes.

■ DERECHOS Y DEBERES DE LOS/LAS USUARIOS/AS

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir asesoramiento y formación por parte del/la dinamizador/a del centro.
- Recibir información relacionada con el centro, como el horario, la programación de actividades, los servicios que ofrece, etc.
- Poder hacer uso del equipamiento tecnológico del centro dentro del horario de acceso libre, respetando las normas de uso y funcionamiento.
- Presentar solicitudes de formación para satisfacer las necesidades que tengan en cuanto al uso de las TIC.
- Presentar ideas e iniciativas en relación con las TIC, y recibir orientación y ayuda para ponerlas en práctica.
- Recibir una respuesta a las reclamaciones y sugerencias enviadas.
- Recibir atención preferente y adaptada, por parte del/la dinamizador/a, aquellos usuarios/as con necesidades especiales, con prioridad especial sobre el resto de usuarios/as.

• Ver respetada su intimidad e información personal, especialmente en los registros que permanezcan almacenados como consecuencia de la utilización del equipamiento tecnológico.

Para poder hacer uso de los servicios que ofrece el centro Guadalinfo, es necesario:

- Estar registrado en el centro Guadalinfo mediante una "clave" y "nombre de usuario/a".
- Declarar que se conocen y aceptan expresamente las normas y reglamento de uso del centro, y que se asumen las responsabilidades jurídicas que conlleva un mal uso del centro por parte del usuario/a.
- Declarar que se conocen y aceptan los mecanismos de reclamación disponibles en caso de fallos de los equipos o aplicaciones, o mala calidad o insatisfacción del servicio recibido en el centro.
- Indicar si se acepta que desde el centro Guadalinfo se le informe mediante SMS o correo electrónico de futuras actividades o novedades de interés para el usuario/a en relación al centro.

■ BUZÓN DE SUGERENCIAS

Para realizar una sugerencia, reclamación o hacernos llegar su opinión, los/las usuarios/as del centro Guadalinfo disponen de las siguientes opciones:

- Enviar un correo electrónico a guadalinfo.montalban@andaluciajunta.es facilitando su nombre y apellidos y describiendo el motivo y contenido de su sugerencia o reclamación.
- Rellenar el formulario disponible al efecto en el centro y entregarlo al dinamizador/a.

guadalinfo.es

■ DÓNDE ENCONTRARNOS

Lugar: centro Guadalinfo de Montalbán
Dirección: c/ Empedrada, 98, 1ª
Localidad: MONTALBÁN DE CÓRDOBA, 14548 (CÓRDOBA)
Teléfono/Fax: 957 311 533 / 957 311 533

■ HORARIO

Martes a Viernes:
Mañanas de 12:00 a 14:00 horas.
Tardes de 16:00 a 21:00 horas.
Sábado:
Tarde de 18:00 a 21:00 Horas

■ CONTACTO

Correo electrónico:
guadalinfo.montalban@andaluciajunta.es
Página web: www.guadalinfo.net

(Encontrarás el centro Guadalinfo de Montalbán en la sección "centros")



guadalinfo.es

La ciudad virtual más grande de Andalucía



guadalinfo.es

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO GUADALINFO DE MONTALBÁN
CÓRDOBA



Andalucía
Plan de Acción
de Desarrollo Regional

