



DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL

San Martín 253 - Ciudad de Mendoza

dge-politicadigitales@mendoza.gov.ar

www.mendoza.edu.ar

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| DES Nº: E-0003 | Mendoza, 14 de Marzo de 2017.- |
| CIRCULAR DPID Nº: 0001 | |
| DIRIGIDO A: Directores/as | Ref.: Acciones y recomendaciones sobre gestión de equipos programa Conectar Igualdad |

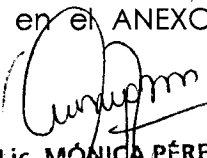
La **Dirección de Educación Secundaria** en conjunto con la **Dirección de Políticas de Integración Digital**, comunica a sus escuelas las acciones que deberán llevarse a cabo en el inicio del ciclo lectivo 2017 en relación con el equipamiento entregado por el programa Conectar Igualdad.

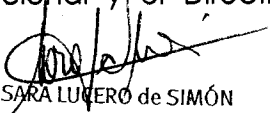
1 - RELEVAMIENTO DE NETBOOKS A RESGUARDO EN LA INSTITUCIÓN

Al inicio del ciclo lectivo el Referente Técnico Institucional, realizará un relevamiento de la cantidad de equipos que se encuentran guardados dentro del establecimiento y no están asignados y/o en poder de alumnos o docentes por diferentes motivos. Los casos de equipos en existencia (temporal o permanente) en el establecimiento, pueden ser:

- Netbooks que no pueden ser asignadas por falta de cargadores
- Netbooks que han sido devueltas por alumnos que no egresaron en tiempo y forma, que abandonaron el sistema educativo, que solicitaron pases a instituciones que no estén cubiertas por el PCI (CENS, escuelas secundarias privadas, etc.) o que se hayan trasladado a otra provincia.
- Netbooks rotas que no fueron enviadas durante el Acopio realizado en el ciclo lectivo 2016

El relevamiento de esta información debe realizarse en la planilla que se adjunta en el ANEXO I y ser firmada por el Referente Técnico Institucional y el Directivo


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


Prof. SARA LUÑERO de SIMÓN
DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS

1817



2017

"Año del Bicentenario del Cruce de Los Andes y de la Gesta Libertadora Sanmartiniana"



DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL
San Martín 253 - Ciudad de Mendoza
dge-politicadigitales@mendoza.gov.ar
www.mendoza.edu.ar

de la Institución. La misma debe ser remitida al facilitador Técnico de educación Digital.

2- ASIGNACIÓN DE EQUIPOS OCIOSOS

Como se detalla en el Manual Operativo (Anexo de la Res. del CFE N° 227/14), todas las netbooks de la institución deben estar asignadas a un CUIL, ya sea de un alumno o de un docente. Por lo tanto, al momento de ordenar el equipamiento existente es necesario **"REASIGNAR"** todos los equipos que se encuentran en buen estado y que han sido recuperados por la institución.

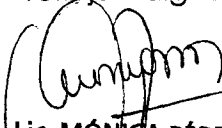
Caso contrario, la no asignación de todo el equipamiento puede generar dificultades para entregas complementarias de netbooks a alumnos y docentes ingresantes, y ser un factor de riesgo para la institución en caso de robos. Por tal motivo se solicita: **REALIZAR LA REASIGNACIÓN** de los equipos existentes en la institución, ya sea por devolución de los alumnos que no egresaron o por cualquier otro motivo, a alumnos con pase sin netbook asignada.

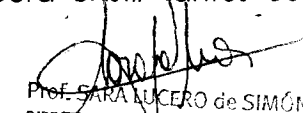
3 - CESIÓN DEFINITIVA

La cesión definitiva de netbook a egresados se realizará tal como lo establece la Resolución N° 0457-DGE-2013, recordando que sólo corresponde la cesión definitiva a aquellos/as alumnos/as que hayan cursado su último año en el ciclo lectivo 2016 y cumplido con todas sus obligaciones académicas, a más tardar en las mesas de febrero del año 2017. De conformidad con lo establecido por la Res 227-CFE-2014, aquellos estudiantes con certificado de discapacidad integrados en escuelas secundarias que culminan su educación luego de la fecha de marzo, mantendrán sus netbooks, presentando los certificados correspondientes, con el fin de favorecer sus posibilidades de continuar estudiando o insertarse laboralmente.

4 - ACTUALIZACIÓN APLICATIVO

Se deberá actualizar el estado de información del aplicativo. Deberá ser un reflejo "digital" de la Institución "real", es decir, que deberá existir tantos cursos y


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


PROF. SARA LUCERO de SIMÓN
DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS



DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL

San Martín 253 - Ciudad de Mendoza

dge-politicadigitales@mendoza.gov.ar

www.mendoza.edu.ar

alumnos como existan en el registro en el ciclo lectivo del año en curso. Este procedimiento será necesario para la recepción de netbook en el ciclo lectivo 2017.

CON RESPECTO A LOS CURSOS:

Se deberá ordenar los cursos preexistentes, y a los alumnos/as a las secciones correspondientes. Los nombres de los cursos deberán figurar sin el año (por ejemplo, 1º1º-2012, será reemplazado por 1º1º), de esta forma habrá sólo un curso en la Institución digital correspondiendo así a la Institución real. No deberá existir ningún nombre o curso digital que agrupe a otra categoría, por ejemplo OTROS, ya que esa sección no existe en la institución real. Para este fin se deberá actualizar los estados de los alumnos como se explica en el siguiente párrafo.

Esta actualización requerida fue uno de los temas trabajados en las capacitaciones brindadas por la DPID a los referentes técnicos escolares de las instituciones durante el año 2016.


CON RESPECTO A LOS ESTADOS DE LOS ALUMNOS, que no figuran en los registros de asistencia 2017 de la Institución:

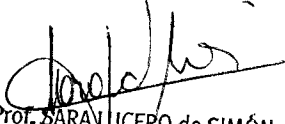
Abandona con equipo: asignar este estado en caso de que el alumno sale del sistema y NO devuelve la netbook.

Egresado no corresponde equipo: si el alumno devolvió la netbook se debe reasignar el equipo a otro CUIL o al CUE de la escuela antes de asignar este estado. Si el alumno no devuelve el equipo, **NO** desvincular la netbook del CUIL y asignar este estado.

Egresado con equipo: **SOLO** se asigna cuando el alumno egresó en tiempo y forma y se le entregó el equipo de forma definitiva, realizando la cesión correspondiente.

5 - SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍAS


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


Prof. SARA LUCERO de SIMÓN
DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS






DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

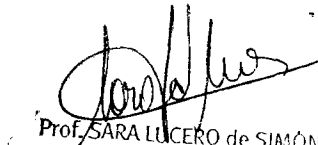
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL
San Martín 253 - Ciudad de Mendoza
dge-politicadigitales@mendoza.gov.ar
www.mendoza.edu.ar

Los referentes técnicos institucionales (MEP, AIE, Administrador de red o de recursos digitales, etc.) son los responsables de:

- Cargar los pedidos de servicio técnico en el aplicativo de solicitud de soporte técnico de Conlg. Es fundamental que ingresen al mismo diariamente, para controlar el estado de los tickets y actualizarlos en el caso de ser necesario, con el fin de evitar demoras en la devolución de netbook entregadas al servicio técnico. En el ANEXO II, se detallan los distintos estados de ticket y su significado.
- Verificar el estado de los tickets para comprobar si han sido pasados al estado "Pendiente de escuela" por el receso de vacaciones de verano. Pasar estos tickets al estado "Nuevo".
- Realizar periódicamente backups del servidor escolar. El procedimiento de backups debe responder a los instructivos que se encuentran en el servidor escolar.

Ante cualquier duda o consulta comunicarse con la Mesa de Ayuda de Administradores mesaayudaadminred@mendoza.gov.ar, al teléfono 4589060 o al e-mail: **dge-mesaayudaadminred@mendoza.gov.ar**.


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


Prof. SARA LUCERO de SIMÓN
DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS





DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL

San Martín 253 - Ciudad de Mendoza

dge-politicadigitales@mendoza.gov.ar

www.mendoza.edu.ar

ANEXO II

ESTADO DE TICKETS - SERVICIO TÉCNICO

Considerando la necesidad de mantener actualizado de manera permanente el aplicativo de solicitud de soporte técnico para el equipamiento del Programa Conectar Igualdad, es necesario recordar el significado de los siguientes estados de ticket:

Ø NUEVO

Se ubican todos los casos que ingresan por primera vez. Esto determina el inicio del periodo del reclamo solicitado. La escuela será responsable de cargar de forma periódica "todos los casos de solicitud de servicio técnico" que surjan en el establecimiento escolar, delegando esta tarea en el personal que la institución designe.

Ø EN RESOLUCIÓN

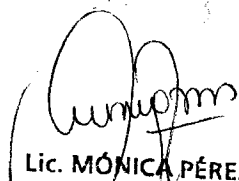
El servicio técnico notifica la recepción del ticket y analiza el reclamo. En este período el Proveedor de Servicio Técnico debe tomar las acciones necesarias para la resolución del Ticket.

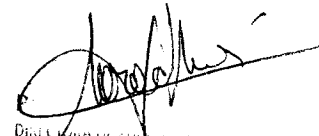
Ø RESUELTO SIN CONFIRMAR

Una vez devuelto el equipo, el proveedor ubica el caso en este estado. Es responsabilidad de la escuela dar su conformidad o disconformidad con respecto a la resolución del caso. Si la escuela no lo informa en un plazo de 30 días corridos, el ticket será enviado automáticamente al estado "CERRADO" y para gestionar la reparación del equipo se tendrá que generar un nuevo ticket.

Ø RESUELTO NO CONFORME

Serán enviados a este estado, todos los casos que la escuela considere que no se resolvieron a su conformidad. Ø PENDIENTE DE ESCUELA Este estado indica una gestión pendiente por parte del establecimiento escolar de la cual depende el avance en la resolución del reclamo, por lo tanto es importante la actualización de éste para evitar demoras. Ø CERRADOS Todos los tickets resueltos que hayan recibido la conformidad de la escuela son ubicados en este estado, pero también se ubican los tickets que estando en "Resuelto sin Confirmar" no recibieron la conformidad por parte de la escuela en un plazo de 30 días.


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS

1817



2017

"Año del Bicentenario del Cruce de Los Andes y de la Gesta Libertadora Sanmartiniana"



DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS

DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DIGITAL
San Martín 253 - Ciudad de Mendoza
dge-politicasdigitales@mendoza.gov.ar
www.mendoza.edu.ar

Ø ANULADOS

Son tickets que la Mesa de Servicio da de baja en casos puntuales.

Ø EN EVALUACIÓN


El Proveedor de Servicio Técnico pasa a este estado todos los tickets en los cuales considere que la garantía no aplica. La Mesa de Servicio analiza estos casos y ACEPTA o RECHAZA este estado. En el caso de RECHAZO, pasa los tickets al estado RESUELTO NO CONFORME. En caso de aceptarlos pasan a RESUELTO SIN CONFIRMAR. En ambos casos, detalla las razones.

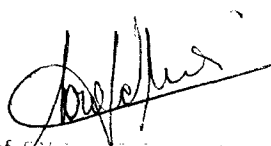
Ø EN TRÁNSITO PARA RETIRO

Son aquellos tickets donde el proveedor informa que retirará el equipo del establecimiento escolar para llevarlos a reparar a su laboratorio.

Ø EN TRÁNSITO PARA DEVOLUCIÓN

Son aquellos tickets donde el proveedor informa que despachó el equipo reparado con destino al establecimiento escolar.


Lic. MÓNICA PÉREZ
Directora de Políticas de Integración Digital
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS
GOBIERNO DE MENDOZA


Prof. RAFAEL ESTEBAN
DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS

