

<p><b>CIRCULAR DPID N°: 0010</b></p> <p><b>DES N°: _____</b></p>	<p>Mendoza, 25 de febrero de 2016.-</p>
<p><b>DIRIGIDO A:</b></p> <p>Sr./a Rector/a:</p> <p>H.C.D.:</p>	<p>Ref.: <b>Acciones y Recomendaciones sobre Netbooks – Inicio de Clases</b></p>

La **Dirección de Políticas de Integración Digital (DPID)**, en conjunto con la **Dirección de Educación Superior (DES)**, comunica a los Institutos, las acciones que deberán llevarse a cabo en el inicio del ciclo lectivo 2016 en relación con el equipamiento de netbooks.

## **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:

- Equipos a la espera de ser retirados por el servicio técnico.
- Máquinas que no pueden ser asignadas por falta de cargadores o roturas de carcasa (Sólo casos que no son contemplados por el servicio técnico)
- 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 (Institutos Privados de Formación Docente, Universidades o Tecnicaturas) o que se hayan trasladado a otra provincia.

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 y antes de realizar la carga complementaria, 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.

Es **responsabilidad de la autoridad escolar informar esta situación** a la **Dirección de Políticas de Integración Digital** a fin de establecer los mecanismos que permitan regularizar cualquier situación que impida realizar la carga de los nuevos alumnos y el

cierre correspondiente.

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 de la Institución.

Dicha Planilla deberá ser enviada a la **Dirección de Políticas de Integración Digital**, antes del 23 de marzo de 2016.

## **2 - CARGA COMPLEMENTARIA**

Según las Resoluciones 123-CFE-2011, 139-CFE- 2012 y 227-CFE-2014, todos los años se deberá realizar la carga de la nómina de los alumnos ingresantes al Instituto.

Para llevar a cabo esta carga se pide a las instituciones realizar los siguientes pasos:

1. En caso de que el directivo escolar haya cambiado, el rector entrante deberá realizar el trámite correspondiente en ANSES (mediante los formularios USI 7 y USI 20) para obtener la clave de acceso al aplicativo.
2. En el aplicativo CONIG, ordenar los cursos preexistentes, **migrando a los/as alumnos/as a las secciones correspondientes.**
3. Solicitar a los alumnos destinatarios nuevos la documentación correspondiente: Constancia de CUIL impreso del alumno y copia de DNI.
4. Solicitar a docentes que no hayan recibido net: Constancia de CUIL y declaración jurada de no recepción de equipo.
5. 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.
6. Cargar a todos los alumnos y docentes destinatarios que no hayan recibido la netbook a la fecha actual, hasta el 20 de mayo del presente ciclo lectivo.
7. Realizar el **Cierre** en el Aplicativo Conlg.
8. Elaborar una nómina de los alumnos destinatarios del Programa Conectar Igualdad, que se incorporan al presente ciclo lectivo clasificados por carrera y firmado por la autoridad correspondiente. Digitalizar dicho documento y enviarlo desde el mail de la institución a [dgc-mesaayudaadminred@mendoza.gov.ar](mailto:dge-mesaayudaadminred@mendoza.gov.ar).

Es importante recordar que los **destinatarios del Programa Conectar Igualdad** en la Formación Docente son:

- Docentes de todos los años de los Profesorados de la Institución.
- Alumnos de 2º a 4º año de los Profesorados de Educación Secundaria y Especial.
- Alumnos de 3º y 4º año de los Profesorados de Educación Inicial y Primaria.

## **3 - CESIÓN DEFINITIVA**

La cesión definitiva de netbook a egresados se realizará tal como lo establece la Resolución 227-CFE-2014, donde dice que la cesión definitiva a los egresados será posible

siempre y cuando hayan obtenido el título que acredite la formación docente completando su trayectoria educativa en un plazo no mayor a 5 años desde el momento de su inscripción hasta la residencia inclusive.

#### **4 – ACTUALIZACIÓN APLICATIVO**

Se deberá actualizar el estado en los casos de alumnos que salen del sistema (abandono) así como también egresados, en el Aplicativo CONIG, indicando según corresponda:

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

De esta manera, quienes no devuelven el equipo quedan registrados en el ANSES y no se les permite realizar ningún tipo de trámites frente a esa entidad hasta tanto regularicen la situación.

#### **5 - SERVICIO TÉCNICO , GARANTÍAS Y SISTEMA DE PISOS WEB**

Los referentes técnicos institucionales 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 frecuentemente, para controlar el estado de los tickets y actualizarlos en el caso de ser necesario, para 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”.
- Mantener actualizado el sistema de pisos Web <http://bases.mendoza.edu.ar/aplicaciones/conectarigualdad> ante cualquier cambio en la institución, ya que esta información permite prevenir problemas y buscar posibles soluciones desde la Dirección de Políticas Digitales.
- Realizar periódicamente backup del servidor escolar, creando dos copias del mismo. Una copia deberá almacenarse en la dirección de la institución y la otra ser remitida a la Dirección de Políticas de Integración Digital. El procedimiento de backup 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 de Red**, al teléfono **4319960** o al e-mail: **dge-mesaayudaadminred@mendoza.gov.ar**.

**ANEXO I**

**RELEVAMIENTO DE NETBOOKS A RESGUARDO EN LA ESCUELA**

Escuela N°	Fecha: __ / __ / __	Firma y sello del directivo
<b><u>Detalle</u></b>		<b><u>Cantidad</u></b>
Netbook para enviar a servicio técnico		
Netbook que regresaron de servicio técnico y no fueron entregadas		
Netbook bloqueadas para desbloqueo común		
Netbook bloqueadas en espera de paquete de provisión		
Netbook para uso escolar		
Netbook para uso escolar sin cargador		
Netbook para reasignar		
Otros conceptos:		
TOTAL de netbooks existentes a resguardo en la Escuela		

\_\_\_\_\_

Firma RTI

\_\_\_\_\_

Aclaración

## 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.

#### 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.