



**Educare  
Ecuador**  
COMUNIDAD EDUCATIVA EN LÍNEA

## Incidencias en tablets



Docentes



Estudiantes



Familias



Autoridades



Ministerio  
de Educación

[www.educarecuador.gob.ec](http://www.educarecuador.gob.ec)

## Plan piloto de tablets para estudiantes

### ¿Cómo se implementa?

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y el Ministerio de Educación (MinEduc), a través del compromiso presidencial No. 22383, implementan el 5 de agosto del 2014, los “Planes pilotos con tablets”, para facilitar instrumentos tecnológicos a los estudiantes de las Instituciones Educativas a nivel nacional e incrementar las capacidades y habilidades en las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Bajo este compromiso la Subsecretaría de Alistamiento Digital del MINTEL transfiere a perpetuidad y a título gratuito al MinEduc seis mil (6.000) tablets con contenido educativo y software precargado, además doscientas 200 unidades móviles de carga y almacenamiento de tablets con su respectivo dispositivo para red inalámbrica.

El MinEduc en los meses de septiembre-octubre 2105, realizó la entrega de tablets en 64 Instituciones Educativas distribuidas en las zonas: 1,2,3,7,8 y 9.

### ¿Qué incidentes se reportan al distrito?

Para reportar los incidentes que se presentan en las tablets, el primer paso es contactarse con el Centro de Servicio de Tecnologías de la Información (CSTI) del distrito asignado. En el distrito un grupo de profesionales (agentes) atiende sus incidencias reportadas, apoyan y direccionan a los diferentes proveedores, incidentes como:

- Soporte técnico
- Robo del equipo
- Garantía del equipo
- Apoyo en configuración del sistema
- Apoyo en uso del software y aplicaciones
- Bloqueo del equipo

## Pasos para reportar un incidente de las tablets

1. El estudiante reporta un incidente en la tablet.
2. El docente de aula realiza un diagnóstico rápido.
3. Si el incidente es solucionado no será necesario escalar al docente de apoyo de la Institución Educativa, que es nombrado por el Rector/Director para apoyo al proyecto.
4. Si el docente de apoyo, no soluciona el inconveniente, informará al Rector/Director, para que se escale el apoyo del TIC DISTRITAL el mismo que acudirá a la Institución a realizar un diagnóstico efectivo y procederá a dar la solución al incidente reportado.
5. Si el incidente no lo soluciona el TIC Distrital, procederá a escalar a otro nivel. Para ello solicitará al docente de apoyo de la institución llenar el formulario para reportar incidentes (revisar ejemplo). En ambos casos el TIC DISTRITAL debe abrir un ticket en el Centro de Servicios TI, el uno será de información de la solución brindada al incidente, y en el otro para que los agentes del Centro de Servicios TI escalen a otro nivel.
6. El Centro de Servicio TI, a través de su grupo de seguimiento TI, procederá a escalar a los niveles correspondientes dependiendo del incidente (soporte técnico a proveedor, garantía del proveedor, robos, bloqueo/desbloqueo de las tablets).
7. El grupo de SEGUIMIENTO TI realizará el control, revisión, y de ser necesario el cierre de los diferentes tickets con los incidentes debidamente atendidos en sus diferentes niveles.



## Formulario para reportar incidentes del equipo



INCIDENTE	DATOS NECESARIOS EJEMPLO
Soporte técnico y garantías al proveedor	<b>UBICACIÓN.</b>
	Institución Educativa: UEM Réplica Aguirre Abad
	AMIE: 09H06173
	Zona: ZONA 8
	Distrito: 09D06
	Ciudad: Guayaquil
	Dirección IE: km 5 ½ vía Daule
	Rector/Director: Lic Monica Moreira
	Teléfono IE: 042597930
	<b>DETALLE TABLETA.</b>
	Marca: xxxxxxxxxxxx
	Modelo: xxxxxxxxxxxxxxxx
	Número Serie: xxxxxxxxxxxxxxxx
	Boot tick: XXX
	Descripción falla: NO ENCIENDE
	Descripción de eventos inusuales ocurridos (caídas, variación voltaje, etc.): tenía problemas al encender
	Pruebas realizadas: ninguna, no se prende el equipo no da señal de encendido
<b>RESPONSABLE TIC.</b>	
Nombre TIC: Jairo Dummet	
Teléfono: 0992349964	
Mail: cristopher.dummet@educacion.gob.ec	

INCIDENTE	DATOS NECESARIOS EJEMPLO
Robo equipo (Bloquear)	<b>UBICACIÓN.</b>
	Institución Educativa: UEM Réplica Aguirre Abad
	AMIE: 09H06173
	Zona: ZONA 8
	Distrito: 09D06
	Ciudad: Guayaquil
	Dirección IE: km 5 ½ vía Daule
	Teléfono IE: 042597930
	Rector/Director: Lic Mónica Moreira
	CC Rector/Director: 0931294101
	Teléfono Rector: 0995192890
	<b>DETALLE EQUIPO.</b>
	Marca: XXXXXXXX
	Modelo: XXXXXXXX
	Número Serie: XXXXXXXXXX
	Boot tick: XXX
	<b>DOCUMENTOS ADJUNTAR.</b>
Acta E-R equipo: escaneado	
Denuncia Fiscalía: escaneado	
<b>RESPONSABLE TIC.</b>	
Nombre TIC: Jairo Dummet	
Teléfono: 0992349964	
Mail: cristopher.dummet@educacion.gob.ec	

## Responsabilidades:

<b>Para estudiantes:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tableta es una herramienta de apoyo de estudio para los estudiantes y que debe ser cuidada.</li> <li>• Si existe algún inconveniente con la tableta, comunica a tu profesor.</li> <li>• El profesor asignado enseñará el uso de la tableta.</li> </ul>
<b>Para docentes:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y acordar con autoridades un cronograma para el uso del laboratorio móvil.</li> <li>• Es el primer apoyo para el uso adecuado de las tabletas con sus estudiantes.</li> <li>• Solventar inconvenientes suscitados en la funcionalidad de los equipos.</li> <li>• Si el inconveniente necesita de mayor diagnóstico, escalar al docente de apoyo institucional.</li> <li>• Si no dispone de un docente de apoyo, las incidencias mayores llevar a la máxima autoridad del plantel quien a su vez comunicará al TIC del distrito correspondiente.</li> <li>• Llevar una bitácora de incidencias con los dispositivos dentro de su aula.</li> </ul>
<b>Para docentes de apoyo:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al docente de aula a resolver incidencias ocurridas en el uso del laboratorio móvil.</li> <li>• Incidencias que requieren de soporte técnico especializado, canalizar a la máxima autoridad para escalamiento.</li> <li>• Apoyar a la máxima autoridad a generar informe de incidencias para reportar a distrito.</li> </ul>
<b>Máxima autoridad (Rector/Director):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la seguridad de los laboratorios móviles.</li> <li>• Llevar un registro de los equipos entregados a su Institución.</li> <li>• Contar con el acta de Entrega - Recepción de los equipos.</li> <li>• Organizar junto a los docentes del proyecto cronogramas de uso de los laboratorios móviles.</li> <li>• Nombrar un docente de apoyo para el proyecto (un docente proactivo con conocimientos de TICs).</li> <li>• Realizar proceso administrativo en caso de robos, seguros, garantías de los equipos.</li> <li>• Reportar incidencia al TIC distrital, (soporte, garantías, robos, etc).</li> <li>• Llevar un registro de incidencias reportadas/solucionadas.</li> <li>• De no tener atención adecuada en los distritos, realizar escalamientos necesarios establecidos en el proyecto.</li> </ul>
<b>TIC distrital:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la recepción técnica de los equipos tecnológicos dispuestos al proyecto.</li> <li>• Constituirá el primer nivel de soporte técnico al proyecto.</li> <li>• Solucionar incidencias dentro de su ámbito, acudir a la Institución Educativa a diagnosticar incidentes, solucionarlos o escalar.</li> <li>• Generar tickets de incidencias a través del Centro de Servicio TI. (soportetic@educacion.gob.ec) Llevar una bitácora del apoyo al proyecto.</li> <li>• Generar informes de seguimiento al proyecto.</li> <li>• Ingresar información técnica del proyecto al sistema de seguimiento (subir actas de E R) (<a href="http://controlactivosti.educacion.gob.ec/samput/login.jsf">http://controlactivosti.educacion.gob.ec/samput/login.jsf</a>).</li> </ul>



Educar  
Ecuador  
COMUNIDAD EDUCATIVA EN LÍNEA