

Guía N° 1	Soporte Técnico de Enlaces
------------------	-----------------------------------

Introducción :	Esta guía permite conocer el funcionamiento de Soporte Técnico de Enlaces y los compromisos contractuales con el establecimiento.
-----------------------	---

Objetivos :	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los compromisos de soporte con el establecimiento. - Explicar el funcionamiento de la Mesa de Ayuda, los procedimientos y criterios para solicitar la asistencia. - Identificar a los responsables del equipo técnico de Soporte.
--------------------	---

Material de Apoyo

El Soporte Técnico de Enlaces es un ente importante en el éxito de la incorporación de la Informática Educativa en el establecimiento.

El objetivo principal del Técnico de Soporte es colaborar, asesorar y capacitar al profesor en materias técnicas para lograr su autonomía. Para ello, es importante que el profesor conozca los compromisos de soporte con el establecimiento:

- El Técnico de Soporte deberá explicar en términos básicos su labor y el trabajo que desarrollará en su visita.
- Al término de la mantención preventiva, el Técnico deberá explicar al profesor los problemas encontrados y, según las circunstancias, alumnos con gran interés y experiencia (alumnos “monitores”) para evitar estos mismos problemas en el futuro.
- Luego de la mantención preventiva, se procede a la Transferencia de Conocimientos Técnicos que el profesor debe recibir para el desarrollo de competencias y, generar cierta autonomía. Estas transferencias se basarán en Guías de Trabajo que le serán entregadas oportunamente.
- Las visitas de Soporte Técnico deberán ser programadas, con cierta anticipación de manera de no alterar el trabajo cotidiano y para que los profesores sepan cuando serán visitados.

1.1 Visitas Preventivas

Las Visitas preventivas deben ser programadas con la debida anticipación para no perjudicar la planificación del profesor en sus actividades pedagógicas con los alumnos. Existe un número mínimo de visitas que se deben realizar en el año para cumplir con la mantención de los equipos y la transferencia de conocimientos técnicos.

1.2 Visitas Correctivas

Cuando el profesor detecta un problema en sus equipos o los dispositivos periféricos (impresora, scanner, mouse, teclado, monitor, entre otros) y no pudiese solucionarlo por sus propios medios, puede solicitar asistencia técnica a la Mesa de Ayuda del Centro Zonal Universidad de Chile.

La Mesa de Ayuda está para asistirlo en línea, guiar paso a paso en la solución de un problema. Si al profesor le es imposible solucionar el problema de esta manera, se derivará una visita a la Unidad Ejecutora.

1.3 Mesa de Ayuda

Para solicitar una atención técnica, lo puede hacer a:

MESA DE AYUDA DE LA RED ENLACES - Centro Zonal Universidad de Chile

Web : <http://www.c5.cl/soporte>
Fono : 600 600 04 04 / (2)-6952154
Messenger : soporteuchile@hotmail.com
Email : soporte@c5.cl

1.4 Procedimiento y criterios para solicitar ayuda externa a Soporte - Enlaces

Los equipos de la Red Enlaces que presenten fallas graves y que tengan menos de dos años de antigüedad tienen derecho a garantía por parte de la empresa proveedora de los equipos, el Técnico de Enlaces proveerá los datos de la empresa proveedora al profesor.

1.5 Equipo de Soporte Técnico

El equipo de Soporte Técnico que estará a la disposición de los profesores de los establecimientos son:

Encargado de Soporte Técnico :	
Técnico :	
Técnico :	
Técnico :	
Técnico :	
Encargado Mesa de Ayuda :	Sebastián Molina