



PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio de
Educación Pedagógica

"Año de las Cumbres Mundiales en el Perú"
"Década de la Educación Inclusiva 2003-2012"

San Borja, 13 NOV. 2008

OFICIO MÚLTIPLE N° 89 -2008/ME/VMGP/DIGETE

Señor
GRIMALDO VÁSQUEZ TAN
Dirección Regional de Educación AMAZONAS
Ciudad.-

ASUNTO : Instructivo para el uso, mantenimiento, activación y almacenamiento de las Laptop XO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que, en el marco del Programa Una Laptop por Niño - OLPC, se ha elaborado un instructivo de aplicación obligatoria para el uso, mantenimiento, activación y almacenamiento de las laptops XO entregadas por el Ministerio de Educación.


El instructivo tiene la finalidad de establecer procedimientos orientados a organizar y garantizar la aplicación del Programa en forma eficiente, incluyendo los siguientes temas:

- Uso, cuidado, mantenimiento, supervisión y monitoreo del uso de las laptops XO por parte de alumnos y docentes.
- Uso del centro de llamadas "Call Center" implementado por la DIGETE, a través del número gratuito 0-800-40210
- Procedimiento de gestión para el mantenimiento preventivo y correctivo frente a fallas o desperfectos de las laptops XO.
- Desactivación automática de las laptops XO al finalizar el año escolar.
- Devolución e inventario al final del año escolar, de acuerdo a la Directiva N° 018-2008-ME-VMGP/DIGETE "Normas para la distribución de equipos y materiales educativos para las instituciones educativas públicas"
- Condiciones de almacenamiento de las laptops XO durante las vacaciones escolares 2009.
- Procedimiento de activación de las laptops XO previamente al inicio del año escolar.

En tal sentido, mucho agradeceré se sirva disponer, bajo responsabilidad, su aplicación en todas las Unidad de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas de su jurisdicción beneficiadas con el citado Programa OLPC.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente
DIRECCION GENERAL DE TECNOLOGÍAS EDUCATIVAS


OSCAR MANUEL BECERRA TRESIERRA
Director General

OBT/FRA/jpf
C.c. Archivo

www.minedu.gob.pe

Av. De La Poesía 155
San Borja, Lima - 41, Perú
T. 511 - 615-5800





PROGRAMA UNA LAPTOP POR NIÑO - OLPC INSTRUCTIVO PARA EL USO, MANTENIMIENTO, ALMACENAMIENTO Y ACTIVACION DE LAS LAPTOP XO.

1. USO, CUIDADO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL USO DE LAS LAPTOP XO POR PARTE DE ALUMNOS Y DOCENTES.

Las laptops XO deben ser utilizadas adecuadamente para preservar el buen funcionamiento de las mismas. Para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Los alumnos deberán proveerse de un bolso para asegurar la protección física de las laptops durante su traslado.
- b. En zonas de lluvia se deberá proteger las laptops con una bolsa impermeable.
- c. Se recomienda utilizar estabilizadores de voltaje de estado sólido en zonas donde exista inestabilidad de la red eléctrica.
- d. Los docentes deben orientar, guiar, sensibilizar y capacitar a los alumnos sobre los cuidados que deben tener para mantener en buenas condiciones sus laptops, en especial:
 - No golpear o soltar la laptop.
 - No rayarla, pisarla ni mojarla.
 - No cortar las teclas (es necesario explicar a los alumnos el funcionamiento de las mismas).
 - Trabajar con las manos limpias.
 - No tocar la pantalla (monitor), ni pegar stickers o escribir sobre ella.
 - Manipular con cuidado las antenas para no dañarlas.
- e. Los usuarios deberán tener en cuenta las condiciones de operación (encendido, energizado, manipuleo, apagado, instalación y desinstalación de las baterías, etc), de acuerdo a lo indicado en el "Manual del Docente para el Uso de la Laptop" (Parte V).
- f. Cargar completamente la batería de la laptop XO, para no reducir su tiempo de vida útil (muy importante).
- g. Evitar descargar totalmente la batería.
- h. No jalar ni quebrar el cable del cargador.
- i. Los paneles solares portátiles son para uso exclusivo de la carga de la batería de la laptop XO y no tienen rendimiento suficiente para otros usos pues las XO consumen mínima cantidad de energía (aprox. 5 watts).
- j. Se deberá limpiar externamente la laptop en forma periódica con un algodón o una tela remojada en alcohol isopropílico o agua (no usar thinner, bencina, gasolina, u otro tipo de alcohol como el medicinal etc);





para esta actividad se debe retirar el pack de batería y desconectarlo del cargador.

La supervisión del cumplimiento de las instrucciones mencionadas anteriormente es responsabilidad del Director de la I.E. y el monitoreo de las mismas es responsabilidad de la UGEL a la cual pertenece la I.E.

2. USO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS "CALL CENTER" PROGRAMA UNA LAPTOP POR NIÑO.

En el Marco del Programa Una Laptop por Niño y con el objetivo de brindar soporte técnico, orientación técnica, pedagógica y/o logística a la Comunidad Educativa (alumnos, padres de familia, docentes, directivos y personal administrativo), la DIGETE ha implementado un centro de atención de llamadas denominado **CALL CENTER**, el mismo que se encuentra en operación desde el mes de Noviembre del año 2008 y que opera de la siguiente manera:

a. El número telefónico del Centro de Llamadas es:

0-800-40210

b. El horario de atención del centro de llamadas es de lunes a sábado de 07:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.

c. La cobertura del servicio es a nivel nacional, siendo gratuita la llamada para cualquier tema relacionado con el Programa Una Laptop por Niño.

d. El acceso de los usuarios se realizará a través de cualquier teléfono fijo o teléfono público.

e. Respecto al soporte técnico los operadores del CALL CENTER proporcionarán un posible diagnóstico, recomendaciones sobre prevención y reparación de fallas en las laptops, información referida al software y hardware de las mismas, y asesorarán respecto a los procedimientos a seguir en cada caso.

f. Si la información antes mencionada no permite resolver los problemas presentados en la laptop XO, el operador del CALL CENTER generará un Número de Atención, el cual será dado a conocer al usuario del servicio para que pueda efectuar el respectivo seguimiento.

3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO FRENTE A FALLAS Ó DESPERFECTOS DE LAS LAPTOP XO.

a. Ante un problema de operación de las laptops en una I.E., el docente de aula deberá solicitar al alumno su equipo para proceder a revisar y si es posible solucionar el problema presentado.

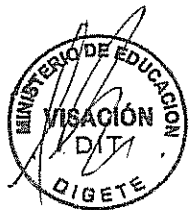
b. Si no ha sido posible solucionar el problema o desperfecto de la laptop, el docente o el director de la I.E., deberá efectuar las siguientes acciones:





- Consultar el sitio web <http://ayuda.perueduca.edu.pe>, donde existen preguntas frecuentes sobre los problemas más comunes en una laptop XO, indicando cómo se pueden solucionar estos y donde también podrá bajar por la web algunos archivos de utilidad.
 - Interactuar con especialistas de soporte técnico mediante el correo ayuda@perueduca.edu.pe.
 - Llamar al CALL CENTER (0-800-40210) de la DIGETE, con la finalidad de recibir información que le permita reparar la laptop XO.
- c. Si ninguna de las acciones antes descritas logra solucionar el problema de la laptop, el Director de la I.E. deberá enviar el equipo defectuoso a la UGEL correspondiente, empleando el formato de **“Requerimiento de Atención OLPC”**, el cual lleva anexa una Hoja de Ruta. **(Anexo 01)**
- d. Paralelamente, el docente o director deberá informar mediante el CALL CENTER que una laptop ha sido enviada a la UGEL y solicitar al operador la generación de un Número de Atención para el seguimiento respectivo.
- e. La UGEL, a través del jefe del Área de Gestión Pedagógica (AGP), derivará los equipos defectuosos al especialista DIGETE o al Docente de Apoyo Tecnológico (DAT), encargado de brindar o gestionar el servicio de soporte técnico.
- f. Una vez efectuada la reparación, el jefe del AGP de la UGEL solicitará al Director de la I.E. que proceda a recoger la laptop y poder así devolverla al alumno; esta devolución efectuada por la UGEL deberá ser registrada en un libro o archivo de control de atenciones y en el sitio web <http://ayuda.perueduca.edu.pe> o en el correo electrónico ayuda@perueduca.edu.pe
- g. Si la UGEL tiene dificultades para reparar el equipo podrá consultar el sitio web, ponerse en contacto a través del correo o llamar al CALL CENTER, tal como se indicó en el punto b). Si a pesar de esto no puede repararlo, entonces deberá enviarlo a la DIGETE, para que sea reparado en su Taller de Soporte Tecnológico.
- h. El traslado de los equipos estará a cargo de la UGEL, para lo cual deberá seguir utilizando el formato de **Requerimiento de Atención OLPC**, y la Hoja de Ruta remitida originalmente por la I.E., debidamente llenada, firmada y sellada.
- i. La DIGETE, luego de reparar las laptops XO, las devolverá y comunicará a la UGEL que estos equipos han sido atendidos.
- j. Una vez recibidos los equipos operativos remitidos por la DIGETE, la UGEL gestionará la inmediata devolución de las laptop a las instituciones donde estaban asignadas, para que sean entregadas a los usuarios (alumnos o docentes).

Es responsabilidad de las Direcciones Regionales realizar la Supervisión y el Monitoreo del cumplimiento del procedimiento establecido, debiendo reportar semestralmente los logros obtenidos a la DIGETE detallando las dificultades presentadas y las acciones tomadas, incluyendo recomendaciones de mejora de dicho procedimiento en su región.





4. DESACTIVACIÓN AUTOMÁTICA DE LAS LAPTOP XO AL FINALIZAR EL AÑO ESCOLAR

Por motivos de seguridad, el Ministerio de Educación ha incorporado internamente en la laptop un aplicativo informático que la desactiva al finalizar cada año escolar, hecho que debe ser ampliamente difundido por los especialistas y docentes regionales para evitar que se considere este proceso programado como un desperfecto de la máquina, generando llamadas innecesarias al sistema de gestión de mantenimiento.

Si alguna Institución Educativa tiene programada alguna actividad que utilice las laptops durante las vacaciones escolares, podrá solicitar excepcionalmente y por intermedio de la UGEL, la activación de las mismas a la DIGETE, de lo contrario se deberá seguir con el procedimiento de activación descrito en el numeral 7.

5. DEVOLUCIÓN E INVENTARIO AL FINAL DEL AÑO ESCOLAR.

De acuerdo a lo indicado en la Directiva N° 018-2008-ME-VMGP/DIGETE "Normas para la distribución de Equipos y Materiales Educativos para las Instituciones Educativas Publicas", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 0129-2008-ED, el 07/03/08, punto 6.2.6.3. Responsabilidades de los Directores de las Instituciones Educativas Publicas, párrafo 7, refiriéndose a la laptop XO menciona que:

"A la finalización del año escolar, el Director de la IIEE obligatoriamente deberá solicitar su devolución e inventariar cada uno de los equipos entregados, para ser utilizados estos en los siguientes periodos escolares".

Asimismo el punto 6.2.6 Procedimientos y Responsabilidades para la distribución, indica que:

"Los Directores Regionales de Educación con el apoyo de los Directores de las UGEL, son los únicos responsables de hacer cumplir los siguientes procedimientos de distribución contenidos en esta directiva".

Para este fin, el Director de la I.E. deberá usar la **Planilla de Devolución de laptops a la I.E. – Programa OLPC (Anexo 02)**, mediante la cual se deja constancia de la entrega (o devolución) de la laptop por parte del padre de familia o apoderado al Director de la I.E. Una vez devuelto el equipo, el Director deberá actualizar su inventario utilizando el **Formato de Inventario de Equipamiento Programa OLPC (Anexo 03)**.

Las UGELs consolidarán semestralmente los informes de todas las IIEEs beneficiadas, debiendo remitirlos a la DRE, la cual a su vez consolidará la información remitiéndola a la DIGETE.



6. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DE LAS LAPTOP XO DURANTE LAS VACACIONES ESCOLARES.

Una vez devueltos los equipos al Director de la I.E. al final del año escolar, éste, como responsable de la custodia de las laptops, deberá tomar en cuenta algunas condiciones mínimas que garanticen la seguridad integral y el adecuado almacenamiento de las mismas para asegurar su correcta operatividad al inicio del año escolar, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. Antes de almacenarlas, se deberá cargar las baterías de las laptops al 100% de su carga total.
- b. Luego del proceso de carga, es muy importante que las baterías sean extraídas de las laptops para mantener el tiempo de vida útil de estas baterías.
- c. Tener en cuenta las condiciones ambientales, climáticas y físicas idóneas para su uso y almacenamiento:
 - Almacenar las laptops en un ambiente donde la temperatura este entre los 5° C y 25° C.
 - Mantener el ambiente de almacenamiento libre de polvo.
 - No exponer los equipos directamente al sol, lluvia o humedad excesiva.
 - No ubicar estos equipos cerca de ventanas o puertas donde circule mucho polvo, ni cerca de ningún tipo de alimento (sólido o líquido), ni de aparatos eléctricos que produzcan ruido o alguna interferencia electromagnética (monitores de televisión, imanes, etc).
- d. De ser posible, emplear para el almacenaje las cajas, bolsas y accesorios con las que se recibieron las laptops originalmente; de no ser posible, se recomienda proceder de la siguiente forma:
 - Embalar los equipos con bolsas de seguridad herméticas o como mínimo con papel, de tal forma que se garantice cierta hermeticidad.
 - Si los equipos se almacenan en cajas, éstas deberán cerrarse herméticamente y estar recubiertas con material resistente a la humedad.
 - Tener en cuenta las condiciones de apilamiento a fin de evitar daño físico por compresión causada por el exceso de peso. Como referencia se indica no más de 05 cajas originales de 05 unidades
 - Todas las cajas donde irán los equipos almacenados y embalados deberán mostrar en un lugar visible la cantidad de laptops que contienen y sus respectivos números de serie.





7. ACTIVACIÓN DE LAS LAPTOPS XO PREVIAMENTE AL INICIO DEL AÑO ESCOLAR

Para poder activar nuevamente los equipos laptop antes del inicio del año escolar se requerirán llaves de activación que estarán disponibles únicamente para los especialistas DIGETE y/o jefes de UGEL a través del Portal Perueduca, <http://ayuda.perueduca.edu.pe>, a partir del mes de febrero.

Para este fin, el procedimiento establece que las UGEL a través de sus especialistas tendrán la responsabilidad de entregar personalmente dichas llaves a cada uno de los Directores de las Instituciones Educativas de su jurisdicción.

En todos los casos los Directores de las Instituciones Educativas son los responsables de la activación de cada una de las laptop a su cargo, para lo cual deberán acercarse a la UGEL, recibir las mencionadas llaves de activación y seguir los 03 pasos descritos a continuación:

1. Copiar el código de activación (archivo llamado **lease.sig**) en el directorio raíz de una memoria USB.
2. Con el equipo apagado, colocar la memoria en cualquiera de los puertos USB de la laptop XO.
3. Prender el equipo con la memoria puesta.

Luego de completados los 03 pasos, en la pantalla (monitor) aparecerá un icono con la forma de la memoria USB el cual comienza a parpadear (lo cual indica que está buscando el código). Cuando encuentra el código, el icono dejará de parpadear, indicando que se está activando la laptop. Después de unos segundos una figura comienza a girar. Recién en ese momento se puede retirar la memoria USB para activar otro equipo.

Si no se puede activar alguna laptop, se deberá efectuar la consulta respectiva mediante el correo electrónico ayuda@perueduca.edu.pe, para lo cual se requiere adjuntar la información del número de serie de la laptop y los datos de la Institución Educativa.

