 GOBERNACIÓN DEL HUILA	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: SED-C050-F03
		Fecha de Aprobación: 20 de Diciembre de 2016
		Versión: 1
<b>CIRCULAR N° 070</b>		Página 1 de 2


<b>DE:</b>	SECRETARIO DE EDUCACION DEPARTAMENTAL
<b>PARA:</b>	RECTORES, COORDINADORES Y DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA.
<b>ASUNTO:</b>	PROYECTO NACIONAL DE ACCESO UNIVERSAL SOCIAL PARA ZONAS RURALES
<b>FECHA:</b>	17 AGO 2020

El Departamento del Huila, a través de los convenios tripartidos que tuvieron como objeto "AUNAR ESFUERZOS ENTRE EL DEPARTAMENTO DE HUILA, COMPUTADORES PARA EDUCAR Y LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA, PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO, MEDIANTE EL USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍA EN LAS SEDES EDUCATIVAS OFICIALES DE EL ENTE TERRITORIAL, COMO APORTE AL FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES Y PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA META PREVISTA DE RELACIÓN DE ESTUDIANTES POR TERMINAL", dotó a las Instituciones Educativas de herramientas tecnológicas para garantizar que los niños del Departamento fortalecieran sus aprendizajes con ayuda de las Tecnologías de la información y las comunicaciones, para transformar la información en conocimiento y promover su incorporación como herramienta pedagógica y educativa, por lo que se requiere que al interior de las Instituciones Educativas se garantice el uso y apropiación permanente de los equipos entregados en el marco de los convenios suscritos, los cuales cuentan con contenidos educativos en las diferentes áreas del conocimiento.

Una vez entregados los terminales a las instituciones educativas, éstas en cabeza de los rectores, adquirieron el compromiso de velar por mantener los equipos disponibles para su uso por parte de los estudiantes, a través de la adecuada protección de los mismos. En caso que éstos presentaran fallas técnicas se iniciaría inmediatamente el proceso de reclamación de la garantía, según consta en las actas de verificación de instalación y legalización que prevén la obligación clara y expresa de reportar oportunamente cualquier daño que presenten los equipos; descrito textualmente de la siguiente manera:

**“Consideración No. 11** Las sedes educativas deben garantizar el cuidado y seguridad de las terminales, haciendo buen uso y manipulación de las mismas, mantenido las condiciones mínimas de adecuación exigidas por el Programa e incluyendo nuevas estrategias de seguridad para las terminales (guayas, gabinetes, etc.) con el fin de lograr óptimas condiciones de funcionamiento de la donación entregada.”

**“Consideración No. 14** Es responsabilidad de la sede beneficiaria reportar al Contact Center de CPE, las terminales que presentan fallas atribuibles únicamente al terminal como tal. Si la falla del terminal no se logra resolver a través del soporte técnico del Contact Center de CPE, ésta decidirá si autoriza su garantía e indicará el procedimiento para atenderla en zona o recoger el equipo en la sede beneficiaria. Las líneas nacionales de atención gratuita del Contact Center son: 018000919275 - 018000949596 a las cuales se puede llamar desde cualquier teléfono fijo o celular”.

 <b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b>	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Código: SED-C050-F03
		Fecha de Aprobación: 20 de Diciembre de 2016
		Versión: 1
<b>CIRCULAR N° 070</b>		Página 1 de 2

Mediante la presente, se recuerda el proceso de reclamación de garantías previsto desde el inicio y socializado en el momento de la entrega de equipos.

Computadores para Educar (CPE) dispone de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de sus beneficiarios e interesados, es decir, de las instituciones educativas, para recibir PQR's y brindar asistencia técnica en los diferentes niveles de atención.

Lo anterior, lo realiza a través de diferentes canales de contacto, como son:

- ✓ Líneas gratuitas nacionales: 018000919275 - 018000919273 - 018000949596, marcando directamente desde un teléfono fijo o celular (operadores Movistar, Tigo, Claro) sin indicativos.
- ✓ Correo Electrónico: info@cpe.gov.co
- ✓ Chat en línea a través de la página de Computadores para Educar [www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)
- ✓ Formulario Contáctanos a través de la página de Computadores para Educar [www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)
- ✓ Línea WhatsApp (solo mensajería): 3166585748

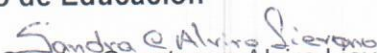
Por lo anterior, se requiere que al interior de las Instituciones Educativas se realice el seguimiento a cada uno de los dispositivos de cómputo entregados, con el fin de detectar los equipos que presenten fallas técnicas y reportarlos antes que se cumpla su garantía (3 años). Se remite anexo a esta circular el listado de las sedes beneficiadas con la fecha de entrega.

Las Instituciones Educativas deben reportar mediante el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, cada uno de los tickets generados por la mesa de ayuda de los equipos que se encuentran en trámite de garantía por fallas técnicas o en su defecto reportar que ninguno de los equipos requiere la reclamación de la garantía, por encontrarse en normal operación. Este reporte se debe hacer por sede educativa.

Agradecemos de antemano el apoyo para adelantar el proceso de garantías, propendiendo por la oportuna y efectiva oferta de los recursos existentes para la educación de los estudiantes.



**LUIS ALFREDO ORTIZ TOVAR**  
Secretario de Educación

Proyectó:   
Sandra Constanza Alvira Lievano  
Profesional Universitario