

## PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO EN EL PROGRAMA CONECTAR IGUALDAD

### Introducción

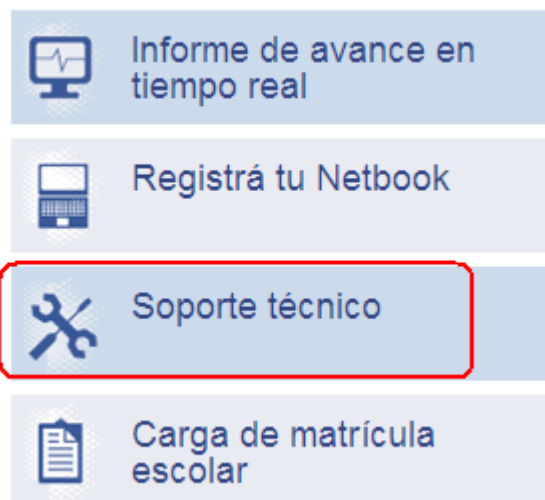
El Programa Conectar Igualdad ha diseñado el presente Procedimiento con el objetivo de establecer pautas claras para la **Solicitud de Servicio Técnico** del equipamiento proporcionado.

Para ello, ANSES ha diseñado el Aplicativo "Solicitud de Servicio Técnico", a través del cual mostraremos como cada Referente Técnico Escolar o Autoridad Escolar podrá registrar en breves pasos las solicitudes de fallas de equipos que le hayan reportado. Podrá también hacer un seguimiento de lo reclamado con la posibilidad de dar el consentimiento satisfactorio en el caso que así lo considere o rechazarlos para su revisión.

Este procedimiento de Carga de Reclamos en el Programa Conectar Igualdad, es IMPRESCINDIBLE para asegurar un registro de fallas y garantizar una pronta respuesta del SERVICIO TECNICO en garantía (\*).

### Procedimiento para la Carga de Reclamos

- (1) Para iniciar el proceso debes ingresar al portal [www.conectarigualdad.gob.ar](http://www.conectarigualdad.gob.ar) y luego acceder en SOPORTE TECNICO.



Lee atentamente la Solicitud de Servicio Técnico y presione en INGRESAR AL APLICATIVO DE RECLAMO POR SERVICIO TECNICO.

Ingresar al Aplicativo de reclamo  
por Servicio Técnico

Aquí debes completar Usuario (CUIL) y la Clave (Clave de la Seguridad Social), generada en ANSES para el Referente Técnico Escolar o utilizar alguna de las claves de la Seguridad Social habilitadas por el establecimiento para el proceso de Carga de Matricula Escolar.

Donde nos pide completar "Ingrese el código de la imagen", usted tiene que copiar el código que aparece en pantalla y escribirlo tal cual en el espacio a completar.

Para ejecutar la aplicación que solicita, debe autenticarse con su Clave de la Seguridad Social.

- Para ello, ingrese en el campo "Usuario" su CUIL sin guiones intermedios.
- Luego, en campo "Código", ingrese el código de seguridad que aparece en la pantalla.
- A continuación ingrese la clave que usted generó y presione el botón "Iniciar Sesión".

Usuario:

Clave:

Si utiliza un a PC de uso público haga click aquí para operar con mayor seguridad

Ingrese el código de la imagen:

[¿Olvido su clave?](#) | [¿Desea cambiarla?](#)

(2) Una vez validados tus datos debes ingresar en el link de SERVICIO TECNICO.

ANSES - Conectar Igualdad - Windows Internet Explorer

http://ansesdesapp/ConIgSito/Paginas/inicio.aspx?Perfil=Asesor

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos ANSES - Conectar Igualdad

ANSES 200 AÑOS BICENTENARIO ARGENTINO PRESIDENCIA DE LA NACION ARGENTINA Ministerio de Educación Presidencia de la Nación conectar igualdad

28/02/2011 20269655012 - ANDRADE GASTON EZEQUIEL  
( 740059400 ) - INSTITUTO SAN JUAN BAUTISTA

Escuela Alumnos y Docentes Cierres Reasignación **Servicio Técnico** Consultas

Inicio >

- La Dirección deberá ingresar primeramente los datos pertenecientes a la unidad educativa, tales como su cargo directivo y sus secciones vigentes al ciclo lectivo 2011. Luego, se utilizarán como información que permitirá el ingreso de los alumnos y docentes, y así se irán completando las secciones.
- La autoridad declarada en el cargo directivo, tendrá autorización para realizar funciones tales como cierres y reasignaciones.
- A través de la opción de servicio técnico, podrá gestionar los reclamos correspondientes por fallas en equipos.
- La opción de consultas permite un seguimiento de control de alumnos y/o docentes ingresados, reclamos y

- (3) Ya en tu perfil de escuela (Arriba a la izquierda aparecerán tus datos conjuntamente con los del colegio), encontraras un estado de los casos generados. En caso de ser tu primer ingreso, los marcadores estarán en cero.

Para generar una nueva solicitud técnica, debes ingresar en NUEVA SOLICITUD. En Caso de querer verificar el estado de una SOLICITUD ya generada, podrás optar en tu búsqueda por el número de caso asignado o el número de serie del equipo reclamado.



- (4) Ya adentro de “NUEVA SOLICITUD”, tendrás que completar con el número de serie del equipamiento a reclamar. Este número de serie lo encontrarás en la parte trasera de los equipos. Es importante aclarar que habrá dos tipos de números de serie para todo el equipamiento entregado (Netbooks, Servidores, Access Points, Switches, UPS). Entonces, si tu equipo a reclamar es una Netbook o Servidor del Proveedor EXO, tendrás que ingresar un número de serie del tipo que muestran las 2 fotografías de abajo. Para el caso de los Servidores EXO, el número de serie está en la etiqueta del gabinete, identificado como NUMERO DE SERIE. Para el resto del equipamiento, cargaremos el número que aparece arriba del código de barras (10 dígitos).

#### NETBOOK MOD E10 (Modelo color claro)



#### El número de serie

Encontrá en la parte de abajo de tu netbook, el número necesario para poder registrarla. Tanto Alumnos como Escuelas deberán ingresar este número de serie para poder comenzar a operar con el sistema.

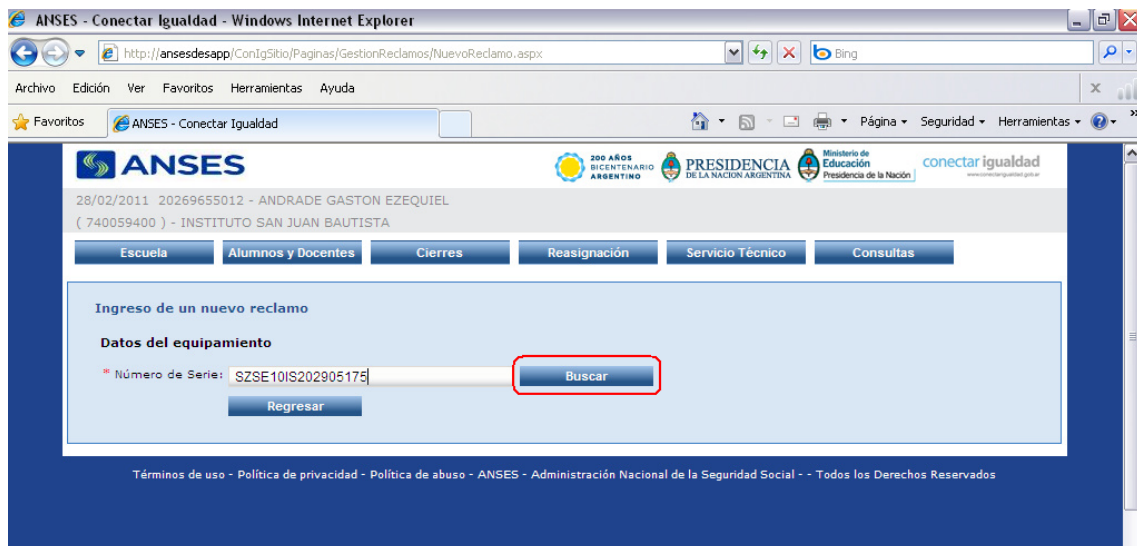
#### NETBOOK MOD E11 (Modelo color oscuro)



#### El número de serie

Encontrá en la parte de abajo de tu netbook, sacando con cuidado la batería, el número necesario para poder registrarla. Tanto Alumnos como Escuelas deberán ingresar este número de serie para poder comenzar a operar con el sistema.

Inserto el número de serie y aplico en BUSCAR. Esta es una forma de validar en nuestra base de datos el número de serie del equipo ingresado. En caso de que aparezca la leyenda “Número de Serie No registrado”, deberás registrar el equipamiento previamente a generar una NUEVA SOLICITUD. Podes hacerlo en <http://www.conectarigualdad.gob.ar/la-netbook/registro-de-netbook/>



(5) Una vez validado el número de serie del equipo, se procede a elegir del menú desplegable MARCA y luego MODELO. Con esto estamos detallando las características del equipo.

ANSES - Conectar Igualdad - Windows Internet Explorer

http://ansesdesapp/Config5/tio/Paginas/GestionReclamos/NuevoReclamo.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos ANSES - Conectar Igualdad

Escuela Alumnos y Docentes Cierres Reasignación Servicio Técnico Consultas

Ingreso de un nuevo reclamo

Datos del equipamiento

\* Número de Serie: SZSE10IS202817593

\* Marca: --Seleccione una marca--  \* Modelo: --Seleccione un modelo--

Detalles del Reclamo

\* Motivo: Problemas de Software Fecha estimada de resolución: 30/03/2011

\* Detalle:

Datos de Contacto

CUIL: 20269655012

ANSES - Conectar Igualdad - Windows Internet Explorer

http://ansesdesapp/Config5/tio/Paginas/GestionReclamos/NuevoReclamo.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos ANSES - Conectar Igualdad

Escuela Alumnos y Docentes Cierres Reasignación Servicio Técnico Consultas

Ingreso de un nuevo reclamo

Datos del equipamiento

\* Número de Serie: SZSE10IS202817593

\* Marca: --Seleccione una marca--  \* Modelo: --Seleccione un modelo--

Detalles del Reclamo

\* Motivo: Problemas de Software Fecha estimada de resolución: 30/03/2011

\* Detalle:

Datos de Contacto

CUIL: 20269655012

ANSES

01/03/2011 20269655012 - ANDRADE GASTON EZEQUIEL  
( 740059400 ) - INSTITUTO SAN JUAN BAUTISTA

200 AÑOS BICENTENARIO ARGENTINO PRESIDENCIA DE LA NACIÓN ARGENTINA Ministerio de Educación Presidencia de la Nación conectar igualdad www.conectarigualdad.gov.ar

Escuela Alumnos y Docentes Cierres Reasignación Servicio Técnico Consultas

Ingreso de un nuevo reclamo

Datos del equipamiento

\* Número de Serie: SZSE10IS202904436

\* Marca: EXO  \* Modelo: R298-S

Detalles del Reclamo

\* Motivo: Problemas de Software Fecha estimada de resolución: 31/03/2011

\* Detalle:

Datos de Contacto

(6) Por último, desplegamos el menú MOTIVO, en el cual te pedimos elegir entre varios temas, el motivo de la SOLICITUD, agregando luego lo más claramente posible el detalle de la misma.

ANSES - Conectar Igualdad - Windows Internet Explorer

http://ansesdesapp/ContigSitio/Paginas/GestionReclamos/NuevoReclamo.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos ANSES - Conectar Igualdad

Escuela Alumnos y Docentes Cierres Reasignación Servicio Técnico Consultas

Ingreso de un nuevo reclamo

Datos del equipamiento

\* Número de Serie: SZSE10IS202817593 Buscar

\* Marca: --Seleccione una marca-- \* Modelo: --Seleccione un modelo--

Detalles del Reclamo

\* Motivo: Problemas de Software Fecha estimada de resolución: 30/03/2011

\* Detalle:

Datos de Contacto

CUIL: 20269655012

(7) En DATOS DE CONTACTO agregamos teléfono, mail, días y horarios para que el Servicio Técnico se contacte con el **Referente Técnico**. Por último y para finalizar la Solicitud de Servicio Técnico, aplicamos en ENVIAR.

http://ansesdesapp/ContigSitio/Paginas/GestionReclamos/NuevoReclamo.aspx

Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

ANSES - Conectar Igualdad

\* Motivo: Problemas de Software Fecha estimada de resolución: 30/03/2011

\* Detalle: Netbook no inicializa. Cargador Conectado.

Datos de Contacto

CUIL: 20269655012

Apellido y Nombre: ANDRADE GASTON EZEQUIEL

Establecimiento: INSTITUTO SAN JUAN BAUTISTA

\* Telefono: 4551-1111 \* E-Mail: test@test.com.ar

\* Disponibilidad: De 9 a 18 hs.

Enviar Regresar

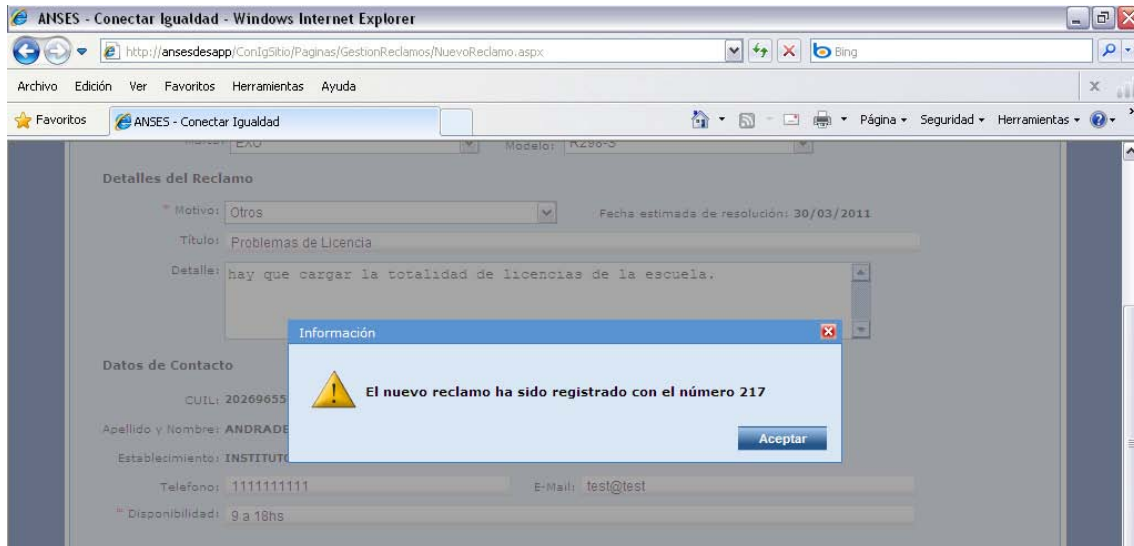
\* Campos obligatorios

Términos de uso - Política de privacidad - Política de abuso - ANSES - Administración Nacional de la Seguridad Social - Todos los Derechos Reservados

Intranet local

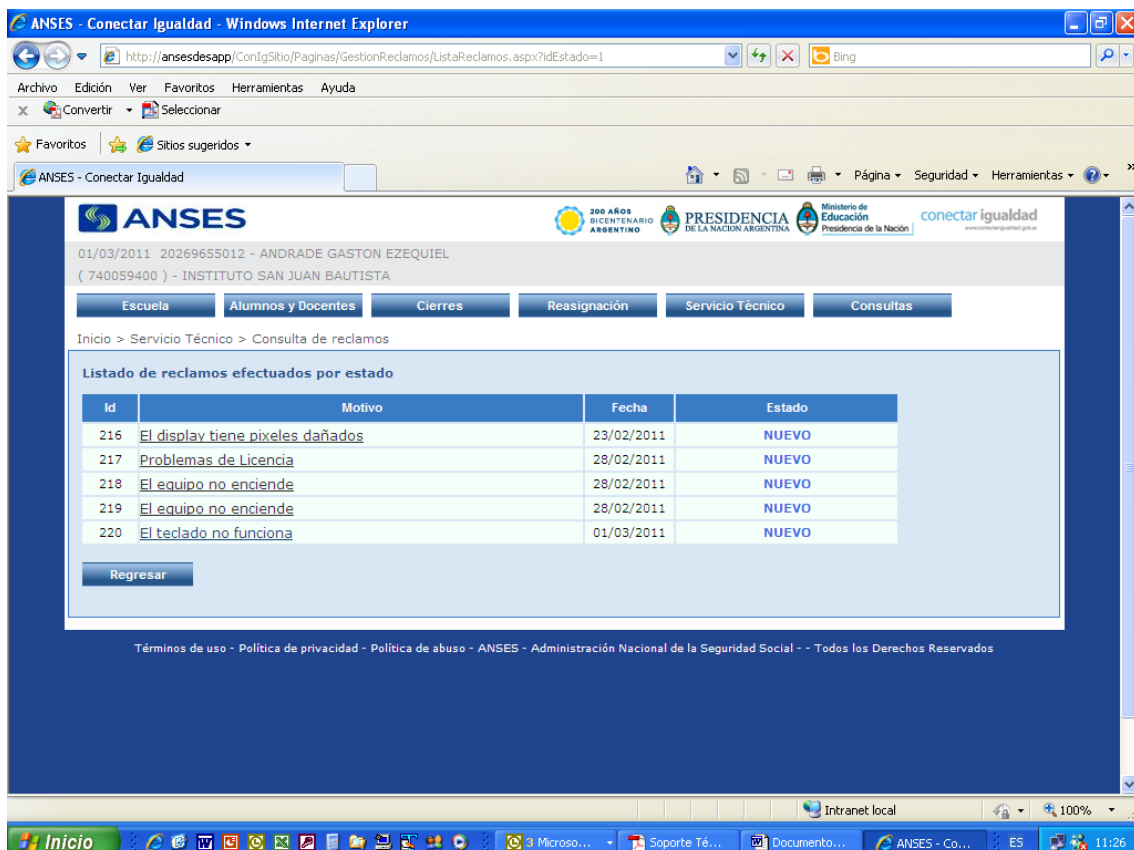
Términos de uso - Política de privacidad - Política de abuso - ANSES - Administración Nacional de la Seguridad Social - Todos los Derechos Reservados

(8) En pantalla nos aparecerá el número de reclamo generado. Te pedimos que anotes este número para un mejor seguimiento del caso.



(9) Al ACEPTAR la información remitida, nos llevará a la pantalla principal del sistema, habiéndose registrado el requerimiento en la opción NUEVOS y pudiendo consultar su ingreso.

Al consultar este ingreso, nos mostrará la siguiente pantalla:



Allí se podrá consultar el requerimiento por el número de Id asignado, permitiendo ingresar a través de la opción MOTIVO.

Al ejecutar esta consulta se visualizarán los datos cargados oportunamente, así como también los distintos estados por los que se encuentra atravesando la reparación del equipamiento, hasta su resolución final y el cierre del reclamo.

A su vez, se genera el ámbito de discusión e intercambio de comentarios entre Proveedor y Referente Técnico, en los cuales podrá intervenir el STAFF DE CONECTAR IGUALDAD si desea aportar información que resulte de importancia.

The screenshot shows a web browser window titled "ANSES - Conectar Igualdad - Windows Internet Explorer". The address bar displays the URL: <http://ansesdesapp/ConIgSito/Paginas/GestionReclamos/EditarReclamo.aspx?id=230>. The browser interface includes standard navigation buttons and a search bar.

The main content area of the application shows the following information:

- Realizado por:** GRAZIANO MONICA LILIANA (Administrador) **jueves 10 de marzo de 2011 | 11:11 hs.**
- Estado:** El equipo está en etapa de diagnóstico **EN RESOLUCIÓN**
- Discusiones (2)**

The first discussion thread is as follows:

- Creada por:** GRAZIANO MONICA LILIANA (Administrador) **jueves 10 de marzo de 2011 | 11:26 hs.**
- Título:** Al proveedor **Participantes:** Proveedor - Asesor Técnico - Administrador
- Contenido:** Te envío este equipo para que definas la avería.
- Formulario:** Nuevo comentario: [Empty text area with scrollbars]
- Botones:** Agregar, Cerrar

The second discussion thread is as follows:

- Creada por:** MOLLE MATIAS (Asesor Técnico) **viernes 11 de marzo de 2011 | 10:13 hs.**
- Título:** Algo para agregar **Participantes:** Proveedor - Asesor Técnico - Administrador
- Contenido:** Se me volcó un vaso de agua y puede haber afectado la netbook
- Formulario:** Nuevo comentario: [Empty text area with scrollbars]

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system tray with the date and time: 15:01.