



Tecnología para aprender, transformar  
y crecer: tecnología con propósito.

**Protocolo para generar una llamada de servicio**  
**Movimiento Educativo Escuela Digital**  
**Última revisión: 10 de febrero del 2006**  
**Creado por: J. William Sandoval**

El Movimiento Educativo Escuela Digital provee servicios de soporte técnico en el horario de 9:00am a 4:00pm de lunes a viernes. El siguiente documento es utilizado para proveer al maestro participante con la información suficiente para generar una llamada de servicio y que esta sea atendida de la mejor manera posible.

Nuestro centro de servicio debe ser contactado de las siguientes maneras:

**Contacto directo y correo de voz:**

**787-263-5859**

Durante los horarios establecidos trataremos de proveer soporte técnico en vivo a través de la línea telefónica. En caso de que el técnico se encuentre ocupado debe dejar un mensaje con la información correspondiente para poder contactarlo.

**Correo Electronico:**

**[edhelpdesk@cayey.upr.edu](mailto:edhelpdesk@cayey.upr.edu)**

**Portal de "Helpdesk":**

**<http://edhelpdesk.cayey.upr.edu>** Enlace de reportar problema

*Escuela Digital es un movimiento educativo concertado en una alianza entre la UPR en Cayey, el Departamento de Educación y la Fundación Comunitaria de Puerto Rico.*

El maestro debe seguir los siguientes procesos antes de generar la llamada de servicio:

1. Buscar apoyo dentro de la misma escuela, busque a la persona que:
  - a. Mejor conozca el laboratorio.
  - b. Tomó los adiestramientos técnicos.
2. Esta persona debe tratar de resolver el problema, si no lo lograrse debe recoger la mayor información posible sobre este.
3. Verificar las preguntas frecuentes en la pagina de Escuela Digital <http://edhelpdesk.cayey.upr.edu>
4. **Generar llamada de servicio**

Cuando genere una llamada de servicio debe estar preparado para proveer la siguiente información:

1. Información de contacto
  - a. Código de Escuela
  - b. Nombre de Escuela
  - c. Teléfono Escuela
  - d. Nombre de la persona contacto
  - e. Teléfono alternativo (celular, casa etc.)
  - f. Correo Electrónico
2. Marca, modelo y "service tag" del equipo
3. Sistema operativo y versión (Ej. Windows XP/Windows Xp SP2/2000 server etc...)
4. Informe el texto exacto del mensaje de error (de existir)
5. Descripción detallada de lo que estaba tratando de hacer cuando se presentó el error, la exacta secuencia de eventos que lo condujeron al problema (Ej. comandos editados o procedimientos seguidos)
6. Si es un problema de software, nombre y versión del mismo

*Escuela Digital es un movimiento educativo concertado en una alianza entre la UPR en Cayey, el Departamento de Educación y la Fundación Comunitaria de Puerto Rico.*

7. Si es un problema de hardware, nombre/marca/modelo del componente
8. Si es un problema de red, ¿A donde no está pudiendo ingresar, es solamente su caso o le ocurre a otras personas?
9. Si es un problema de Internet ¿Es solamente en las PCS? ¿El servidor accede Internet? ¿En algún otro laboratorio hay Internet?

El componente técnico del movimiento de Escuela Digital se compromete a dar un servicio de excelencia cumpliendo con los acuerdos de colaboración, políticas y procedimientos establecidos con la oficina de OSIATD del DEPR y suplidores.

*Escuela Digital es un movimiento educativo concertado en una alianza entre la UPR en Cayey, el Departamento de Educación y la Fundación Comunitaria de Puerto Rico.*