

PROGRAMA DE CONECTIVIDAD

SERVICIO CONECTIVIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL DEPTO DEL META

La conectividad es un derecho de todo colombiano puesto que el desarrollo económico y social apoyado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones especialmente en las comunidades de menores oportunidades o específicamente de las rurales donde se requiere de mayor esfuerzo para expandir las redes de acceso, proporcionaría mayor beneficio en el acceso al conocimiento mejorando los estándares de producción y reduciría la tasa de analfabetismo en algunos sectores.

Es primordial subrayar que el servicio de conectividad es una de las herramientas indispensable a la hora de implementar el desarrollo de una estrategia pedagógica e investigativa para el uso de herramientas tecnológicas en el aula de clase puesto que a través de este servicio se promueve la apropiación de contenidos, así mismo permite involucrar otras herramientas tales como: equipos portátiles, equipos de escritorio, aulas interactivas el proceso de formación, tableros digitales, acompañamiento a la comunidad educativa para el desarrollo y creación de nuevos ambientes de aprendizaje utilizando las TIC.

Sin embargo, en el Departamento del Meta aunque se han beneficiado un número importante de sedes educativas, es indispensable mantener el proceso de fortalecimiento y acceso a las nuevas tecnologías, lo que implica entre otros aspectos, garantizar el acceso y continuidad de! servicio de internet y el desarrollo de procesos de formación para docentes y estudiantes que contribuyan a la generación de contenidos educativos, con el objetivo de cumplir con los lineamientos nacionales y departamental, los cuales permitirán visionar al Meta como un departamento con oportunidades significativas para toda su comunidad; en concordancia con las metas prioritarias del Ministerio de Tic y del Ministerio de Educación 2011- 2014 y Programa de Gobierno Departamental 2012-2015 " **Juntos Construyendo Sueños y Realidades**".

De acuerdo al anterior argumento, el Gobierno Departamental viene realizando acciones e inversiones que permitan cada día disminuir la brecha digital donde se han ido beneficiando aquellas sedes educativas que nunca habían sido impactadas por ningún programa de acceso a la conectividad y a su vez fortaleciendo las sedes educativas de la cabecera de los Municipios, que por su número de matrícula significativa presentaba deficiencia a la hora de poder automatizar algunos procedimientos como la matrícula estudiantil, que ahora debe realizarse a través de la plataforma tecnológica del SIMAT, por tanto se dio inicio

al proceso de fortalecimiento de la cobertura del servicio de conectividad y acceso a Internet mejorando los anchos de banda de manera proporcional al número de estudiantes.

Es importante destacar el trabajo que se ha realizado de la mano con los Ministerios de TIC y Ministerio de Educación para lograr impactar a más sedes educativas a través de convenios, asignación de recursos de cofinanciación y de recursos de regalías directamente de la Gobernación, logrando aunar esfuerzos y estrategias para brindar una mayor cobertura; teniendo como barrera una gran dificultad en la ubicación geográfica del departamento del Meta, ya que para lograr llegar a la mayoría de sedes educativas se requiere por tipo de conectividad satelital o terrestre para llegar a los municipios y sedes rurales más alejados del Departamento, adicional a este gran inconveniente se le suma que algunos de ellos no cuentan con los requerimientos mínimos para poder impactarlos como energía, planta eléctrica e infraestructura física, lo que dificulta aún más a la hora de realizar un análisis de impacto para seleccionar las sedes a beneficiar.

Siendo consecuente con la anterior descripción, es necesario continuar brindando ampliación y mejoramiento de la cobertura del servicio Internet, a las sedes educativas del Departamento del Meta, el cual continúa con prioridad en la atención a aquellas que nunca han sido beneficiado con ningún programa o que tengan una población estudiantil importante y que no cuenten con el suficiente canal para atenderla.

Esta administración consciente de garantizar condiciones de igualdad social, ha creído en la educación como un valor fundamental para lograr mayor equidad; ya que la verdadera equidad que pueden disfrutar las comunidades rurales y urbanas es tener acceso libre a procesos educativos de alta calidad y cobertura, desde la primera infancia, pasando por la básica y media y en programas de carácter técnico, tecnológico, profesional y de posgrado, independientemente de sus restricciones económicas y de sus lugares de origen. Se trata de ofrecer una educación para el crecimiento personal, el desarrollo social y la competitividad.

Sin embargo, en el Departamento del Meta aunque se han beneficiado un número importante de sedes educativas, aún persisten muchas necesidades en materia de la prestación del servicio de internet de banda ancha en las sedes educativas oficiales ubicadas en zonas rurales de los municipios del departamento.

Con el objetivo de garantizar el acceso a las nuevas tecnologías y de cumplir con las metas prioritarias del Programa de Gobierno Departamental 2012-2015 "

Juntos Construyendo Sueños y Realidades”, se hace necesario celebra un convenio interadministrativo con una entidad de naturaleza pública, con el propósito de garantizar el acceso servicio de internet de banda ancha a 387 sedes educativas, considerando que:

- ✓ Dentro de la planta de personal adscrita a la Administración Departamental no se cuenta con talento humano suficiente e idóneo que garantice la óptima y oportuna ejecución de esta clase de proyectos, motivo por el cual se hace necesario recurrir a la contratación del servicio profesional idóneo, con empresas públicas o privadas, con profesionales capacitados, calificados y competentes para cumplir con las actividades asignadas para mejorar los niveles de participación y desempeño de la comunidad educativa en gobierno escolar de las instituciones y centros educativos focalizados en los municipios.
- ✓ La ubicación de las instituciones educativas en los diferentes municipios presentan un alto índice de ruralidad, lo cual hace difícil la implementación de redes de transmisión por parte de los operadores y más aún si le agregamos la gran dispersión de las mismas, esto hace que las zonas a atender sean poco atractivas económicamente para los diferentes operadores que prestan servicios de telecomunicaciones.
- ✓ El gobierno departamental ha dotado la mayoría de estas sedes educativas con herramientas tecnológicas para el mejoramiento de los ambientes de aprendizaje, pero se necesita para potencializar su aprovechamiento, garantizar la prestación del servicio de internet fundamentado en los siguientes factores:
 - **Calidad:** Garantizar el ancho de banda acorde con el número de estudiantes matriculados y los contenidos que allí se manejan.
 - **Disponibilidad:** Asegurar la conectividad a internet las 24 horas del día.
 - **Costos:** Garantizar las economías de escalas de los procesos de contratación de los operadores de telecomunicaciones y se evidencia en el uso de las tecnologías disponibles en cada zona.
 - **Financiación:** Asegurar los recursos para sostener y garantizar el servicio durante el tiempo estipulado.
 - **Monitoreo:** Garantizar el seguimiento sobre la calidad del servicio contratado y sobre el uso del internet en cada una de las sedes educativas beneficiadas.
 - **Mesa de ayuda:** Disponer de un servicio de soporte técnico oportuno ante dificultades técnicas que se presenten con el acceso a internet.

- **Flexibilidad:** Establecer modalidades contractuales con los proveedores del servicio que permitan ajustarse a las condiciones cambiantes del servicio.

OPERADOR

- CONVENIO 376 DE 2015 – OPERADOR EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS SA ESP - ERT
- CONVENIO 725 DE 2015 - OPERADOR EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS SA ESP - ERT

MESA DE AYUDA

Servicio para recepción de Peticiones Quejas y Reclamos, así como atender los reportes de fallas y brindar el soporte técnico necesario a los usuarios sobre la prestación del servicio de internet en las sedes educativas del Departamento del Meta.

Línea gratuita única Nacional: 018000513597

Líneas móviles (No gratuitas): 3174378193 - 3175682690

EXTRACTO DE OBLIGACIONES TÉCNICAS CONVENIO 376 Y 725 DE 2015

35. El Asociado debe suministrar el servicio de mesa de ayuda para la recepción de Peticiones Quejas y Reclamos, así como para atender los reportes de fallas y brindar soporte técnico a los usuarios sobre la prestación del servicio, con las siguientes características:

36.1. Ofrecer una línea gratuita a nivel nacional, tanto para llamadas que se generen desde teléfonos fijos como teléfonos móviles, es decir que no se genera costo alguno para quien origina la llamada.

36.2. Prestar el servicio en la franja horaria de 7am a 6pm de lunes a viernes, y de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. el sábado, durante el plazo de ejecución del convenio.

36.3. Generar un ticket con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la Mesa de Ayuda. Este número de ticket debe ser entregado a la sede educativa, en el momento del reporte, antes de finalizar la llamada.

36.4. El Asociado, en cada una de las llamadas recibidas, debe registrar: el nombre de la persona que efectúa la llamada, teléfonos y dirección electrónica, fecha de realización de la llamada, tipo de evento reportado, responsable de la

falla (Asociado o institución), estado del reporte de la falla y otra información relevante para los procesos de mantenimiento y reparación que se requieran llevar a cabo.

36.5. Manejo de ticket por prioridades, dependiendo del nivel de la falla y afectación sobre del servicio.

36.6. Notificación a clientes sobre el estado de los tickets y fecha de solución

36.7. Una vez solucionada la falla, se deberá informar a la sede educativa la restauración del servicio, y reportarlo en los informes mensuales que aplique.

36.8. Si la llamada entrante a la mesa de ayuda se refiere a una afectación en el servicio de prioridad 1 y no fue posible restablecer el servicio con el usuario en línea, el operador debe, de inmediato, programar una visita de mantenimiento correctivo a la sede educativa.

36.9. Presentar un informe mensual a la interventoría, y a la secretaría de educación donde se especifiquen los casos atendidos y su respectivo estado, abierto o finalizado.

36,10. El servicio de Mesa de Ayuda será prestado ateniendo a los siguientes niveles de prioridad:

Un requerimiento de servicio de Prioridad 1, causa una completa pérdida de alguno de los servicios en la sede educativa, lo que significa que esta no puede acceder desde ninguno de los equipos de cómputo a alguno de los servicios.

Un requerimiento de servicio de Prioridad 2 no causa una pérdida total de alguno de los servicios pero causa que estos se presten de manera intermitente.

Un requerimiento de servicio de Prioridad 3 consiste en que no obstante los servicios se prestan de forma adecuada y los equipos suministrados por el Asociado trabajan de forma adecuada, se requiere por parte del usuario aclaración a dudas sobre la prestación de alguno de los servicios o funcionamiento de los equipos suministrados.

36.11. La Mesa de Ayuda debe realizar mensualmente, llamadas de carácter preventivo, de calidad de servicio y de seguimiento al 50% de las sedes educativas beneficiadas, de manera que bimestralmente se cubra el 100% de sedes. Si durante alguna de las llamadas se detecta fallas en el funcionamiento de los servicios, la Mesa de Ayuda procederá a generar un ticket de servicio, lo atenderá y solucionará según corresponda. La Mesa de Ayuda del Programa deberá tener una opción preferencial.

37. Para atender los reportes de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios sobre la prestación de los servicios, el Asociado deberá:

37.1. Establecer la opción de peticiones, quejas y reclamos en el número único de la Mesa de Ayuda; a estas peticiones, quejas y reclamos, el Asociado deberá generar y documentar un ticket y darle respuesta, indicando el procedimiento a seguir durante la llamada y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la llamada, proceder a la solución de las mismas.

SUPERVISIÓN

Ingeniero FREDY ARIEL VELASQUEZ PARRADO

Email fvelasquezp@meta.gov.co

Programa Conexión Total - MEN

Qué es

Es un programa promovido y creado por el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Educación Nacional y liderado por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

Para qué

Para fortalecer las competencias de los estudiantes en el uso de las TIC's

Cómo

Generando los lineamientos y brindando la asistencia técnica necesaria para garantizar la prestación del servicio de conectividad de las instituciones educativas Oficiales con la mayor calidad posible

Quién

Ministerio de Educación Nacional, las secretarías de Educación y los operadores de telecomunicaciones con experiencia en el Sector.

Objetivo

Ampliar la cobertura de conectividad en los establecimientos educativos oficiales, garantizando el suministro de un servicio continuo y de calidad, como medio para fortalecer las competencias de los estudiantes en el uso de las TIC's, para alcanzar los objetivos de una educación de calidad con enfoque en el cierre de la brecha digital.