



PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio de
Gestión Pedagógica

Dirección General de
Tecnologías Educativas

DIRECTIVA N° 028 -2011-ME/VMGP-DIGETE

0027 -2011-ED

INSTRUCTIVO PARA EL USO, MANTENIMIENTO, ACTIVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LAS LAPTOP XO

I. FINALIDAD

Establecer los criterios de uso, mantenimiento, activación y almacenamiento de las laptop XO, en el marco del Programa "Una laptop por Niño", en todas sus etapas.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 28044 - Ley General de Educación.
- Decreto Supremo N° 006-2006-ED – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y sus modificatorias.
- Decreto Ley N° 22056 – Institucionalizan el Sistema de Abastecimiento y Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA – Normas Generales del Sistema de Abastecimiento
- Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, Reglamento de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Resolución Ministerial N° 0279-2008-ED – Califican como material educativo las computadoras portátiles (laptops).
- Resolución Ministerial N° 0339-2009-ED – Autorizan la ejecución de segunda etapa del Programa Una Laptop por Niño – Centro de Recursos Tecnológicos-CRT.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG – Normas de Control Interno.
- Resolución de Superintendencia, Reglamento para el Inventario Nacional de Bienes Muebles del Estado, aprobado por Resolución N° 039-98-SBN.
- Resolución Directoral N° 0668-2010-ED que aprueba la Directiva N° 040-2010-ME/VMGP-DIGETE "Normas para la aplicación de tecnologías de información y comunicación en los centros de recursos tecnológicos (CRT) y en las aulas de innovación pedagógica (AIP) de las instituciones educativas de gestión pública.
- Resolución Directoral N° 0742-2010-ED que aprueba la Directiva N° 047-2010-ME/VMGP-DIGETE "Normas para la distribución de materiales educativos y equipos para las instituciones educativas públicas que serán atendidas por la Dirección General de Tecnologías Educativas".



Rup



**PERÚ**Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaOficina General de
Tecnología Educativa

III. DISPOSICIONES GENERALES

0027-2011-ED

A. OBJETO

Establecer criterios para asegurar el adecuado uso de las computadoras laptop XO, generando a través del presente instructivo el procedimiento de gestión para el uso, mantenimiento, activación y almacenamiento de las computadoras Laptop XO.

B. ALCANCES

- Está dirigido a los docentes y estudiantes de las instituciones educativas que hayan recibido las computadoras laptop XO del "Programa Una Laptop por Niño".
- El responsable del buen uso de la computadora laptop XO, es el director de la institución educativa, para lo cual deberá coordinar con los usuarios el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Los directores de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) son responsables de la difusión del presente manual de uso, así como del monitoreo y supervisión de su cumplimiento.
- Cualquier otro procedimiento no indicado en el presente instructivo quedará bajo responsabilidad del usuario (estudiante y docente) en el correcto funcionamiento de la laptop XO.

IV. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

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

Las laptop XO deben ser utilizadas adecuadamente para preservar su buen funcionamiento, para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a.1 Los alumnos deberán aprovisionarse de un bolso que asegure el correcto traslado y la protección física de las laptop. En las zonas donde hay lluvias se debe transportar el equipo protegido con una bolsa impermeable.

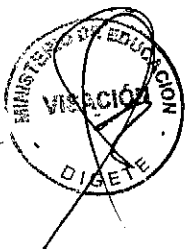




PERÚ

Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaDirección General de
Tecnologías Educativas

- a.2 En zonas donde la red eléctrica es inestable se debe utilizar estabilizadores de corriente de estado sólido para proteger los equipos de posibles subidas o caídas de tensión.
- a.3 Se recomienda que los directores de las II.EE gestionen el cableado eléctrico en las aulas donde se utilicen los equipos.
- a.4 Los directores, encargados del CRT y docentes deben orientar, guiar, sensibilizar y capacitar a los alumnos sobre los cuidados necesarios para mantener sus laptops en buenas condiciones, tales como:
- No golpear ó soltar las laptop XO.
 - No rayar las laptop XO
 - No pisar las laptop XO.
 - No mojar las laptop XO.
 - No cortar las teclas de las laptop XO
 - Trabajar con las manos limpias para no dañar la membrana del Mouse de las Laptop XO.
 - No pegar sticker en las laptop XO
 - Manipular con mucho cuidado las antenas de las laptop XO para no dañarlas.
- a.5 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".
- a.6 Cuando la batería está cargada no conectar a la corriente a menos que sea estrictamente necesario.
- a.7 No permitir que la batería se descargue totalmente.
- a.8 No jalar ni quebrar el cable del cargador.
- a.9 El uso de los paneles solares portátiles debe ser exclusivo para la carga de la batería de la laptop XO.
- a.10 Se deberá limpiar externamente la laptop y en forma periódica mediante un algodón o una tela remojada previamente en alcohol isopropílico ó con agua (no usar thinner, bencina, gasolina, etc), para esta actividad se debe retirar el pack de batería y desconectarlo del cargador.



Ruf





PERÚ

Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaDirección General de
Tecnologías Educativas

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.

B. USO DEL CENTRO DE LLAMADAS "CALL CENTER" A TRAVÉS DEL NUMERO 0800-40210 IMPLEMENTADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACION.

En el Marco del Programa Una laptop por Niño y con el objetivo de brindar, soporte, orientación técnico – pedagógica y/o logística a la Comunidad educativa, la DIGETE ha implementado un centro de atención de llamadas denominado CALL CENTER.

- b.1 El personal autorizado de la IE ó la UGEL que tengan laptops XO con problemas y/o desperfectos, tendrán a su disposición el servicio de llamadas CALL CENTER de la DIGETE (gratuito) de lunes a viernes de 08:00 a.m. hasta las 06:00 p.m. al que podrán acceder desde cualquier teléfono a través de:

0-800-40210

- b.2 Con la información proporcionada del problema o desperfecto, los operadores del CALL CENTER proporcionarán un posible diagnostico, recomendaciones sobre prevención y reparación de fallas en las laptop, así como, la información referida al Software y Hardware y procedimientos a seguir en cada caso.

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

- c.1 Ante un problema de operación de las laptops en una Institución Educativa, el encargado del C.R.T., docente de aula de innovación o el Director de la institución educativa procederá a revisar y si es posible solucionar el problema presentado.
- c.2 Si no ha sido posible solucionar el problema o desperfecto en la laptop, el docente ó el director de la Institución Educativa podrán efectuar las siguientes acciones:
- Puede consultar al sitio web <http://ayuda.perueduca.edu.pe>, donde existen preguntas frecuentes sobre los problemas más comunes en una laptop XO, indicando como se pueden solucionar, también podrá bajar por la web algunos archivos de utilidad.
 - Interactuar con especialistas de soporte técnico mediante el correo: ayuda@perueduca.edu.pe.





PERÚ

Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaDirección General de
Tecnologías Educativas

- Otra acción consiste en llamar al CALL CENTER (0-800-40210) de la Dirección General de Tecnologías Educativas (DIGETE), con la finalidad de recibir información que le permita reparar la laptop XO.
- c.3. Si mediante el CALL CENTER tampoco es posible solucionar el desperfecto en la laptop, el director de la Institución Educativa, procederá a enviar este equipo defectuoso al Área de Gestión Pedagógica (AGP) de la Unidad de Gestión Educativa Local a la que pertenece, la cual derivará al especialista ó la persona designada para este fin. Aquí se empleará la **"Hoja de Requerimiento de Atención a UGEL OLPC"**, la cual lleva anexa una Hoja de Ruta. (Anexo 1).
- c.4 El Área de Gestión Pedagógica recibirá el o los equipos defectuosos y lo derivará a sus especialistas DIGETE, ó puede ser a los Docentes de Apoyo Tecnológico (DAT), para brindar el servicio de soporte técnico.
- c.5 Una vez reparada la laptop XO, el jefe del AGP de la UGEL le comunicará al director de la Institución Educativa (IE) para que recojan su laptop XO y posteriormente sea devuelto al alumno.

El ingreso y la devolución de una laptop en la UGEL, deberá quedar registrada en un libro ó archivo de control de atenciones a cargo del jefe de Área de Gestión Pedagógica de cada UGEL.

- c.6 Si la UGEL tiene dificultades para reparar el equipo podrá usar los sitios web antes mencionados ó llamar al CALL CENTER, si a pesar de esto no puede repararlo, entonces enviará la Laptop defectuosa a la DIGETE, para que sea reparada en su Taller de Soporte Tecnológico.
- c.7 Para lo anterior la UGEL continuará con los trámites de traslado del equipo XO, para lo cual deberá utilizar el formato de Solicitud (Anexo 1) de Atención en el Taller de la DIGETE, llenando para este fin, los datos requeridos.
- c.8 Una vez reparada la laptop XO, la DIGETE devolverá y comunicará a la UGEL, que estos equipos han sido atendidos.
- c.9 Una vez que la UGEL haya recibidos los equipos reparados gestionará la inmediata devolución de la Laptop a la institución educativa donde estaba asignada, para que vuelvan a ser utilizadas.



[Handwritten signature]





PERÚ

Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaDirección General de
Tecnologías Educativas

- c.10 Las Áreas de Gestión Pedagógica de las UGEL deberán reportar semestralmente a la Dirección Regional de Educación y a la DIGETE el total de incidencias (problemas y/o desperfectos presentados a las laptops XO) ocurridas en su jurisdicción detallando el estado de atención de cada incidencia, según el Formato 04 "Formato de Incidencias -Una Laptop por Niño-

D. DESACTIVACION AUTOMÁTICA DE LAS LAPTOP XO AL FINALIZAR EL AÑO ESCOLAR.

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

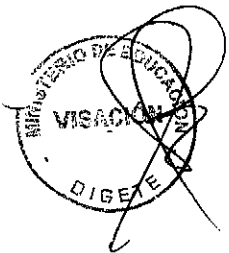
Si alguna institución educativa tiene programada alguna actividad en que se utilice las Laptop XO, durante las vacaciones escolares, podrán solicitar excepcionalmente por intermedio de la UGEL, la activación de las mismas a la DIGETE, de lo contrario se deberá seguir con el procedimiento de activación, previo al inicio del año escolar, descrito en el literal G.

E. DEVOLUCION E INVENTARIO AL FINAL DEL AÑO ESCOLAR.

Este se hará de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 047-2010-ME-VMGP/DIGETE "Normas para la distribución de equipos y materiales educativos para las instituciones públicas" (aprobada por resolución ministerial N° 0742-2010-ED), el cual establece que al finalizar el año escolar, el Director de la IIEE obligatoriamente deberá solicitar la devolución de las computadoras portátiles (Laptop XO) y paneles solares entregados a los docentes y estudiantes e inventariarlos como bienes patrimoniales de la institución educativa, de tal manera que estos sean utilizados en los siguientes años lectivos.

Para este fin, el Director de la IE. deberá usar la planilla de devolución de Laptop a la institución educativa, programa OLPC (Anexo 02), mediante la cual se deja constancia de la entrega o devolución de la laptop XO por parte del padre de familia o apoderado, al Director de la institución educativa. Una vez devuelto el equipo, el Director deberá actualizar su inventario, utilizando el formato de **Inventario de Equipamiento Programa OLPC** (Anexo 03).

Las Unidades de Gestión Educativa Local consolidarán semestralmente la información del inventario de todas las IIEE beneficiadas, debiendo remitir



**PERÚ**Ministerio
de EducaciónViceministerio de
Gestión PedagógicaDirección General de
Tecnologías Educativas

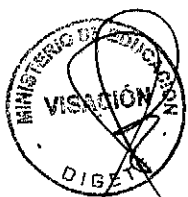
esta información a la Dirección Regional de Educación, debiendo esta remitirla a la Dirección General de Tecnologías Educativas, conjuntamente con el informe del total de incidencias ocurridas en las UGEL de su jurisdicción, según lo descrito en el punto c.10

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

Una vez devueltos los equipos conforme lo establecido en el punto E, el director de la institución educativa en su calidad de responsable de la custodia de las laptop, deberá tomar en cuenta las condiciones mínimas de almacenamiento de las laptops XO, que garanticen la seguridad integral y correcta operatividad al comienzo del próximo año escolar.

- a. Antes de almacenarlos, se deberán cargar sus baterías a un mínimo de 90% de su carga total.
- b. Luego de la carga es muy importante que las baterías sean extraídas de las laptop, para evitar que se dañen por una descarga profunda.
- c. Condiciones ambientales, climáticas y físicas idóneas para su uso y almacenamiento:

- Los equipos deberán estar en un ambiente donde la temperatura este entre los 5°C y 25°C.
- Tener en un ambiente, no expuesto directamente al sol, lluvia, polvo o humedad excesiva.
- No ubicar estos equipos cerca de ventanas o puertas debido a que circula mucho polvo, ni cerca de ningún tipo de alimento (sólido o líquido), ni de aparatos eléctricos que produzcan ruido o alguna interferencia EM (Monitores de televisión, imanes, etc).
- Embalar los equipos con bolsas de seguridad herméticas ó con papel como mínimo, de tal forma que se garantice cierta hermeticidad.
- Si los equipos se almacenan en cajas, estas deberán cerrarse herméticamente y estar recubiertas con material resistente a la humedad.
- No almacenar estos equipos en ambientes donde circulen o se depositen líquidos.
- Todas las cajas donde iran los equipos almacenados y embalados, deberán mostrar en un lugar visible: número de serie y cantidad de equipos.
- Se debe designar a una persona como responsable de la custodia del ambiente donde se almacenarán estos equipos XO y que permita la seguridad integra de estos.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Viceministerio de
Gestión Pedagógica

0027-2011-ED

Dirección General de
Tecnologías Educativas

- d. El director podrá determinar cual es el ambiente más adecuado, así tomar todas las acciones que considere pertinentes, para garantizar la seguridad de los bienes hasta el inicio del nuevo año escolar.

G. ACTIVACION DE LAS LAPTOP XO, PREVIO AL INICIO DEL AÑO ESCOLAR

Para poder activar el equipo se necesita de la llave de activación el cual es proporcionado por el Ministerio de Educación, dicha llave de activación cuenta con un tiempo de uso el cual es programado al momento de ser creado.

Por esta razón cuando se desactive la laptop para ponerla en servicio nuevamente, es necesario tener la nueva llave de activación.

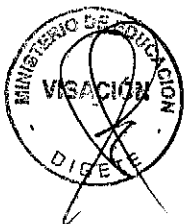
El proceso para activar la laptop XO es el siguiente:

1. Copiar el código de activación en la raíz de la memoria USB, el código de activación es un archivo llamado **lease.sig**
2. Con el equipo apagado, colocar la memoria USB en uno de los puertos USB de la laptop XO.
3. Prender el equipo con la memoria puesta.
Luego de completados los tres pasos, aparecerá un icono con la forma de la memoria USB el cual comienza a palpar, indicándonos que está buscando el código. Cuando encuentra el código, dejara de palpar, indicándonos que se está activando la laptop XO. Después de unos segundos la figura de la XO comienza a girar en forma horaria. En ese momento se puede retirar la memoria USB para activar otro equipo.

Las llaves de activación estarán disponibles únicamente para los funcionarios de las UGEL en el sitio web <http://ayuda.perueduca.edu.pe>, siendo ellos los responsables de entregar estas llaves a los directores de las Instituciones Educativas de su jurisdicción, a fin de que puedan activar nuevamente dichos equipos.

Si se colocó la memoria con el código de activación nuevo y no se activa, podría estar utilizando un código de activación errado. En ese caso se debe efectuar la consulta respectiva a la DIGETE utilizando el CALL CENTER, de acuerdo con lo mencionado en el inciso B.

Después de realizar estos pasos el equipo estará listo para seguir siendo utilizado.



Ruel



0027-2011-ED

HOJA DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN - UNA LAPTOP POR NIÑO (Anexo 01)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

CÓDIGO LOCAL I.E.

DEPARTAMENTO

PROVINCIA

LOCALIDAD

DIRECTOR

Nº SERIE DE LA MAQUINA

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

* Declaro haber intentado solucionar el problema y haber llamado al Call Center 080040210 y al no superar el problema se hace el pedido correspondiente de atención a la UGEL

Director (Firma y Sello)

Nombre:

DNI:

DIA

MES

AND

HOJA DE RUTA XO

DESTINO			ACCIONES (Ver cuadro de acciones abajo)					INDICACIONES ESPECIFICAS / OBSERVACIONES	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
PROFESOR	UGEL	DRE							
☐	☐	☐							
DAT	DIGETE	ADM							
☐	☐	☐							
TEC.1	TEC.2	TEC.3							
			Fecha:					Firma y Sello	

Acciones:

1.- Bateria
 2.- Monitor
 3.- Cargador

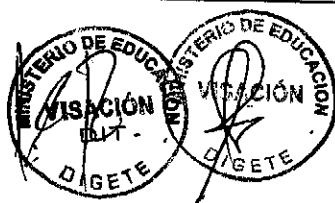
4.- Teclado
 5.- Mouse Tactil
 6.- Maimboard

7.- Otros: _____

**PERU****Ministerio
de Educación****0027-2011-ED****PLANILLA DE DEVOLUCION DE LAPTOPS A LA I.E. - UNA LAPTOP POR NIÑO (Anexo 02)**

POR LA PRESENTE, QUEDA ESTABLECIDO QUE LOS EQUIPOS INDICADOS ESTAN SIENDO ENTREGADOS POR EL PADRE DE FAMILIA DEL ALUMNO INDICADO Y RECEPCIONADOS POR EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA, DEBIDO A LA CONCLUSION DEL AÑO ESCOLAR, EN ATENCION A LO DISPUESTO POR LA DIRECTIVA N° 018-2008-ME-VMGP/DIGETE. SE DEBERA ENTREGAR UNA COPIA DE LA PRESENTE PLANILLA A LA APAFA, COMO CONSTANCIA DE LAS DEVOLUCIONES EFECTUADAS.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL ALUMNO	N° SERIE LAPTOP	N° SERIE BATERIA	N° SERIE CARGADOR	OBSERVACIONES	FIRMA DEL PADRE DE FAMILIA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						



Director de la Institucion Educativa
FIRMA SELLO -POST FIRMA

Nombre :



0027-2011-ED

FORMATO DE INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO - UNA LAPTOP POR NIÑO - (Anexo 03)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA:

REGIÓN

CENTRO POBLADO

DIRECTOR DE LA I.E.

PROVINCIA

DRE / UGEL

CÓDIGO LOCAL

DISTRITO:

TELÉFONO / CEL:

E-Mail:

LÍNEA INTERNET
(Marque con un aspa)

ESTADO

Operativa

No Operativa

EQUIPAMIENTO OLPC (LAPTOP XO)

HARDWARE	USB	ROUTER	AP	PC	SWITCH	CD INSTALACION	COBERTURA AP 100 M	COBERTURA AP 50 M.
EN LA IE (Cantidad)								

SISTEMA OPERATIVO
(Indique número)

Servidor : Windows 2000 Server

Windows 2003 Server

LINUX

Estaciones : WIN XP

SUGAR

BUILD (

FIRMWARE (

TOTAL DE LAPTOP XO ENTREGADAS POR LA DIGETE - MED

ASIGNADAS A LOS ALUMNOS

SIN ASIGNAR A LOS ALUMNOS

OPERATIVAS

CON PROBLEMAS

OPERATIVAS

CON PROBLEMAS

PRIMER TRIMESTRE

LAPTOPs XO	OPERATIVAS	INOPERATIVAS	OBSERVACIONES
EN USO DE LOS ALUMNOS			
ALMACENADAS EN LA I.E.			
ENTREGADAS A LA UGEL			
PERDIDAS			
OTROS			
RESUMEN			

SEGUNDO TRIMESTRE

LAPTOPs XO	OPERATIVAS	INOPERATIVAS	OBSERVACIONES
EN USO DE LOS ALUMNOS			
ALMACENADAS EN LA I.E.			
ENTREGADAS A LA UGEL			
PERDIDAS			
OTROS			
RESUMEN			

TERCER TRIMESTRE

LAPTOPs XO	OPERATIVAS	INOPERATIVAS	OBSERVACIONES
EN USO DE LOS ALUMNOS			
ALMACENADAS EN LA I.E.			
ENTREGADAS A LA UGEL			
PERDIDAS			
OTROS			
RESUMEN			

CUARTO TRIMESTRE

LAPTOPs XO	OPERATIVAS	INOPERATIVAS	OBSERVACIONES
EN USO DE LOS ALUMNOS			
ALMACENADAS EN LA I.E.			
ENTREGADAS A LA UGEL			
PERDIDAS			
OTROS			
RESUMEN			

Especialista Técnico / DAT Responsable
DIGETE

Nombre :

Director(a)/Prof. Encargado
Institución Educativa

Nombre :



FORMATO DE INCIDENCIAS - UNA LAPTOP POR NIÑO (Anexo 04)

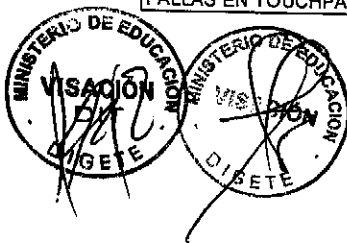
RELACION DE INCIDENCIAS

[illegible]

INCIDENCIAS - TIPO I	CODIGO
FALLAS EN MEMORIA FLASH	A01
FALLAS EN EL MONITOR	A02
FALLAS EN LA PLACA	A03
FALLAS EN EL AUDIO	A04
FALLAS EN CAMARA WEB	A05
FALLAS EN LA WLAN	A06
FALLAS EN EL TECLADO	A07
FALLAS EN EL VIDEO	A08
FALLA DE BATERIA	A09
FALLAS EN TOUCHPAD	A10

INCIDENCIAS - TIPO II	CODIGO
PILA DESCARGADA	A11
FALLAS EN EL PUERTO USB	A12
OTRO PROBL. DE HARDWARE	A13
LAPTOP INCOMPLETA	A14
MAQUINA ROTA	A15
OTRO PROBL LOGISTICO	A16
NO RECONOCE LLAVE	A17
PROBLEMA DE IMAGEN	A18
OTRO PROB.DE SOFTWARE	A19

ESTADO INCIDENCIAS	COD
SOLUCIONADO	S
PENDIENTE	P



Nombre :