



¿Qué puedo hacer en caso de tener un problema con el servicio de conectividad?

La iniciativa **Conectividad para la Educación 2030 (CpE2030)**, entrega un servicio con acceso a Internet gratuito a los establecimientos educacionales.

En ocasiones **el servicio de internet puede presentar fallas**, como por ejemplo, no se puede navegar porque que no se abren los sitios web o no entran los correos electrónicos, el equipo señala que no hay Internet, la carga y/o descarga de contenido se detiene, entre otras. **Para poder solucionarlo**, te entregamos algunas **recomendaciones de qué hacer** para identificarlas y ver si lo puedes solucionar o hay que derivarlo a la Mesa de Ayuda.



1. En caso de que el establecimiento tenga más de un servicio, **identifica cuál es el entregado por el proyecto CpE2030.**
2. En los equipos donde llega la conexión a Internet del proyecto, **revisa si hay energía eléctrica** en el rack principal o en el punto donde están enchufados.
3. Verifica que los **cables de red estén bien conectados** entre los equipos del proveedor y los del establecimiento.
4. **Prueba la conexión directa**, para esto utiliza el cable de red (RJ45) que sale del equipo del proveedor y conéctalo a un computador portátil e intenta ingresar a cualquier sitio web.
5. Si aún persiste el problema **desenchufa el router por un minuto** y luego vuelve a repetir el punto cuatro.
6. Si has realizado estas pruebas y la falla persiste, **comunícate con la Mesa de Ayuda** del proveedor de Internet.

7. El detalle de los **datos de contacto de las Mesas de Ayuda**, lo pueden encontrar en el sitio **conectividad2030.cl**
 Cuando realices el requerimiento debes exigir un **número de atención**, con el cual podrás realizar seguimiento.
 En caso que el proveedor que corresponda no de respuesta, comunícate con nosotros, el Centro de Innovación, a través de nuestro/a Coordinador/a Regional de Innovación o al correo **innovacion@mineduc.cl** e **indica el número de atención** para poder informar a Subtel.
8. **Recomendación final:**
 Te invitamos a imprimir esta infografía y dejarla al lado de los equipos donde llega la conexión, completando los datos de Proveedor, Teléfono y Mail, ya que si no tienen Internet no podrán ingresar al sitio web.

Nuestras Redes Sociales

- @centrodeinnovacionmineduc
- @centrodeinnovacionmineduc
- @innovamineduc
- centrodeinnovacionmineduc

Proveedor: _____
 Teléfono: _____
 Mail: _____