



Red Comunitaria para el Soporte Técnico Canaima Puntos Libres

**Gerencia de Gestión de Proyectos
07 de Junio de 2013**



Índice de Contenido

I. DESCRIPCIÓN	3
Propósito.....	3
Objetivo General.....	3
II. SITUACIÓN ACTUAL	4
Actividades realizadas	4
Actividades futuras	5
III. RECOMENDACIONES	6



RED COMUNITARIA PARA EL SOPORTE TÉCNICO CANAIMA PUNTOS LIBRES

I. DESCRIPCIÓN

Propósito

El propósito es construir una estructura comunitaria basada en Puntos Libres que apoye y acompañe a las instituciones, usuarios y usuarias en todo el territorio nacional, con soporte y atención a los requerimientos existentes sobre el sistema operativo Canaima. Consta de los siguientes elementos:

- Servicios de instalación de semilla y paquetería de contenidos.
- Apoyo técnico Canaima.
- Formación de estudiantes de la última etapa universitaria en las áreas de informática, sistemas, computación y afines, quienes serán formados en la instalación, implementación, uso y soporte de Canaima, el cual fortalecerá la red de replicadores comunitarios de software libre que atenderá las necesidades de soporte técnico y dará respuesta desde las comunidades organizadas a todos los venezolanos y venezolanas. Uno de los mecanismos que se utilizará para llevar adelante este componente de formación será a través de las Academias de Software Libre (ASL) del país y luego se ejecutará con el apoyo del Servicio Comunitario sustentado en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, Proyecto Socio-Tecnológico, Fase de Ida y otras modalidades prevista en las instituciones de educación superior del país.
- Registro estadístico del soporte.

El Punto Libre es un espacio físico que puede estar ubicado en cualquier institución que posea la infraestructura tecnológica mínima para prestar soporte técnico (Infocentro, CBIT, Fundacite, Inces, Centro de Educación Superior, Comunidad de Software Libre, entre otros). Esta idea esta basada en una propuesta de soporte técnico a software libre generada por la comunidad de Proyecto GNU Venezuela.

Objetivo General

Atender los requerimientos de soporte técnico de Canaima generados por las comunidades organizadas y/o actores sociales, usuarios de Software Libre.



II. SITUACIÓN ACTUAL

Actividades realizadas

- Se realizó un trabajo de articulación CNTI-CENIT con las Universidades UDO Cumaná, UpeL Maturín y UBV Maturín, a fin de presentar las acciones y el apoyo en el marco de la Ley de Servicio Comunitario y otras modalidades de trabajo comunitario.
- Realizados tres (3) cursos de soporte técnico básico de Canaima GNU/Linux, dirigidos a cincuenta (**50**) estudiantes de informática, de las universidades UPEL Monagas, UBV Monagas y UDO Sucre, del 19 de noviembre de 2012 al 07 de diciembre de 2012.
- Realizadas Videoconferencias con autoridades del servicio comunitario de las Universidades ULA (Mérida), UNET (Táchira), UCLA (Lara) y UNERG (Guárico) y se les presentó la propuesta de soporte técnico Canaima en las regiones a través del servicio comunitario. Para el caso de las Universidades UPEL (Monagas), UBV (Monagas) y UDO (Sucre) se presentó la propuesta de manera presencial.
- Se organizó y ejecutó los días 08 y 09 de abril de 2013, tres (3) charlas de articulación comunitaria a los cincuenta (50) estudiantes del área de informática de la UPEL Maturín, UBV Maturín y UDO Cumaná, que recibieron los cursos de soporte técnico básico, en el marco de las acciones de construcción del Red Comunitaria de Soporte Técnico Canaima.
- En la UPEL Maturín, dos (2) de los estudiantes formados se encuentran ejecutando réplicas a otros estudiantes del conocimiento recibido a través del CNTI, dando como resultado un total de ochenta (80) estudiantes formados a la fecha. El resto de los estudiantes formados están prestando servicio de soporte técnico directamente en planteles de educación básica a las portátiles Canaima.
- En la UDO Cumaná, Ocho (8) de los estudiantes formados están prestando servicio de soporte técnico directamente en planteles de educación básica a las portátiles Canaima.
- En la UBV Maturín, se gestionó el permiso institucional para que los estudiantes



formados realicen en los meses de julio a septiembre de 2013, actividades de réplicas a otros estudiantes del conocimiento recibido a través del CNTI.

- Estos Centros de Educación Superior tienen previsto incorporar en su malla curricular los contenidos sobre soporte técnico Canaima básico y avanzado, para a futuro dictar de manera permanente cursos a su comunidad estudiantil.
- El CNTI está desarrollando un Sistema para el registro de la información relacionada con el servicio de soporte técnico prestado en las comunidades. Este sistema permitirá generar estadísticas y reportes del número de incidencias (software y hardware) atendidos y resueltos a través de los Puntos Libres.
- Esta experiencia se está sistematizando y documentando, con el objeto de generar un paquete tecnológico que pueda ser replicado en sedes de Puntos Libres a nivel nacional.

Actividades futuras

- Poner a disposición el sistema de registro de soporte técnico Canaima y generar informes para realizar actividades de seguimiento y control dentro del proceso.
- Aplicar el paquete tecnológico del Punto Libre en otras regiones del país con instituciones interesadas en participar en estas acciones.
- El CNTI pondrá a disposición este año 2013 una programación de cursos de soporte técnico avanzado en Canaima a nivel nacional, dirigido a aquellas instituciones que lo requieran, contribuyendo a fortalecer la Red.
- Establecer mecanismos permanentes orientados a la mejora continua del funcionamiento de la Red Comunitaria de Soporte Técnico.



III. RECOMENDACIONES

- Formalizar el equipo de Coordinación Interinstitucional de la Red Comunitaria de Soporte Técnico Canaima, con el fin de realizar las gestiones necesarias para la articulación de actores, y seguimiento y control de los compromisos, acuerdos y actividades definidas por el equipo de trabajo.

RH/JO/PAM/ZP