## Referencias de los diagramas de flujo

Es la información que se le muestra al usuario.



#### IMPORTANTE:

- El " \* " particiona la información que se le envía al/a la usuario/a, indica el fin de un mensaje y el comienzo del otro.
- La información que aparece en estos recuadros entre paréntesis cuadrados [] es información que varía según la consulta que se esté realizando y la información del backend.
- En algunos recuadros aparece la opción "volver al menú anterior"; en estos casos no aparece detallado un proceso de retorno, pero se entiende como "menú anterior" al cuadro de frontend previo en el proceso en el cual se detallan múltiples opciones para el/la usuario/a.

Proceso predefinido

Estos procesos son flujos que se repiten en varios de los procesos principales. Aparecen detallados en la hoja P. predefinidos.

Detalla el proceso del backend

Son todos los procesos que pasan en el backend, algunos de estos implican el uso de un Web Service (WS) o API para interactuar con los sistemas de Plan Ceibal.



Indica los procesos del backend que requieren de interoperabilidad con otros sistemas vía WS o APi.



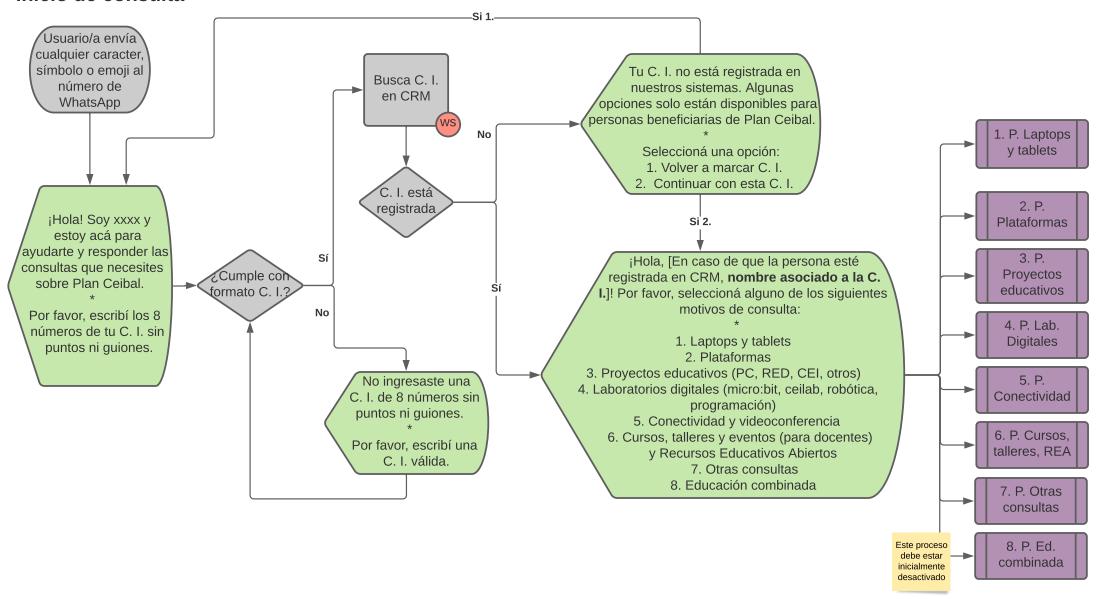
Indica un WS donde se registra en CRM, el número es la referencia númerica para el registro según lo descrito en este link.

En los casos en que esta figura anteceda al **proceso predefinido de Reclamos** no se hace registro, solo se debe considerar la referencia númerica.

Notas y comentarios

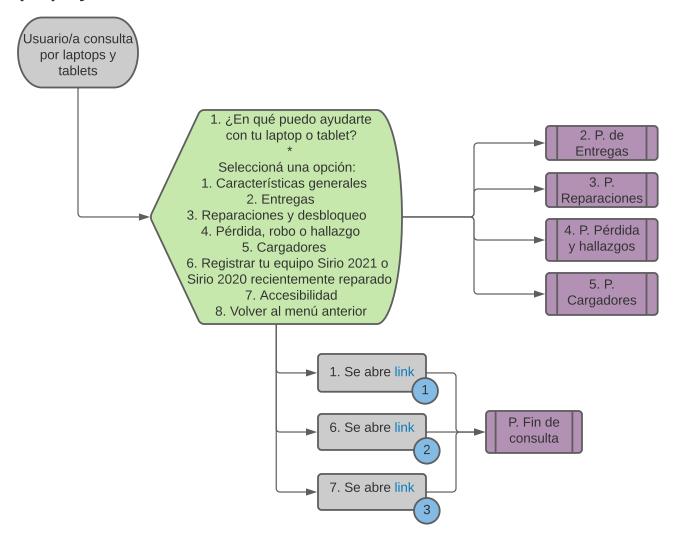
Indica notas o comentarios relevantes al flujo.

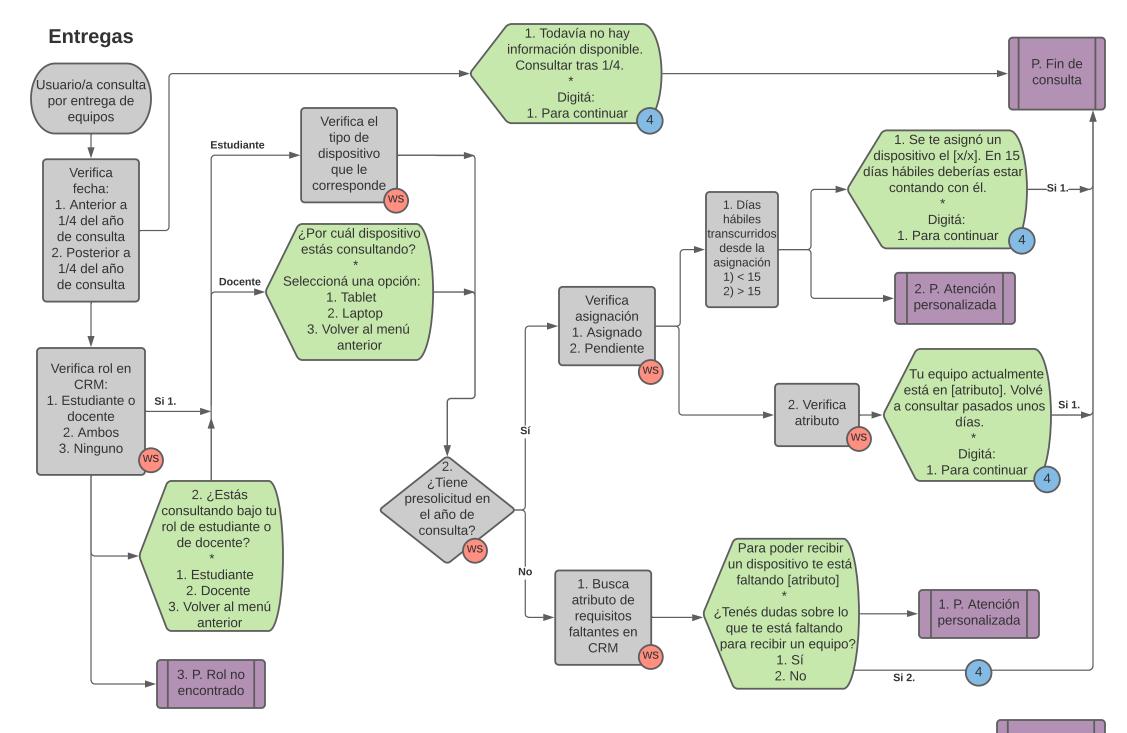
### Inicio de consulta



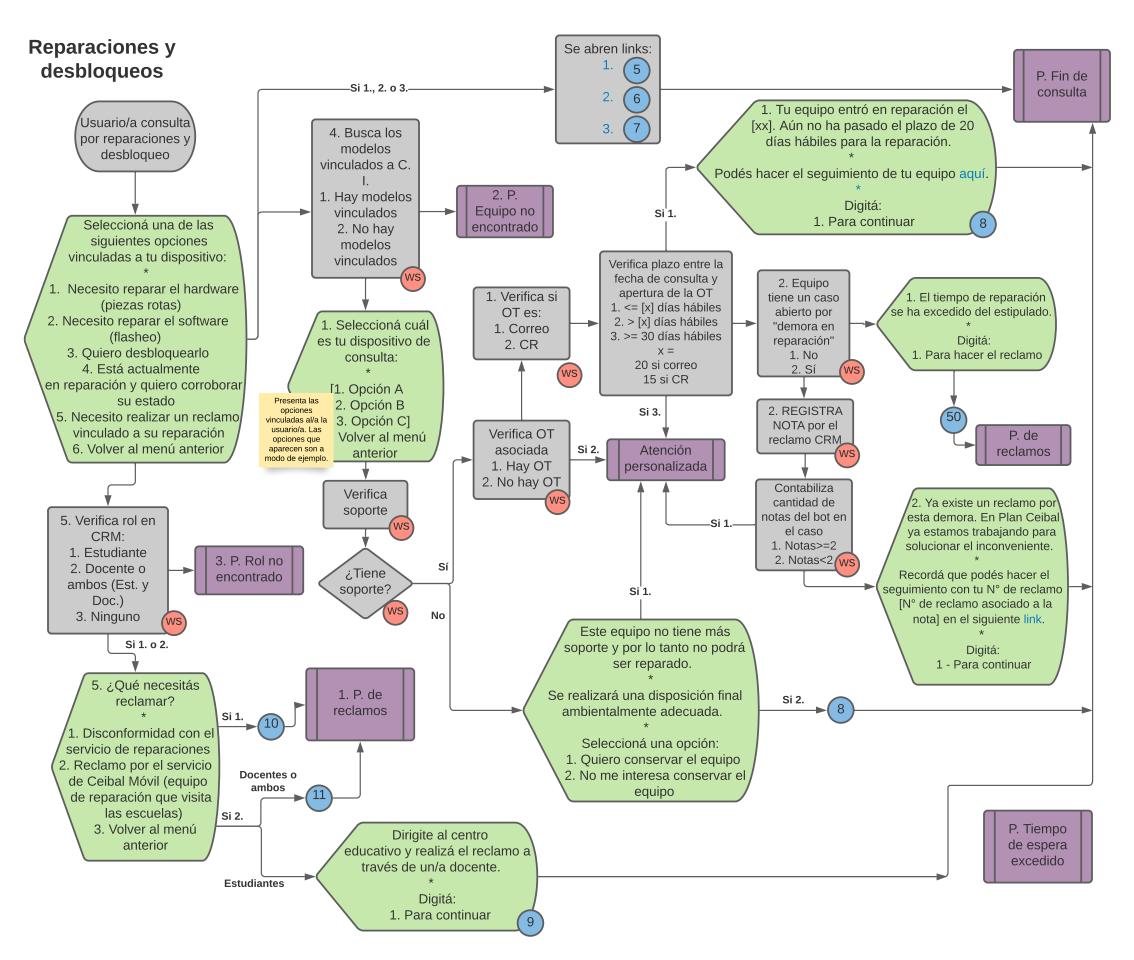
P. Tiempo de espera excedido

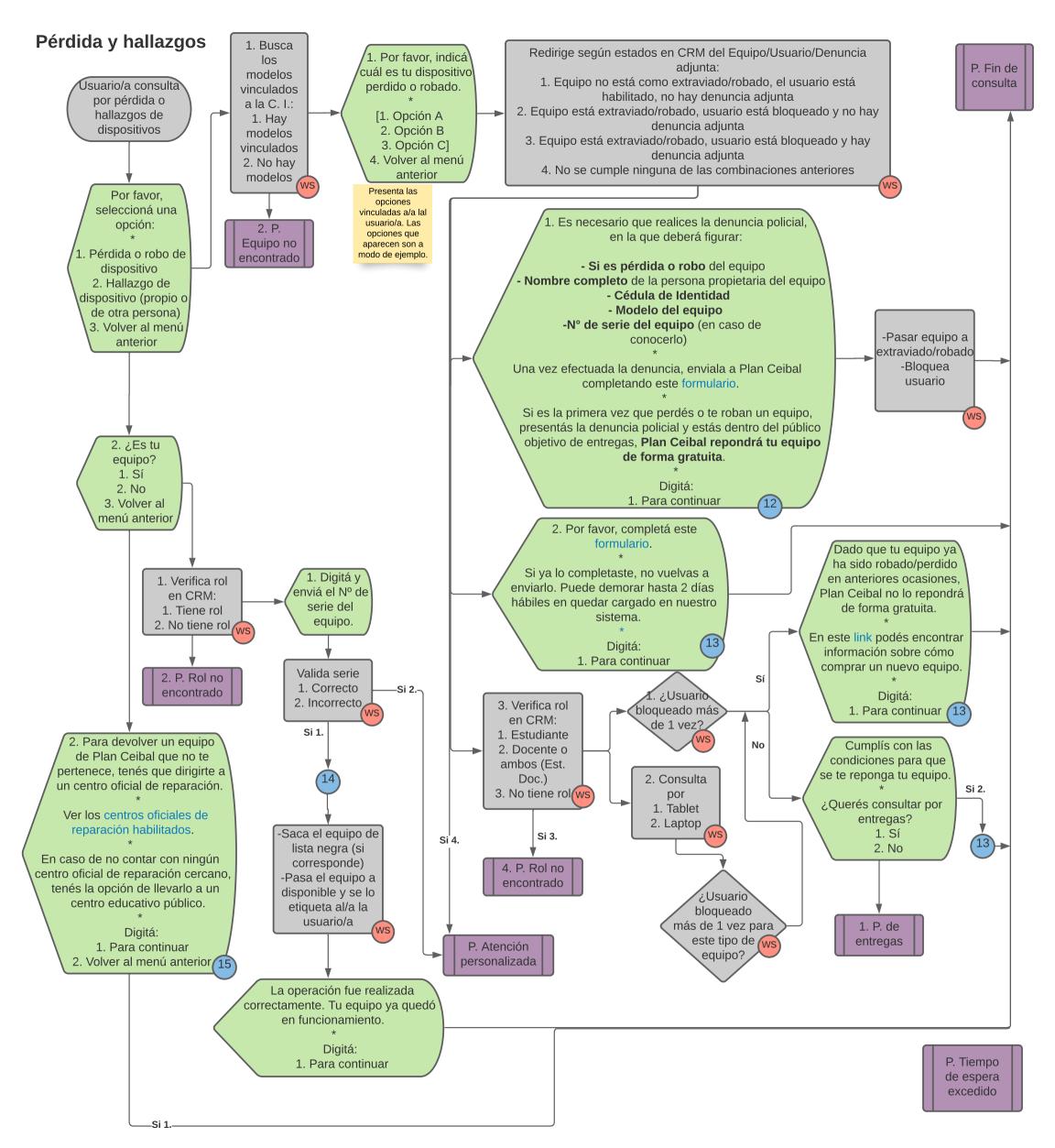
## **Laptops y tablets**



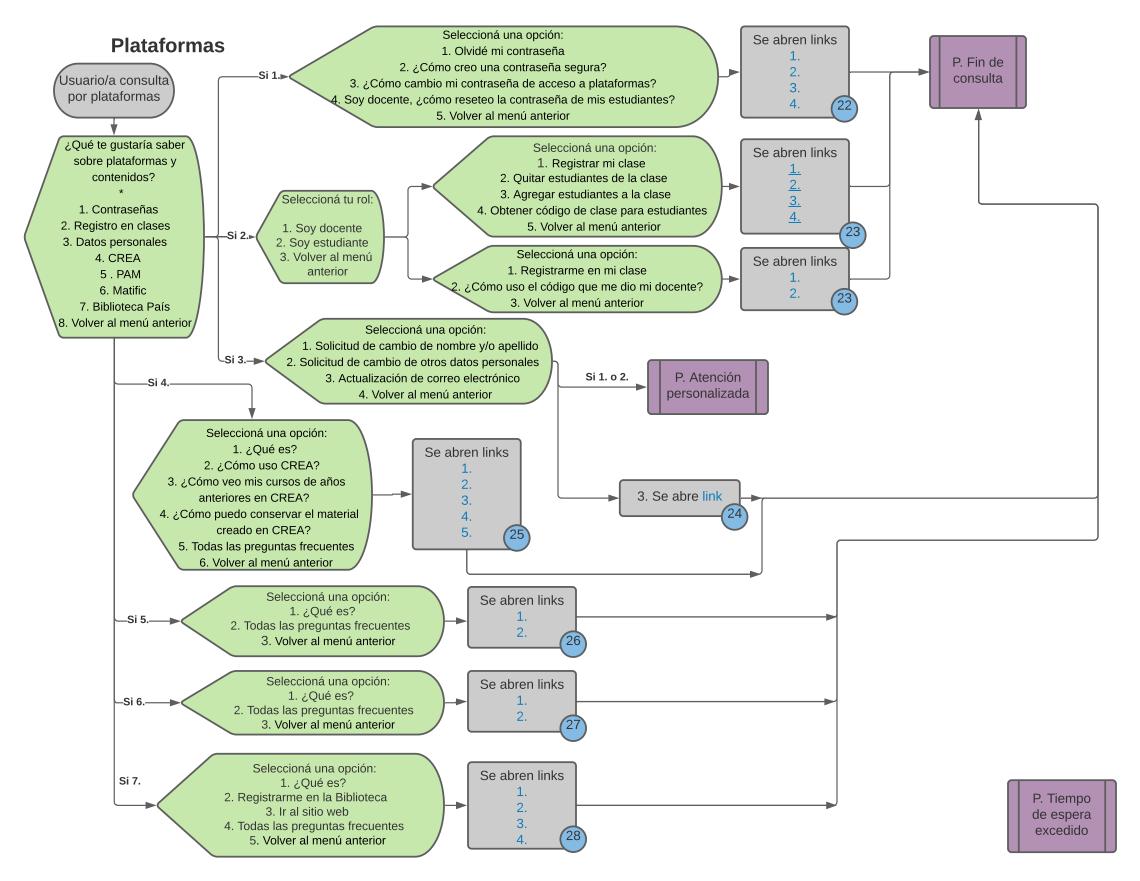


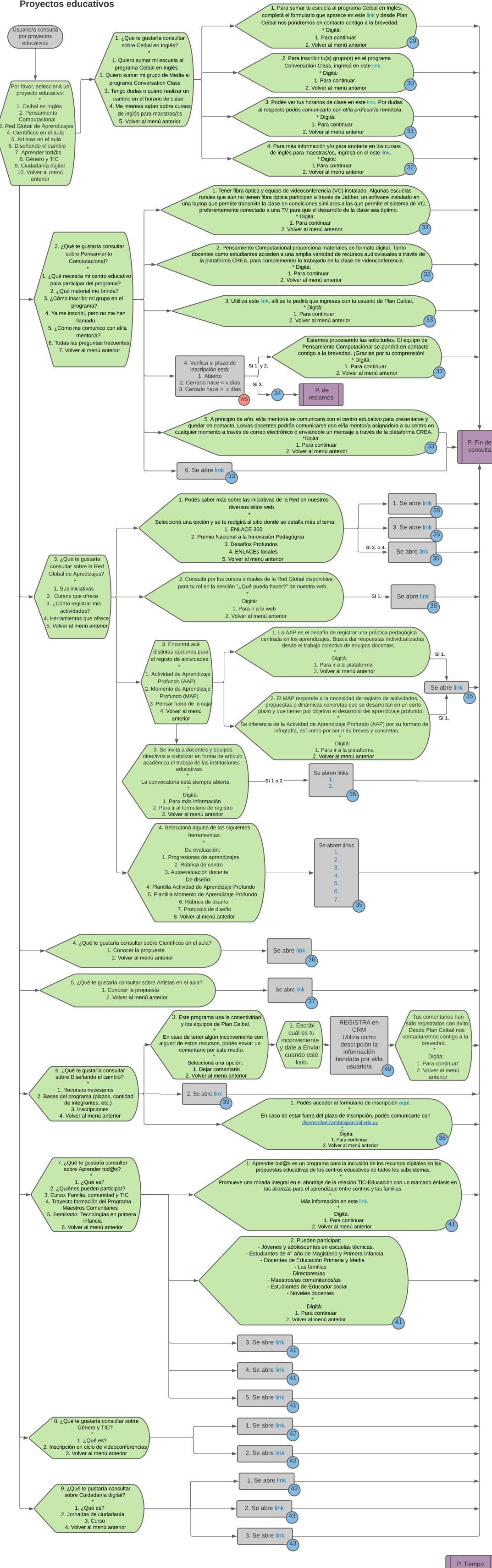
P. Tiempo de espera excedido

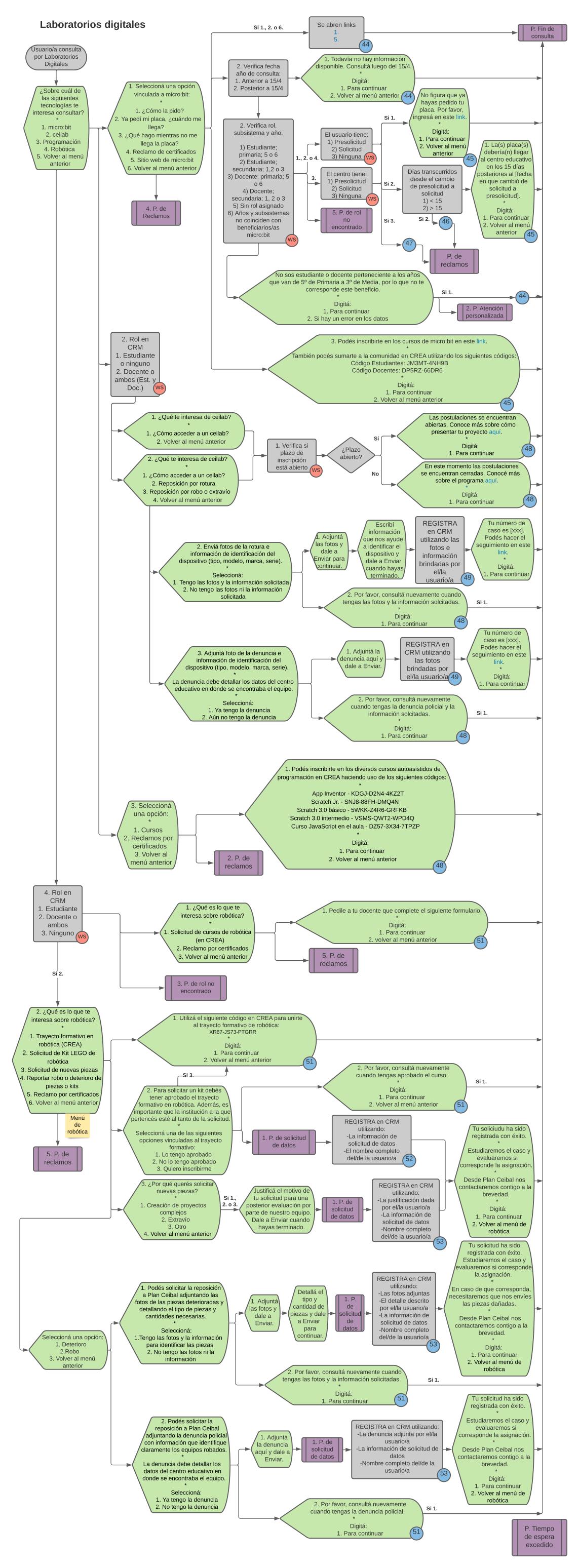


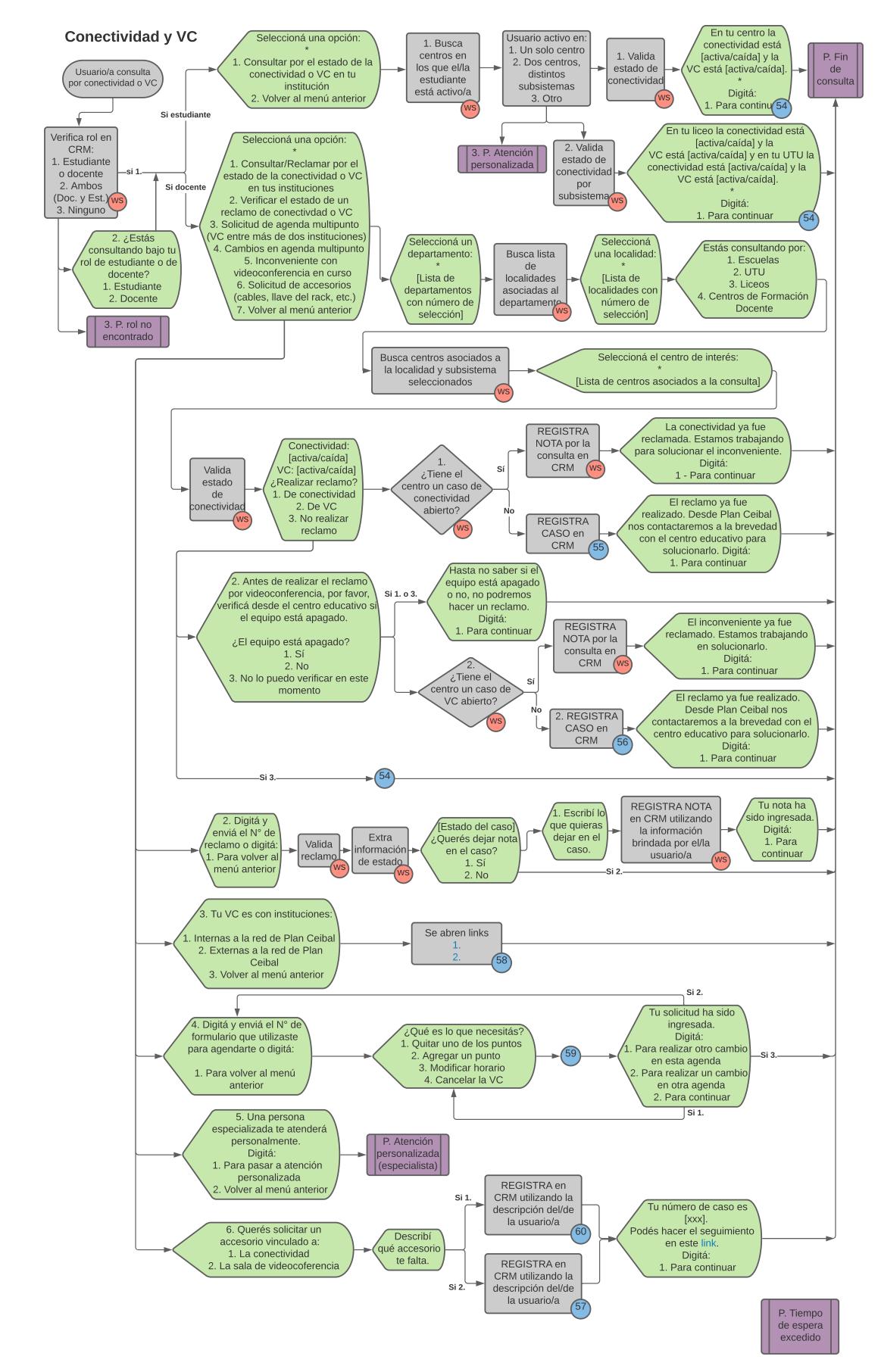


#### **Cargadores** 1. Se abre link Importante: Plan Ceibal no arregla los cargadores ni entrega un segundo P. Fin de cargador de forma gratuita. , Usuario/a consulta consulta por cargadores Seleccioná una opción: 2. Se abre link Información sobre compra de cargadores Tu reclamo ha 2. Consulta por locales habilitados para la sido ingresado venta de cargadores correctamente. 3. Reclamos por falta de stock en Abitab Finalmente, Escribí el Ahora, **REGISTRA** Desde Plan Ceibal 4. Garantía en caso de falla escribí las calles departamento escribí la solicitaremos el 5. Volver al menú anterior Reclamo en Texto y el número de donde se ciudad del CRM utilizando envío de puerta en donde encuentra el ► Abitab v dale cargadores al la información se encuentra el Abitab y dale a a Enviar Abitab. Abtiab y dale a brindada por Enviar para para el/la usuario/a\_ Enviar para continuar. continuar. Digitá: continuar. 1. Para 4. Mi cargador: continuar 1. Lo compré en 1. El cargador tiene una garantía de 30 días a Abitab partir de la fecha de compra. Esta cubre cualquier 2. Venía con el desperfecto de fabricación o falla de los componentes. equipo o no vino El trámite por la garantía se realiza directamente en los ningún cargador con el equipo locales de Abitab y será imprescindible presentar el ticket de 3. Volver al compra y el cargador fallado. menú anterior Digitá: 1. Para continuar 1. No te corresponde 2. Volver al menú anterior 2. La garantía de garantía. estos cargadores es Digitá: de 5 días hábiles tras 1. Para continuar haber recibido tu 2. Volver al menú anterior equipo. Seleccioná una opción: 2. Solicitá al centro educativo una carta firmada y 1. Ya pasaron 5 días sellada con la C. I. de la persona beneficiaria, el inconviente hábiles con el cargador (falla o falta de cargador) y en la que se constate 2. Aún no han pasado la fecha de entrega del equipo. 5 días hábiles 3. Volver al menú Luego enviá la carta a ceibal@ceibal.edu.uy anterior P. Tiempo Digitá: de espera 1. Para continuar excedido 2. Volver al menú anterior

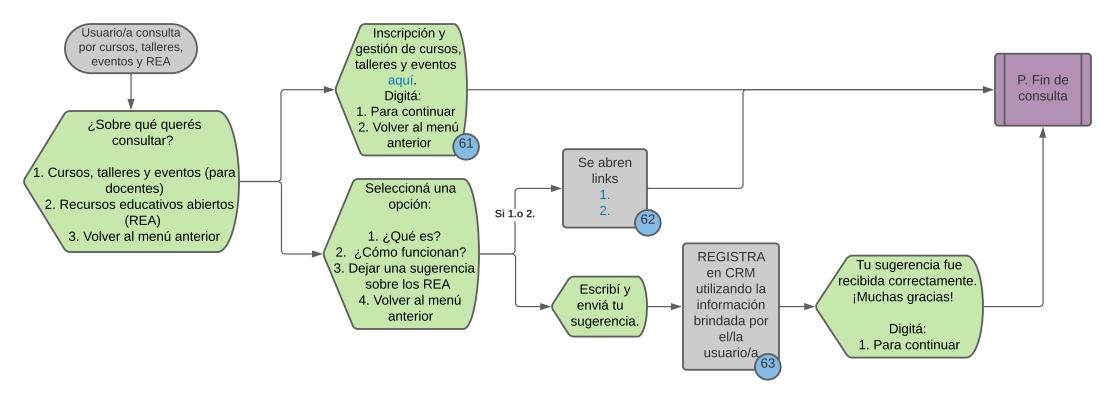




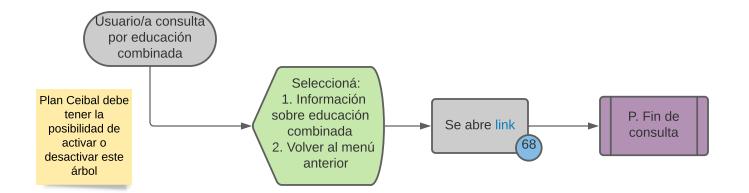




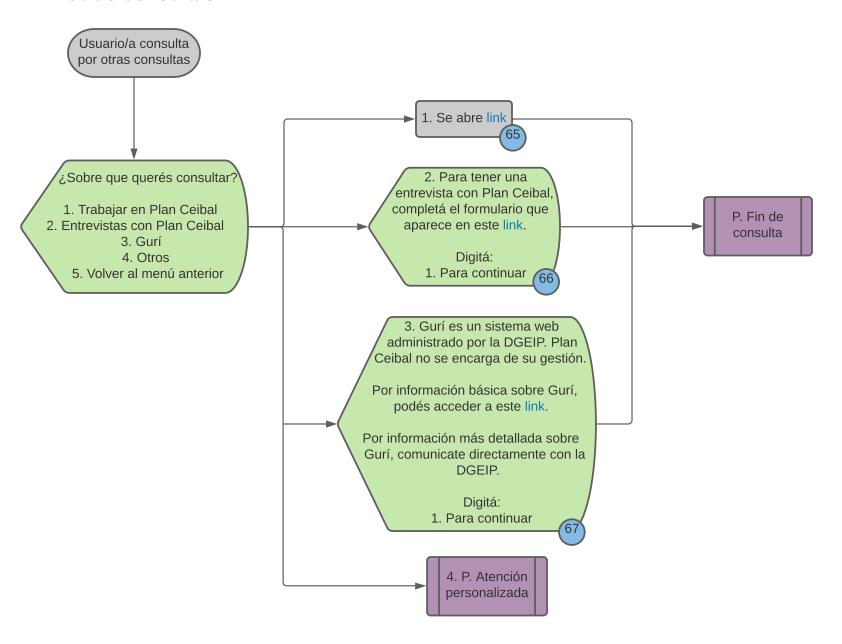
# **Cursos, talleres y REA**

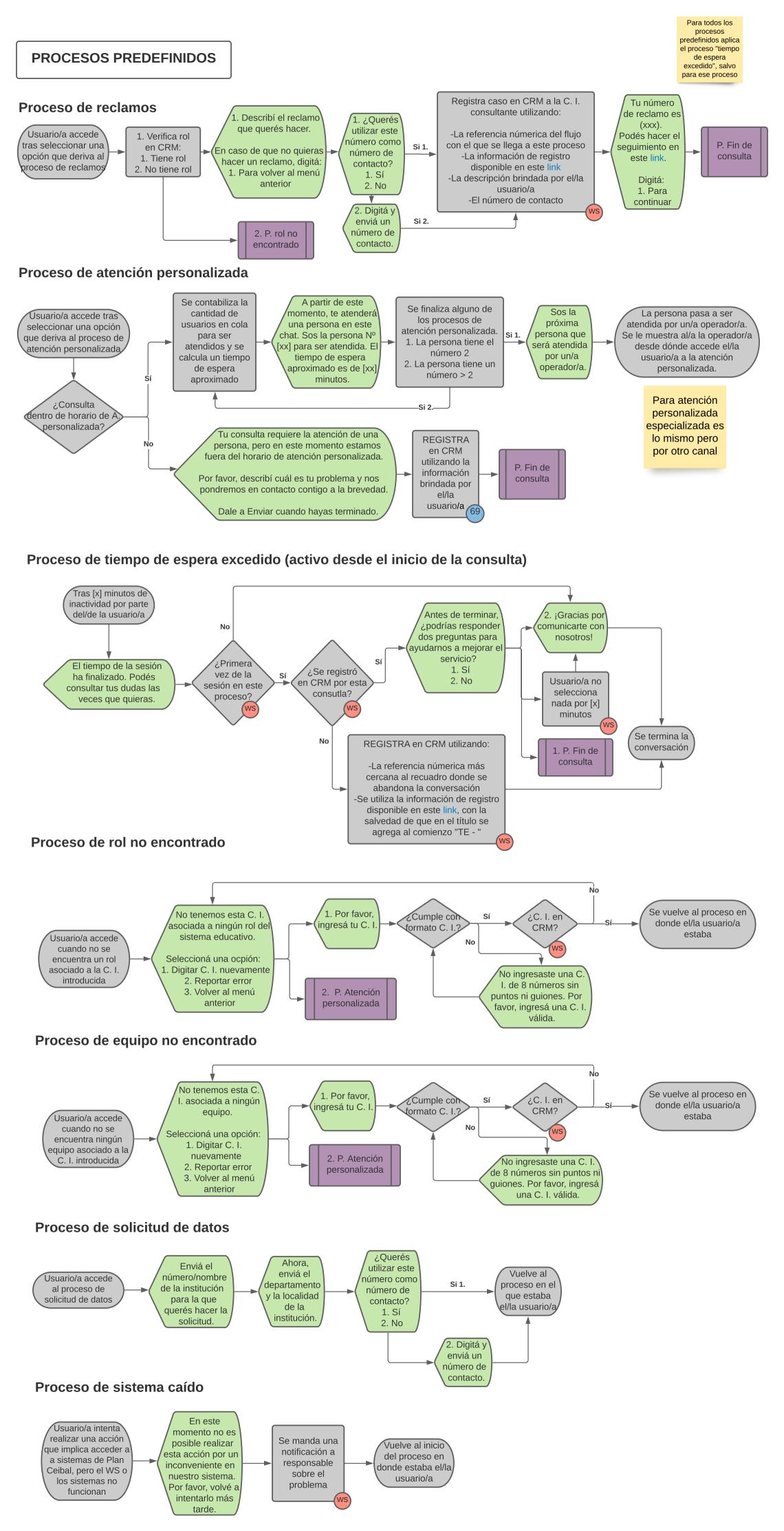


# Educación combinada



### **Otras consultas**





## Proceso de fin de consulta

