



Gobernación del Cauca

CIRCULAR N° 030

PARA: Directivos Docentes de las Sedes Educativas de los 41 Municipios no certificados del Departamento del Cauca beneficiadas del programa Conexión Total 2017.

ASUNTO: Procedimiento para reportar incidencias relacionadas con el servicio de conectividad.

FECHA: 26 FEB. 2018

La Secretaría de Educación y Cultura del Cauca informa el procedimiento para reportar incidencias relacionadas con el servicio de conectividad que Azteca Comunicaciones Colombia presta actualmente en las sedes beneficiadas en el marco del programa Conexión Total.

Como directivo docente debe tener en cuenta los siguientes pasos:


1. Consultar la Guía de pruebas de primer nivel que se adjunta a la presente circular.
2. Si el problema persiste, debe reportar la incidencia a través de los canales de atención dispuestos por el Operador:
Correo electrónico: helpdeskn2@azteca-comunicaciones.com
Línea telefónica: Bogotá: 4440156 – IVR Nacional: 018000518387
3. Realizar el seguimiento con el número de caso asignado por el Operador y reportar la respuesta al correo electrónico dvelasco@cauca.gov.co

Es preciso mencionar que antes de reportar una falla a los canales de atención, el responsable de la Sede Educativa debe verificar que se cuente con suministro eléctrico, que los equipos no hayan sido manipulados y que se han realizado todos los pasos de la Guía de pruebas de primer nivel, ya que si en la visita que realice el operador al establecimiento educativo evidencia que la falla es atribuible al cliente (sede educativa); los costos de servicio serán cargados como lo establecen el Acuerdo Marco de Precios, disminuyendo los meses de servicio.

Cualquier información puede solicitarse a Calidad Educativa a través de los correos electrónicos calidadeducativa@cauca.gov.co y dvelasco@cauca.gov.co.

La Secretaría de Educación y Cultura agradece su apoyo para continuar fortaleciendo la calidad e innovación educativa en el Cauca.

Atentamente,


YOLANDA MENESES MENESES
 Secretaria de Educación y Cultura

Revisó: Rosalbina Valdés Castillo – PU Líder Calidad Educativa
Proyectó: Rolando Danilo Velasco Morales – PU Calidad Educativa

Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca
Carrera 6 No. 3 – 82, Edificio de la Gobernación del Cauca
Teléfono: (057+2) 8244201 Ext. 104
e-mail: despacho.educacion@cauca.gov.co
www.sedcauca.gov.co



Cauca
Territorio de Paz