

Proceso: GESTION DE SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo Pg. 1 de 1
Macroproceso: GESTIÓN ESTRATÉGICA GENERAL	Código General 4000	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 4000-68,1

CIRCULAR

090

Bucaramanga, 17 de mayo de 2017

DE: SECRETARIA DE Educación MUNICIPAL
PARA: RECTORES Y DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS OFICIALES
ASUNTO: LÍNEAS DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA CONECTIVIDAD

Cordial Saludo;

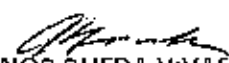
Para su debido conocimiento y fines pertinentes me permito informarles que la Secretaria de Educación a través del Operador **TELEBUCARAMANGA** provee el servicio de conectividad a las instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Bucaramanga, es de aclarar que este servicio es única y exclusivamente para las Aulas de Informática y Bilingüismo.

Es importante resaltar que si el servicio se está prestando vía WIFI o si en la Institución Educativa se habilitaron Zonas Wifi para llevar el servicio a las Salas de informática mediante los dispositivos Access Point, la responsabilidad radica en el buen uso de la contraseña de la Red inalámbrica, dado que si personal externo y ajeno a la institución conoce la contraseña, la conexión masiva de usuarios a un mismo canal, aun cuando el canal se provea mediante la mejor tecnología (**FIBRA ÓPTICA**) este colapsaría

Así mismo informarles que en el marco de las actividades contractuales pactadas con el Municipio de BUCARAMANGA, TELEBUCARAMANGA en calidad de operador del servicio se encuentra dando finalización a la disposición física en cada una de las Instituciones Educativas de los afiches de Identidad Visual, por tal motivo es importante que se tenga claro cuál es la ruta para ingresar al soporte prestado por la Mesa de Ayuda de la Compañía.

El procedimiento a seguir se relaciona a continuación:

1. Se la llamada se realiza desde números fijos de TELEBUCARAMANGA:
 - 1.1. Marcar 456# inmediatamente suena la operadora indicando las opciones 1 y 2 de soporte, se debe marcar la opción 3, la cual se encuentra oculta para atención inmediata a los colegios.
 - 1.2. Se debe indicar el agente de soporte el Enlace, el cual es un identificador único para cada colegio, ubicado en el afiche interior.
2. Si la llamada se realiza desde líneas que no pertenecen a TELEBUCARAMANGA:
 - 2.1. Marcar el Numero **6335669**, inmediatamente suena la operadora indicando las opciones 1 y 2 de soporte, se debe marcar la opción 3, la cual se encuentra oculta para atención inmediata a las Instituciones Educativas.
 - 2.2. Se debe indicar al agente de soporte el Enlace, el cual es un identificador único para cada Institución Educativa, ubicado en el afiche interior.
3. También se puede marcar la Línea 6309297 o al 3162222042 de TELEBUCARAMANGA, por esta línea se informará el reporte del daño a la analista de Proyectos Diana Carolina Triana quien gestionará el caso con el área técnica de TELEBUCARAMANGA.


ANA LEONOR RUEDA VIVAS
Secretario de Educación Municipal

Proyecto: Ing. LUIS MIGUEL CASTAÑEDA SIERRA
Profesional Universitario Roles y Servicios