



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

u/b/07

CIRCULAR4143.0.22.2. 72 2016

Santiago de Cali, Julio 07 2016

PARA: Rectores de Las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali

DE: Doctora Luz Elena Azcarate Sinisterra
Secretaria de Educación

ASUNTO: Protocolo generación de tickets servicio de internet y aumento de banda
ancha en las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali

Cordial Saludo,

Conforme al asunto citado, me permito comunicarles que, el día 1 de mayo de 2013 se restableció el servicio de internet en todas las Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali, el proveedor que brindará el servicio de internet es EMCALI.

El ancho de banda que se está ofreciendo actualmente en las Instituciones Educativas Oficiales no puede ser ampliado dado que lo que se está ofreciendo es expresamente contratado en el Convenio Interadministrativo suscrito entre el Municipio de Santiago de Cali-Secretaria de Educación Municipal. Empresas Municipales de Santiago de Cali. (EMCALI) E.S.P. E.I.C.E.

El número de servicio técnico al cual deben de realizar los reportes de daños, lentitud en el canal, etc. Es a través de la línea la 018000220010; esta línea es exclusiva para el soporte de las Instituciones Educativas Oficiales de la Secretaria de Educación, en esta línea se atenderán todos los inconvenientes que se presenten sobre el servicio de internet para los números de teléfono que se encuentran dentro del contrato de conectividad. El protocolo de atención de esta línea gratuita es el siguiente:

1. Prestar el servicio en la franja horaria de 6:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes y 7:00 am a 1:00 pm los sábados. La línea de soporte atiende todas las solicitudes de servicio en horario 7 x 24. Los analistas en turno recibirán las llamadas de acuerdo a su asignación en el sistema cubriendo el horario solicitado contractualmente.

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 08
Teléfono: 6441200 Fax 6441200
www.cali.gov.co

12



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

2. Creación de ticket y notificación de número de reporte: El personal de Soporte de EMCALI suministrará el número de reporte en cada caso atendido y se Notificará al funcionario o personal de la Institución una vez generada la orden, se solicita enviar el número de ticket a los correos electrónicos:

Soportetecnologico.sem@gmail.com

Luis.vera@cali.gov.co

Atentamente,

LUZ ELENA AZCARATE SINISTERRA
Secretaria de Educación Municipal

Aprobó: Jaime Campo Rodríguez-Subsecretario de Planeación Sectorial Municipal
Proyecto y Elaboro: Jenisse Fernanda Benítez Beltrán-Auxiliar Administrativo-Área de Gestión Tecnológica