



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DEL MAGDALENA
SECRETARIA DE EDUCACION DEL MAGDALENA

DIRECCIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA- EVALUACIÓN

02 NOV. 2018

COMUNICADO 47

DE: SECRETARIA DE EDUCACION - AREA CALIDAD EDUCATIVA
PARA : RECTORES Y RECTORAS IED
ASUNTO: SERVICIO POST ENTREGA DE COMPUTADORES PARA EDUCAR

Santa Marta

Señores
Apreciados Rectores y Rectoras:

El pasado 15 de Octubre por correo electrónico se les comunicó a todos los Rectores de las Sedes educativas del Magdalena, que deben reportar las fallas, hurtos o solicitudes ante Computadores para Educar por medio de la mesa de ayuda técnica y empiecen a utilizar este servicio.

SERVICIO POST ENTREGA: es un servicio que Computadores para Educar coloca a disposición de todos los Rectores de las sedes Educativas de todo el país, para que realicen reporte sobre algún inconveniente presentado con los equipos entregados a las sedes que tengan un periodo no mayor a 3 años,

Esto quiere decir que si en alguna de sus sedes educativas hay equipos que se encuentren fuera de uso (Dañados) pero sean equipos de hace 2 a 3 años usted puede reportar esas fallas ante Computadores Para Educar por medio de la MESA DE AYUDA TÉCNICA.

El Servicio Post Entrega se presta en 3 Niveles:

Primer nivel, Consiste en el soporte técnico que se brinda a través de los canales de comunicación del centro de contacto como son:

- * La línea gratuita 01 8000 919275 (Mesa de Ayuda Técnica),
- * El Correo electrónico (info@cpe.gov.co),
- * El Chat en línea (www.computadoresparaeducar.gov.co),
- * Whasapp (3166585748) y
- * Skype (usuario: mat.cpe).

Es necesario aclarar, que al momento de hacer el reporte se debe tener a la mano el número del Serial de los equipos a reportar para que la mesa de ayuda valide si el equipo o equipos reportados aplique para Servicio Psot Entrega.

Segundo nivel: Una vez realizado el Reporte de la Falla y se haya recibido el soporte Técnico por alguno de los diferentes canales de contacto utilizado en el primer Nivel y no se le dio solución a la falla reportada, entonces se pasa al segundo nivel el cual es soporte técnico en zona, que consiste en enviar un técnico directamente a la sede educativa beneficiada que haya reportado el caso



REPUBLICA DE COLOMBIA

para revisar los terminales que presentan fallas y así garantizar su correcto funcionamiento.

Tercer nivel: Consiste en reemplazar los terminales que continúan presentando fallas después de haber recibido los 2 niveles de atención previamente definidos.

Se invita a todos los Rectores a que hagan uso de este servicio para que los equipos que estén fuera de uso puedan tener la posibilidad de volver a funcionar y colocar nuevamente al uso de los estudiantes.

Cordialmente,

NELLY BARROS CERCHAR
Directora de Calidad Educativa

Revisó 
Jorge Salah
Calidad Educativa

Preparó/Julio Candia Gonzalez
Calidad educativa