

#### A. CANALES DE ANTECIÓN

SIEMPRE.NET SAS como operador de la plataforma SINAI pone a disposición de los usuarios los siguientes canales y medios para la atención de solicitudes de asistencia y soporte técnico:

1. Línea telefónica fija o celular con los números: (4) 8214247, (4) 8214909 y 3137672165, 3104734681
2. WhatsApp  
Para docentes: 3137672165  
Para Administrativos: 3104734681
3. Correo electrónico [servicioalcliente@siempre.net.co](mailto:servicioalcliente@siempre.net.co),  
[siempre.net@gmail.com](mailto:siempre.net@gmail.com)
4. Página Web: <http://www.sinai.net.co> en el enlace Contáctenos
5. Skype: [siempre.net](https://www.skype.com/name/alwaysnet)
6. Mensajería Interna en la Plataforma
7. Asistencia Remota por Internet

Para el servicio de asistencia remota por internet se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Es responsabilidad del usuario suministrar los medios para la prestación del servicio (computador, micrófono, parlantes, conectividad a internet)
2. Se debe solicitar con anticipación indicando fechas y horas disponibles por parte del usuario para agendar la asesoría e indicando los temas sobre los cuales se requiere la asesoría.

#### B. HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El horario de atención al cliente y asistencia técnica para usuarios es el siguiente. Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. En este horario se atienden llamadas telefónicas. Las solicitudes enviadas por otros medios en horario distinto a este serán revisadas en la fecha y hora más próxima. De manera predeterminada, los días sábados, domingos y festivos no hay atención al usuario por medio telefónico.

Así mismo se pueden presentar suspensiones temporales en la prestación del servicio de soporte técnico por motivos internos tales como capacitación del personal o mantenimientos programados. En todo caso las suspensiones en este servicio se comunican con la mayor anticipación posible a los usuarios a través de un mensaje emergente al ingresar a la plataforma.

##### Horario Extendido

Dependiendo del nivel de demanda del servicio por parte de los usuarios se programan horarios extendidos para recibir solicitudes ya sea por teléfono o cualquier otro medio. Cuando se programan horarios extendidos se informa por correo electrónico a las instituciones, así como a través de la mensajería interna.

**C. RETISTRO Y TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE SOPORTE TEÉCNICO**

Cada vez que el usuario requiera el servicio de asistencia o soporte técnico debe registrar una solicitud haciendo uso de alguno de los canales especificados en la sección A. Cada solicitud será tratada teniendo en cuenta el siguiente procedimiento.

1. SIEMPRE.NET S.A.S. como operador de la plataforma lleva un registro detallado de cada una de las solicitudes que realicen los usuarios. Este registro es realizado por el funcionario de SIEMPRE.NET S.A.S. que recibe la solicitud, igualmente el usuario puede registrar a través de la misma plataforma las respectivas solicitudes.
2. Cada solicitud estará asociada a un número de caso con el cual se hará seguimiento. Al momento de registrar la solicitud el sistema exige actualizar número de teléfono y el correo electrónico del usuario que solicita, con el fin de poder contactar al usuario si se requiere mayor información y para realizar las notificaciones correspondientes.
3. El sistema envía automáticamente un mensaje al correo electrónico al usuario con la información registrada.
4. Al momento del registro se determina el nivel de prioridad y el plazo estimado para la solución del caso. El nivel de prioridad es fijado por el funcionario que recibe la solicitud basado en el grado de urgencia que represente el caso.
5. Cada seguimiento que se realice del caso es registrado en el sistema y se le envía al usuario para que este tenga conocimiento de lo realizado y del avance en el proceso de solución.
6. Una vez se resuelva totalmente el caso, este será cerrado con una última anotación, que también será enviada al correo del usuario.
7. Si el usuario al recibir las notificaciones identifica que no es coherente con los procedimientos descritos o aplicados, debe informar oportunamente para su correspondiente corrección.

**NOTA IMPORTANTE:** El número del caso que se le notifica al correo es la prueba de haber registrado una solicitud. Con este radicado puede solicitar la verificación del estado del caso y eventualmente presentar quejas ante la administración por casos no resueltos oportunamente.

**D. CLASIFICACION DE LOS TIPOS DE CASOS**

1. **Sugerencias.** Son aquellas manifestaciones de los usuarios acerca de posibles mejoras sobre el funcionamiento de la plataforma o adiciones que presentarían un funcionamiento más óptimo. Cuando una solicitud se clasifica como sugerencia la única responsabilidad de SIEMPRE.NET SAS es dar respuesta acerca de la viabilidad de su implementación y de ser positiva la posible fecha para la cual estaría disponible en la plataforma. Cuando se trate de sugerencias y/o recomendaciones, la prioridad será siempre NO APLICA.
2. **Requerimientos.** Se definen como REQUERIMIENTO todos los casos que hacen referencia a identificar y corregir un problema que afecta el normal funcionamiento de la plataforma. La priorización de las solicitudes clasificadas como requerimientos están dadas de acuerdo con lo establecido en la sección E. de este documento
3. **Quejas y Reclamos.** Las quejas y/o reclamos serán registradas para su estudio por parte del personal administrativo de SIEMPRE.NET S.A.S., en tal caso se estará dando respuesta en un tiempo máximo de 5 días hábiles acerca de las inquietudes registradas. En todo caso se buscará que la respuesta incluya una solución eficiente y eficaz para el usuario. Esto significa que en el caso de quejas y reclamos la prioridad siempre se clasifica como NORMAL (5 días hábiles).
4. **Registro Inicial.** Los casos de registro inicial son aquellos que se registran cuando se implementa por primera vez la institución educativa en la plataforma, con el fin de hacer seguimiento al proceso de implementación. La prioridad de este tipo de casos siempre se clasifica como EXTENDIDA (30 días calendario)
5. **Asesoría Técnica.** Se define como asesoría técnica aquellos casos donde el usuario requiere resolver dudas acerca del funcionamiento del sistema. Las asesorías se priorizan como NORMAL y se establece en acuerdo con el usuario las fechas y horas para su correspondiente realización.

**E. TIEMPO DE RESPUESTA PARA CADA NIVEL DE PRIORIDAD**

Los casos reportados por los usuarios se les establece un nivel de prioridad que puede ser: URGENTE, ALTA, NORMAL, EXTENDIDA y cada nivel de prioridad tiene asociado un tiempo estimado para dar solución al caso. La siguiente tabla muestra los tiempos estimados para cada nivel de prioridad.

PRIODIAD	Tiempo Máximo Estimado de Respuesta	Descripción
<b>NO APLICA</b>	No aplica	Cuando no se requiere aplicar prioridad ya sea porque se resuelve inmediatamente o porque se trata de una sugerencia u otro tipo de casos en los que no se puede definir un tiempo de respuesta.
<b>CRITICA</b>	12 horas	Cuando el problema manifiesto afecta el funcionamiento de todos los usuarios de la institución educativa o impide el funcionamiento de la plataforma en general.
<b>URGENTE</b>	24 horas	Cuando el problema manifestado impide el correcto funcionamiento de la plataforma para un usuario en particular.
<b>ALTA</b>	48 horas	Cuando se trata de solicitudes de no afectan el funcionamiento de la plataforma para el usuario, pero se requiere aplicar ajustes en la forma de funcionar para lograr un mayor ajuste a las necesidades de la institución relativas al sistema institucional de evaluación y la entrega de informes de evaluación y promoción.
<b>NORMAL</b>	5 días hábiles	Todos los casos cuya prioridad no clasifica en ninguno de los niveles de prioridad anteriores.
<b>EXTENDIDA</b>	30 días calendario	Cuando la solicitud de la institución implica el desarrollo de nuevas funcionalidades en la plataforma.

1. Salvo las solicitudes cuya prioridad se clasifica como EXTENDIDA, el tiempo establecido en la tabla anterior hace referencia a horario hábil, es decir de lunes a viernes. Los requerimientos recibidos en fines de semana o en días festivo se registrarán el primer día hábil de la semana siguiente.
2. Es importante que el usuario verifique que a su correo llegue la notificación del registro con el número del caso, pues esta es la constancia que el caso fue efectivamente registrado en nuestra plataforma y a partir de ahí dar seguimiento al mismo para llevarlo a cabo eficazmente. SIEMPRE.NET S.A.S. No se hace responsable por la atención de solicitudes que no tengan un número de caso asignado.

**F. SERVICIO SUJETO AL PAGO DEL SOPORTE TÉCNICO**

La atención en asistencia y soporte técnico estará sujeta a que el establecimiento educativo tenga vigente el contrato de uso de la plataforma. El servicio se suspenderá cuando hayan transcurrido 30 días después de la fecha de pago establecida, salvo excepción expresa acordada previamente con el área de facturación y recaudo de SIEMPRE.NET S.A.S.