

Descripción del servicio

NOMBRE: Gestión de casos de FQRS de TI		VERSIÓN: 2.0	
COORDINACIÓN		Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	
PROPIETARIO		Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información Secretaría de la Dirección de TI	
CLIENTE		Cliente interno Coordinador de calidad del SIGA	
SLA (acuerdos de niveles de servicio)		<p>Tiempo máximo de prestación del servicio:</p> <p>Para las quejas y los reclamos, el tiempo es de 15 días calendario, y para las felicitaciones es de 5 días calendario.</p> <p>Servicios: Recepción de FQRS, remisión al funcionario de TI y seguimiento hasta la respuesta final</p>	
HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.	
CONTACTOS		<p>Auxiliar primera línea Correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601</p> <p>Líder funcional: Nombre: Silvia Camaro Correo: scamarov@ucentral.edu.co Ext.: 2104</p>	
NIVELES DE ESCALAMIENTO		<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador de Calidad del SIGA 2. Auxiliar de mesa de ayuda 3. Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información 	

	4. Director de Tecnología de la Información
OBSERVACIONES	