

### Ficha descripción del servicio

<b>Nombre: Capacitación y acompañamiento</b>		<b>Versión: 1.0</b>
<b>Coordinación</b>	Coordinación de Atención al usuario de Tecnología	

<b>Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente interno Funcionarios administrativos y docentes</li> <li>• Cliente externo Estudiantes y egresados</li> </ul>
<b>SLA (Acuerdos de niveles de servicio)</b>	<b>Tiempo máximo de prestación del servicio:</b> Si es capacitación sobre la Mesa de ayuda, esta será atendida en un lapso no mayor a dos días hábiles.
	<b>Capacitaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios administrativos y docentes Capacitación, individual en sitio o remotamente, al nuevo usuario sobre la Mesa de ayuda.</li> </ul> Acompañamiento en el uso de las diferentes aplicaciones del portal docente y de la RAI.

**Sede Centro:** calle 21 n.º 4-40  
Bogotá, Colombia

**Sede Norte:** calle 75 n.º 16-03  
Bogotá, Colombia



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alumnos Se le brinda acompañamiento en el uso del portal académico</li><li>• Egresados Se le brinda acompañamiento en el uso del portal Egresados.</li></ul>
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 12:00 m.
<b>Contactos</b>	<b>Internos primera línea</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Olga Valbuena / correo: ovalbuenac@ucentral.edu.co Ext.: 2601</li><li>• Nelson Cortés / correo: ncortesa@ucentral.edu.co Ext.: 2609</li><li>• Sandra Rueda / correo: srruedap@ucentral.edu.co Ext.: 2601</li><li>• Zorayda Urrea / correo: zurreaq@ucentral.edu.co Ext.: 2601</li></ul> <b>Funcionarios externos</b> <p>Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales.</p>

**Sede Centro:** calle 21 n.º 4-40  
Bogotá, Colombia

**Sede Norte:** calle 75 n.º 16-03  
Bogotá, Colombia



**Niveles de escalamiento**

1. Primera línea: Mesa de ayuda
2. Auxiliar de la Mesa de ayuda
3. Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales.