

Ficha descripción del servicio

Nombre: Capacitación y acompañamiento		Versión: 1.0
Coordinación	Coordinación de Atención al usuario de Tecnología	

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

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

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

	<p>Se le brinda acompañamiento en el uso del portal académico</p> <ul style="list-style-type: none"> Egresados <p>Se le brinda acompañamiento en el uso del portal Egresados.</p>
Horario	<p>Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.</p> <p>Sábado de 9:00 a. m. a 12:00 m.</p>
Contactos	<p>Internos primera línea</p> <ul style="list-style-type: none"> Olga Valbuena / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601 Nelson Cortés / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2609 Viviana Salinas / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601 Zorayda Urrea / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601 <p>Funcionarios externos</p> <p>Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales.</p>
Niveles de escalamiento	<ol style="list-style-type: none"> Primera línea: Mesa de ayuda Auxiliar de la Mesa de ayuda Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales.

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

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