

Ficha descripción del servicio

Nombre: Gestión de cuentas de usuario de aplicativos institucionales		Versión: 1.0	
Coordinación		Coordinación de Atención al usuario de Tecnología	

Propietario	Coordinación de Atención al Usuario de TI y Auxiliares de primera línea de TI
Cliente	Cliente interno: funcionarios administrativos y docentes Cliente externo: estudiantes y egresados
SLA (Acuerdos de niveles de servicio)	Tiempos de prestación del servicio: en un tiempo no mayor a cinco días hábiles (1 día hábil = 10 horas = 600)
	Servicios: Creación, desactivación, restablecimiento de contraseñas y perfiles a funcionarios administrativos, docentes y estudiantes en los aplicativos de uso institucional.
Horario	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 12:00 m.

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

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



Contactos	
Contactos	Internos primera línea <ul style="list-style-type: none">• Olga Lucía Valbuena / correo: ovalbuenac@ucentral.edu.co ext.: 2601• Nelson Cortés / correo: ncortesa@ucentral.edu.co ext.: 2609• Sandra Rueda Parra / correo: srruedap@ucentral.edu.co ext.: 2601• Zorayda Urrea / correo: zurreaq@ucentral.edu.co ext.: 2601
	Interno especialista <ul style="list-style-type: none">• Jatniel Anaya / correo: janayaa@ucentral.edu.co ext.: 2607• Sandra Ceballos / correo: sceballoss@ucentral.edu.co ext.: 2901• Marciano Muñoz / correo: mmunozm@ucentral.edu.co ext.: 2902

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

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



Niveles de escalamiento	
	<ol style="list-style-type: none">1. Mesa de ayuda, primera línea2. Auxiliares primera línea3. Autorizadores4. Líderes funcionales