

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.
Contactos	Internos primera línea

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"> • Olga Lucía 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>Interno especialista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jatniel Anaya / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co ext.: 2607 • Víctor Suárez / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co ext.: 2901 • Marciano Muñoz / correo: soportesistemas@ucentral.edu.co ext.: 2902
Niveles de escalamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de ayuda, primera línea 2. Auxiliares primera línea 3. Autorizadores

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

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

	4. Líderes funcionales

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

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