

Descripción del servicio

NOMBRE: Capacitación		VERSIÓN: 2.0	
COORDINACIÓN		Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	
PROPIETARIO		Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	
CLIENTE		<p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Funcionarios administrativos ● Docentes <p>Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes ● Egresados 	
SLA (acuerdos de niveles de servicio)		<p>Tiempo máximo de prestación del servicio: Si es capacitación de mesa de ayuda, en un lapso no superior a dos días hábiles</p> <p>Capacitación prestada a:</p> <p>Funcionarios administrativos y docentes Capacitación individual en sitio o remotamente al nuevo usuario de mesa de ayuda</p> <p>Acompañamiento en el uso de las diferentes aplicaciones del portal de docentes y de la RAAI</p> <p>Estudiantes Se brinda acompañamiento en el uso del portal académico.</p> <p>Egresados Se brinda acompañamiento en el uso del portal de egresados.</p>	
HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6.00 p. m.	

CONTACTOS	Internos primera línea Correo: soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601 Externos funcionarios Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales
NIVELES DE ESCALAMIENTO	<ol style="list-style-type: none">1. Mesa de ayuda primera línea2. Auxiliar de mesa de ayuda3. Líderes funcionales de los aplicativos de los diferentes portales
OBSERVACIONES	