

**MACROCICLO: BACK OFFICE
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL**

SERVICIO	ÁREA PRESTADORA DE SERVICIO DE CARA AL USUARIO EXTERNO (ASPIRANTE)	LUGAR O CANAL DE ENTREGA DEL SERVICIO	HORARIO DEL SERVICIO	CONDICIONES DEL SERVICIO	TIEMPOS DE RESPUESTA	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
Acceso a LMS	Dirección de Educación Virtual	1. Presencial 2. Plataforma LMS 3. Mesa de Ayuda 4. Correo Electrónico 5. Canales Telefónicos 6. Encuentros Sincrónicos 7. Chat Bot	1. 3. 4. 5. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 2. Acceso a Plataforma 24/7 6. Viernes de 9:00 a 10:00 a. m. 7. 24 / 7	1. Primera solicitud del usuario 2. Servicio Nivel 1 3. Escalamiento a Proveedor Nivel 1	1. 2 horas hábiles 2. 4 horas hábiles 3. 4 horas hábiles	1. 3. 4. 5. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 2. Acceso a Plataforma 24/7 6. Viernes de 9:00 a 10:00 a. m. 7. 24 / 7
Capacitación para Acceso y Uso del LMS	Dirección de Educación Virtual	1. Presencial 2. Virtuales por Meet 3. Plataforma LMS (incluyendo video tutoriales)	1. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 2. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 3. 24/7	1. La respuesta a la solicitud implica el común acuerdo entre Dirección de Educación Virtual y el área que solicita el servicio. Por tanto, el tiempo de respuesta obedece únicamente al tiempo en el cual se recibe la solicitud y se informa la disponibilidad del servicio. Posterior a ello, el acuerdo de fechas de elaboración de la capacitación se establece entre el área y la Dirección de Educación Virtual 2. Los cursos que se ofertan de manera semestral deben tener un mínimo de participantes, que debe ser garantizado en el Centro de Excelencia Profesorado	1. 48 horas hábiles posterior a la solicitud se da respuesta confirmando la realización de la capacitación	1. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 2. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 3. 24/7
Soporte (Mesa de Ayuda) para incidentes y solicitudes	Dirección de Educación Virtual	1. Freshdesk - Mesa de Ayuda 2. Landbot (Chat Bot)	1. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m. 2. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.	1. Primera solicitud del usuario 2. Servicio Nivel 1 (atención inicial) 3. Escalamiento a Proveedor Nivel 1 * La recepción de las solicitudes es 24/7, sin embargo el horario de servicio es de Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.	1. 2 horas hábiles 2. 4 horas hábiles a 48 horas hábiles 3. 4 a 48 horas hábiles	1. Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 5:00 p. m.