

**MACROCICLO: BACK OFFICE
INFRAESTRUCTURA**

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
Adquisiciones	Dirección de Adquisiciones y Suministros	Mesa de Ayuda Físico	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas		1. Adquisiciones mayores a 360 SMMLV: 75 días hábiles desde la solicitud del bien o servicio hasta la firma del contrato o la orden de servicio 2. Adquisiciones mayores a 60 y menores a 360 SMMLV: 45 días hábiles desde la solicitud del bien o servicio hasta la firma del contrato o la orden de servicio 3. Adquisiciones menores a 60 a 15 SMMLV: 10 días hábiles desde la solicitud del bien o servicio hasta la firma del contrato o la orden de servicio 4. Adquisiciones menores a 15 SMMLV: 5 días hábiles desde la solicitud del bien o servicio hasta la firma del contrato o la orden de servicio	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas
Suministros	Dirección de Adquisiciones y Suministros	Físico	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas		* Insumos de primera necesidad: 5 días hábiles * Activos fijos: 45 días hábiles * Productos importados: 90 días hábiles	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 pm Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas
Préstamo Auditorio y Teatros Usuarios Internos	Coordinación de Auditorios	Físico	Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas		Desde el momento que llega la solicitud de reserva del teatro y hasta la realización del evento: 20 días hábiles	Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 10:00 p.m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas

Préstamo Auditorio y Teatros Usuarios Externos	Coordinación de Auditorios	Físico	Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas		Desde el momento que llega la solicitud de reserva del teatro y hasta la realización del evento: 25 días hábiles	Lunes a sábado de 8:00 a. m. a 10:00 p.m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas
Consulta documental	Coordinación de Gestión Documental	Físico Virtual	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m.; viernes hasta las 4:30 p. m.. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas		* Consulta tipo información (ubicación compleja: solicitudes ex-docentes, ex-admin, de tal manera que se logre dar respuesta a las solicitudes que efectivamente se deben investigar, ubicar, etc. de manera puntual): 1 a 8 días hábiles * Consulta tipo recurso (ubicación sencilla): 1 a 2 días hábiles	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 pm; viernes hasta las 4:30 p. m. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas
Correspondencia Recibida	Coordinación de Gestión Documental	Físico Virtual	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00. a 5:30 p. m.; viernes hasta las 4:30 p. m.. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas		* Recepción del documento físico y entrega al usuario: 1 a 2 días hábiles * Recepción del documento físico, digitalización y envío por sistema al funcionario: 1 día hábil	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m; viernes hasta las 4:30 p. m. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas
Correspondencia Despachada	Coordinación de Gestión Documental	Físico Virtual	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m.; viernes hasta las 4:30 p. m.. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas		Desde el envío de la base de datos y los documentos hasta que se hace la entrega al proveedor: 2 días hábiles	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m; viernes hasta las 4:30 p. m. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas
Capacitación y Asistencia Documental	Coordinación de Gestión Documental	Físico Virtual	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m.; viernes hasta las 4:30 p. m.. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas		* Capacitación en gestión documental: 2 a 3 días hábiles * Asistencia documental: 1 a 2 días hábiles	Lunes a jueves de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:30 p. m; viernes hasta las 4:30 p. m. Disponibilidad diaria: 8 horas Disponibilidad semanal: 40 horas

Atención de Salas Audiovisuales	Coordinación Audiovisual	Físico	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. y sábado 7:00 a. m. a 04:00 p. m. Disponibilidad diaria: 13 horas y sábado 9 horas Disponibilidad semanal: 76 horas		A partir de la reserva programada desde el área Registro y Control: 8 días hábiles	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. y Sábado de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Disponibilidad diaria: 13 horas y Sábados 9 horas Disponibilidad semanal: 76 horas
Atención en uso de Auditorios	Coordinación Audiovisual	Físico	Lunes a sábado de 7:00 a. m. a 11:00 p. m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas		Desde la programación realizada con la coordinación de auditorios: 5 días hábiles	Lunes a sábado de 7:00 a. m. a 11:00 p. m. Disponibilidad diaria: 14 horas Disponibilidad semanal: 84 horas
Préstamo de equipos audiovisuales	Coordinación Audiovisual	Físico	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas		* Solicitud por parte del Departamento: 1 día hábil * Solicitud por parte del estudiante: El mismo día	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas
Servicios administrativos tercerizados	Servicios Administrativos	Físico	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Sábado: 7:00 a. m. a 2:00 p. m. (7 horas) Disponibilidad semanal: 57 horas		Desde la solicitud del servicio hasta la prestación del servicio: 18 días hábiles	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Sábado de 7:00 a. m. a 2:00 p. m. (7 horas) Disponibilidad semanal: 57 horas
Servicios administrativos de apoyo institucional	Servicios Administrativos	Físico	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00. a 6:00 p. m. (10 horas) Sábado: 7:00 a. m. a 2:00 p. m. (7 horas) Domingo: 7:00 a. m. a 6.00 p. m. (9 horas) Disponibilidad semanal: 66 horas		Desde la solicitud del servicio hasta la prestación del servicio: 16 días hábiles	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Sábado de 7:00 a. m. a 2:00 p. m. (7 horas) Domingo de 7:00 a. m. a 6.00 p. m. (9 horas) Disponibilidad semanal: 66 horas

Servicios administrativos de apoyo institucional Activos Fijos	Servicios Administrativos	Físico Virtual	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00. a 6:00 p. m. (10 horas) Disponibilidad semanal: 50 horas		Desde la solicitud del servicio hasta la prestación del servicio: 28 días hábiles	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Disponibilidad semanal: 50 horas
Mantenimiento Correctivo	Mantenimiento Institucional	Físico	Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. (11 horas) Sábado de 7:30 a. m. a 12:30 m. (5 horas) Disponibilidad semanal: 60 horas Atención emergencias 7/24		* Desde la solicitud hasta la entrega del diagnóstico (el cual incluye tiempo previsto para el mantenimiento correctivo): 2 días hábiles * De la ejecución del mantenimiento depende de lo estipulado en el diagnóstico: Máximo 45 días hábiles	Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. (11 horas) Sábado de 7:30 a. m. a 12:30 m. (5 horas) Disponibilidad semanal: 60 horas Atención emergencias 7/24
Mantenimiento Equipos Audiovisuales - Técnicos	Mantenimiento Institucional	Físico	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas		* Desde la solicitud hasta la entrega del diagnóstico (el cual incluye tiempo previsto para el mantenimiento correctivo): 2 días hábiles * De la ejecución del mantenimiento depende de lo estipulado en el diagnóstico: Máximo 45 días hábiles	Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 12:30 m. y de 2:30 a 5:30 p. m. Disponibilidad diaria: 7 horas Disponibilidad semanal: 35 horas
Asignación Espacios Físicos	Planta Física	Físico	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Disponibilidad semanal: 50 horas		Desde la solicitud hasta la entrega de las instalaciones e implementación de servicios necesarios para el inicio de actividades: 20 días hábiles	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. (10 horas) Disponibilidad semanal: 50 horas
Adecuaciones Espacios Físicos	Planta Física	Físico	Según necesidad, acuerdos en contrato, estipulación de tiempo según cronograma, puede ser en horario diurno y nocturno.		* Desde la solicitud hasta la entrega de la propuesta: 20 días hábiles * Ejecución: Lo estipulado en la propuesta	Según necesidad, acuerdos en contrato, estipulación de tiempo según cronograma, puede ser en horario diurno y nocturno.