

**MACROCICLO: BACK OFFICE
TECNOLOGÍA**

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
Asignación de equipos	Coordinación Centro de Servicios Informáticos	Presencial Remoto (Anydesk)	Presencial : Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. Sábado de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. (85 horas a la semana) Remoto: 24/7 (168 horas /semana)		* Asignación de salas de equipos de cómputo del CSI: 10 días hábiles * Ajuste de asignación de salas de equipos de cómputo de CSI: 5 días hábiles * Asignación de salas de equipos de cómputo para prácticas extra clase con el docente: 2 horas hábiles * Asignación de salas de equipos de cómputo para Prácticas libres del estudiante: 2 horas hábiles	Presencial : Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. Sábado de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. (85 horas a la semana) Remoto: 24/7 (168 horas /semana)
Soporte técnico	Coordinación Centro de Servicios Informáticos	Presencial (CSI) Remoto (equipos en préstamo o propiedad del estudiante)	Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. Sábado de 7:00 a.m. a 5:00 p. m. (85 horas a la semana)		Diagnóstico en el cual se establece el proceso a seguir: 8 días hábiles	Lunes a Viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m. Sábado de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. (85 horas a la semana)
Diseñar, implementar y soportar servicios en el aplicativo de mesa de ayuda	Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	Remoto	Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 45 horas / semana		Diagnóstico en el cual se establece el proceso a seguir: 2 días hábiles	Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 45 horas / semana

Ofrecer soporte	Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	Remoto	Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 45 horas / semana		Diagnóstico en el cual se establece el proceso a seguir (incluye tiempo de reparación y de componentes tramite de garantía con el proveedor en caso de que aplique, grado de urgencia): 3 días hábiles	Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 45 horas / semana
------------------------	--	--------	---	--	--	---