



CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 2 de 20
------------------	-------------	----------------

INTRODUCCIÓN

Este catálogo de los servicios de TI de la Dirección de las Tecnológicas y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, el cual es una herramienta que permite llevar una mejora continua en el uso eficiente de las TIC en la Universidad, por parte de la Comunidad Universitaria en general.

El objetivo principal de este Catálogo es apoyar a los usuarios, para mejorar y optimizar el uso de los recursos y servicios TI existentes en la Universidad, de esta manera incrementar el grado de satisfacción de los clientes que de una u otra manera interactúan con la Institución a diario y de los funcionarios que realizan sus actividades para generar un producto en el cual las TIC juegan un papel importante, dando un valor agregado y que se constituyan en un elemento estratégico de la Universidad.

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 3 de 20
------------------	-------------	----------------

1. BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DEL CATALOGO DE TI

- Minimizar costos de operación con el soporte y mantenimiento a las plataformas tecnológicas que ofrece la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones.
- Apoyar la gestión de los diferentes procesos con el uso de herramientas tecnológicas.
- Garantizar a la Universidad la disponibilidad operativa de los servicios ofrecidos por la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de la Información y de las comunicaciones

2. DEFINICIONES

Catálogo de Servicios: Documento constituido con información de los servicios de TI que DTIC ofrece a sus Clientes como *la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera* y en las sedes seccionales a las Decanaturas de Facultades, para responder a necesidades de carácter informático de los Usuarios como docentes, estudiantes y administrativos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, con el fin de potenciar el valor y reducir el riesgo de los elementos de configuración.

Clasificación de los Servicios: Es el ejercicio por medio del cual se determina si el servicio pertenece a uno de los siguientes niveles ante la materialización de un evento o falla que impida o dificulten la realización de la actividad:

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 4 de 20
------------------	-------------	----------------

- **Alto:** Cuando el servicio total no está disponible y no se puede desarrollar la actividad académica.
- **Medio:** Cuando parcialmente los servicios se ven afectados, sin embargo, la actividad académica puede continuar.
- **Bajo:** Se considera cuando la falla detectada no afecta el normal desarrollo de la clase programada.

Servicio: Es un medio por el cual se entrega valor a los clientes, facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin que ellos asuman los costos y riesgos asociados a la consecución de dichos resultados.

DTIC: Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones

Elementos de Configuración (Configuración Ítem - CI): Todos los elementos de la infraestructura de TI, que se tiene registro de existencia y se requiere ser controlado.

Cliente: Se trata de alguien que contrata o se le es prestado uno o más servicios de TI. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y establece los Acuerdos del Nivel de Servicio.

Incidencia: Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad del servicio de TI o una falla en un elemento de configuración, que todavía no ha impactado un servicio de TI.

Usuario: Persona que utiliza un ordenador o un dispositivo y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

S L A: Acuerdos de Nivel del Servicio. Contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos, que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Sistema Mesa de Servicio: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar posibles incidencias y/o peticiones.



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 5 de 20
------------------	-------------	----------------

Petición: Es una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea previsto, como, por ejemplo: instalaciones, configuración de un elemento de tecnológico, traslado de equipos, adiciones o cambios en los elementos de configuración o servicios provistos por DTIC.

3. ALCANCE

El alcance del catálogo de servicios permite:

- ✓ Describir los servicios que presta la DTIC a la comunidad Universitaria
- ✓ Implementar y divulgar a la comunidad Universitaria los servicios de TI prestados
- ✓ Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes procesos a los que se les presta servicio.
- ✓ Construir un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva.
- ✓ Favorecer el seguimiento objetivo de los servicios de TI prestados en la Institución.
- ✓ Ayudar a incrementar la confianza del usuario hacia los servicios prestados por DTIC.

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 6 de 20
------------------	-------------	----------------

4. OBJETIVOS

- ✓ Disponer de un Catálogo de Servicios Tecnológicos que recoja los servicios de TI que presta la Institución a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.
- ✓ Relacionar los servicios tecnológicos que la Institución proporciona a sus usuarios.
- ✓ Valorar los objetivos o referencias, es decir, el compromiso que la Institución puede asumir en la prestación de los diferentes servicios tecnológicos.

5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Para este documento en particular se han articulado dos fases esenciales para su construcción y elaboración las cuales mencionamos a continuación:

- ✓ Elaboración del catálogo de servicios.
- ✓ Detalle de cada uno de los servicios

6. SERVICIOS DE TI

A continuación, se encuentran los servicios de TI prestados por la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de información y de las Comunicaciones.

Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 7 de 20
------------------	-------------	----------------

7. GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION



Servicio orientado a la atención de las necesidades relacionadas con el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información existentes y al desarrollo o adquisición de nuevos productos de software.

La gestión de sistemas de información mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.

a. Características del servicio



Desarrollo propio: Este servicio consiste en realizar desarrollos nuevos, modificaciones y actualizaciones de versiones a sistemas de información existentes.



Adquisición de Sistemas de Información: Servicio orientado a la adquisición e integración de sistemas de información, que cubre las necesidades operativas de la entidad.



Soporte a Sistemas de Información: Con este servicio se atienden las peticiones que realicen los usuarios relacionadas con reportes, capacitación para el uso adecuado de un sistema de información y apoyo en los procesos funcionales de las aplicaciones.



Copias de seguridad: Está orientado a garantizar que se mantengan en salvaguarda la información producto de los sistemas de información de la Universidad, facilitando la recuperación en los casos que se requieran. **Nota:** es de aclarar que las copias de seguridad no se realizan a los pc personales, es un subservicio exclusivo para DTIC.

ILUSTRACIÓN 1: LOS SUBSERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 8 de 20
------------------	-------------	----------------

b. Objetivos del Servicio

Prestar el servicio a los usuarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.

Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.

c. Alcance del servicio:

Los subservicios de Desarrollo propio, Adquisición a sistemas de información, soporte a Sistemas de información y Copias de Seguridad se prestan en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá prestan el sub-servicio de Soporte a Sistemas de Información.

d. Beneficiarios:

Servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa, docentes y estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

e. Indicador:

Se encuentran definidos en el acuerdo de nivel del servicio (SLA).

8. GESTION DE AULAS DE INFORMATICA



El servicio de Aulas de Informática consiste en ofrecer a la academia espacios físicos dotados de tecnología para el desarrollo de las actividades académicas, establecidas en los planes de estudio de los programas de pregrado, posgrado y distancia, y actividades extra clase.

La gestión de aulas de informática mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.

a. Características del servicio



Asignación de aula para clase: Asignar por el sistema correspondiente de aulas de informática para clase durante el semestre, según calendario académico.



Asignación de aula extraclase (Fecha Específica): Asignar por sistemas correspondiente de aulas de informática para fecha específica.



Instalación de Software específico: Realizar instalación de software solicitado por los docentes o escuelas, dando cumplimiento a la protección de derechos de autor.



Asistencia Técnica: Asistencia durante el desarrollo de la actividad académica dentro del aula de informática, para garantizar el desarrollo normal de la actividad académica.



Apertura y/o Entrega del Aula : Realizar la apertura oportuna de las aulas de informática acorde a los horarios establecidos.

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 10 de 20
------------------	-------------	-----------------

b. Objetivos del Servicio

Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura informática en aulas de informática, para responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.

Asegurar la entrega oportuna de las aulas de informática para el desarrollo adecuado de las actividades académicas al docente que se haya asignado.

c. Alcance del servicio:

Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

d. Beneficiarios:

El servicio se ofrece a los usuarios docentes y estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

e. Indicador:

Se encuentran definidos en el acuerdo de nivel del servicio (SLA).

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 11 de 20
------------------	-------------	-----------------

9. GESTION DE INFRAESTRUCTURA

El servicio de Infraestructura tecnológica consiste en garantizar el adecuado funcionamiento de los diferentes componentes de tecnología dispuestos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para la comunicación de voz y datos entre los diferentes procesos académicos y administrativos.

a. Características del servicio



Aprovisionamiento: Está orientado a la preparación, instalación y configuración de infraestructura (Pc's, servidores, máquinas virtuales, impresoras, switches, cableado estructurado, etc).

REDES



INTERNET: Servicio tercerizado a disposición de la comunidad universitaria de la UPTC, para los usuarios que están plenamente identificados.



TELEFONIA: Telefonía Vo IP: disponer de teléfono tipo IP conectado a la red de datos de la Universidad o tener instalado el softphone en el pc institucional.

Telefonía analógica: disponer de teléfono con conexión analógica



INALAMBRICO: Asistencia a la infraestructura de datos y comunicaciones inalámbrico.



ACOMPANAMIENTO VIDEOCONFERENCIA: Realizar acompañamiento a la comunidad universitaria para la configuración de equipos de videoconferencia y conexión a red.

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 12 de 20
------------------	-------------	-----------------

ASESORAMIENTO TECNICO



MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Brindar apoyo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología al servicio de la Universidad.



MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Está orientado a prevenir posibles problemas en equipos de cómputo.



ASESORAMIENTO TECNICO: Acompañamiento para la toma de decisiones con respecto la búsqueda de la mejor alternativa tecnológica acorde a las necesidades.

ILUSTRACIÓN 3: LOS SUBSERVICIOS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 13 de 20
------------------	-------------	-----------------

b. Objetivos del Servicio

Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de respuesta establecidos en el acuerdo de nivel del servicio

Optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de la Colombia

Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.

c. Alcance del servicio:

Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

d. Beneficiarios:

El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa y a los docentes, estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

e. Indicador:

Se encuentran definidos en el acuerdo de nivel del servicio (SLA).

```

8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19

```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 14 de 20
------------------	-------------	-----------------

10. CANALES DE COMUNICACIÓN

a. Medios de Atención

A continuación, se describe los diferentes medios de atención para todos los servicios de TI en las diferentes sedes seccionales.

Tunja	 Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones	Sogamoso
Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co		Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7706740 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2631 Email: Dtics.sogamoso@uptc.edu.co
Duitama		Chiquinquirá
Oficina: Coordinación DTIC Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2825 Email: Dtics.duitama@uptc.edu.co		Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7706740 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2631 Email: Dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co

ILUSTRACIÓN 4 MEDIOS DE ATENCIÓN EN LAS SEDES SECCIONALES

```
8 }
9 a:link
10 color
11 text
12 }
13 a:visite
14 text-
15 color
16 }
17 a:ho
18
19
```



Código: A-RI-M04	Versión: 02	Página 15 de 20
------------------	-------------	-----------------

b. Canales de Atención



*Correo Electrónico Institucional →
@uptc.edu.co*



Chat → @uptc.edu.co



Mesa de Servicio Institucional UPTC



*Sistema de Comunicaciones Oficiales Digitales
- SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>*



*Atención en sitio, UPTC-Sede Principal Tunja,
Edif. Administrativo 3 Piso. DTIC*

ILUSTRACIÓN 5 OTROS CANALES DE ATENCIÓN



MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS
PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS
PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO
FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS



Código: A-RI-M04

Versión: 02

Página 16 de 20

ID	SUB ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO
SER-001		Gestión de Sistemas de Información	Servicio orientado a la atención de las necesidades relacionadas con el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información existentes y al desarrollo o adquisición de nuevos productos de software. La gestión de sistemas de información mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios, Docentes y Estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00m y de 2:00pm a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio		Director de Tecnologías
	SER-001-1	Desarrollo propio	Este servicio consiste en realizar desarrollos nuevos, modificaciones y actualizaciones de versiones a sistemas de información existentes.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios	De lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00m y de 2:00pm a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio	41 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías
	SER-001-2	Adquisición de Sistemas de Información	Servicio orientado a la adquisición e integración de sistemas de información, que cubre las necesidades operativas de la entidad.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios	De lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00m y de 2:00pm a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio		Director de Tecnologías
	SER-001-3	Soporte a Sistemas de Información	Con este servicio se atienden las peticiones que realicen los usuarios relacionados con reportes, capacitación para el uso adecuado de un sistema de información y apoyo en los procesos funcionales de las aplicaciones.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios, docentes y estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00m y de 2:00pm a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías



Código: A-RI-M04

Versión: 02

Página 17 de 20

SER-001-4	Copias de seguridad	Está orientado a garantizar que se mantengan en salvaguarda la información producto de los sistemas de información de la Universidad, facilitando la recuperación en los casos que se requieran. Nota: es de aclarar que las copias de seguridad no se realizan a los pc personales, es un su servicio exclusivo para DTIC.	SOFTWARE Y APLICACIONES	7 días a la semana	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías
-----------	---------------------	---	-------------------------	--------------------	--	-------------------------

ID	SUB ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO
SER-002		Gestión de Aulas de Informática	El servicio de Aulas de Informática consiste en ofrecer a la academia espacios físicos dotados de tecnología para el desarrollo de las actividades académicas, establecidas en los planes de estudio de los programas de pregrado, posgrado y distancia, y actividades extra clase. La gestión de aulas de informática mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.	AULAS DE INFORMATICA	funcionarios, docentes y estudiantes	De lunes a viernes de 7:00 am 10:00 pm y sábados de 7:00am a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
	SER_002-1	Asignación de aula para clase	Asignar por el sistema correspondiente de aulas de informática para clase durante el semestre, según calendario académico	ASIGNACION	Docentes y estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
	SER_002-2	Asignación de aula extra clase (Fecha Específica)	Asignar por sistemas correspondiente de aulas de informática para fecha específica.	ASIGNACION	Docentes y estudiantes	De lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS

							Chat -SCOD -en sitio		
SER_002-3	Instalación de Software específico	Realizar instalación de software solicitado por los docentes o escuelas, dando cumplimiento a la protección de derechos de autor	SOFTWARE Y APLICACIONES	Docentes	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD-en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías
SER_002-4	Asistencia Técnica	Asistencia durante el desarrollo de la actividad académica dentro del aula de informática, para garantizar el desarrollo normal de la actividad académica.	SOPORTE	Docentes, funcionarios y estudiantes	De lunes a viernes de 7:00 am 10:00 pm y sábados de 7:00am a 6:00 PM	De lunes a viernes de 7:00 am 10:00 pm y sábados de 7:00am a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD -en sitio	15 minutos hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías
SER_002-5	Apertura y/o Entrega del Aula	Realizar la apertura oportuna de las aulas de informática acorde a los horarios establecidos.	AULAS DE INFORMATICA	Docentes y estudiantes	De lunes a viernes de 7:00 am 10:00 pm y sábados de 7:00am a 6:00 PM	De lunes a viernes de 7:00 am 10:00 pm y sábados de 7:00am a 6:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD-en sitio	15 minutos hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías

ID	SUB ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO	
SER-003		Infraestructura	El servicio de Infraestructura tecnológica consiste en garantizar el adecuado funcionamiento de los diferentes componentes de tecnología dispuestos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para la comunicación de voz y datos entre los diferentes procesos académicos y administrativos.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Docentes, funcionarios y estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías	
	SER-003-1	Aprovisionamiento	Está orientado a la preparación, instalación y configuración de infraestructura (Pc's, servidores, máquinas virtuales, impresoras, switches, cableado estructurado, etc.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Docentes, funcionarios y estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías	
	SER-003-2	Redes			SOPORTE	Funcionarios	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
						Funcionarios		Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat-SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
						Funcionarios		Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat - SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
						Docentes, funcionarios y estudiantes		Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat-SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
	Docentes, funcionarios y estudiantes	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías						

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS

SER-003-3	Asesoramiento Técnico	SOPORTE	Docentes, funcionarios y estudiantes	De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00pm	Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat SCOD en sitio	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Director de Tecnologías
			Docentes, funcionarios y estudiantes		Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías
			Docentes y funcionarios		Correo electrónico Software de mesa de servicio Chat -SCOD en sitio	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Director de Tecnologías