



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-EI-ES-01

Versión 7

15/08/2024

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Actualización de la documentación	
Objetivo	Recepcionar y dar curso a todas las solicitudes de ajustes y/o mejoras a la documentación, solicitadas por los líderes de proceso y/o funcionarios autorizados para ello.	
Clientes	Internos	Externos
	Todos los procesos	N.A
Modo de acceso	Solicitud de Ajuste a la Documentación	
Responsabilidad del cliente	Describir ordenadamente los ajustes necesarios para actualizar la documentación de un proceso específico.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Atender las solicitudes en el tiempo establecido	Cinco (5) a quince (15) días hábiles, de acuerdo con el tipo de solicitud	Profesional de Sistemas de Gestión	Listado Maestro de documentos y registros
Disponibilidad	Garantizar que la documentación publicada en la WEB, corresponda a la versión última de la misma.			Control de documentos
Comunicación	Informar al Líder de Proceso interesado el cambio en la documentación			Correo electrónico /Aplicativo Sistema de Información
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable, cordial y con responsabilidad	N.A		Informes de resultados de encuesta de satisfacción.



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DEL CARIBE**

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-EI-ES-01

Versión 7

15/08/2024

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial

Fallas en el acceso a INTRANET

Acciones a tomar

Utilización de copias de respaldo existentes en la oficina de planeación

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

Profesional de Sistemas de
Gestión

Director de Planeación y
Desarrollo Institucional

Representante de la Dirección
ante el SGC

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA