



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DEL CARIBE

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

SG-EI-ES-01

Versión 7

15/08/2024

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Actualización de la documentación	
<b>Objetivo</b>	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.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Todos los procesos	N.A
<b>Modo de acceso</b>	Solicitud de Ajuste a la Documentación	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	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