

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO	
	AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	
	AP-HI-ES-01	Versión 7
		19/09/2023

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO (Infraestructura Física)		
Objetivo	Atender oportunamente las solicitudes de mantenimientos requeridas por los usuarios y/o detectadas por el equipo de trabajo de la oficina.		
Clientes	Internos		Externos
	Todos los procesos		Partes externas interesadas
Modo de acceso	Correo electrónico mantenimiento@uac.edu.co o diligenciamiento de formato de solicitud de mantenimiento		
Responsabilidad del cliente	Describir detalladamente la solicitud de mantenimiento a través del formato o vía correo electrónico.		

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Recepcionar las solicitudes de mantenimiento, para darle trámite con celeridad	Condicionado por el grado de complejidad del mismo, por la gravedad del daño, el costo de la reparación, la prioridad del arreglo y disponibilidad de recursos, entre otros	Jefe de Infraestructura y Servicios Generales	Registro electrónico de control, recepción y trámite de servicios
Tiempo de respuesta	Atender las solicitudes conforme a la factibilidad de ejecución del servicio.			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A		Informe de satisfacción.

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Vacaciones	Horarios especiales de atención

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

