



# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-HI-ES-02

## AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

Versión 5

15/11/2018

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD	
<b>Objetivo</b>	Brindar condiciones de seguridad que permitan el normal funcionamiento de los procesos de la Universidad y garantizar la integridad de los miembros de la comunidad universitaria y sus bienes.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Todos los procesos - Estudiantes, Profesores, Personal administrativo, Graduados y egresados	Partes externas interesadas
<b>Modo de acceso</b>	Solicitud oral e interpersonal - Registro del procedimiento	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Presentar una solicitud atenta y respetuosa.	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Amabilidad	Lenguaje cortés y acorde a la soliticitud	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe de Seguridad	Medición de satisfacción del usuario
Disponibilidad	Estar preparados para prestar el servicio dentro del horario y fuera de él cuando fuera necesario.	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe de Seguridad	Planillas de turno.
Prevensión	Ejercer un excelente control de acceso	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe de Seguridad	Matriz de riesgos.
Reacción	Atención oportuna de las situaciones anómalas.	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe de Seguridad	Informes de atención o novedades.



# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

AP-HI-ES-02

Versión 5

15/11/2018

### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Falsa alarma	Evaluación de la información. Activación del protocolo de emergencia.
Accidente	Atención por parte de la brigada de primeros auxilios. Llamar a las autoridades correspondientes

### 3. NIVEL DE ESCALONAMIENTO PARA EL USUARIO



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