

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO



AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

AP-HI-ES-03

Versión 5

15/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	SERVICIOS ADICIONALES DE SEGURIDAD	
Objetivo	Brindar condiciones de seguridad que permitan el normal desarrollo de las actividades y eventos públicos de la Universidad y garantizar la integridad de los miembros de la comunidad universitaria y sus bienes mientras se desarrolla el evento en las instalaciones de la misma.	
Clientes	Internos	Externos
	Todos los procesos	Invitados especiales y visitantes
Modo de acceso	Formato de solicitud de servicio de vigilancia	
Responsabilidad del cliente	Presentar la solicitud dentro de las 48 horas previas a la realización del evento.	

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 departamento de Seguridad	Encuestas 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 departamento de Seguridad	Planillas de turno.
Prevensión	Ejercer un excelente control de acceso	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe departamento de Seguridad	Matriz de riesgos.
Reacción	Atención oportuna de las situaciones anómalas.	N.A.	Auxiliares de Seguridad Supervisores Jefe departamento de Seguridad	Informes de atención o novedades.



ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

AP-HI-ES-03

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 ESCALAMIENTO 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