



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

CS-BS-ES-01

Versión 4

30/10/2018

ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE REQUISICIONES	
Objetivo	Adquirir y entregar los bienes o servicios requeridos por las unidades académicas y administrativas para apoyar su gestión, garantizando la calidad y entrega oportuna de los mismos.	
Clientes	Internos	Externos
	Todos los procesos	
Modo de acceso	Diligenciar requisición de bienes y servicios	
Responsabilidad del cliente	Diligenciar correctamente la requisición, con la anticipación y anexar los soportes necesarios para su trámite.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Recepcionar las requisiciones de bienes o servicios, para darle trámite con celeridad	De 1 a 30 días	Coordinador de compras	Control de recepción y trámite de requisiciones (Archivo digital)
Tiempo de respuesta	Atender las requisiciones conformes a los tiempos establecidos			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y con responsabilidad	N.A		Informe de satisfacción.

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Requisiciones de equipos especializados de cómputo, laboratorio, y de radio y televisión.	Trámite se ajusta a consecución del proveedor nacional o internacional.
Requisiciones de dotación de uniformes del personal	Tiempos de entrega se concertan con proveedor, de acuerdo a la producción solicitada
Vacaciones	Horarios especiales de atención
Fallas técnicas en el sistema de información	Soluciones a cargo del área de sistemas



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

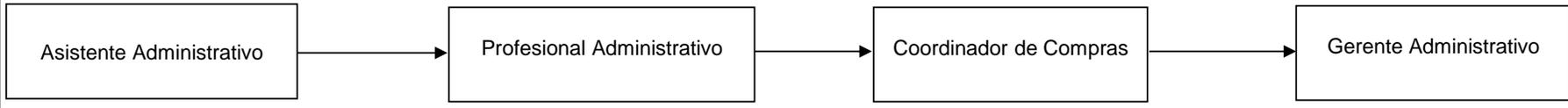
ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

CS-BS-ES-01

Versión 4

30/10/2018

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