



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**  
Barranquilla, Atlántico

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

GC-IV-ES-01

Versión 4

15/11/2018

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Capacitación a la Comunidad Científica	
<b>Objetivo</b>	Gestionar la capacitación y formación de la Comunidad Científica para generar procesos de investigación	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Docentes, Grupos de investigación, Semilleros de investigación, Directivos, Administrativos	Parte externa interesada (Sector Público, Sector Privado)
<b>Modo de acceso</b>	Inscripción a capacitación	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Inscribirse para la capacitación en el tiempo estipulado por la institución y asistir puntualmente a cada capacitación.	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Cumplimiento del desarrollo de los contenidos programáticos	Desarrollar las capacitaciones de acuerdo con el contenido programático	El tiempo establecido para la capacitación	Capacitador	Registros de asistencias y fotográficos
Confiabilidad en la Producción Científica	Evaluar los resultados de la capacitación	Por establecer	Vicerrector (a) de Investigación y Transferencia, Director (a) de Formación Comunicación Científica	Informe de resultado de la capacitación
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A	Capacitador	Informes de satisfacción

#### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Necesidad de Capacitación sin programar	Establecer la viabilidad de la capacitación

### 3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

