



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-TI-ES-02

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

Versión 3

15/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de capacitación en el uso de nuevas herramientas informáticas	
Objetivo	Capacitar al personal administrativo de la Universidad Autónoma del Caribe en el uso de nuevas herramientas informáticas que se adquieran (ERP entre otras).	
Clientes	Internos	Externos
	Todos los procesos	N.A
Modo de acceso	Común acuerdo del usuario responsable de la herramienta con el Gerente de Tecnologías de la Información	
Responsabilidad del cliente	Asistir en las fechas y horarios convenidos.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Cumplimiento	Desarrollar la capacitación cumpliendo con el contenido establecido.	Programa de capacitaciones	Capacitadores	Listados de asistencia, informes
Veracidad	Evaluar la comprensión del tema desarrollado			Informes de las encuestas de satisfacción
Puntualidad en el servicio	Realizar el servicio en el tiempo estipulado por la Institución.			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable, cordial y con responsabilidad.	N.A		

EN CONDICIONES ESPECIALES

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



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

AP-TI-ES-02

Versión 3

15/11/2018

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