ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN	FI-GH-ES-02
	Versión 5
	6/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Tramite legal Recursos Humanos**	
Objetivo	Gestionar la atención legal a los empleados y ex-empleados de la institución de acuerdo a la normatividad legal vigente.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Personal administrativo y catedrático	Ex-empleados, Entidades externas interesadas
Modo de acceso	Solicitud, Tutelas, Derechos de Petición, Querellas, embargos	
Responsabilidad del cliente	Respetar el tiempo establecido por la Institución y por la normatividad legal vigente	

2. ESCECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Puntualidad en el servicio	Tramitar las Tutelas cumplimiendo el término establecido.	El establecido por la normatividad legal vigente	Gerente Talento Humano	Control Tramite Legal Recursos Humanos
	Tramitar los Derechos de Petición cumplimiendo el término establecido.	El establecido por la normatividad legal vigente		
	Tramitar los Embargos cumplimiendo el término establecido.	El establecido por la normatividad legal vigente		
	Tramitar las Querellas cumplimiendo el término establecido.	El establecido por la normatividad legal vigente		
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A	Personal Gerencia Talento Humano	Informes de satisfacción

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Muerte del solicitante	Actuar de acuerdo a la normatividad legal vigente

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