



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

<b>Nombre</b>	ATENCIÓN Y TRÁMITE DE REQUISICIONES	
<b>Objetivo</b>	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.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Todos los procesos	
<b>Modo de acceso</b>	Diligenciar requisición de bienes y servicios	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	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

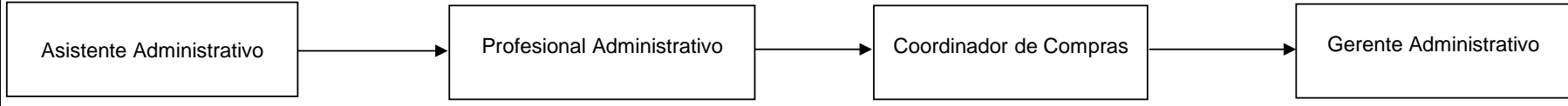
## ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

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