



Acuerdo de Servicio de:

Correspondencia

Proceso que lo presta:

Gestión de Servicios Generales
-Subproceso Correspondencia-

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO	NECESIDADES DE LOS CLIENTES	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Recibo y entrega al interior de la Universidad de la Correspondencia interna y externa	Que la correspondencia interna o externa sea tramitada al interior de la Universidad con diligencia y en el menor tiempo posible.	Oportunidad (Tiempo transcurrido desde la entrega de la correspondencia por el remitente hasta la entrega de esta en la dependencia correspondiente)	Porcentaje de correspondencia tramitada dentro del tiempo establecido.	100 % dentro del tiempo establecido <u>Tiempo establecido para el trámite de la correspondencia:</u>
PROCESO				1. 1 día hábil si el servicio es atendido por funcionarios de la Universidad de la misma Sede 2. Para entrega interna o Interdependencias de 1 a 2 días hábiles si el servicio es atendido por funcionarios de la universidad, pero de diferente sede (aplica solamente a Seccionales con dos sedes). 3. De 1 a 3 días hábiles si el servicio va para las diferentes Seccionales o entrega Nacional. Nota: Par el caso de Derechos de Petición deberán ser remitidos el mismo día a la unidad académica o administrativa correspondiente e informar inmediatamente al departamento Jurídico para el control y seguimiento.
Gestión de Servicios Generales				
USUARIOS				
La comunidad universitaria				

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Oportunidad	Controlando las planillas de registro	En la Oficina de correspondencia de la Seccional o Sede	Diariamente	Recepcionista, mensajeros, Jefe de Servicios Generales Auxiliar de archivo, Jefe de Archivo y correspondencia, auxiliar de gestión de correspondencia o quienes hagan sus veces en la Seccional	En las Planillas de registro de correspondencia o registros de cada seccional.	Cuando no se atiende el servicio dentro del tiempo acordado, descrito en rango	Verificar el fallo y atender a la mayor brevedad el servicio solicitado	Jefe de Servicios Generales o quien haga sus veces en la Seccional o Sede

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Objetivo del servicio	Distribuir de manera eficiente y oportuna la correspondencia interna y externa de la Universidad Libre.
Alcance del servicio	Aplica para las dependencias de la Universidad Libre en cada una de las Seccionales. No aplica para Barranquilla



Acuerdo de Servicio de:

Correspondencia

Proceso que lo presta:

Gestión de Servicios Generales
-Subproceso Correspondencia-

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Manera de acceder	Solicitando el servicio a través de las personas designadas por Servicios Generales en el recorrido interno por medio de las planillas de registro de correspondencia.
Responsabilidades del usuario del servicio	Solicitar el servicio cumpliendo estrictamente los horarios establecidos y en casos excepcionales cuando por necesidades del servicio el se requiera.
Horarios	<p>Bogotá:</p> <p><u>Sede Candelaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Recepción de correspondencia externa: Lunes a viernes de 9 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. Recepción de correspondencia de autoridades nacionales que deba ser enviada por correo certificado el mismo día de recibo, debe ser radicada de lunes a viernes antes de las 11 a.m.; de lo contrario será enviada el día hábil siguiente. <p><u>Sede Bosque:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Recepción de correspondencia externa a través del buzón 24 horas siete días a la semana. Recorrido de mensajero para entrega y recepción de correspondencia interna: de 9 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. <p>Cali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepción de correspondencia externa: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Entrega de correspondencia interna de mañana 8:00 a 9:30 – 10:30 a 12:00 Tarde: 2:30 a 3:30 – 4:00 a 6:00 pm <p>Cúcuta: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. o de acuerdo a las necesidades 9:00 a 12:00 – 3:00 a 4:30 pm.</p> <p>Cartagena:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correspondencia Externa: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 3:00 p.m. <p>Correspondencia interna: Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 4:30 p.m</p> <p>Pereira: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m.</p> <p>Socorro: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.</p>
Tiempo requerido para atender inconvenientes frente al servicio	Inmediato
Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio	1 día hábil.



Acuerdo de Servicio de:

Correspondencia

Proceso que lo presta:

Gestión de Servicios Generales
-Subproceso Correspondencia-

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIO

Primer nivel: Auxiliar de Gestión de Correspondencia, Mensajeros de servicios generales, Mensajeros internos o quienes hagan sus veces en la Seccional.

Segundo nivel: Jefe de servicios Generales o quien haga sus veces en la Seccional o Sede.

Tercer nivel: Delegado personal del Presidente o Secretario Seccional.

3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

Este acuerdo de servicio se revisará y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción a los usuarios y a los registros.