



**Acuerdo de Servicio de:**

Mantenimiento

**Proceso que lo presta:**

Gestión de Servicios Generales

### ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO	NECESIDADES DE LOS USUARIOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Mantenimiento	Cumplimiento en atención de solicitudes de mantenimiento y satisfacción de las mismas.	Oportunidad	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas dentro del tiempo establecido	100% dentro del tiempo establecido
<b>PROCESO</b>				
Gestión de Servicios Generales				<b>Tiempo establecido para la atención desde la solicitud del servicio:</b>
<b>USUARIOS</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 3 días hábiles si el servicio fue atendido con personal de planta.</li> <li>• 1 a 15 días hábiles si el servicio es atendido con personal de planta, pero requiere la compra de materiales para su atención.</li> </ul>
Comunidad <b>Unilibrista</b>				

#### 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	Atendiendo las solicitudes dentro del tiempo establecido	En el sitio programado o en la dependencia que lo solicite	Dentro del tiempo acordado	Jefe de Servicios Generales y/o quien haga sus veces en la Seccional	Formato de solicitud de servicio	No se atiende el servicio dentro del tiempo acordado	Atender a la mayor brevedad del servicio solicitado	Jefe de Servicios Generales y/o quien haga sus veces en la Seccional

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Objetivo del servicio	Mantener en condiciones adecuadas de funcionamiento la planta física, la maquinaria, los vehículos, los equipos, los muebles y enseres de la Universidad Libre.
Alcance del servicio	Aplica para la planta física, maquinaria, equipos, vehículos, muebles y enseres propiedad de la Universidad Libre.
Manera de acceder	Solicitando el servicio de mantenimiento por medio del formato establecido en la Seccional (virtual o físico), vía e-mail, personalmente, a través del plan de acción de servicios generales.
Responsabilidades del usuario del servicio	Solicitar el servicio en el formato establecido (virtual o físico), verificando y aprobando la conformidad del servicio prestado en la entrega y permitiendo el trabajo del personal asignado en los horarios que se establezcan.



Acuerdo de Servicio de:

Mantenimiento

Proceso que lo presta:

Gestión de Servicios Generales

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Horarios	<p><b>Barranquilla:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b>Bogotá:</b> <b>Sede Candelaria:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. <b>Sede Bosque:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b>Cali:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p><b>Cartagena:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b>Pereira:</b></p> <p>Personal de aseo Sede Belmonte: Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. Personal de aseo Sede Centro: Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. y de 12:00 m. a 8:00 p.m. Personal de Mantenimiento Sede Belmonte: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y sábados de 6:00 a.m. a 12:00 m. Personal de Mantenimiento Sede Centro: Se traslada el personal cada vez que se requiera. Nota: Las solicitudes se atienden según la ruta de mantenimiento.</p> <p><b>Socorro:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.</p> <p><b>Cúcuta:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>	
	Tiempo requerido para atender inconvenientes frente al servicio	1 día hábil
	Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio	De acuerdo al tipo de servicio a atender

### 2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIO

Primer nivel: Auxiliares de servicios Generales 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 en la Seccional

### 3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

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