	Acuerdo de Servicio de:	Atención a requerimientos audiovisuales	**ST-GI-04-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 13**
			1 de julio de 2022

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, docentes, Egresados empleados Administrativos y/o Académicos	Atención a requerimientos relacionados con audiovisuales.	Oportunidad	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del tiempo establecido.	Días promedio para el trámite

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
Objetivo del servicio	Brindar atención a requerimientos relacionadas con audiovisuales.
Alcance del servicio	Este servicio cubre los requerimientos relacionados con apoyos audiovisuales en las aulas de clase y eventos institucionales.
Manera de acceder	***Estudiantes*** Presentando la solicitud de manera personal y/o en los sistemas de información establecidos en las seccionales ***Docentes*** Presentando la solicitud de manera personal y/o en los sistemas de información establecidos en las seccionales Personal administrativo y/o Académico solicitudes vía correo electrónico
Responsabilidades del Usuario del servicio	Cumpliendo con el Acuerdo No 02 de marzo 11 de 2008 "Por medio del cual se reglamenta el uso de las Salas de Computo y Ayudas Audiovisuales literales **b)** Los estudiantes matriculados con carné de la Universidad y su debida identificación. **c)** El personal docente e investigadores de la Universidad debidamente identificados. **d)** El personal administrativo de la Universidad **e)** Los egresados graduados y no graduados de la Universidad con el visto bueno del respectivo Decano. Devolver los elementos prestados el mismo día de su entrega
Horarios	**Barranquilla:** Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m en jornada continua y sábados de 8:00 a.m a 5:00 p.m **Bogotá:** Lunes a Viernes de 6:30 a.m. a 9:30 p.m en jornada continua y sábados de 7:00 a.m a 4:00 p.m

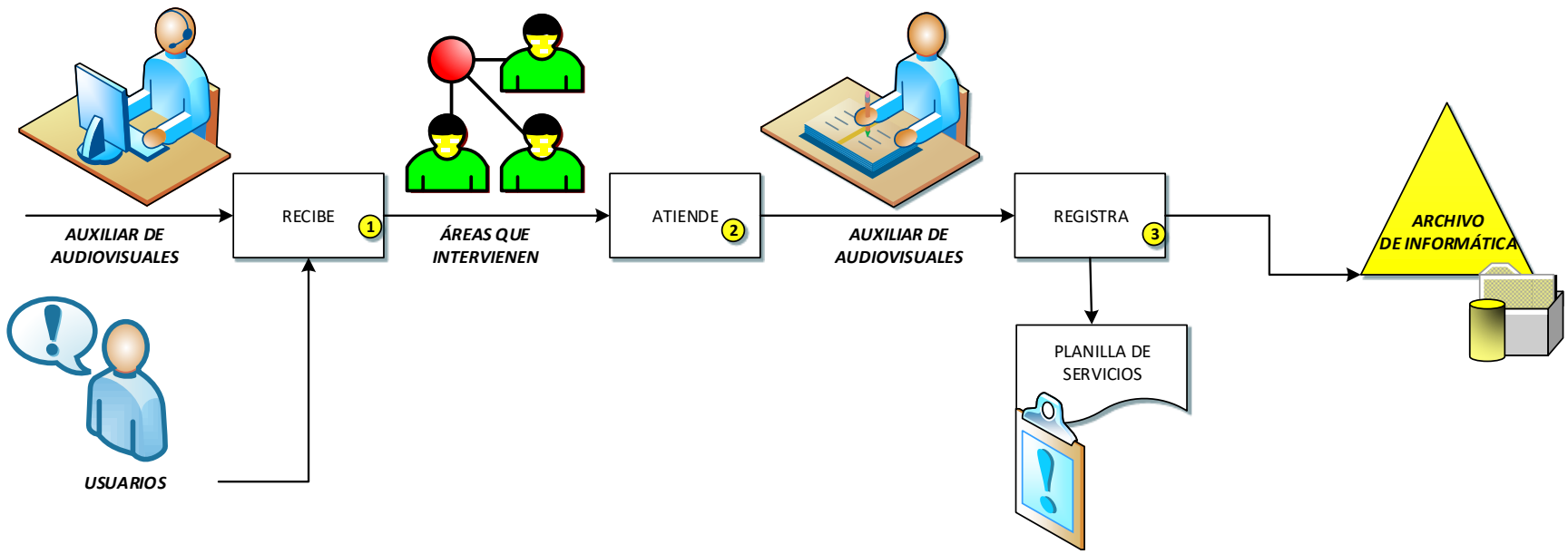
	Cali: Lunes a Viernes 6 a.m. a 10 p.m. en jornada continua y Sábados de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. **Cartagena:** Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y Sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Nota: En vacaciones el horario es de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua y Sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. **Cúcuta:** Lunes a Viernes 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábados 7:00 am a 1:00 pm. **Pereira:** Sedes Centro y Belmonte: El servicio de Audiovisuales se presta en el horario de lunes a Viernes de 6:30 am a 10:30 pm jornada continua y el día sábado de acuerdo a la programación enviada previamente a la oficina de audiovisuales. **Socorro:** Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. Sábado de 7:00 a.m. a 12:00 m.
Tiempo requerido para atender solicitudes al servicio	15 a 30 minutos.
Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio	1 día, siempre y cuando el servicio sea por una falla técnica y se cuenten con los elementos para dar solución.

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	**CONTROL**				
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?
Satisfacción con la atención oprtuna.	Atender la solicitud de audiovisuales en el tiempo establecido	En la oficina de audiovisuales y/o sitio programado	Cada vez que se requiera el servicio	Ingeniero designado y/o Auxiliares de audiovisuales y/o quien haga sus veces en la seccional	Herramienta, sistemas de información y/o registros propios de la seccional
	SERVICIO NO CONFORME				
	CUALES?		CORRECCIÓN?		RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
	No se atiende el servicio en el tiempo establecido		Atender a la mayor brevedad el servicio solicitado		Jefe de sistemas y/o quien haga sus veces en la seccional

	Acuerdo de Servicio de:	Atención a requerimientos audiovisuales	**ST-GI-04-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 13**
			1 de julio de 2022

ACUERDO DE SERVICIO AUDIOVISUALES



1. REQUERIMIENTOS DE ELEMENTOS Y/O EQUIPOS AUDIOVISUALES: EN OFICINA DE AUDIOVISUALES
2. REQUERIMIENTO EN EL SITIO PROGRAMADO
3. SERVICIOS PRESTADOS

	Acuerdo de Servicio de:	Atención a requerimientos audiovisuales	**ST-GI-04-AS-01**
	Proceso que lo presta:	Gestión Informática	**Versión 13**
			1 de julio de 2022

TIEMPO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE AUDIOVISUALES	
	1.Requerimientos de elementos y/o equipos audiovisuales: En oficina de audiovisuales: **1 día** para su devolución; cuando se requiera más tiempo debe ser verificado y autorizado directamente por el Jefe de Sistemas, el tiempo solicitado no debe ser mayor a una semana. 2.Atencióna requerimientos de equipos audiovisuales para conferencias, congresos, grabaciones y/o video conferencias. Solicitud eventos presenciales, virtuales o mixtos: **3 días hábiles con anticipación.**

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS	
Primer nivel: Auxiliares de audiovisuales o quien hagas sus veces en la Seccional	**Segundo nivel:** Jefe de Sistemas y/o quienes hagan sus veces 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.