		ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO		
		FORMACIÓN		FI-GE-ES-01
				Versión 3
				15/08/2017
1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Nombre	Servicio de Admisiones y Matrículas			
Objetivo	Gestionar de manera eficiente y eficaz las inscripciones y matrículas de los aspirantes que deseen ingresar a la institución.			
Clientes	Internos		Externos	
	Estudiantes, Profesores, Padres de familia/acudientes		Estado, Aspirantes, Padres de familia y/o acudientes, Redes y/o asociaciones, Organizaciones, Proveedores / Contratistas Entes gubernamentales y/o de control	
Modo de acceso	Inscripción para los aspirantes, orden financiera para aspirantes, físico y por página web.			
Responsabilidad del cliente	Realizar la inscripción y matrícula en los tiempos estipulados por la institución, entregar los documentos requeridos para la inscripción y matrícula			
2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO				
EN CONDICIONES NORMALES				
Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Agilidad en el servicio	Realizar el servicio de una manera ágil y eficaz	Calendario Académico	Secretaría de Secretaría General, Coordinador de Admisiones y registros, Secretario General.	Informes de satisfacción
Veracidad en la información entregada por los aspirantes	Verificar que los documentos presentados por el aspirante cumplen con los requisitos mínimos exigidos por la institución y salvaguardar la documentación recibida			Organización de documentos en carpetas físicas por estudiante
Puntualidad en el servicio	Realizar las inscripciones, los registros y las matrículas conforme al calendario académico.			Informes de satisfacción, Bases de datos
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial, y con responsabilidad.	Todo el tiempo		Informes de satisfacción



ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN

FI-GE-ES-01

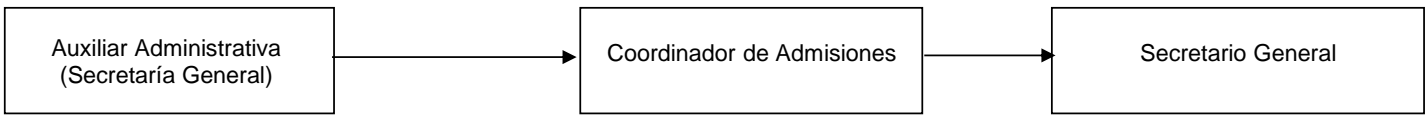
Versión 3

15/08/2017

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Solicitud de ingreso bajo condiciones especiales	Realizar estudio de la solicitud y toma de decisiones

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