



AUTÓNOMA DEL CARIBE  
LA UNIVERSIDAD

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## FORMACIÓN

FI-GE-ES-04

Versión 5

15/08/2017

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Créditos educativos	
<b>Objetivo</b>	Ofrecer alternativas de crédito a los estudiantes con el fin de estimular y ayudar el ingreso de estudiantes a la Universidad.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Estudiantes, Profesores, Padres de familia/acudientes, Personal administrativo, Graduados y Egresados	Estado, Aspirantes, Padres de familia y/o acudientes, Redes y/o asociaciones, Organizaciones, Proveedores / Contratistas, Entes gubernamentales y/o de control
<b>Modo de acceso</b>	Solicitud de crédito	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Presentar la documentación de soporte requerida para el trámite.	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Disponibilidad del servicio	Recepcionar y tramitar las solicitudes de crédito para su aprobación	Periodo de matrícula - Calendario Académico	Auxiliar de Crédito y Cartera	Sistema de Información financiero
Tiempo de respuesta	Estudio y evaluación de las solicitudes de crédito.	24 horas	Director de Crédito y Cartera	Sistema de Información financiero
Orientación, asesoría	Facilitar el trámite para acceder al crédito con ICETEX.	N.A.	Asistente de Crédito y Cartera	Sistema de Información financiero
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial.	N.A	Directora y Auxiliares de Crédito y Cartera	Informes encuestas de satisfacción



# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## FORMACIÓN

FI-GE-ES-04

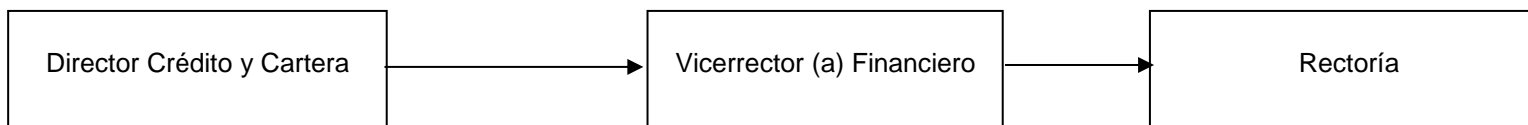
Versión 5

15/08/2017

### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Fallas técnicas en el sistema de información	Soluciones a cargo del Centro de desarrollo de sistemas

### 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