



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE
Barranquilla, Atlántico

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

GESTIÓN FINANCIERA

GF-CC-ES-01

Versión 5

13/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Recaudo	
Objetivo	Recibir y contabilizar los pagos efectuados por los estudiantes, empresas y otras instancias por diferentes conceptos.	
Clientes	Internos	Externos
	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
Modo de acceso	Órdenes de matrícula, consignación nacional, volantes de consignación, transferencias electrónicas, cheques, entre otros.	
Responsabilidad del cliente	Efectuar el pago de los servicios en la caja de universidad y/o entidades recaudadoras, dentro del plazo correspondiente y conservar evidencia de ello.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

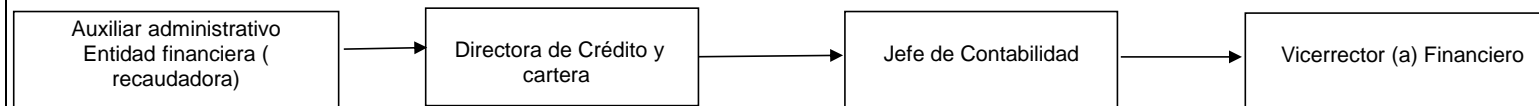
EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Registrar el pago.	Inmediato	Auxiliar Admisnitrativo (Crédito y Cartera)	Sistema de Información Financiero
Disponibilidad del servicio				
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A		Informes de encuestas de satisfacción de servicios

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