ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN	FI-GE-ES-01
	Versión 4
	6/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Servicio de Inscripción y Admisiones**	
Objetivo	Gestionar de manera eficiente y eficaz las inscripciones de los aspirantes que deseen ingresar a la institución.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Estudiantes, Profesores, Administrativo.	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 por la web, orden financiera de matricula para admitidos, físico y por página web.	
Responsabilidad del cliente	Realizar la inscripción y matrícula en los tiempos estipulados por la institución, los documentos requeridos para la inscripción se cargan por el aplicativo épica.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

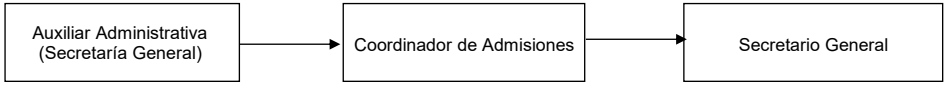
EN CONDICIONES NORMALES

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	Secretaria de Secretaría General, Coordinador de Admisiones, Secretario General.	Indicador de gestión
Veracidad en la información entregada por los aspirantes	Verificar que los documentos adjuntos por el aspirante cumplen con los requisitos mínimos exigidos por la institución y salvaguardar la documentación recibida en la plataforma de información.			Documentación cargada en la web
Puntualidad en el servicio	Realizar las inscripciones, los registros y las matrículas conforme al calendario académico.			Indicador de gestión
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial, y con responsabilidad.	Todo el tiempo		Seguimiento y atención a las quejas presentadas por SAV referente a la prestación del servicio

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