UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	FI-GE-ES-04 Versión 6 6/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Créditos educativos**	
Objetivo	Ofrecer alternativas de crédito a los estudiantes con el fin de estimular y ayudar el ingreso de estudiantes a la Universidad.	
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, Entes gubernamentales y/o de control
Modo de acceso	Solicitud de crédito	
Responsabilidad del cliente	Presentar la documentación de soporte requerida para el trámite.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

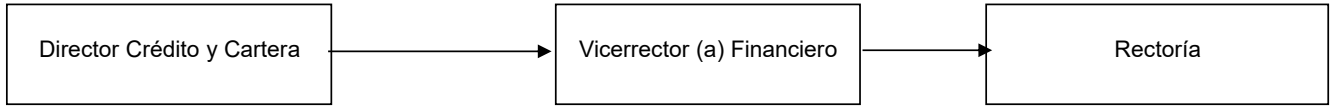
EN CONDICIONES NORMALES

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

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