ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**FORMACIÓN**	FI-GE-ES-09 Versión 8 25/03/2025

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Servicio de Consejería Académica**	
Objetivo	Realizar seguimiento y acompañamiento a los estudiantes desde su ingreso, hasta su graduación a través de la implementación de diferentes estrategias académicas, para contribuir a la permanencia estudiantil.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Partes interesadas internas (Estudiantes, Profesores, Padres de familia/acudientes, Personal administrativo, Graduados y Egresados)	Comunidad
Modo de acceso	Intranet y Programación de Citas.	
Responsabilidad del cliente	Respetar la cita asignada, seguir las indicaciones del Consejero PACE y cumplimiento de las responsabilidades.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable (s)	Control del Servicio
Capacidad para lograr la permanencia académica	Brindar los servicios necesarios y pertinentes para favorecer la permanencia académica a través de talleres, sensibilizaciones, asesorías académicas grupales e individuales y orientaciones que optimicen los resultados académicos.	N.A	Departamento de PACE	Registro de asistentes, Informe estadístico de Consejería, Informe de Gestión del Departamento PACE. Aplicativo en academia
Credibilidad en el proceso de admisión de aspirantes	Apoyo al proceso de admisión mediante una entrevista a los aspirantes para conocer las habilidades y competencias de las personas interesadas en ingresar a estudiar a los diferentes programas académicos.	Calendario académico	Psicológo (PACE)	Registro de asistencia de aspirantes en Excel , aplicativo en EPICA.

Veracidad en los datos *consignados* en la historia *académica*	Analizar el historial personal, familiar, económico y vocacional del estudiante y como este se relaciona con la dificultad académica presentada.	N.A	Psicológo (PACE)	Registro de asistencia a consejería Académica y aplicativo de historia académica
Tiempo de respuesta para satisfacer las citas a los estudiantes	Facilitar la atención a los estudiantes para que sean atendidos de acuerdo a las citas programadas		Departamento de PACE, Docente y Usuario	Informe estadístico de consejería académico, Registro de Asistencia e Informe de Gestión del Departamento PACE.
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad		Departamento de PACE	Informes de satisfacción del servicio
Confidencialidad en el servicio	No divulgar información detallada de la historia de los estudiantes a padres y docentes sin previa autorización.		Psicológo (PACE)	Formato de historias académicas (aplicativo en la academia).

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

Auxiliar administrativo → Psicólogo PACE → Coordinador PACE → Director de Bienestar Institucional → Rectoria

"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA