UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	FI-GE-ES-11 Versión 3 6/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Servicio de Desarrollo de Estrategias de Nivelatorios**	
Objetivo	Realizar acompañamiento en cursos críticos a traves de estudiantes sobresalientes quienes apoyan el proceso formativo de los estudiantes con necesidades de refuerzo de temáticas.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Estudiantes de pregrado modalidad presencial	
Modo de acceso	Contacto e-mail y telefónico	
Responsabilidad del cliente	Respetar la cita asignada, seguir las indicaciones del Monitor PACE y cumplimiento de las responsabilidades.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

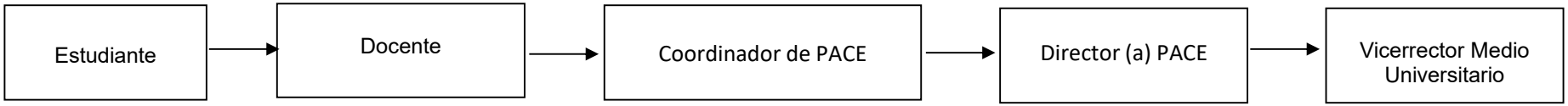
EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable (s)	Control del Servicio
Capacidad para lograr el refuerzo de temáticas	Brindar los servicios necesarios y pertinentes para favorecer la nivelación de los estudiantes a través del refuerzo de temáticas académicas en las áreas básicas de Ciencias básicas y Humanidades	N.A	Departamento de PACE	Registro de asistentes, Informe estadístico de Nivelatorios, Informe de Gestión del Departamento PACE. Aplicativo en academia
Tiempo de respuesta para satisfacer el horario de nivelatorios a los estudiantes	Cumplir con los horarios y logistica establecida para el desarrollo de los nivelatorios		Departamento de PACE, Docente y Usuario	Informe estadístico de Nivelatorios, 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 las encuestas de satisfacción del servicio

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar

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