UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	FI-GE-ES-13 Versión 3 6/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Servicio de Monitorias**	
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	Intranet y Programación de Citas.	
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 el refuerzo de temáticas académicas a través orientaciones que optimicen los resultados académicos de los estudiantes	N.A	Departamento de PACE	Registro de asistentes, Informe estadístico de Monitoria, Informe de Gestión del Departamento PACE. Aplicativo en academia
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 Monitorias, 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