

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO			
	GESTIÓN FINANCIERA			
				GF-CC-ES-01
			Versión 5	
			13/11/2018	
1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Nombre	Recaudo			
Objetivo	Recibir y contabilizar los pagos efectuados por los estudiantes, empresas y otras instancias por diferentes conceptos.			
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	
Modo de acceso	Órdenes de matrícula, consignación nacional, volantes de consignación, transferencias electrónicas, cheques, entre otros.			
Responsabilidad del cliente	Efectuar el pago de los servicios en la caja de universidad y/o entidades recaudadoras, dentro del plazo correspondiente y conservar evidencia de ello.			
2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO				
EN CONDICIONES NORMALES				
Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Registrar el pago.	Inmediato	Auxiliar Admisnitrativo (Crédito y Cartera)	Sistema de Información Financiero
Disponibilidad del servicio				
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A		Informes de encuestas de satisfacción de servicios
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				
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Auxiliar administrativo Entidad financiera (recaudadora)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Directora de Crédito y cartera</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Jefe de Contabilidad</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Vicerrector (a) Financiero</div> </div>				
<small>"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad. Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA"</small>				