



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## FORMACIÓN

FI-GE-ES-11

Versión 3

6/11/2018

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Servicio de Desarrollo de Estrategias de Nivelatorios	
<b>Objetivo</b>	Realizar acompañamiento en cursos críticos a través de estudiantes sobresalientes quienes apoyan el proceso formativo de los estudiantes con necesidades de refuerzo de temáticas.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Estudiantes de pregrado modalidad presencial	
<b>Modo de acceso</b>	Contacto e-mail y telefónico	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	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 logística 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



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## FORMACIÓN

FI-GE-ES-11

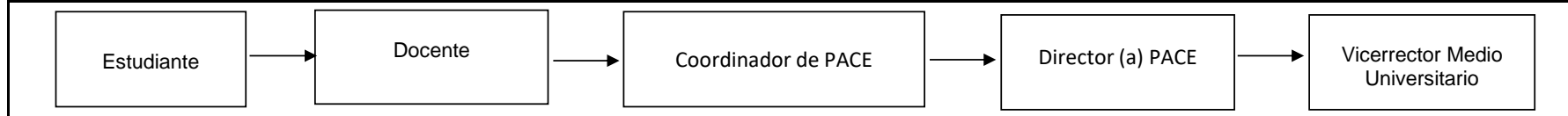
Versión 3

6/11/2018

### 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