
		<b>ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO</b>		
		<b>FORMACIÓN</b>		FI-GE-ES-02
				Versión 3
				15/08/2017
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>Nombre</b>	Entrega de Certificaciones de actos académicos y administrativos			
<b>Objetivo</b>	Dar fe sobre los actos académicos y administrativos de la institución a través de un documento escrito o digital.			
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>		<b>Externos</b>	
	Gestión Docencia- Gestión Informática		Estudiantes de pregrado, postgrado y del CEP, Entidades educativas, Empresas	
<b>Modo de acceso</b>	Formato de solicitud de certificaciones académicas			
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Diligenciar la solicitud y entregar los soportes requeridos por la institución para la elaboración de los certificados, respetar el tiempo establecido por la institución para la elaboración de los certificados.			
<b>2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO</b>				
EN CONDICIONES NORMALES				
Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Puntualidad en el servicio	Entregar las certificaciones solicitadas en el tiempo establecido	24 Horas	Secretaría de Secretaría General	Registro en el libro de control
Agilidad en el servicio	Realizar el servicio de una manera ágil y eficaz			Informes de las encuestas de satisfacción
Confiabilidad	Validar o refrendar el certificado mediante firma y sello.			Se archiva copia del certificado firmada por el estudiante en su expediente o carpeta
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	Siempre		Informes de las encuestas de satisfacción
Transparencia en el servicio	Prestar el servicio de una manera clara y honesta			Informes de quejas emitido por el MEN y por la justicia colombiana

	<b>ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO</b>	
	<b>FORMACIÓN</b>	
	<b>FI-GE-ES-02</b>	<b>Versión 3</b>
<b>15/08/2017</b>		
<b>EN CONDICIONES ESPECIALES</b>		
<b>Situación Especial</b>	<b>Acciones a tomar</b>	
Fallas técnicas en el sistema de información	Atención de soluciones inmediatas por parte del Centro de Desarrollo de Sistemas.	
<b>3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO</b>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Auxiliar administrativo (Secretaría General)</div>	→	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Secretario General</div>
	→	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Rector</div>

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