

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO			
	FORMACIÓN			
				FI-GH-ES-01
			Versión 5	
			6/11/2018	
1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Nombre	Cartas laborales			
Objetivo	Certificar la relación laboral existente entre el interesado y la Universidad Autónoma del Caribe.			
Clientes	Internos		Externos	
	Profesores, Personal administrativo		Personal contratado por prestación de servicios, Entidades externas interesadas.	
Modo de acceso	Verbal			
Responsabilidad del cliente	Respetar el tiempo establecido por la institución para la elaboración de las cartas laborales			
2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO				
EN CONDICIONES NORMALES				
Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Veracidad en la información.	Revisar cuidadosamente la información de cada constancia laboral antes de entregarla al solicitante.	48 horas	Coordinador Administrativo Auxiliar Administrativo	Formato control de constancias laborales, informes
Puntualidad en el servicio	Entregar la constancia laboral en el tiempo estipulado por la Institución.			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A		Informe de encuestas de satisfacción.
EN CONDICIONES ESPECIALES				
Situación Especial		Acciones a tomar		
Solitud de la constancia laboral a través de tercera persona autorizada por escrito.		Estudio de la solicitud		
Fallas técnicas en el sistema de información		Soluciones a cargo del Centro de Informática		
3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO				
 <pre> graph LR A[Coordinador Administrativo Auxiliar Administrativo] --> B[Gerente Talento Humano] B --> C[Rector] </pre>				