



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DEL CARIBE

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## GESTIÓN FINANCIERA

GF-CC-ES-03

Versión 6

13/11/2018

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Expedición de Paz y Salvos Financieros	
<b>Objetivo</b>	Certificar que el estudiante se encuentra a Paz y Salvo en sus compromisos financieros con la Universidad, para que pueda acceder a los servicios ofrecidos por la misma que requieren de la presentación de este documento.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Procesos de Formación - Ambientes innovadores para el aprendizaje 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
<b>Modo de acceso</b>	Solicitud verbal	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Solicitar el certificado y respetar el término establecido por la Universidad.	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Veracidad y actualidad del servicio.	Entregar el certificado de acuerdo con la información que refleja el estado actual de la cuenta del estudiante con la Universidad.	Inmediato	Auxiliar Administrativo (Crédito y Cartera)	Sistema de Información
Oportunidad	Entrega del certificado dentro de período establecido.			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A		entrega oportuna del certificado solicitado

#### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Fallas técnicas en el sistema de información financiero	Soluciones a cargo del Centro de desarrollo de sistemas

### 3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

Auxiliar Administrativo (Crédito y Cartera)

Director de Crédito y Cartera

Vicerrector (a) Financiero

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