ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN

FI-GE-ES-02	
Versión 5	
31/10/2023	

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Entrega de Certificaciones de actos académicos y administrativos**	
Objetivo	Dar fe sobre los actos académicos y administrativos de la institución a través de un documento escrito o digital.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Áreas académicas y administrativas. Estudiantes y egresados de pregrado, postgrado y del CEP.	Entidades educativas, Empresas, entes gubernamentales.
Modo de acceso	Solicitud por la plataforma SAV (sav.uac.edu.co) Por correo electrónico para el cliente interno.	
Responsabilidad del cliente	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.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

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	3 dias habiles	Auxiliar y/o Profesional de Secretaría General	Indicador de entrega de certificaciones en el tiempo establecido
Agilidad en el servicio	Realizar el servicio de una manera ágil y eficaz			
Confiabilidad	El certificado se valida ingresando al siguiente sitio WEB: https://www.uac.edu.co/certificado/. En caso que el estudiante o egresado solicite se refrenda colocando sello seco.	Vigencia dentro de 30 días a partir de la fecha de expedición.		El sistema de verificación en línea trabaja con información aprobada, exactitud y precisión en los datos generados por la institución.
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	Siempre		Seguimiento y atención a las quejas presentadas por SAV referente a la prestación del servicio
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

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Fallas técnicas en el sistema de información académico	Reporte de la situación presentada al área de Tecnologia de la Información para su solución inmediata.

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

