UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	**FI-GE-ES-03** **Versión 5** **31/10/2023**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	**Servicio de Tramitación de Grados**	
Objetivo	Gestionar la tramitación de grados de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Caribe comprobando y/o verificando de una manera eficaz el cumplimiento de las actividades académicas desarrolladas durante su vida lectiva y los requisitos legales que se exijan para optar título académico y los demás establecidos para cada programa académico y la Universidad.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Proceso de Generación de conocimiento Partes interesadas: Estudiantes, Graduados y Egresados	MEN, Consejos Profesionales, Padres de familia/acudientes,
Modo de acceso	Radicar los documentos de grado en la plataforma Épica.	
Responsabilidad del cliente	Presentar en las fechas establecidas en el calendario académico la solicitud de pre-inscripción y la documentación requerida para la ceremonia de grado.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Agilidad en el servicio	Realizar el servicio de una manera ágil y eficaz	Calendario académico, Reglamento Estudiantil	Auxiliar Administrativo y/o Profesional Administrativo Secretario General.	Informe de Gestión y aplicativo épica
Oportunidad en el servicio	Realizar la tramitación de grado en el tiempo establecido por la institución			
Protección de documentación	Verificación de cumplimiento de requisitos entregados y protección de documentos en lugar organizado y seguro	Fechas establecidas en el Calendario académico		Sistema de información académico
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	Todo el tiempo		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	Todo el tiempo		Informes de quejas emitido por el MEN y por la justicia colombiana

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Solicitud de prorróga por parte del estudiante para la subsanación de documentos pendientes	Estudio de la solicitud.
Fallas técnicas en el sistema de información	Reporte de la situación presentada al área de Tecnologia de la Información para su solución inmediata.

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

