ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	**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

