



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

GF-CC-ES-02

Versión 6

13/11/2018

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Expedición de certificados de pagos	
Objetivo	Certificar la recepción de pagos recibidos por concepto de matrícula y saldos pendientes.	
Clientes	Internos	Externos
	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
Modo de acceso	Solicitud verbal	
Responsabilidad del cliente	Solicitar el servicio y respetar el tiempo de respuesta establecido por la institución.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

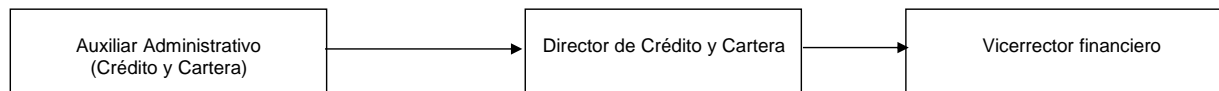
EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Oportunidad	Entrega del certificado dentro de período establecido.	(3) días Hábiles	Director de Crédito y Cartera	Sistema de Información financiero
Veracidad de la información	Garantizar la entrega de un información revisada y veraz.			
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad	N.A	Director de Crédito y Cartera Auxiliar Administrativo (Crédito y Cartera)	entrega oportuna del certificado solicitado

EN CONDICIONES ESPECIALES

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

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



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