



Acuerdo de Servicio de:

Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas

Proceso que lo presta:

Gestión de Admisiones y Registro

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

NOMBRE DEL SERVICIO	NECESIDADES DE LOS CLIENTES	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Elaboración y entrega de certificados y constancias de estudio	Agilidad en la elaboración y entrega de las certificaciones y constancias	Oportunidad	Tiempo de elaboración	90% dentro del plazo establecido
PROCESO				<p>Plazo establecido para la expedición desde la solicitud:</p> <p><u>Constancias de estudio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá, Cali, Cartagena, Pereira y Socorro 1 día hábil. • Barranquilla 3 días hábiles. • Cúcuta 5 días hábiles. <p><u>Certificados de notas o terminaciones de materias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena y Pereira 3 días hábiles. • Cúcuta 5 días hábiles. • Socorro 1Día hábil.
USUARIOS				
Estudiantes, Egresados y estudiantes no activos de la Universidad Libre	Información veraz en las certificaciones	Confiability	Indicador de confiabilidad en la información de los certificados	90% de certificados sin reprocesar en el semestre

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Oportunidad	Tramitando una vez se recibe en ventanilla	En las oficinas de registro y control	Cuando el estudiante lo solicite	Los diferentes responsables de recepcionar solicitudes de certificados y constancias, su elaboración y la firma de las mismas	Formato ST-GR-03-P-01-F01 Control de tramite certificados y constancias	Las certificaciones que no cumplen con el tiempo estipulado para su entrega	Agilizar el tiempo de elaboración para la entrega y firma de las certificaciones	Funcionario encargado de la elaboración y funcionario encargado de verificar y firmar
Confiability	Verificación de datos	En las oficinas de registro y control	En momento de la elaboración	Funcionario encargado de la elaboración del certificado o constancia	Formato ST-GR-03-P-01-F01 Control de tramite certificados y constancias	Las certificaciones que tiene errores	Verificación, Corrección y reproceso de la certificación	Funcionario encargado de la elaboración y funcionario encargado de verificar y firmar

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Objetivo del servicio	Elaborar y entregar oportunamente las certificaciones solicitadas por los interesados.
Alcance del servicio	Este acuerdo aplica para estudiantes, egresados y estudiantes no activos de la Universidad Libre que requieran certificar su actividad académica en la institución.
Manera de acceder	Prevía cancelación de los derechos pecuniarios correspondientes, directamente en la oficina de Registro y Control Seccional, a través de los medios establecidos por ésta para recepcionar las solicitudes.



Acuerdo de Servicio de:

Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas

Proceso que lo presta:

Gestión de Admisiones y Registro

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Responsabilidades del cliente del servicio

Solicitar el recibo de pago de las certificaciones.
Cancelar el valor correspondiente en el banco autorizado.
Solicitar la certificación o constancia en la oficina de Registro y Control.
Aportar los datos requeridos por la Oficina de registro y control para la elaboración del certificado o constancia.
Reclamar el certificado o constancia conforme al tiempo señalado para su elaboración.

Horarios

Barranquilla:
Sede Norte:
Solicitud: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Entrega: Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Bogotá:
Sede Candelaria: Lunes a Viernes de 9:15 a.m. a 12:45 p.m. y de 3:15 p.m. a 6:45 p.m.
Sede Bosque: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 12:45 p.m. y de 2:15 p.m. a 7:00 p.m.
Cali:
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m.
Cartagena:
Solicitud: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m.
Entrega: Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m.
Cúcuta:
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 4:00 a 8:00 p.m.
Socorro:
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 a 7:00 p.m.
Pereira:
Sede Centro y Belmonte: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 4:00 a 8:00 p.m.
Sede Belmonte: Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Tiempo requerido para atender inconvenientes frente al servicio

Inmediato

Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio

1 día hábil

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIO

Nivel 1: Auxiliar y/o secretaria de Registro o quien haga sus veces en la Seccional
Nivel 2: Jefe de Registro y Control o quien haga sus veces en la Seccional
Nivel 3: Secretario Académico, Decano o Rector Seccional

3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

Este acuerdo de servicio se revisará y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y a los registros.