
	Acuerdo de Servicio de:	Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas	ST-GR-03-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de Admisiones y Registro	Versión 15 22 de julio de 2022

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, Egresados y estudiantes no activos de la Universidad Libre	Agilidad en la elaboración y entrega de las certificaciones y constancias.	Oportunidad	Tiempo de elaboración.	98% dentro del plazo establecido Plazo establecido para la expedición desde la solicitud: <u>Constancias de estudio:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá, Cali, Cartagena, Pereira y Socorro 1 día hábil. • Barranquilla 2 días hábiles. • Cúcuta 3 días hábiles. <u>Certificados de notas o terminaciones de materias:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá, Cali, Cartagena y Pereira 3 días hábiles. • Barranquilla 2 días hábiles • Cúcuta 3 días hábiles. • Socorro 1 Día hábil.
	Información veraz en las certificaciones.	Confiable	Indicador de confiabilidad en la información de los certificados	98% de certificados sin reprocesar en el semestre


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	Previo solicitud y cancelación de los derechos pecuniarios correspondientes, directamente en el sistema de información académico SINU.
Responsabilidades del Usuario del servicio	Verificar que los datos que registran en SINU sean los que corresponden. Descargar (o reclamar en físico) el certificado o constancia conforme al tiempo señalado para su elaboración.
Tiempo requerido para atender	Inmediato.

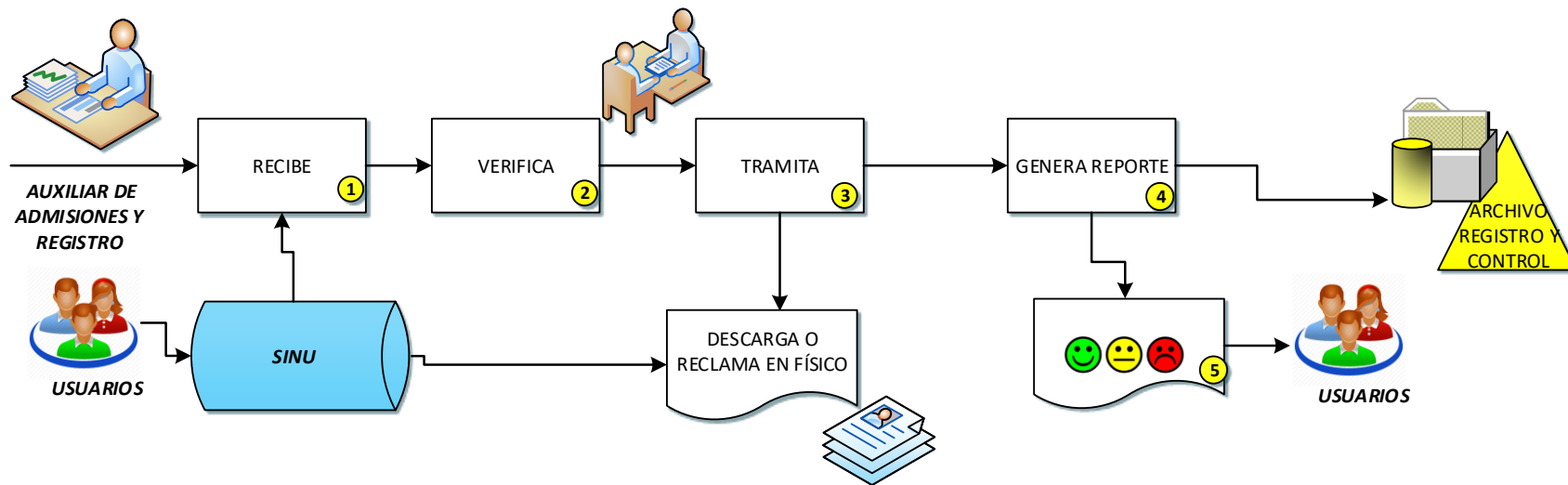
	Acuerdo de Servicio de:	Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas	ST-GR-03-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de Admisiones y Registro	Versión 15 22 de julio de 2022

inconvenientes frente al servicio	
Tiempo requerido para solucionar inconvenientes frente al servicio	1 día hábil.


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 la solicitud y se refleje el pago correspondiente	En SINU	Cuando el estudiante lo solicite	Los diferentes responsables de verificar la solicitud y el pago en SINU y elaborar los certificados y constancias,	En el SINU, se genera el reporte de Control de trámite certificados y constancias.	Las certificaciones que no cumplen con el tiempo estipulado para su entrega	Agilizar el tiempo de elaboración para la entrega.	Funcionario encargado de la elaboración y verificación
Confiablez	Verificación de datos	En las oficinas de admisiones y registro.	En momento de la elaboración	Funcionario encargado de generar el certificado o constancia, a través del SINU	En el SINU, se genera el reporte de Control de trámite certificados y constancias	Las certificaciones que tiene errores	Verificación, Corrección y reproceso de la certificación	Funcionario encargado de la elaboración y verificación

	Acuerdo de Servicio de:	Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas	ST-GR-03-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de Admisiones y Registro	Versión 15
			22 de julio de 2022


ACUERDO DE SERVICIO ELABORACIÓN Y ENTREGA OPORTUNA DE LAS CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS ACADÉMICAS




- 1 EL USUARIO HACE LA SOLICITUD Y CANCELACIÓN DE LOS DERECHOS PECUNIARIOS CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICO SINU.
- 2 QUE LOS DATOS QUE REGISTRAN EN EL SINU SEAN LOS QUE CORRESPONDEN
- 3 EL CERTIFICADO O CONSTANCIA REQUERIDA
- 4 DE CONTROL DE TRAMITES DE CERTIFICACIONES Y/O CONSTANCIAS
- 5 DILIGENCIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

	Acuerdo de Servicio de:	Elaboración y Entrega Oportuna de las Certificaciones y Constancias Académicas	ST-GR-03-AS-01
	Proceso que lo presta:	Gestión de Admisiones y Registro	Versión 15 22 de julio de 2022

HORARIOS SERVICIO DE ADMISIONES Y REGISTRO

	<p>Barranquilla: <u>Sede Norte:</u> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Bogotá: <u>Sede Candelaria:</u> Lunes a Viernes de 8:15 a.m. a 12:45 p.m. y de 2:15 p.m. a 6:45 p.m. <u>Sede Bosque:</u> Lunes a Viernes de 8:15 a.m. a 12:45 p.m. y de 2:15 p.m. a 6:45 p.m.</p> <p>Cali: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m.</p> <p>Cartagena: <u>Solicitud:</u> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m. <u>Entrega:</u> Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 7:00 p.m.</p> <p>Cúcuta: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 7:00 p.m.</p> <p>Socorro: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 a 7:00 p.m.</p> <p>Pereira: <u>Sede Centro para solicitudes y entrega:</u> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 4:00 a 8:00 p.m. <u>Sede Belmonte:</u> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 4:00 a 8:00 p.m.</p>
---	---

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS

			
<p>Primer nivel: Auxiliar y/o secretaria de Admisiones y Registro o quien haga sus veces en la Seccional.</p>	<p>Segundo nivel: Jefe de Admisiones y Registro o quien haga sus veces en la Seccional.</p>	<p>Tercer nivel: Secretarios Académicos, Decanos.</p>	<p>Cuarto nivel: Rector Seccional</p>

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.