1. OBJETIVO

Describir las actividades requeridas para la prestación de los servicios de extensión y de apoyo a la comunidad universitaria, al igual que los diferentes procedimientos para la solicitud de servicios que presta la Universidad Francisco de Paula Santander a través de la División de Servicios Académicos.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de la necesidad de información de la Comunidad Académica hasta el cumplimiento de la satisfacción del usuario, del servicio y la evaluación de su utilización.

3. RESPONSABLE

Jefe División de servicios Académicos. Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

4. DEFINICIONES

3.1 Alquiler de material y Equipo. Comprende todo elemento, accesorio, equipo que hace parte de un servicio solicitado y que representa un costo para el solicitante de acuerdo a las tarifas establecidas y aprobadas por la Universidad francisco de Paula Santander y que se sirven tanto para el desarrollo propio de las actividades académicas como para el desarrollo de actividades de Extensión a la comunidad en General.

3.2 Ayudas Educativas. Son todos aquellos elementos, equipos, accesorios, material, videos, Software, instructivos, Bases de datos, redes informáticas, equipos de computación, catálogos, información y demás, correspondientes al Proceso de Gestión de Servicios Académicos, que se encuentran dentro de la institución, y que una vez se cumplan los respectivos requisitos y controles establecidos, son puestos al servicio de cada uno de los integrantes de la Comunidad Universitaria.

3.3 Comunidad Académica. Persona integrante de cualquier estamento o Dependencia interesada en adquirir un servicio por parte de la Universidad Francisco de Paula Santander perteneciente a los diferentes programas académicos ofertados por la Institución.

3.4 Comunidad Universitaria. Persona integrante de cualquier estamento interesada en adquirir un servicio por parte de la Universidad Francisco de Paula Santander perteneciente a los diferentes programas académicos ofertados por la Institución incluyendo a usuarios externos

3.5 Formato. Documento donde se resumen las características más importantes de la solicitud de un servicio.

3.6 Personal de Apoyo. Son todas aquellas personas que intervienen en la prestación del servicio, integra al Profesional Universitario, secretaria de la División, Asistentes de Laboratorios, Becas Trabajo, Auxiliares Administrativos y demás que prestan servicios a la División de Servicios Académicos.

3.7 Préstamo de material y Equipo. Comprende todo elemento, accesorio, equipo que hace parte de un servicio solicitado y que no representa ningún costo para el solicitante y que se destina exclusivamente para el desarrollo propio de las actividades académicas de los respectivos programas ofertados por la Universidad Francisco de Paula Santander.

3.8 Requisitos. Criterios definidos por la Institución y por los respectivos comités implicados en la prestación de los servicios que se ofertan en la Institución.

3.9 Servicio. Toda actividad que se desarrolla en la División de servicios Académicos, como apoyo en el logro de la excelencia académica, mediante la eficiente selección, adquisición, almacenamiento, organización, suministro de equipos, accesorios, ayudas y servicios calidad, de manera oportuna, suficiente y en distintos formatos.

3.10 Solicitud. Documento diligenciado por la persona interesada, donde se indica de manera clara que clase de servicio requiere y la forma como debe ser realizada.

5. CONTENIDO

5.1 Solicitud de Servicios Académicos - Préstamo de Equipos, Laboratorios, Salas de Proyección y Elementos Audiovisuales.

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	**RADICACIÓN DEL PRÉSTAMO** La radicación de préstamo de salas se puede realizar directamente por el Docente, ingresando desde el vínculo en línea dispuesto en la página Web de la Universidad, verificando y controlando los protocolos de restricción y seguridad establecidos para el uso de las salas virtuales, la cual será atendido en la fecha y hora definida por el usuario.	División de Servicios Académicos Personal área de Audiovisuales Becas Trabajo	Plataforma virtual de la División
2	**OFICIO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO** Solicitud de préstamo requerido a través de oficio radicado en la Unidad de gestión Documental UGAD o por la plataforma Datarsoft y dirigido a la División de Servicios Académicos.	División de Servicios Académicos Jefes de Departamentos Asistentes de Laboratorios Personal área de Audiovisuales	Carta Sistema Datarsoft
3	**VERIFICAR REQUISITOS DEL PRÉSTAMO** Si la solicitud, cumple con los requisitos de préstamo y una vez se verificada la disponibilidad del requerimiento, se da el Vo. Bo correspondiente.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos	Carta Radicada y aprobada por el Jefe de División de Servicios Académicos
4	**AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LA SOLICITUD** Para el caso de que el préstamo corresponda a un laboratorio específico, se envía copia del oficio con la respectiva autorización para que se atienda la solicitud según disponibilidad del mismo. Si el servicio corresponde a un préstamo de salas se procede al registro en la plataforma virtual de préstamo dispuesto para ello. En ambos casos; el original del oficio se guarda en el archivo de la División.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Secretaria Profesional Universitario	Carta Radicada y aprobada por el Jefe de División de Servicios Académicos Archivo de la División Plataforma virtual

5.2 Solicitud de Servicios Académicos - Alquiler de Equipos de Laboratorios, Salas de Proyección y Elementos Audiovisuales.

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	**SOLICITUD DE PRÉSTAMO** Solicitud de préstamo requerido a través de diferentes medios a saber: Manifestación Verbal, oficio radicado en la Unidad de gestión Documental UGAD o por correo electrónico institucional de la División de Servicios Académicos, especificando detalladamente lo solicitado. (Cantidad, fecha, características y especificaciones entre otros).	División de Servicios Académicos Jefes de Departamentos Asistentes de Laboratorios Audiovisuales	Carta Sistema Datarsoft

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
2	**VERIFICAR REQUISITOS DEL PRÉSTAMO** Si la solicitud, cumple con los requisitos exigidos para realizar el alquiler y se verifica la disponibilidad del requerimiento, se emite una cotización del servicio según valores establecidos en la Resolución de Rectoría vigente para esta actividad, especificando cada ítem e incluyendo costo del respectivo servicio, Número y tipo de cuenta, clase de formato y número de convenio establecido para la División de Servicios Académicos.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos	Cotización del servicio Archivo de la División
3	**ENVÍO ORDEN DEL SERVICIO** Una vez el interesado presente el comprobante de depósito en la cuenta autorizada por el Fondo Rotatorio de Investigación y extensión FRIE, se emite la respectiva orden del servicio en el formato FO-GS-01 y se envía una copia al lugar donde se prestará el servicio solicitado al igual que la relación de equipos en el formato de salida FOGS-02.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio Personal Audiovisuales	Orden de Servicio Registro entrega de equipos Plataforma de préstamo
4	**ELABORACIÓN FACTURA** Paralelamente, a través del sistema DATARSOFT y en físico, se envía el comprobante de pago junto con una copia de la orden de servicio al FRIE, para que se elabore la factura correspondiente del servicio cancelado.	División de Servicios Académicos Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión Jefe de División de Servicios Académicos Jefe FRIE	Sistema DATARSOFT Factura de venta emitida por el FRIE

5.3 Solicitud de Servicios Académicos - Solicitud de Servicios de Análisis y/o Ensayos de Laboratorios.

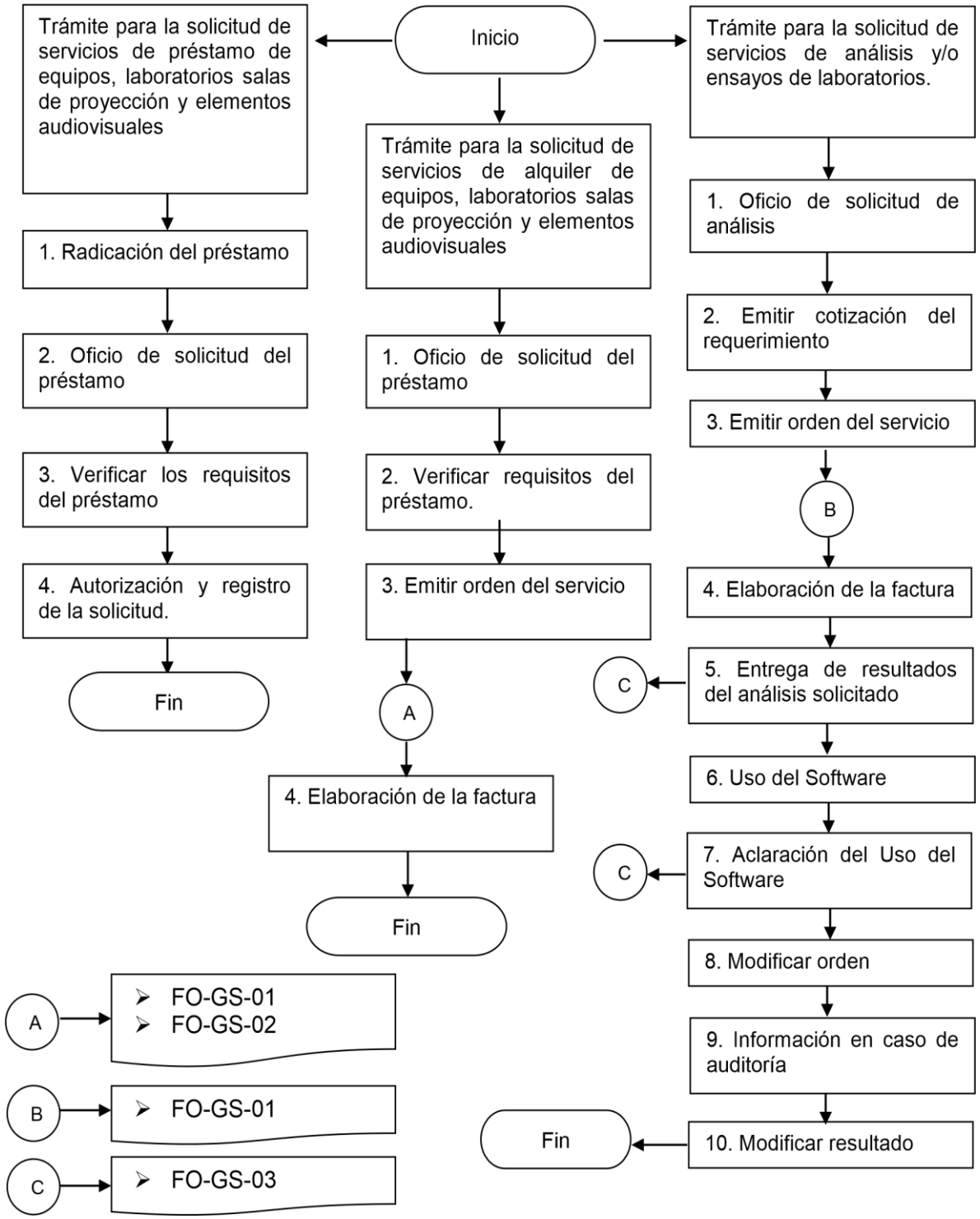
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	**SOLICITUD DE ANÁLISIS** Solicitud de análisis de laboratorio a través de diferentes medios a saber: Manifestación Verbal, oficio radicado en la Unidad de gestión Documental UGAD o por correo electrónico institucional de la División de Servicios Académicos y/o por correo de los laboratorios de análisis y/o ensayos, especificando detalladamente lo solicitado. (Cantidad, fecha, características, especificaciones entre otros).	División de Servicios Académicos Jefes de Dptos. Asistentes de Laboratorios Jefe de División de Servicios Académicos	Carta Sistema Datarsoft Correo Institucional

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
2	**EMITIR COTIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO** Si la solicitud, hace parte del portafolio de servicio de la institución, se verifica la disponibilidad del requerimiento y se emite una cotización del servicio en el Formato FO-GS-19 según valores establecidos en la Resolución de Rectoría vigente para esta actividad, especificando cada Ítem e incluyendo costo del respectivo servicio, número y tipo de cuenta, clase de formato y número de convenio establecido para la División de Servicios Académicos. Toda cotización se debe formalizar de acuerdo con los requerimientos de análisis de cada cliente; en dado caso que éstos, no tengan definido los ensayos a realizar, los asistentes de cada laboratorio se deben comunicar con el cliente para definir los ensayos correspondientes, y elaborar la respectiva cotización. Luego en todos los casos para efectos de verificación previa a la emisión de una cotización de análisis o ensayos, el laboratorio implicado será quién avale la disponibilidad del servicio una vez se cuente con los recursos necesarios para la realización de la solicitud. Una vez emitida una cotización, ésta podrá ser cancelada por cualquier inconsistencia que se pueda presentar ya sea en la información como en la disposición de recursos o por disposición de cliente. El motivo que origina la cancelación quedará registrado en el sistema para efectos de seguimiento y control del proceso. Toda cotización tendrá una vigencia de 15 días hábiles.	División de Servicios Académicos Jefes de Departamentos Asistentes de Laboratorios Jefe de División de Servicios Académicos	Cotización del servicio Archivo de la División
3	**EMITIR ORDEN DEL SERVICIO** Una vez el interesado presente el comprobante de depósito en la cuenta autorizada por el Fondo Rotatorio de Investigación y extensión FRIE, se emite la respectiva orden del servicio en el Formato FO-GS-01 y se envía una copia al lugar donde se prestará el servicio solicitado.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio Personal Audiovisuales	Orden de Servicio Registro entrega de equipos Plataforma de préstamo
4	**ELABORACIÓN DE LA FACTURA** Paralelamente, a través del sistema DATARSOFT y en físico, se envía el comprobante de pago junto con una copia de la orden de servicio al FRIE, para que se elabore la factura correspondiente del servicio cancelado.	División de Servicios Académicos Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión Jefe de División de Servicios Académicos Jefe FRIE	Sistema DATARSOFT Factura de venta emitida por el FRIE

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
5	**ENTREGA DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS SOLICITADO** Cuando se realice el ensayo y/o análisis relacionado en la orden de servicio, por parte del asistente del laboratorio respectivo, se emitirá y entregará al interesado el resultado oficial del ensayo en el formato FO-GS-03 en Original y se guardará la copia con el recibido formal del mismo, como respaldo del servicio prestado. Este documento permanecerá en el archivo del laboratorio y deberá ser enviado a la División de Servicios Académicos cada semestre calendario, para que sea incluido en el archivo de gestión cumpliendo las exigencias de la tabla de retención documental.	Laboratorios Asistentes de Laboratorios	Formato de resultados FO-GS-03
6	**USO DEL SOFTWARE** En el caso de que el Laboratorio que presta el servicio, esté habilitado para realizar el informe de resultados de los análisis por medio de la plataforma virtual diseñada para la prestación de los servicios de extensión, no es necesario que remita copia de los resultados a la División de Servicios Académicos por quedar respaldados y disponibles en la base de datos del servidor del tercer piso del Edificio Cread.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio Personal Audiovisuales	Archivo virtual de la División
7	**ACLARACIÓN USO DEL SOFTWARE** Hasta que no se adapte y se haga extensivo completamente el uso de la plataforma a las dependencias que prestan servicio de extensión coordinados por la División de Servicios Académicos, todo servicio que requiera entrega de resultados e informes, se debe elaborar en el formato FO-GS-03 en original y copia y se guardará la copia en los archivos de la División. Para el caso en que algún laboratorio solicite modificaciones específicas de su servicio a los formatos del software, estas deben ser presentadas a la dependencia de servicios académicos y bibliotecarios los cuales seguirán el procedimiento institucional para su respectiva revisión y aprobación. Durante el tiempo que se demora la implementación de los cambios en el sistema, el software no está autorizado a realizar ninguna modificación sin la previa aprobación del líder de calidad. Después de su aprobación, todo documento debe ser socializado al personal pertinente para su correcta implementación y su posterior aplicación en el software.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio	Formato FO-GS-03

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
8	**MODIFICAR ORDEN** En el caso de que una vez generada una orden del servicio se deba modificar parcial o totalmente lo convenido en el servicio se generará una nueva orden y por ende se cancelará la actual. En la nueva orden generada se deben especificar las observaciones que se tuvieron en cuenta para cancelar y realizar una nueva que se ajuste a las necesidades del servicio, igualmente se le comunicará al cliente por los medios establecidos (correo electrónico y/o medio impreso) la novedad y se le enviará la nueva orden.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio	Nueva orden realizada
9	**INFORMACIÓN EN CASO DE AUDITORIA** Para todos los casos en que los laboratorios de ensayo inicien procesos de auditoría se debe enviar o notificar al cliente el momento en el que los resultados sean adversos a los objetivos planteados (calidad del ensayo).	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio	Informe de Resultados de Auditoría (auditorías Internas y Externas)
10	**MODIFICAR RESULTADO** Esta actividad se inicia a partir de una solicitud expresa del usuario a través de una petición canalizada por el sistema de PQRS de calidad, dirigida a División de Servicios Académicos, una vez recepcionada por Servicios Académicos, se gestiona la solicitud ante el laboratorio para dar inicio al trámite de la petición y la posible solución dependiendo de las condiciones y características técnicas de la muestra. Una vez realizada la evaluación técnica en el laboratorio, se emite un concepto por parte del laboratorio, generado del estudio, procesamiento y conclusión de la situación presentada y dependiendo del concepto del informe emitido por el laboratorio se procede a ejecutar las acciones correspondientes a la solicitud recibida. Cuando se notifique por parte de algún laboratorio el ajuste o corrección del algún informe de ensayo de resultados, deberán presentar a la División de Servicios Académicos los soportes que ameriten la corrección o modificación del informe de resultados. Hecho esto se realizará un nuevo informe, en el cual se verá reflejado que corresponde a una corrección del informe anterior. En todos los casos donde se amerite realizar algún cambio, ya sea técnico o alguna información del contenido, se designará con la declaración “Suplemento al Informe de Resultados”, a su vez se conservará el número de verificación de informe anterior. Para todos los casos se enviará una notificación (medios existentes, correo electrónico u oficios radicados en la UGAD) al usuario dando respuesta e informando los pormenores y justificaciones de las acciones tomadas para atender su petición.	División de Servicios Académicos Jefe de División de Servicios Académicos Asistentes de Laboratorio	Registro de Novedad PQRS SOLICITUD INFORME

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNO	Libre	Plataforma virtual de la División
	Libre	Carta, Sistema Datarsoft
	Libre	Carta Radicada y aprobada por el Jefe de División de Servicios Académicos
	Libre	Carta Radicada y aprobada por el Jefe de División de Servicios Académicos Archivo de la División Plataforma virtual

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014	07/10/2016	Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional. Se modificó el procedimiento que comprende el trámite para la solicitud de los servicios de análisis y/o ensayos de laboratorios en los siguientes ítems: Uso del software, Aclaración del uso de Software, Modificar orden, Información en caso de Auditoría, Modificar resultado.	03/04/2017	Líder de Calidad
03	Se modificó el procedimiento que comprende el trámite para la solicitud de servicios de análisis y/o ensayos de laboratorios en el siguiente ítem: Modificar resultado.	17/06/2019	Líder de Calidad
04	Se modificó el procedimiento correspondiente al ítem 6. “EMITIR COTIZACIÖN DEL REQUERIMIENTO”, incluyendo un párrafo aclaratorio sobre la disponibilidad y cancelación de cotizaciones, al igual que incluir vigencia de la cotización. Se incluyen párrafos en el Item “ACLARACIÓN USO DEL SOFTWARE” con respecto a modificación, aprobación y socialización.	26/11/2019	Líder de Calidad