

Tabla 53. Ejemplo de hoja de vida del servicio “Formación académica e investigativa” en una organización de educación superior.

LOGO	Gestión de la Calidad		Código: GC-F-AC-44
	Hoja de vida del servicio		Versión: 01
			Página: 1 de 7
1. Nombre del servicio: Formación académica e investigativa		Fecha de elaboración: 21-01-2014	No. de actualización: 01
2. ¿En qué consiste el servicio?: <u>(indique la descripción general del servicio teniendo en cuenta el siguiente orden: acción de la Universidad frente a los usuarios específicos y mencione el producto)</u> Configurar participativamente actividades de enseñanza, aprendizaje, investigación y proyección social dentro y fuera del aula de clase, en el marco de valores y principios de la filosofía XXXX, para formar profesionales críticos, líderes, éticos e idóneos. • Enseñanza-aprendizaje constructivista, aprendizaje significativo, didáctica problematizadora mediante estudio de casos, • Investigación con sentido y proyección social. • Valores y principios: respeto y compromiso con la democracia, progreso comunitario, acción política.			
3. ¿A quién está dirigido el servicio?: Estudiantes de pregrado del Programa XXX.			
4. Fechas o periodos en que se puede o debe solicitar el servicio: Semestralmente			
5. Lugar y horarios en que se debe o puede realizar el servicio: En las instalaciones de la Universidad de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.			
6. Requisitos para la prestación del servicio: (7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el servicio)			
Tipo de requisito		Requisito (s)	
Requisitos de los usuarios		Calidad académica, docentes con alta idoneidad, desarrollo y cumplimiento del programa y actividades académicas.	
Requisitos legales o normativos		Ley 30 de 1992, Decreto 1295 de 2010, Lineamientos para la Acreditación del Programa por alta calidad, Legislación específica del Programa, reglamento de admisiones, normatividad sobre requisitos de grado.	
Requisitos del proceso que genera el producto o servicio		Infraestructura, sistemas de información, alta cualificación de docentes (mínimo título de maestría),	

7. Pasos que debe seguir el usuario desde la solicitud del servicio hasta su obtención:			
Paso		Medio (s) de contacto con el usuario	Descripción
1	Inscripción y presentación de entrevista	Docente entrevistador y Oficina de Mercadeo y Admisiones, Área de Psicología, Decanatura.	El estudiante se inscribe en el Departamento de Admisiones, entregando los documentos requeridos para la inscripción. El Departamento de Admisiones, programa las entrevistas a los aspirantes. Se designa un docente entrevistador capacitado por el área de Admisiones quien da las recomendaciones acerca del estudiante, dependiendo de los resultados de la entrevista y del examen de conocimiento, se le da paso al área de Psicología; una vez se completan los registros, la carpeta del estudiante es revisada por el Decano quien da su aprobación o no, con respecto al estudiante.
2	Matricula de estudiantes	Departamento de Mercadeo y Admisiones, Gestión Financiera y Decanatura.	En el proceso de Matrícula de los estudiantes de Primer Semestre el Departamento de Mercadeo y Admisiones genera el recibo de pago al estudiante que ha sido admitido, el estudiante se acerca a Gestión Financiera a cancelar el respectivo recibo; luego el Departamento de Mercadeo y Admisiones presenta a la Decanatura el listado de los estudiantes matriculados financieramente. La Decanatura con ésta información realiza la matrícula Académica. Con relación a la matrícula de los demás estudiantes, se realiza por el Sistema Académico virtual.
3	Trámites administrativos de apoyo a la	Decanatura, Departamento de Sistemas	El estudiante es atendido en todas sus solicitudes académicas y demás, mediante formatos y recepción mediante carta de las solicitudes en la

	formación académica e investigativa.		Decanatura, y cuenta con tiempos prudenciales para recibir su respuesta. El Sistema Académico virtual le informa al estudiante su estado académico y su relación con el Programa y la Universidad.
4	Desarrollo del Programa Académico.	Docentes, Coordinación Académica, Departamento de Gramática, Coordinación de Investigación, directores de áreas, Dirección del Consultorio Jurídico, Decanatura, Departamentos de apoyo académico.	El estudiante responde a las exigencias del proceso curricular mediante la orientación de los docentes y demás actores del proceso educativo, quienes evalúan dicho proceso de formación.
5	Grados	Decanatura, Biblioteca, Gestión Financiera, Departamento de Idiomas, Secretaría General, Oficina de Egresados.	Los estudiantes que han terminado académicamente y que han cumplido con todos sus requisitos de grado, presentan el comprobante de paz y salvo en la Decanatura, y verificado el cumplimiento de todos los requisitos, estos documentos son entregados a la Vicerrectoría Académica para la generación del respectivo Diploma.

8. Datos sobre el pago del servicio: Valor de la Matrícula Financiera

9. Área que resuelve el servicio: Decanatura

10. Controles a los requisitos en la prestación del servicio

Requisitos (7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio)	Control del producto no conforme (NTC ISO 9001:2015, 8.7)				Tipología de la no conformidad (Seguimiento o medición del servicio)		
	Responsable de verificar el cumplimiento de cada requisito	Registro asociado a la verificación del cumplimiento del requisito	Responsable de tomar acciones en caso de incumplimiento de requisitos	Señales de identificación del servicio no conforme (para evitar la entrega	Documento donde se registran las acciones tomadas	Descripción de la tipología	Responsable del reporte (solución)

					del bien o servicio no conforme)			
Requisitos de los usuarios	Calidad académica	Decano, Coordinador, Asesores, directores de área y Docentes	Notas de evaluación. Resultados de las pruebas Saber Pro.	Decano	Estudiantes que obtienen un puntaje por debajo de 3.2. Estudiantes que obtienen en ICFES SABER PRO un puntaje por debajo del promedio nacional.	Registro de tratamiento de servicio no conforme. Comunicación escrita a la Hoja de Vida del Docente, funcionario, estudiantes. Informe de análisis a las pruebas saber pro.	Estudiantes que no alcanzan el promedio académico requerido y no superan el promedio nacional en las pruebas Saber pro.	Decano y Coordinador Académico
	Docentes con alta idoneidad	Decano, Coordinador, Asesores, directores de área Talento Humano	Evaluación docente aplicada por los estudiantes y registro de la encuesta de satisfacción.	Decano director de área y Coordinador	Evaluación docente aplicada por los estudiantes: Impuntualidad, Inasistencia a clases, falta de compromiso	Hoja de Vida Docente	Bajo desempeño docente	Decano y Coordinación Académica

					académico, bajo desempeño profesional. Resultados de la encuesta de satisfacción.			
	Desarrollo y cumplimiento del programa académico	Decano, Coordinador, Asesores, directores de área y Docentes	Planilla de asistencia docente. Evaluación docente aplicada por los estudiantes. Registro de chequeo docente. Actas de reuniones con voceros de estudiantes.	Decano, director de área, Coordinador	Desfase entre la planilla de asistencia docente y el plan curricular. Resultados y observaciones Registro de chequeo docente. Quejas de estudiantes sobre el desarrollo del programa.	Tratamiento de quejas	Incumplimiento en el desarrollo del programa académico.	Decano y Coordinación Académica
Requisitos legales o normativos	Ley 30 de 1992	Decano	Informes de auditoría y registros calificados	Decano	Hallazgos de auditorías y de registro calificado.	Plan de mejoramiento	Incumplimiento de requisitos legales	Decano
	Decreto 1295 de 2010	Decano	Informes de auditoría	Decano	Hallazgos de auditorías	Plan de mejoramiento	Incumplimiento de	Decano

			y registros calificados		y de registro calificado.		requisitos legales	
	Lineamientos para la Acreditación del Programa por alta calidad	Decano	Informe de autoevaluación, Informes de auditoría y registros calificados	Decano	Hallazgos de auditorías y de registro calificado.	Plan de mejoramiento	Incumplimiento de requisitos legales	Decano
	Legislación específica del Programa.	Decano	Informe de autoevaluación, Informes de auditoría y registros calificados	Decano	Hallazgos de auditorías y de registro calificado.	Plan de mejoramiento	Incumplimiento de requisitos legales	Decano
	Reglamento de admisiones	Decano	Expediente de cada estudiante y actas Comité de Admisiones.	Decano	Falta de documento en el expediente de un estudiante Hallazgos de auditorías y de registro calificado.	Expediente de cada estudiante que reposa en registro y control	Estudiantes que no alcanzan el puntaje de ingreso. Incumplimiento de los requisitos de ingreso	Decano
	Normatividad sobre requisitos de grado.	Decano	Expediente de cada estudiante y paz y salvo de grado	Decano, Secretaría de la Escuela	Incumplimiento de los requisitos de grado	Hoja de vida del estudiante	Incumplimiento de los requisitos de grado	Secretaría de Facultad o Escuela

Requisitos del proceso que genera el producto o servicio	Infraestructura	Decano, director de Servicios Generales y directores de área	Registro de mantenimiento y entrega de obras.	Decano, Docente, Coordinador Académico, director de Servicios Generales y encargado de mantenimiento	Inadecuadas condiciones de infraestructura.	Registro de mantenimiento.	Inadecuadas condiciones en la infraestructura	Director de Servicios Generales
	Sistemas de Información	Decano, Coordinador académico, directores de área, director de Gestión Tecnológica e Informática,	Registros de correo electrónico. Reporte de quejas Registro de entrega de equipos y mantenimiento	Decano, Docente, Coordinador Académico, secretaria de la Facultad o Escuela, Director de Gestión Tecnológica e Informática y Auxiliar de sistemas.	Quejas de los usuarios, fallas en el sistema y en el soporte tecnológico	Sistema de información	Fallas en el sistema de información y el soporte tecnológico	Secretaría Escuela
	Alta cualificación de docentes (mínimo título de maestría)	Decano, Coordinadores, Asesores, directores de área Talento Humano	Hoja de vida del docente Registro de hoja de vida Formato de formación docente	Decano, director de área y director de Talento Humano	Registros de la formación de los docentes. Evasivas en la entrega de documentación soporte.	Hoja de Vida Docente	Bajo desempeño docente	Decano y Coordinación Académica