

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>UNIVERSITY OF PEDAGOGICAL SCIENCES</small>		MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES (PRODUCTOS Y SERVICIOS)										
Código: FOR030GDC		Fecha de Aprobación: 18-09-2018				Versión: 02			Página 1 de 1			
Fecha actualización de la Matriz		15/10/2019		Responsable de la actualización:			Oficina de Desarrollo y Planeación					
CODIGO Y PROCEDIMIENTO	SALIDA DEL PROCESO (SERVICIO Y/O PRODUCTO)	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	MECANISMOS Y/O CONTROLES DE LA SALIDA NO CONFORME			TRATAMIENTO				HA REQUERIDO ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO
			TIPO (Soportes)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO	ACCIONES Y/O CONTROLES	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN Y TRATAMIENTO A	NO	SI	Si marco (si) incluya el # de FOR012GDC	
MISIONAL												
PROCESO: DOCENCIA												
PRO009DOC - Desarrollo de los Espacios Académicos	Presentación del programa del espacio académico En el caso de las prácticas o los trabajos de grado, diseño del plan de trabajo	1. No se presenta el programa académico En el caso de las prácticas o los trabajos de grado no se diseña el plan de trabajo	Solicitud al profesor de la entrega oportuna del programa			Corrección	1. Presentación de programas en fechas límite. 2. Suministro del programa por parte de la coordinación	Unidades académicas, coordinadores	X			13/08/2015
	Desarrollo de actividades y evaluaciones	1. No se cumple con las actividades propuestas. 2. No se practican las evaluaciones programadas	1. Formatos de evaluación del espacio académico realizada por los estudiantes. 2. Informe del desarrollo del espacio académico presentado por el profesor			Corrección	1. Identificación de casos especiales 2. Evaluación cuantitativa y cualitativa de estudiantes del espacio académico. 3. Presentación del informe del desarrollo del espacio académico	Unidades académicas, coordinadores	X			13/08/2015
	Ingreso de calificaciones	1. No se ingresen las calificaciones de acuerdo con el calendario	1. Informe de la Subdirección de Admisiones y Registro de casos de incumplimiento. 2. Solicitud al profesor del diligenciamiento de las novedades. 3. Formato de novedades diligenciado			Corrección	1. Seguimiento por parte de la Subdirección de Admisiones y Registro de casos de incumplimiento. 2. Solicitud al profesor de presentación y justificación de las novedades. 3. Reporte de novedades	Unidades académicas, coordinadores Subdirección de Admisiones y Registro	X			13/08/2015
PRO006DOC - Salidas de Campo	Ejecución de las salidas de campo programadas	1. Falta de disponibilidad de transporte 2. No liquidación de viáticos en los tiempos correspondientes 2. Modificación o cancelación de salidas por cambios de fecha o no completar el cupo mínimo de estudiantes	1. Programación de salidas aprobadas 2. Resoluciones de comisión de docentes			Corrección	1. Cumplimiento del procedimiento de salidas de campo y de lo establecido en el acuerdo	Unidades académicas, coordinadores	X			13/08/2015

CÓDIGO Y PROCEDIMIENTO	SALIDA DEL PROCESO (SERVICIO Y/O PRODUCTO)	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	MECANISMOS Y/O CONTROLES DE LA SALIDA NO CONFORME			TRATAMIENTO			HA REQUERIDO ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO
			TIPO (Soportes)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO	ACCIONES Y/O CONTROLES	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN Y TRATAMIENTO A	NO	SI	
PROCESO: EXTENSIÓN											
PRO004EXT. Presentación de propuestas de asesorías y extensión para la suscripción de contratos y/o convenios	Propuesta de asesoría o extensión para la suscripción de contratos y/o convenios.	Propuesta de asesoría o extensión para la suscripción de contratos y/o convenios que no se ajusta a los requisitos establecidos durante la validación por la entidad externa.	FOR037EXT. REVISIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DISEÑO Y DESARROLLO PROYECTO SAR	De acuerdo a la necesidad	Subdirección de Asesorías y Extensión, Vicerrectoría de Gestión Universitaria y Rectoría.	Corrección	Ajuste y envío de la propuesta de asesoría o extensión (cuando aplique) conforme a los requisitos a los que no se dió alcance, identificados durante la validación por la entidad externa.	Subdirección de Asesorías y Extensión y Equipo de Formulación de la Propuesta	x		12/09/2019
PRO005EXT. Presentación de propuestas para programas de extensión.	Propuesta de programa de extensión	Propuesta de programa de extensión que no se ajusta a los requisitos establecidos normativa o procedimentalmente durante la validación por el Consejo Académico.	FOR037EXT. REVISIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DISEÑO Y DESARROLLO PROYECTO SAR	De acuerdo a la necesidad	Subdirección de Asesorías y Extensión, Vicerrectoría de Gestión Universitaria y Consejo Académico.	Corrección	Ajuste de la propuesta de programa de extensión de acuerdo a los requisitos normativos o procedimentales que no se implementaron y que fueron identificados durante la validación por el Consejo Académico.	Subdirección de Asesorías y Extensión y Unidades Académicas	x		12/09/2019
PRO010EXT. Elaboración, presentación y entrega de informes y productos en proyectos SAR.	Informe de ejecución contrato y/o convenio Informe financiero (si aplica)	Informe de ejecución contrato y/o convenio e Informe financiero (si aplica) que no dan cumplimiento a la validación por parte de la entidad externa.	FOR037EXT. REVISIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DISEÑO Y DESARROLLO PROYECTO SAR	De acuerdo a la necesidad	Subdirección de Asesorías y Extensión	Corrección	Ajuste del informe conforme a los requisitos incumplidos los cuales fueron identificados durante la validación realizada por parte de la entidad externa.	Subdirección de Asesorías y Extensión y Proyecto SAR	x		12/09/2019

CÓDIGO Y PROCEDIMIENTO	SALIDA DEL PROCESO (SERVICIO Y/O PRODUCTO)	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	MECANISMOS Y/O CONTROLES DE LA SALIDA NO CONFORME			TRATAMIENTO			HA REQUERIDO ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO		
			TIPO (Soportes)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO	ACCIONES Y/O CONTROLES	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN Y TRATAMIENTO A	NO	SI		Si marco (si) incluya el # de FOR012GDC	
PROCESO: INVESTIGACIÓN													
PRO001INV Gestion de proyectos de investigación internos	Proyectos de Investigación internos	Incumplimiento en los terminos de referencia de la convocatoria interna y/o acta de inicio del proyecto	1. Base de datos y/o documento que den cuenta de este proceso.		Equipo de proyectos internos	Corrección	1. Revisión de cumplimiento de términos de referencia (revisión técnica) de la convocatoria interna.	Proceso de Investigación	x			13/08/2015	
			2. Formato de evaluación				2. Evaluación por parte de pares académicos internos y/o externos, según se establece en los términos de referencia de la convocatoria interna.		x			13/08/2015	
			3. Actas de reunión				3. Presentación de información de la convocatoria para aprobación en las sesiones del Comité de Investigaciones y Proyección Social, según lo estipulen los términos de referencia de la convocatoria interna.		x			13/08/2015	
			4. Comunicaciones enviadas a la Oficina de Desarrollo y Planeación solicitando la programación presupuestal de cada proyecto aprobado en la convocatoria.				4. Solicitud a la Oficina de Desarrollo y Planeación de programar en el sistema financiero de la UPN, los presupuestos aprobados para cada proyecto según acta de inicio firmada.		x			13/08/2015	
			5. Correo electrónico enviado a coordinadores de proyectos con la información sobre los mecanismos de trámite de solicitudes para la ejecución de los diferentes rubros.				5. Envío de comunicación al correo electrónico de los coordinadores de proyectos aprobados en la convocatoria, de la guía que explica cómo realizar las solicitudes para ejecutar los diferentes rubros del presupuesto a la Subdirección de Gestión de Proyectos - CIUP.		x			13/08/2015	
			6. Comunicaciones de cambio de rubro remitidas a la Oficina de Desarrollo y Planeación.				6. Remisión a la Oficina de Desarrollo y Planeación de las solicitudes de cambio de rubro realizadas por los proyectos, con el fin de que sean actualizadas en el sistema financiero de la UPN.		x			13/08/2015	
			7. Base de datos, correos electrónicos y envío de comunicaciones escritas, como memorandos y oficios que den cuenta del proceso de control y seguimiento.				7. Aprobación de prórrogas solicitadas para la entrega de informes de avance y/o finales y productos de la investigación conforme a lo estipulado en los términos de referencia de la convocatoria interna.		x			13/08/2015	
			8. Comunicaciones (memorandos y/o oficios) de solicitud y aprobación de la prorroga del proyecto.				8. Control y seguimiento de entrega de informes (avance y final) y productos de la investigación de acuerdo con lo estipulado en el acta de inicio del proyecto.		x			13/08/2015	
		Proyectos de investigación con productos derivados de la investigación pendientes de entrega 2007-2014 (17)	Correo electrónicos -Memorando al coordinador del proyecto - Memorando a Facultad - Presentación del caso ante el Comité de investigaciones y proyección social (acta del Comité) - Envío de Memorando a OCID				Corrección	Envío de comunicados electrónicos al coordinador del proyecto informando acerca de los productos pendientes de entrega Envío memorando al coordinador del proyecto Envío de memorando a Facultad informando acerca de la situación del proyecto Presentación del caso ante el Comité de investigaciones y proyección social, el cual define enviar a OCID Envío de memorando a OCID	Proceso de Investigación -CIUP	x			10/07/2018
		Incumplimiento de los requisitos establecidos en los terminos de referencia de convocatorias externas para presentación de propuestas	Propuestas Correos electrónicos Memorandos Cartas de aval			Contención	1. Se revisan las propuestas preparadas por los grupos de investigación y se verifica cumplimiento de los requisitos de los términos de referencia. 2. Si no cumplen con los términos de referencia se envían observaciones para que los grupo de investigación ajusten las propuestas. 3. Si cumplen con los términos de referencia se envían a visto bueno de Vicerrectoría de Gestión Universitaria y a Rectoría para el aval correspondiente.	Proceso de Investigación	x			13/08/2015	

CÓDIGO Y PROCEDIMIENTO	SALIDA DEL PROCESO (SERVICIO Y/O PRODUCTO)	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	MECANISMOS Y/O CONTROLES DE LA SALIDA NO CONFORME			TRATAMIENTO			HA REQUERIDO ACCIÓN CORRECTIVA			FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO
			TIPO (Soportes)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO	ACCIONES Y/O CONTROLES	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN Y TRATAMIENTO A	NO	SI	Si marco (si) incluya el # de FOR012GDC	
PRO002INV Convocatorias Externas de Proyectos de Investigación	Presentación y ejecución de proyectos de investigación cofinanciados.	Retraso en la ejecución presupuestal	Memorandos Correos electrónicos Oficios			Corrección	1.Al finalizar cada vigencia se solicita los coordinadores de los proyectos la información sobre el presupuesto a ejecutar en la siguiente vigencia. 2.Se prepara y/o verifica la documentación soporte para ejecuciones presupuestales. 3.Se revisan las solicitudes de prórroga que realicen los coordinadores verificando que sean justificadas y se envían a las entidades cofinanciadoras. 4.Se informa a los coordinadores con antelación las fechas límites para solicitud de ejecuciones presupuestales, de acuerdo con los cronogramas de cierre de vigencias.		x			13/08/2015
		Ejecución de recursos en rubros no aprobados	Memorandos FOR001PES Desarrollo de la Investigación			Corrección	1.Se envía a la Oficina de Desarrollo y Planeación el FOR001PES diligenciado, a partir de los presupuestos aprobados por la entidad cofinanciadora y/o lo registrado en la propuesta aprobada. 2.Se solicitan cambios o traslados de rubro a las entidades cofinanciadoras. 3.Se solicita a la Oficina de Desarrollo y Planeación las reprogramaciones de ítems de acuerdo con los cambios aprobados por la entidad cofinanciadora.		x			13/08/2015
		Incumplimiento en las fechas y en las entregas de informes y productos	Correos electrónicos Informes técnicos y financieros de avance y finales Oficios de radicación			Corrección	Se envía a los coordinadores copia de los documentos en los que se establece las fechas de entrega de informes y productos. Se elaboran los informes de avance y finales de ejecución financiera, teniendo en cuenta que el control de ejecución presupuestal se realiza en la Subdirección de Gestión de Proyectos. Se solicita a los coordinadores que los informes técnicos de avance y finales, y los productos sean enviados inicialmente a la Subdirección de Gestión de Proyectos para su revisión.		x			13/08/2015
		Incumplimiento en el tiempo de liquidación	Correos electrónicos Memorandos Oficios			Corrección	1-Se atienden requerimientos de las entidades cofinanciadoras. 2.Se revisan, verifican y tramitan las actas de liquidación y se atienden requerimientos adicionales, en caso de ser necesario. 3.Se envía a la entidad externa el acta de liquidación firmada por el Representante Legal. 4.Se solicitan copias de las actas de liquidación suscritas. 5.Se solicita a la Oficina de Desarrollo y Planeación la apropiación presupuestal para realizar reintegro de recursos no ejecutados en los casos en que sea necesario. 6.Se realizan los reintegros de presupuestos no ejecutados cuando corresponda.		x			13/08/2015
		Proyectos Cofinanciados con productos derivados de la investigación pendientes de entrega 2016 (1)	*Memorando al coinvestigador del proyecto *Memorando al coordinador del proyecto *Memorando a la facultad *Presentación del caso ante el comité de investigaciones y proyección social, el cual define enviar a OCID (acta del comité)			Contención	Enviar memorando al coinvestigador del proyecto informado acerca de los productos pendientes de entrega Enviar memorando al coordinador del proyecto Enviar memorando a facultad informando acerca de la situación del proyecto Presentar el del caso ante el comité de investigaciones y proyección social, el cual define enviar a Oficina de Control interno disciplinaroi -OCID. Enviar de Memorando a OCID		x			10/07/2018

CODIGO Y PROCEDIMIENTO	SALIDA DEL PROCESO (SERVICIO Y/O PRODUCTO)	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	MECANISMOS Y/O CONTROLES DE LA SALIDA NO CONFORME			TRATAMIENTO			HA REQUERIDO ACCIÓN CORRECTIVA			FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO
			TIPO (Soportes)	FRECUENCIA	RESPONSABLE	TIPO	ACCIONES Y/O CONTROLES	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN Y TRATAMIENTO A	NO	SI	Si marco (si) incluye el # de FOR012GDC	
APOYO MISIONAL												
PROCESO : GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO												
PRO011GAR - Certificaciones	Expedición de certificaciones de estudiantes y egresados de la Universidad Pedagógica Nacional	Digitación incorrecta de los datos del estudiante o egresado en la certificación	Certificación no conforme con registro de anulación a mano y copia certificación rectificadora con firma de recibido por parte del estudiante o egresado		Profesional encargado de las certificaciones	Corrección	Rectificación de información y expedición nuevamente de certificación	Lider del Proceso de Gestión de Admisiones y Registro	x			13/08/2015
PRO019GAR Inventario de Pergaminos para Diplomas	Expedición de diplomas de grado	Pergaminos de diplomas con defectos, daños en la impresión o datos incorrectos	Planilla de control de pergaminos dañados.			Corrección	Rectificación de información y expedición nuevamente de diploma		x			13/08/2015
PROCESO : INTERNACIONALIZACIÓN												
PRO001INT Movilidad Internacional Estudiantes UPN	Gestionar la aceptación de los estudiantes de la UPN que viajan al exterior para el desarrollo de un semestre académico	Demora en la entrega de documentos por parte de la ORI-UPN necesarios para la postulación del estudiante UPN en la universidad extranjera	Correos Electronicos, que reposaran en la carpeta del estudiante			Corrección	Remitir comunicación a la Universidad destino, para solicitar la ampliación del plazo de entrega de la información	Proceso de Internacionalización	x			13/08/2015
PRO002INT Movilidad Docentes UPN al Exterior	Gestionar el pago del apoyo de estadia de los profesores visitantes de la UPN	Demora en el pago del apoyo de la estadia	Correos Electronicos y memorando			Corrección	Solicitar mediante comunicación oficial el pago para el apoyo de estadia		x			13/08/2015
PROCESO : GESTIÓN DE INFORMACIÓN BIBLIOGRAFICA												
PRO001GIB Selección de Material Bibliográfico	Adquisición de Material Bibliográfico	Las descripciones (ISBN, versiones, Edición, etc.) no corresponden a lo solicitado en la compra	Correo electrónico con solicitud de cambio. Comunicación electrónica hacia el solicitante.	En la ocurrencia	Técnico Selección	Reproceso	1. Comunicarse con el Proveedor para cambio de Título 2. Comunicarse con el solicitante para dar a conocer el inconveniente (Manejo de Tiempos). 3. Ingresar Título a la colección y envío al solicitante	Lider del Proceso	x			15/10/2019
PRO004GIB Préstamo de Material Bibliográfico	Prestamo de material bibliografico para consulta en sala	Imposibilidad de préstamo por falta de registro del usuario	1. Correo Electrónico y/o memorando 2. Planilla de Control de Actualización	Diario	Ingeniero de Sistemas GIB	Reparación	1. Solicitud de información a la SAD sobre estado del usuario (estudiante) e ingreso al sistema. 2. Actualizar el Sistema Bibliográfico. 3. Realizar Préstamo del Material	Lider del Proceso	x			15/10/2019
		Falla en el acceso al catalogo por daños del Sistema Bibliográfico	1. Correo Electrónico con solicitud de revisión por la falla de acceso. 2. Planilla de Préstamo de	En la ocurrencia	Profesionales Circulación y Préstamo	Corrección	1. Indagar la causa de la falla de acceso con el área de Sistemas de la Biblioteca 2. Poner en marcha Plan de Contingencia	Lider del Proceso	x			15/10/2019
		Falla del sitio WEB de la Universidad	Correo Electrónico y/o memorando	En la ocurrencia	Ingeniero de Sistemas GIB	Corrección	1. Indagar la causa de la falla de acceso con la SGSI. 2. Poner en marcha Plan de Contingencia	Lider del Proceso	x			15/10/2019
		Imposibilidad de realizar el Préstamo de material Interbibliotecario	Carpeta de listado de convenios actualizados	Semanal	Profesionales Circulación y Préstamo	Reparación	1. Indagar si está actualizado el Convenio 2. Actualizar el Sistema Bibliográfico 3. Realizar el préstamo del material	Lider del Proceso	x			15/10/2019
		Préstamo de Tesis errada	Registro de modificación	Diario	Profesional Documentación	Corrección	1. Indagar y revisar el numero Topografico. 2. Buscar tesis por nombre 3. Modificar y actualizar el sistema	Lider del Proceso	x			15/10/2019
		Préstamo de material sin descargar detectado por el usuario	Correo electrónico hacia los usuarios Sistema Actualizado	Diario	Profesionales Circulación y Préstamo	Reproceso	1. Verificar la devolución del material 2. Quitar sanción y actualizar el sistema 3. Enviar un correo al usuario informando la actualización y habilitación de su código.	Lider del Proceso	x			
PRO006GIB Elaboración de Bibliografías	Elaboración de bibliografías	Enviar errada o inexacta la bibliografía solicitada detectado por el usuario	Solicitud vía correo electrónico aclaración de información de la temática a consultar.	Diario	Técnico Documentación	Reproceso	1. Confrontar si la bibliografía enviada se relaciona con la temática solicitada. 2. Recopilar la bibliografía de acuerdo a la temática 3. Enviar vía correo al usuario las bibliografías solicitadas.	Lider del Proceso	x			15/10/2019
PROCESO : GESTIÓN DOCENTE UNIVERSITARIO												
PRO005GDU Concurso Abierto Docente	Vinculación de docentes catedraticos u ocasionales de la UPN.	No se realizó el cargue de la información del Plan de Trabajo de los profesores	Correos electrónicos enviados. Archivo de Excel.			Reparación	Se descarga un informe del Software de Talento Humano y se remite por correo electrónico a las Facultades y departamentos para revisión antes de cerrar el módulo.		x			13/08/2015
	Atención personalizada a los docentes de la UPN.	Encuesta de satisfacción, esta midiendo al Equipo Comité Puntaje (ECP), mas no al cuerpo colegiado quienes son los encargados de tomar las decisiones.	Correos electrónicos enviados. Acta de reunión ECP (Equipo de Trabajo) para socialización de la encuesta.			Reproceso	Reformulación de la Encuesta Selección de grupo objetivo (muestra).	Proceso Gestión Docente Universitario	x			13/08/2015