

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	FACTORES DE NO CONFORMIDAD	REQUISITOS DEL PRODUCTO	CLIENTE	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
ASUNTOS DOCENTES Y	SERVICIO DE FORMACION EN PREGRADO-	Publicación de la actividad académica de cada programa de pregrado, sin el cumplimiento de la normatividad vigente y requerimientos institucionales.	Entrega oportuna y de conformidad con normatividad vigente y requerimientos institucionales.	Estudiantes de pregrado	Revisión de la planeación de la actividad académica de los programas de pregrado.	Asesor Vicerrectoría Académica
ADMISIONES Y CONTROL DEREGISTRO ACADÉMICO	CERTIFICADOS	Información equivocada	Lo solicitado y acordado por estudiantes, egresados, empresas públicas y privadas, órganos de control y de justicia.	Estudiantes, Egresados, Empresas Públicas y Privadas, Órganos de Control y de Justicia	Expedir certificación de acuerdo a lo requerido y solicitado por la parte interesada	Funcionarios responsables del desarrollo de estas actividades
	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Información no oportuna	Respuesta en el término de establecido desde el momento de la solicitud.		Dar respuesta de formación oportuna y con información veraz a las solicitudes presentadas por las partes interesadas.	
EDUCACIÓN VIRTUAL	ACCESO AL AULA VIRTUAL	Creación o restauración de cursos en la plataforma Moodle para posterior edición por parte de los docentes.	Curso disponible en plataforma Moodle de acuerdo con los tiempos estipulados.	Directores de escuela y docentes.	Publicación de los cursos en plataforma Moodle de acuerdo con los tiempos estipulados.	Líder de Proceso
BIENESTAR UNIVERSITARIO	EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS	Otorgamiento de beneficios sin cumplimiento de los requisitos.	Cumplir con los requisitos establecidos para el acceso a cada programa.	Comunidad universitaria (e s t u d i a n t e s , trabajadores, pensionados, beneficiarios, funcionarios, docentes y no docentes).	Verificación de los requisitos y en el caso de detectar un incumplimiento suspender el beneficio, ante la instancia correspondiente.	Líder de Proceso y responsable de cada línea de acción
	CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIOS	Incumplimiento de los criterios de calidad en la prestación de los servicios.	Prestar servicios con criterios de oportunidad, amabilidad y efectividad		Verificación y seguimiento al cumplimiento del servicio.	Líder de Proceso y responsable de cada línea de acción.

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



GESTIÓN FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	PRODUCTOS CATALOGADOS EN SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA INNOVACIÓN.	Incumplimiento de los compromisos de proyectos con conciliaciones vencidas.	Seguir los procedimientos: I-FP-P02 I-FP-P03 I-FP-P04 I-FP-P06	Semilleros y jóvenes investigadores, Docentes investigadores, Grupos de Investigación.	Se debe dar cumplimiento a las actividades de control descritas en los procedimientos de gestión de proyectos de investigación, talento joven para la investigación y apoyo a grupos y movilidad, según corresponda.	Profesional seguimiento.
		Entrega de productos sin el cumplimiento de los requisitos.	Los productos entregables deben corresponder con los definidos en el acta de conciliación.		Se notifica al investigador para cambio del producto u homologación según el procedimiento de gestión de proyectos de investigación.	Profesional seguimiento/ Asesores DIN
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	PRODUCTOS COMPRADOS Y SERVICIOS CONTRATADOS.	Entrega del producto o servicio que no cumpla con los requisitos establecidos para su adquisición.	Formato egreso de bienes del almacén.	Todos los procesos.	No recibir el bien o servicio hasta tanto no cumpla con las condiciones específicas de contratación. Tener en cuenta los factores de no conformidad en el momento de realizar la evaluación de proveedores.	Líder y/o gestor de proceso gestión de contratación.
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS	INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	Demora en la prestación de servicios de mantenimiento.	Ejecución de las solicitudes de servicio de acuerdo a la fecha de registro en la mesa de ayuda. Establecer un canal de comunicación directo con el usuario para notificar las posibles causas en la demora de la prestación del servicio.		Verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en la mesa de ayuda.	Profesional responsable de la mesa de ayuda con el técnico encargado de atender el servicio.
	ASISTENCIA TECNICA	Atención de incidentes a usuarios fuera del tiempo estipulado.	Ejecución de los incidentes de acuerdo a la fecha de registro en la mesa de ayuda, según el procedimiento A-RI-P07. Gestión de incidentes, permiso de desviación a cargo del líder del proceso.	Estudiantes, docentes y funcionarios	Verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios en la mesa de ayuda.	Profesional responsable de la mesa de ayuda.
						Establecer un canal de comunicación directo con el usuario para notificar las

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



		Demora en la entrega de conceptos técnicos de compra o devolución	Emisión del concepto técnico de acuerdo a la fecha de registro en la mesa de ayuda.	Estudiantes, docentes y funcionarios	posibles causas en la demora en la emisión del concepto cuando se requiere información adicional de un tercero.	generar conceptos técnicos
	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Copias de seguridad programadas y no realizadas en las fechas establecidas	Establecer un canal de comunicación directo con el usuario para notificar las posibles causas en la demora en la emisión del concepto.	Estudiantes, docentes y funcionarios	Realizar una auditoría al mes para verificar que se estén generando las copias de acuerdo a lo programado.	Profesional responsable de toma de copias de seguridad.
	DESARROLLO DE APLICACIONES	No cumplimiento del tiempo de entrega de mantenimiento o de un software	Realizar las copias de seguridad según el procedimiento A-RI-P03 copias de seguridad de la información. Permiso de desviación a cargo del líder del proceso.	Estudiantes, docentes y funcionarios	Establecer un cronograma detallado de acuerdo a lo planificado	Profesional responsable del desarrollo de la aplicación y profesional designado por el Coordinador de GOS.
GESTIÓN DE LABORATORIOS	SERVICIOS DE LABORATORIOS	Incumplimiento en la ejecución del cronograma semestral de prácticas de laboratorio por asignatura.	Formato A-GL-P01-F03: Cronograma semestral de prácticas por asignatura.	Comunidad en general	Director de Escuela/ Docentes/ Profesional Universitario por Facultad y/o Escuela/ Técnicos Operativos	Auxiliar de Laboratorio / Profesional de Apoyo / Coordinador de Laboratorios / Director de Escuela / Decano de Facultad. Proceso Gestión de Laboratorios

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



		Incumplimiento en la ejecución del cronograma semestral de prácticas de laboratorio por asignatura.	Formato A-GL-P01-F03: Cronograma semestral de prácticas por asignatura.		Aplicar el formato A-GL-P01-F03: Cronograma semestral de prácticas por asignatura.	Director de Escuela/ Docentes/Profesional Universitario por Facultad y/o Escuela/Técnicos Operativos
		Ausencia o inadecuados elementos: equipos, materiales, reactivos	<ul style="list-style-type: none"> - Formato A-GL-P01-F03: Cronograma semestral de prácticas por asignatura. - Formato A-GL-P04-F06: Inventario general de equipos. - Formato A-GL-P04-F08: Seguimiento del mantenimiento de equipos. - Formato A-GL-P04-F10: Solicitud mantenimiento de equipo de laboratorio. Formato A-GL-P05-F04: Inventario de sustancias químicas. 		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar solicitud de mantenimiento de equipos en el Plan Mantenimiento de Equipos Anual, que maneja la UPTC. Identificar los elementos inadecuados o ausentes que se requieren en la prestación de los servicios de laboratorios y realizar las solicitudes a las diferentes dependencias, según los rubros presupuestales disponibles. 	Decano Facultad/Director de Escuela/Profesional Universitario por Facultad y/o Escuela/Técnicos operativos/Proceso o Gestión de Laboratorios.
		Condiciones ambientales, de infraestructura y de seguridad inadecuadas: servicios públicos, ruido, ventilación, elementos de protección personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Inspecciones en los laboratorios bajo lineamientos en seguridad y salud en el trabajo (SST) y gestión ambiental. 		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las gestiones correspondientes con los Departamentos: Servicios Generales o Planeación, según sea el caso; producto de realización de inspecciones en los laboratorios. 	Decano Facultad/Director de Escuela/Profesional Universitario por Facultad y/o Escuela/ Sistema Integrado de Gestión /Proceso Gestión de Laboratorios.

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



GESTIÓN DE BIBLIOTECAS	SERVICIOS DE BIBLIOTECA	No apertura de Biblioteca Presencial	cuerto 055 del 2021 Por el cual se establece el reglamento de los servicios bibliotecarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	Estudiantes Docentes Comunidad en general	Informar oportunamente a los usuarios sobre la novedad en el horario de servicio.	Responsable de Servicios al Público Responsable de cada Biblioteca
		Ausencia de Funcionarios para la prestación de los servicios			Cubrir servicios y espacios con el personal disponible de cada biblioteca. Si no hay funcionarios disponibles (Bibliotecas de Facultad) se informa oportunamente a los usuarios y se cierra la biblioteca.	Responsable de Servicios al Público Responsable de cada Biblioteca
		No disponibilidad de recurso bibliográfico			<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de existencia del recurso en los estantes de la colección y rastreo en otras colecciones. • Si no se encuentra reportar como perdido y cambiar el estado en el software bibliográfico. • Capacitar a los funcionarios y becarios en la ubicación de los recursos bibliográficos y alternativas para realizar el rastreo. <p>Si es por falta de recursos bibliográficos: Los usuarios podrán realizar la sugerencia de adquisición de recursos bibliográficos a través de la página web, https://www.uptc.edu.co/sitio/portalsitios/universidad/vic_aca/bibl/2_actb/ las cuales se tendrán en cuenta anualmente una vez haya convocatoria.</p>	Responsable de Servicios al Público Coordinador de jornada

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



					<ul style="list-style-type: none"> Los programas académicos realizan solicitud de recursos para el aprendizaje y la investigación a través del formato A-GB-P01-F01 y solicitud de publicaciones periódicas a través del formato A-GB-P01-F02. Sujeto a asignación presupuestal el responsable de adquisiciones realiza el estudio y la adquisición de recursos bibliográficos solicitados a través del formato A-GC-P01-F01 Solicitud de bienes y servicio. 	
		Fallas en infraestructura tecnológica			Verificar el funcionamiento de la red, equipos y/o sistemas que estén fallando, en caso de ser necesario solicitar soporte técnico.	Ingeniero de Soporte tecnológico Biblioteca
					Solicitud de modernización y actualización de equipos en número y especificaciones adecuadas frente a DTIC's	Responsable de Biblioteca
		No suficiencia de mobiliario - Puestos de lectura - Toma corriente			Fallas en los equipos a los cuales se les ha hecho mantenimiento, informar supervisor de contrato de mantenimiento	Supervisor de Contrato
					Gestiona proyectos para la ampliación de espacios, incremento del de puestos de lectura, mobiliario y	Responsable de Biblioteca

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



		Condiciones ambientales inadecuadas (iluminación, ruido, ventilación.)			tomacorrientes ante la dependencia que corresponda.		
		Condiciones inadecuadas de infraestructura física.			Si hay una condición insegura, reportar al SIG a través del formato P-DS-P10-F31 Reporte de actos y condiciones inseguras.		Gestor de Proceso o Responsable de Biblioteca
					Solicitar la revisión y mantenimiento adecuado. Si es a servicios generales a través del formato A-SG-P01-F05 Solicitud de mantenimiento general.		Encargado Infraestructura Física
					Por ventilación: Gestionar proyectos para mejorar las condiciones de ventilación ante la Dirección de Planeación		Responsable de Biblioteca
					Por ruido: Realizar campañas de sensibilización e implementación de Cultura Biblioteca		Responsable Servicios al Público
					Realizar solicitud de adecuación y mantenimiento adecuado frente a Servicios Generales a través del formato A-SG-P01-F05 Solicitud de mantenimiento general.		Encargado de la Infraestructura Física
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN	EDUCACIÓN CONTINUADA	No cumplimiento en el Programa Académico		Estudiantes Sector Productivo Empresas Privadas	Seguimiento al cumplimiento del programa por parte del Coordinador	Coordinador	
		Ausencia o No Competencia de los Docentes			Cumplimiento estricto a los perfiles exigidos para la selección de docentes	Coordinador	
		Fallas en la Infraestructura (Equipos, aulas, material de apoyo, redes)			Mantenimiento de equipos Reserva de los espacios y ayudas audiovisuales	Coordinador	
	ASESORÍA JUDICIAL Y AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.	Incumplimiento de los Compromisos de la asesoría de la audiencia. Ausencia o no competencia del profesional.	Procedimientos: E-SE-P10 E-SE-P11 Decreto 196/71 Ley 1123/97 Acuerdo 02/97 Resolución 26/2004	Estudiantes, sector productivo, empresas privadas.	Realizar seguimiento y verificación constante del servicio de asesoría y audiencias, teniendo en cuenta los requisitos del producto, generando así procesos de retroalimentación para la	Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.	

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



					prestación de servicios estipulados en los procedimientos E-SE-P11 y E-SE-P10.	
	CONVENIOS Y PRACTICAS ACADEMICAS	Incumplimiento de los requisitos del convenio (No acceso al lugar de las practicas, falta de acompañamiento del docente, infraestructura de prácticas inadecuada	Los establecidos en el Convenio	Estudiantes Sector Productivo Empresas Privadas	Seguimiento al cumplimiento de las clausulas y obligaciones estipuladas en el Convenio Actualizar de manera constante los cronogramas para la prestación de los servicios de prácticas, con la verificación de infraestructura necesaria y personal disponible	Profesionales de Apoyo de la Dirección de Extensión y Consultoría
	GESTION DE MUSEOS (ACTIVIDADES CULTURALES, EVENTOS, VISITAS)	Incumplimiento en los horarios de atención	Portal Web – Extensión – Red de Museos	Estudiantes Sector	Concertación de visitas de conformidad con la disponibilidad de guías	Director de cada Museo
Ausencia de guías		Reglamento Interno en los museos que aplique Resolución 3346/2009 Se establece horario de Trabajo	Productivo Empresas Privadas	Optimizar el recurso humano a través de la concertación de visitas con el Director de cada uno de los museos	Director de cada Museo	
Incumplimiento de los compromisos para las actividades culturales, eventos y visitas		Los definidos en la propuesta o en el reglamento de los museos que aplique		Seguimiento a la programación de actividades culturales, eventos y visitas	Director de cada Museo	
	GRANJAS Y JARDIN BOTANICO	Incumplimiento de los requisitos del convenio (No acceso al lugar de las practicas, programación, no acompañamiento del docente, infraestructura de prácticas inadecuada	Los requisitos establecidos en el Convenio. Cronograma aprobado por la Vicerrectoría para prácticas académicas Procedimiento E-SE-P04 Utilización de bienes de la Granja y Jardín Botánico	Entidades Públicas Territoriales Público en General	Seguimiento al cumplimiento de las clausulas y obligaciones estipuladas en el Convenio Actualizar de manera constante los cronogramas para la prestación de los servicios de prácticas, con la verificación de infraestructura necesaria y personal	Director Granjas y Jardín Botánico

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



					disponible.	
	GRADUADOS Y EGRESADOS	Incumplimiento del desarrollo de estudios de empleabilidad de egresados	Procedimiento E-SE-P18 Gestión de Seguimiento a Graduados		Gestión para el desarrollo de estudios de empleabilidad de egresados	Coordinador Graduados
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE CLÍNICA VETERINARIA	SERVICIOS DE CLÍNICA VETERINARIA	Atención No oportuna	Reglamento Interno de la Clínica Veterinaria de pequeños y grandes animales Procedimiento E-CV-P01 Extensión de Servicios Clínica Veterinaria de pequeños y grandes animales	Entidades Públicas Territoriales Público en General	Definir con antelación y según la necesidad del servicio, las áreas médicas de trabajo y sus funciones para prestar servicios de calidad y eficiencia para cumplir con las expectativas de los usuarios.	Director Clínica Veterinaria
		Infraestructura y equipos ausentes o no adecuados, con deficiencias o anomalías	Infraestructura: Mantenimiento de zonas de acceso, sala de espera, recepción y consultorios Equipos. falta de asepsia, esterilización, orden, limpieza, desinfección que impidan la prestación adecuada del servicio y ponga en riesgo la salud de los pacientes		Evaluación constante a la infraestructura y sus condiciones de servicio para tomar acciones correctivas de acuerdo a los protocolos de la Clínica y según los proyectos de inversión de la Universidad Mantenimiento de equipos. Organizar cronograma de orden, limpieza y desinfección con el personal contratado por la Universidad para tal fin. Estructurar y socializar protocolos y manuales de limpieza de este servicio médico	Director Clínica Veterinaria

MACROPROCESO: PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE SIG
FORMATO: MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES
P-DS-M01
VERSIÓN 5



Registro de modificación		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
2	28/11/2019	Se ajusta la información correspondiente al proceso de Bienestar Universitaria.
3	21/11/2022	Se realiza la actualización de las salidas no conformes de los procesos de Programación académica, Admisiones, Educación virtual, gestión de contratación, gestión de laboratorios, gestión de bibliotecas, clínica veterinaria.
4	18/07/2023	Se actualiza la información del proceso de Gestión y fortalecimiento de la investigación, gestión de bibliotecas y Gestión de Laboratorios.
5	13/06/2025	Se incluye el proceso de Aseguramiento de la Calidad.