	FORMATO		CODIGO: FOR-GDC-013
	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN: 4
	PROCESO: Gestión de Calidad		FECHA: 30/04/2020

Fecha de actualización de la Matriz: 01/10/2021

IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA								VALIDACIÓN Y TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES																					
								VALIDACIÓN DE CRITERIO DE ACEPTACIÓN														TRATAMIENTO PARA LA SALIDA NO CONFORME					SEGUIMIENTO PARA LA SALIDA NO CONFORME			
								Especificaciones Legales		Especificaciones Técnicas		Especificaciones del Contenido		Oportunidades																	
								Cumplimiento de los requisitos del cliente		Cumplimiento de los servicios ofertados		Cumplimiento en la entrega de información precisa y oportuna		Cumplimiento en la entrega oportuna de la información																	
N° ITEM	PROCESO	SALIDAS PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA	DEFINIR LOS CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA LA SALIDA O PRODUTO	CONTROLES EXISTENTES	FUENTES DE IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	¿Procede?	Descripción de las especificaciones Legales	Nivel de Incumplimiento	Descripción de las especificaciones Técnicas	Nivel de Incumplimiento	Descripción de las especificaciones de Contenido	Nivel de Incumplimiento	Descripción de las Oportunidades	USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	% Cumplimiento Especificaciones Legales	% Cumplimiento Especificaciones Técnicas	% Cumplimiento Especificaciones de Contenido	% Cumplimiento Oportunidad	NIVEL DE TOLERANCIA	POSIBLE SALIDA NO CONFORME	¿DÓNDE, CÓMO O QUIÉN DETECTA LA Salida No Conforme?	LIBERACIÓN	CORRECCIÓN	CONCESIÓN	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios	INFORMACIÓN AL USUARIO	DEFINIR TRATAMIENTO PARA LA SALIDA NO CONFORME	FECHA DE LA APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO	REQUIERE PLAN DE MEJORA	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE AUTORIZAR Y VERIFICAR EL TRATAMIENTO	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE EJECUTAR EL TRATAMIENTO
1	DOC-DOCENCIA	Reporte de notas academicas	Reporte de calificaciones erroneas en el aplicativo MARES y solicitud de actualización del medio fuera de tiempo por parte de los docentes de asignatura	Cargue de notas en el sistema académico MARES de manera con datos incorrectos Cumplimiento del Acuerdo 029 de 2007 Cumplimiento con los encargosnas y horarios de clases y actividades académicas.	RESULTADO DE ANÁLISIS DE PQRSD	SI	Cumplimiento de las Condiciones y lineamientos de la documentación.	No Aplica		BAJO	Cargue de notas en el sistema académico MARES de manera con datos incorrectos	BAJO	Incumplimiento con el encargosnas académicas.	Estudiantes Docentes	0%	100%	80%	80%	65%	SI	Estudiante mediante reclamación	NO	SI			SI	Se realiza ajuste en el sistema antes de cierre del semestre	11/10/2023	NO	VAC	Docente y asistente administrativo
2	DOC-DOCENCIA	Disponibilidad de espacios físicos, materiales y equipos para el desarrollo de actividades académicas	No disponibilidad de espacios y/o recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas.	Espacio asignado para clases y/o actividades académicas que no cumplen con el espacio suficiente para la realización de actividades pertinentes No asignación de aulas o espacios académicos largo del inicio de clases	TRÁMITE	SI	Incumplimiento del Acuerdo 029 de 2007	No Aplica		BAJO	Cargue de notas en el sistema académico MARES de manera con datos incorrectos	BAJO	Incumplimiento con el encargosnas académicas.	Estudiantes Docentes	0%	100%	80%	80%	65%	SI											
3	DOC-DOCENCIA	Inicio y desarrollo de prácticas Pedagógicas	Inicio de prácticas pedagógicas sin realizar el proceso de presentación en las instituciones educativas aliadas	Estudiantes que desarrollan prácticas pedagógicas en instituciones sin convenio Estudiantes que realizan sus prácticas pedagógicas y cambian la institución de referencia no notificadas a la Universidad	TRÁMITE											100%	100%	100%	100%	NO											
4	DOC-DOCENCIA	Examen de Estado Saber Pro	Estudiantes que no son habilitados para presentar las pruebas de estado Saber Pro, aun cuando cumplen con el lleno de requisitos por inconsistencias del sistema académico	Cumplimiento en los requisitos del boletín definido para la inscripción en el sistema sibe Cargue de información en los sistemas Auditar y verificar la información presentada en los documentos académicos.	TRÁMITE											100%	100%	100%	100%	NO											
5	DOC-DOCENCIA	Novedades en la Malla curricular	Cambios de malla curricular que no permite la programación de asignaturas requeridas oportunamente en los planes de estudio debido a la eliminación de cupos	Cumplimiento de los servicios ofertados (Planes de estudio) Cumplimiento con las actividades académicas en los tiempos establecidos por parte del estudiante.	SERVICIO											100%	100%	100%	100%	NO											
6	DOC-DOCENCIA	Salidas de campo	Inoficiosa distribución de salidas de campo: Concentración de las salidas de campo	Incumplimiento de lo reglamentado en el No. 029 del 2011	Cronograma propuesto por la Universidad Académica	TRÁMITE										100%	100%	100%	100%	NO											
PROCESO DE EXTENSIÓN						FECHA DE IDENTIFICACIÓN :	17/10/2023																						
1	EXT-EXTENSIÓN	PROYECTOS DE EXTENSIÓN	Los proyectos de extensión le permiten a los participantes que las diversidades, saberes profesionales y actuales concurrentes en diversas disciplinas académicas, artísticas y culturales, en la realidad de forma de interrelación y vinculante a fines. Son el conjunto de actividades que se ejecutan los proyectos de extensión académica	1. Cumplimiento de la propuesta técnica aprobada, los anexos técnicos, términos de referencia y/o de los compromisos adquiridos mediante la firma de alianzas interinstitucionales, acorde a aprobado en la propuesta técnica y en los demás documentos que hacen parte substancial de los convenios o contratos interinstitucionales suscritos, como lo son anexos técnicos, estudios previos, etc. 2. Cumplimiento del Acuerdo 029 de 2007 "Por el cual se define y establecen los criterios para la administración de los programas académicos de extensión de la Universidad Pedagógica Nacional" No cumplir el reconocimiento de Servicios Académicos Remunerados (SAR)" y la Resolución 0000022 "Por la cual se reglamenta el Acuerdo 047 del 05 de noviembre de 2020 del Consejo Superior" y la Resolución 0000023 "Por la cual se modifica parcialmente y adiciona la Resolución 0047 del 05 de noviembre de 2020" "Por la cual se reglamenta el Acuerdo 047 del 05 de noviembre de 2020" 2. Cumplimiento de los procedimientos, PRO-DOC-006, Presentación de propuestas de extensión y educación continuada, PRO-DOC-007, Ejecución de proyectos de extensión y educación continuada, PRO-DOC-008, Formulación de propuestas de programas de extensión, PRO-DOC-009, Ejecución de propuestas de programas de extensión, PRO-DOC-010, Conformación del equipo de trabajo del proyecto SAR mediante resolución de insertores y contratos de prestación de servicios, PRO-DOC-009, Ejecución de gastos generales en proyectos SAR, PRO-DOC-011, Seguimiento a proyectos SAR, estadísticas y agrupadas por la Universidad para el desarrollo de los proyectos de extensión. Elaboración, presentación y entrega de informes y productos en proyectos SAR y PRO-DOC-011, Seguimiento a proyectos SAR, estadísticas y agrupadas por la Universidad para el desarrollo de los proyectos de extensión.	Elitar del Proceso de Extensión designa a un profesional responsable que apoyada y acompaña a los coordinadores y al profesional administrativo de los proyectos SAR, durante toda la ejecución del proyecto, y previo durante la formulación, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos y procedimientos estadísticos mediante revisiones de seguimiento las cuales se documentan a través de actas de reunión, ser revisadas/revisadas, principalmente	ADMINISTRACIÓN RIESGOS	SI	Incumple dado que la normatividad no encuentra desactualizada, en cuanto a los cursos ajustada del Sistema Universitario para la desarrollo de la gestión de la formulación, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos y procedimientos estadísticos mediante revisiones de seguimiento las cuales se documentan a través de actas de reunión, ser revisadas/revisadas, principalmente	No Aplica		BAJO	Incumplimiento de los procedimientos estadísticos o inadecuada aplicación de los formatos existentes para la gestión de los Informes presentados a la Subdirección de Asesorías y Extensión, en el marco del desarrollo de los proyectos.	BAJO	Incumplimiento en los tiempos de entrega de los informes finales por parte de los proyectos a la entidad externa.	Entidad externa Equipo de trabajo de los proyectos de extensión Participantes de los diplomados, cursos, talleres, seminarios, cátedras y demás proyectos de extensión.	0%	100%	80%	80%	65%	SI	- La Vicerrectoría de Gestión Universitaria, en compañía de su asesora, la Subdirectora de Asesorías y Extensión y su asesora jurídica conjunta de la facultad en la SAR, identifican la disparidad de la normatividad que reglamenta los proyectos SAR, el Rectorado Académico de la UPN y la Política de Extensión y Proyección Social, luego de la revisión de los documentos en el marco del proceso de desarrollo de la Extensión, se ha evidenciado que los documentos en marco del proceso de desarrollo de la Extensión, no son los apropiados en consecuencia requiere de ajustes de acuerdo, las categorías y las modalidades que propone cada uno. Por ello, surge, se identifica necesidad de actualizar la normatividad y derivado de ella la posible actualización de los procedimientos. - Incumplimiento en los tiempos de entrega de los informes finales por parte de los proyectos a la entidad externa.	SI	SI			Definir un plan de trabajo que cuente con la participación de diferentes unidades. - Conformar un equipo de trabajo que se encargue de la revisión de los documentos en marco del proceso de desarrollo de la Extensión, con los responsables que intervienen en cada una de ellas, al interior de la Universidad, para analizar el marco normativo. Particularmente se delegará en la Subdirectora de Asesorías y Extensión para ser la coordinadora de la actualización de los procedimientos en atención de la normatividad derivada, la presentación de informes técnicos y financieros, plan anual de adquisiciones, entre otra de las líneas de la periodicidad. - Realizar seguimientos semanales por parte del profesional responsable que acompaña a los coordinadores y al profesional administrativo de los proyectos SAR, durante toda la ejecución, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos, procedimientos estadísticos y asegurarse de que los informes finales de los proyectos, se hagan en los tiempos para su entrega a la entidad externa.	De acuerdo a la periodicidad de cada acción	SI	Subdirectora de Asesorías y Extensión Linamaría López Niño Facilitadora de calidad Mariana Rodríguez Rodríguez	Coordinadores de proyecto SAR y Equipo de Monitores SAR
2	EXT-EXTENSIÓN	PROYECTOS DE PROYECCIÓN SOCIAL	Los proyectos de proyección social no refieren a trabajos especializados que se realizan con el fin de atender un sentido problema y encontrar o movimiento de la sociedad, organizaciones y/o entidades que se ven involucradas en el encuentro. Generalmente se conocen a través de consultorías, asesorías, diseño, formulación y/o evaluación de políticas públicas, programas, estudios sectoriales, entre otros, que se ejecutan a través de convenios y/o alianzas con organizaciones especializadas, entre otras.	1. Cumplimiento de la propuesta técnica aprobada, los anexos técnicos, términos de referencia y/o de los compromisos adquiridos mediante la firma de alianzas interinstitucionales, acorde a aprobado en la propuesta técnica y en los demás documentos que hacen parte substancial de los convenios o contratos interinstitucionales suscritos, como lo son anexos técnicos, estudios previos, etc. 2. Cumplimiento del Acuerdo 029 de 2007 "Por el cual se define y establecen los criterios para la administración de los programas académicos de extensión de la Universidad Pedagógica Nacional" No cumplir el reconocimiento de Servicios Académicos Remunerados (SAR)" y la Resolución 0000022 "Por la cual se reglamenta el Acuerdo 047 del 05 de noviembre de 2020 del Consejo Superior" y la Resolución 0000023 "Por la cual se modifica parcialmente y adiciona la Resolución 0047 del 05 de noviembre de 2020" "Por la cual se reglamenta el Acuerdo 047 del 05 de noviembre de 2020" 3. Cumplimiento de los procedimientos, PRO-DOC-006, Presentación de propuestas de extensión y educación continuada, PRO-DOC-007, Ejecución de proyectos de extensión y educación continuada, PRO-DOC-008, Formulación de propuestas de programas de extensión, PRO-DOC-009, Ejecución de propuestas de programas de extensión, PRO-DOC-010, Conformación del equipo de trabajo del proyecto SAR mediante resolución de insertores y contratos de prestación de servicios, PRO-DOC-009, Ejecución de gastos generales en proyectos SAR, PRO-DOC-011, Seguimiento a proyectos SAR, estadísticas y agrupadas por la Universidad para el desarrollo de los proyectos de extensión. Elaboración, presentación y entrega de informes y productos en proyectos SAR y PRO-DOC-011, Seguimiento a proyectos SAR, estadísticas y agrupadas por la Universidad para el desarrollo de los proyectos de extensión.	Elitar del Proceso de Extensión designa a un profesional responsable que apoyada y acompaña a los coordinadores y al profesional administrativo de los proyectos SAR, durante toda la ejecución del proyecto, y previo durante la formulación, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos y procedimientos estadísticos mediante revisiones de seguimiento las cuales se documentan a través de actas de reunión, ser revisadas/revisadas, principalmente	ADMINISTRACIÓN RIESGOS	SI	Incumple dado que la normatividad no encuentra desactualizada, en cuanto a los cursos ajustada del Sistema Universitario para la desarrollo de la gestión de la formulación, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos y procedimientos estadísticos mediante revisiones de seguimiento las cuales se documentan a través de actas de reunión, ser revisadas/revisadas, principalmente	No Aplica		BAJO	Incumplimiento de los procedimientos estadísticos o inadecuada aplicación de los formatos existentes para la gestión de los Informes presentados a la Subdirección de Asesorías y Extensión, en el marco del desarrollo de los proyectos.	BAJO	Incumplimiento en los tiempos de entrega de los informes finales por parte de los proyectos a la entidad externa.	Entidad externa Equipo de trabajo de los proyectos de extensión Participantes de los diplomados, cursos, talleres, seminarios, cátedras y demás proyectos de extensión.	0%	100%	80%	80%	65%	SI	- La Vicerrectoría de Gestión Universitaria, en compañía de su asesora, la Subdirectora de Asesorías y Extensión y su asesora jurídica conjunta de la facultad en la SAR, identifican la disparidad de la normatividad que reglamenta los proyectos SAR, el Rectorado Académico de la UPN y la Política de Extensión y Proyección Social, luego de la revisión de los documentos en marco del proceso de desarrollo de la Extensión, se ha evidenciado que los documentos en marco del proceso de desarrollo de la Extensión, no son los apropiados en consecuencia requiere de ajustes de acuerdo, las categorías y las modalidades que propone cada uno. Por ello, surge, se identifica necesidad de actualizar la normatividad y derivado de ella la posible actualización de los procedimientos. - Incumplimiento en los tiempos de entrega de los informes finales por parte de los proyectos a la entidad externa.	SI	SI			Definir un plan de trabajo que cuente con la participación de diferentes unidades. - Conformar un equipo de trabajo que se encargue de la revisión de los documentos en marco del proceso de desarrollo de la Extensión, con los responsables que intervienen en cada una de ellas, al interior de la Universidad, para analizar el marco normativo. Particularmente se delegará en la Subdirectora de Asesorías y Extensión para ser la coordinadora de la actualización de los procedimientos en atención de la normatividad derivada, la presentación de informes técnicos y financieros, plan anual de adquisiciones, entre otra de las líneas de la periodicidad. - Realizar seguimientos semanales por parte del profesional responsable que acompaña a los coordinadores y al profesional administrativo de los proyectos SAR, durante toda la ejecución, asegurándose de que se sigan adecuadamente los lineamientos, procedimientos estadísticos y asegurarse de que los informes finales de los proyectos, se hagan en los tiempos para su entrega a la entidad externa.	De acuerdo a la periodicidad de cada acción	SI	Subdirectora de Asesorías y Extensión Linamaría López Niño Facilitadora de calidad Mariana Rodríguez Rodríguez	Coordinadores de proyecto SAR y Equipo de Monitores SAR
PROCESO DE EXTENSIÓN -CENTRO DE LENGUAS						FECHA DE IDENTIFICACIÓN :	17/10/2023																						
3	EXT-CLE- CENTRO DE LENGUAS	Constancias de estudio	Tiene de generado por solicitud expresa del estudiante, por medio del cual se evidencia los contenidos de los niveles aprobados y cursados en el Centro de Lenguas.	1.Cumplimiento en la validación de información suministrada mediante certificación tiene en acreditar los niveles cursados y/o aprobados por el estudiante en el Centro de Lenguas. 2.Cumplimiento en la entrega de solicitud en los formatos dictados ante la Universidad Pedagógica Nacional y con la respectiva firma de la Dirección del Centro de Lenguas. 3. Cumplimiento de la entrega del documento en los tiempos establecidos, de acuerdo al procedimiento.	1. El Centro de Lenguas verifica la información y la trazabilidad del estudiante, a través del aplicativo de matrículas, donde se observan los niveles que fueron cursados y/o aprobados. 2.El funcionario del Centro de Lenguas designado para realizar las constancias, revisa la información a entregar y se remite para firma ; esto bueno por parte de la Dirección. 3.Una vez la Dirección revisa y da visto bueno al documento, el funcionario encargado lo entrega al usuario final.	TRÁMITE	NO		No Aplica		No Aplica		BAJO	Incumplimiento en el tiempo de entrega de la constancia al usuario final.	Estudiantes activos y egresados del Centro de lenguas.		100%	100%	80%	93%	NO		SI					Dara	NO	Líder del Centro de Lenguas Mónica Lilena Monroy Guarín Facilitadora - Alejandra Montes Espitia	Profesional: Marcela Rodríguez Cruz
4	EXT-CLE- CENTRO DE LENGUAS	Programas de formación en lenguas extranjeras	Actividad realizada por parte del Centro de Lenguas por medio de la cual se desarrollan habilidades lingüísticas en comunidad y habla, escucha, lectura y escritura en los estudiantes, generando un servicio de calidad a través de talleres presenciales apoyados en lineamientos metodológicos y didácticos para impartir las clases desde los niveles básicos a los niveles avanzados de acuerdo al Marco Común Europeo, además de en programas registrados ante la Secretaría de Educación en el marco de la educación presencial.	1.Cumplimiento de lineamientos metodológicos y didácticos impartidos por la Coordinación Académica, a los tutores del Centro de Lenguas. 2.Cumplimiento por parte de los tutores de los enfoques pedagógicos direccionados al correcto desarrollo de habilidades lingüísticas de los estudiantes.	1. El equipo de la Coordinación Académica realiza de acuerdo a cronograma previamente establecido, sesiones de acompañamiento presenciales a los tutores del Centro de Lenguas, verificando el adecuado y oportuno desarrollo de las clases. 2. Terminado cada ciclo académico se envuelve un instrumento de encuesta a los estudiantes, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los mismos respecto a los métodos de enseñanzas del tutor asignado. 3.Diligenciado el instrumento por parte de los estudiantes, se revisado con el fin de dar un seguimiento y realizar las mejoras pertinentes.	/PRODUCTO	NO	No incumple dado que los registros de los programas académicos en cámaras se encuentran renovados a la fecha. Según lineamientos establecidos en el CGA de 11 de septiembre de 2020 expedido por la Secretaría de Educación del Distrito.	No Aplica		BAJO	Incumplimiento en las metodologías de enseñanzas de los tutores contratados que repercuten en el desarrollo de las habilidades lingüísticas de los estudiantes.	No Aplica		100%	80%	100%	93%	NO		SI					Bimestral	NO	Líder del Centro de Lenguas Mónica Lilena Monroy Guarín Facilitadora - Alejandra Montes Espitia	Coordinación Académica
PROCESO INTERNACIONALIZACIÓN						FECHA DE IDENTIFICACIÓN :	17/10/2023																						
1	INT-INTERNACIONALIZACIÓN	Cliente/parte de Comité de servicio o de apoyo académico, en el internacionalizar que hace la institución para que un docente pueda llevar a cabo movilidad académica internacional en el marco de sus actividades de docencia e investigación.	El cliente/parte de una comisión de servicio o de apoyo académico, en el internacionalizar que hace la institución para que un docente pueda llevar a cabo movilidad académica internacional en el marco de sus actividades de docencia e investigación.	Plan de Internacionalización	Verificación de cumplimiento de requisitos en el trámite de solicitud de movilidad académica.	TRÁMITE	NO				BAJO	Revisión de requisitos para movilidad académica.	BAJO	Informar al docente beneficiario con anterioridad a la movilidad sobre el cargamento de la comisión o de apoyo económico.	BAJO	Confirmación por parte del docente sobre la recepción de la información de cargamento de la comisión o de apoyo económico.	Docentes		80%	80%	80%	80%	SI	Usuario beneficiario	Deficiencia	Deficiencia	Deficiencia	Deficiencia	X	Establecer un mecanismo de alerta para recordar al docente de la información relacionada con los documentos limitados para el cargamento de la comisión apoyo económico solicitado.	Noviembre 15 de 2023	NO	Profesional encargado de la movilidad docente	Profesional encargado de la movilidad docente
2	INT-INTERNACIONALIZACIÓN	Remisión a la evaluación de destino, la movilidad académica de producción y aceptación de movilidad académica de un estudiante de la UPN	La movilidad académica de los estudiantes de la UPN se lleva a cabo con instituciones universitarias con la cual la universidad ha establecido relaciones de cooperación. Es el proceso en el cual se envía toda la información necesaria y requerida de los estudiantes que se postulan para poder ser aceptados y considerados en el mismo tiempo en grados y los programas académicos a los cuales se postulan.	Manual de Movilidad Académica estudiantil de la UPN	Lista de estudiantes aceptados para la movilidad académica según convocatoria de movilidad interna. Verificación de cumplimiento de requisitos en el trámite de solicitud de movilidad académica.	TRÁMITE	NO				BAJO	Revisión de cumplimiento de requisitos para movilidad académica. Postulación de un estudiante para su aceptación en la realización de trámites.	BAJO	Remitir a la evaluación de destino de la movilidad los demás requisitos para el fin, los documentos personales y académicos del estudiante postulado.	BAJO	Confirmación por parte de la evaluación de destino sobre la recepción de los documentos para la postulación de un estudiante de la UPN.	Estudiantes		80%	80%	80%	80%	SI	Usuario beneficiario	Deficiencia	Deficiencia	Deficiencia	Deficiencia	X	Establecer un mecanismo de alerta para recordar al docente de la información relacionada con los documentos limitados para la movilidad académica con una dificultad académica.	Noviembre 15 de 2023	NO	Profesional encargado de la movilidad estudiantil	Profesional encargado de la movilidad estudiantil