

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                    | QUIEN REVISAS   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN  | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)  | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)   | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO                          |
|--|---|---|------------------------|---|---|---|
| FORMACIÓN INTEGRAL<br>(Característica 6)       | Consejo Curricular<br><br>Comité de autoevaluación del programa | Confrontación de las políticas institucionales y de programa en lo relacionado con la formación integral y la planeación y desarrollo de actividades encaminadas para tal fin.  | Cada dos años          | No promover en el programa la participación de los estudiantes en actividades académicas, en grupos o centros de estudio, en actividades artísticas, deportivas, proyectos de desarrollo empresarial – incluida la investigación aplicada y la innovación- y otras de formación complementaria, en un ambiente académico propicio para la formación integral. | <b>REPROCESO:</b> Divulgar y promover la participación de los estudiantes en actividades de tipo académico, investigativo, artístico, deportivo y otras de formación complementaria | Consejo Curricular<br><br>Comité de autoevaluación del programa |
| INVESTIGACIÓN FORMATIVA<br>(Característica 29) | Consejo Curricular<br><br>Comité de autoevaluación del programa | Confrontación de la normatividad institucional y de programa en relación con la formación en procesos de investigación frente a los espacios académicos establecidos en el plan de estudios, las prácticas pedagógicas y el dinamismo a través de grupos y semilleros de investigación. | Anual                  | Incumplimiento de las actividades programadas en función de la investigación formativa  | <b>CORRECCIÓN:</b> Realizar las actividades programadas en investigación formativa  | Consejo Curricular<br><br>Comité de autoevaluación del programa |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                 | QUIEN REvisa  | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)  | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)   | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO       |
|---|---|--|------------------------|---|---|--|
| INVESTIGACIÓN FORMATIVA (Característica 29) | Consejo Curricular<br>Comité de autoevaluación del programa | Confrontación de la normatividad institucional y de programa en relación con la formación en procesos de investigación frente a los espacios académicos establecidos en el plan de estudios, las prácticas pedagógicas y el dinamismo a través de grupos y semilleros de investigación.  | Anual                  | No promover la vinculación de estudiantes como auxiliares de investigación, integrantes de semilleros de investigación y/o grupos de investigación.   | <b>CORRECCIÓN:</b> Promover la vinculación de estudiantes como auxiliares de investigación, integrantes de semilleros de investigación y/o grupos de investigación.                               | Consejo Curricular                           |
| FLEXIBILIDAD CURRICULAR (Característica 17) | Consejo Curricular<br>Consejo de Facultad                   | Confrontar el plan de estudios con los requerimientos legales, institucionales, del usuario y la sociedad, con el fin de actualizarlos y contextualizarlos, mediante el ajuste de los contenidos de los espacios académicos y la posibilidad de movilidad estudiantil interna o externa. | Cada dos años          | Falta de revisión y actualización del currículo y el plan de estudio, respondiendo a las exigencias internas y externas que permitan la movilidad estudiantil, validaciones y homologaciones. | <b>CORRECCIÓN:</b> revisar y actualizar el plan de estudio y el currículo de acuerdo con las exigencias internas y externas referentes a la movilidad estudiantil, validaciones y homologaciones. | Consejo de Curricular<br>Consejo de Facultad |
|   |   |  |                        |   | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Concertar con el usuario otras posibilidades para la movilidad y validaciones.   | Consejo de Curricular<br>Profesor            |

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

GESTIÓN DE CALIDAD

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO               | QUIEN REvisa                              | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)   | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)  | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|---|---|--|------------------------|--|--|--|
| INTERDISCIPLINARIEDAD (Característica 18) | Consejo Curricular<br>Consejo de Facultad | Verificando la aplicabilidad de criterios y políticas del programa e institucionales en relación con la interdisciplinariedad en espacios académicos y actividades curriculares que garantizan la participación de profesores y estudiantes en la solución de problemas pertinentes. | Anual                  | Falta de promoción de actividades académicas (Curriculares, extracurriculares, de investigación y de extensión) donde se analicen de forma interdisciplinaria posibles soluciones a problemas del programa y del entorno, con integrantes de la comunidad académica interna y externa. | <b>Reproceso:</b> Socialización de políticas y lineamientos sobre interdisciplinariedad del programa e institucionales a la comunidad académica.   | Director de Programa                   |
|   |   | Análisis de los resultados de la encuesta de autoevaluación aplicada a Profesores y Estudiantes en lo relacionado con la pertinencia y eficacia de la interdisciplinariedad del programa.  | Cada dos (2) años      | Baja percepción de los Profesores y Estudiantes sobre la interdisciplinariedad del programa, de acuerdo con los criterios de valoración de los resultados de la encuesta de autoevaluación   | <b>Reproceso:</b> Promover actividades de tipo interdisciplinario con el fin de estimular la interacción de la comunidad académica con otras áreas del conocimiento con el fin de dar respuestas a diversa situaciones problema. | Consejo Curricular                     |

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

GESTIÓN DE CALIDAD

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                             | QUIEN REvisa                                  | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN  | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)  | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|---|---|---|------------------------|--|--|--|
| FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL (Característica 16, 19) | Consejo Curricular<br>Vicerrectoría Académica | Verificar la correspondencia entre el desarrollo de las actividades académicas y la programación para el semestre en lo relacionado con la formación académica profesional de los estudiantes | Durante el semestre    | Entrega inoportuna del microcurrículo del espacio académico  | <b>CORRECCIÓN:</b> Entregar el microcurrículo del espacio académico al estudiante, de acuerdo con los lineamientos institucionales   | Docente                                |
|   |   |   |                        | Falta de un Profesor a clase   | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Proponer otra fecha para la orientación del tema o dejar asignadas otras actividades como lecturas, talleres, trabajos, entre otras | Docente Director                       |
|   |   |   |                        | Incumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y ocasionales)       | <b>CORRECCIÓN:</b> Diálogo por parte del Director de Programa con el Profesor con el fin de que se cumpla con los horarios establecidos  | Docente Director                       |
|   |   |   |                        | Incumplimiento en la orientación de los contenidos descritos en el microcurrículo del espacio académico.       | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Proponer estrategias para que los Estudiantes se nivelen en los contenidos, establecidos en el microcurrículo.                      | Docente Director                       |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |   |                   |  |  |  |
|--|--|---|-------------------|--|--|--|
|  |  |   |                   | No entregar en el tiempo establecido los resultados de evaluaciones y demás actividades académicas asignadas a los estudiantes.  | <b>CORRECCIÓN:</b> Diálogo por parte del Director del Programa con el Profesor, con el fin de que se realice la entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones y demás actividades académicas a los estudiantes. | Director del Programa – Profesor.                                  |
|  |  |   |                   | Error en las notas de los estudiantes  | <b>CORRECCIÓN:</b> Realizar los ajustes en las notas, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Universidad.   | Profesor – Director del Programa – Decano y Vicerrector Académico. |
|  |  | Apreciación de directivos, profesores, estudiantes sobre la formación académica impartida por el programa | Cada dos (2) años | Baja percepción de la comunidad académica sobre la formación que se imparte en el programa, de acuerdo con los resultados de los criterios de valoración de la encuesta de autoevaluación. | <b>Reproceso:</b> Socialización de las políticas y estrategias institucionales y de programa en materia de formación académica   | Consejo Curricular   |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | QUIEN REvisa                              | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN                     | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)  | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO  |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|---|
| PROFESORES COMPETENTES      | Director de Programa                      | Revisar que las personas que se inscriben en las convocatorias para cargos docentes tengan el perfil establecido | De acuerdo con el cronograma establecido   | Docentes sin las competencias pedagógicas necesarias para orientar los espacios académicos                     | <b>CORRECCIÓN:</b> Diálogo con los docentes por parte del Director<br><b>CORRECCIÓN:</b> Proporcionar formación o tomar otras acciones para que se logre la competencia necesaria  | Vicerrector Académico<br>Director del Programa<br>Jefe de Talento Humano<br>Docentes    |
|                             | Consejo Curricular<br>Consejo de Facultad | Resultados evaluación de desempeño docente   | De acuerdo con la periodicidad establecida | Docentes con deficiente evaluación de desempeño  | <b>Reproceso:</b> De acuerdo con lo establecido en el estatuto docente y normas pertinentes.<br><b>Reproceso:</b> Programar capacitaciones, de acuerdo al Plan de formación Pedagógica, además de estrategias propias del programa | De acuerdo con lo establecido en el estatuto docente y en la normatividad en particular |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                              | QUIEN REvisa                                      | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)        | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)   | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO            |
|--|---|--|------------------------|---|---|---|
| SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL (Característica 31) | Director o responsable de Bienestar Institucional | Verificando que se cumple los programas que ofrece Bienestar Institucional en cada una de las áreas: cultura, deportes, salud y desarrollo humano son pertinentes y se desarrollan de acuerdo con la programación difundida previamente. | Semestral              | Incumplimiento en la programación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de Bienestar Institucional. | Planeación, seguimiento y control de las actividades  | Director o responsable de Bienestar Institucional |
|  |   | Verificando que los programas que ofrece Bienestar Institucional cuentan con los recursos físicos, económicos y humanos necesarios para su desarrollo.   | semestral              | Insuficiencia o deterioro de los recursos para el desarrollo de las actividades de de Bienestar Institucional         | -Gestión de recursos para presupuesto según proyecto de Bienestar Institucional.<br>-Control del presupuesto asignado<br>-Gestión para el mantenimiento y adecuación de espacios. | Director o responsable de Bienestar Institucional |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |   |           |   |  |   |
|--|--|---|-----------|---|--|---|
|  |  |   |           |   | -Evaluación de desempeño laboral.  |   |
|  |  | Evaluando que las actividades realizadas por Bienestar Institucional con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.  | semestral | Baja percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece Bienestar Institucional | -Diseño, aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario, para implementar ACPM. | Director o responsable de Bienestar Institucional |
|  |  | Propender porque las actividades de prevención en salud, consulta con psicoorientador o psicólogo guardan la debida confidencialidad. | semestral | No exista confidencialidad en el manejo de la información de los usuarios.                | -Archivo y custodia de la información.   | Director o responsable de Bienestar Institucional |



**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO   | QUIEN REvisa   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)                                | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO     |
|---|--|--|------------------------|--|--|--|
| PROGRAMA DE APOYO A ACADÉMICO A LOS ESTUDIANTES (Desarrollo del pensamiento a través de actividades lógicas y de comprensión lectora) (Característica 32) | Coordinador del Programa de Apoyo académico de los estudiantes | Confrontando las directrices dadas en el programa de apoyo académico a los estudiantes con los procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio | Permanente             | Que no se aplique la prueba diagnóstica a los estudiantes de primer semestre según el cronograma establecido   | Reproceso: Aplicar la prueba diagnóstica a los estudiantes de primer semestre  | Coordinador del Programa y equipo de apoyo |
|   |  |  |                        | Que no asista un estudiante facilitador en el horario establecido  | <b>CORRECCIÓN:</b><br>Se tienen programados otros estudiantes facilitadores para que presten el servicio de asesoría | Coordinador del Programa y equipo de apoyo |
|   |  |  |                        | Que no se orienten la asesoría en forma adecuada   | <b>CORRECCIÓN:</b> Diálogo o si es el caso capacitación a los estudiantes facilitadores                              | Coordinador del Programa y equipo de apoyo |
|   |  | Índice de deserción de estudiantes por período de acuerdo con el cálculo del SPADIES   | Semestral              | Que aumente el nivel de deserción de los estudiantes   | Reproceso: revisión y ajustes al programa de apoyo académico a los estudiantes                                       | Coordinador del Programa y equipo de apoyo |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                  | QUIEN REvisa                   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN  | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)  | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|--|--------------------------------|---|------------------------|--|--|--|
| INFRAESTRUCTURA ADECUADA (Característica 38) | Vicerrectoría Administrativa   | Verificar la planta física en cuanto a su estado, adecuación, suficiencia y formas de mantenimiento para la prestación del servicio que ofrece la universidad | Semestral              | Infraestructura en mal estado  | <b>CORRECCIÓN:</b> Adecuar las instalaciones físicas                                   | Jefe de mantenimiento                  |
|  | Jefe de Planeación             |   |                        | Error en la prestación de Servicios de aseo  | <b>CORRECCIÓN:</b> Prestar el servicio en forma adecuada                               | Jefe de mantenimiento                  |
|  | Jefe de mantenimiento          |   |                        | Demora en la prestación del servicio de mantenimiento  | <b>CORRECCIÓN:</b> Realizar el servicio de mantenimiento en la nueva fecha establecida | Jefe de mantenimiento                  |
|  | Decanos Directores de Programa |   |                        |  |  |  |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO   | QUIEN REvisa         | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)                 | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)   | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|---|----------------------|--|------------------------|--|---|--|
| RECURSOS DE APOYO PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS (Característica 26) | Director de Programa | Verificar de acuerdo con la naturaleza del programa que se cuenta con los recursos de apoyo para el desarrollo curricular tales como talleres, laboratorios, equipos, medios audiovisuales, sitios de práctica, estaciones y granjas experimentales, escenarios de simulación virtual, entre otros, los cuales deben ser suficientes, actualizados y adecuados | Semestral              | Falta de dotación con equipos y materiales adecuados y actualizados según la naturaleza, metodología y exigencias del programa | <b>CORRECCIÓN:</b> Dotar de acuerdo con la disposición de recursos económicos con equipos y materiales requeridos por el Programa | Vicerrectoría Administrativa           |
|   |                      |  |                        | Campos de práctica insuficientes para las exigencias propias del programa  | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Buscar y ofrecer a los estudiantes otros sitios de práctica              | Director del Programa                  |
|   |                      |  |                        | Fallas o insuficiencia de de medios audiovisuales indispensables para la actividades del programa                              | <b>CORRECCIÓN:</b> Adquirir o solicitar reparación de medios audiovisuales  | Director del Programa                  |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                                | QUIEN REVISIA                                   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)         | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|--|---|--|------------------------|--|---|--|
| SISTEMAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (Característica 34) | Jefe de Comunicaciones<br>Director del Programa | Determinando la eficacia de los mecanismos de comunicación a nivel institucional | Trimestral             | Errores en la información difundida  | <b>CORRECCIÓN:</b> corregir la información y publicarla nuevamente en forma impresa y digital | Jefe de Comunicaciones                 |
|  |   |  |                        | Rotación de cuñas que no se encuentran vigentes  | <b>CORRECCIÓN:</b> Sacar del aire o ajustar las cuñas de acuerdo con la información vigente   | Jefe de Comunicaciones                 |
|  |   |  |                        | Página web desactualizada  | <b>CORRECCIÓN:</b> Actualizar la página web   | Jefe de Comunicaciones                 |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO  | QUIEN REvisa         | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN  | FRECUENCIA DE REVISIÓN                            | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)                | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO                    |
|--|----------------------|---|---|--|--|---|
| ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN Y/O PROYECCIÓN SOCIAL (Característica 23) | Coordinador Proyecto | Verificar la disponibilidad de la información y socializar los procedimientos de inscripción              | Al iniciar los cursos o diplomados que se ofertan | Dificultad para acceder e inscribirse en las actividades programadas   | <b>CORRECCIÓN:</b> Atender a las solicitudes del usuario e indicarle el procedimiento de inscripción | Coordinador del proyecto                                  |
|  | Coordinador Proyecto | Verificar que se disponga de todos los materiales a entregar y se elaboren oportunamente los certificados | Al iniciar los cursos o diplomados que se ofertan | Entrega Inoportuna de material y certificados  | <b>CORRECCIÓN:</b> Entregar el material y los certificados   | Coordinador del proyecto<br>Docentes                      |
|  | Coordinador Proyecto | Confrontando la percepción de los usuarios frente a los servicios ofertados                               | Al finalizar el curso o diplomado                 | Baja percepción de los participantes frente a la orientación de cursos y diplomados                            | Reproceso:<br>Atender los requerimientos de los usuarios según sea posible                           | Coordinador del proyecto<br>Director de Proyección Social |
|  | Coordinador Proyecto | Verificar que se disponga de todos los recursos para el desarrollo de las actividades                     | Al momento de presentar el proyecto               | Falta de disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades                                      | <b>CORRECCIÓN:</b> Adquisición de recursos para desarrollar las actividades                          | Coordinador del proyecto<br>Director de Proyección Social |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                         | QUIEN REvisa           | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN                  | FRECUENCIA DE REVISIÓN       | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)            | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)                               | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO                              |
|---|------------------------|---|------------------------------|---|---|---|
| COMPROMISO CON LA INVESTIGACIÓN (Característica 30) | Líder del macroproceso | Reuniones de Comité de Investigaciones.   | De acuerdo con el cronograma | No publicar convocatorias para proyectos de investigación y semilleros de investigación, premios, jóvenes investigadores. | <b>Corrección (Reparación):</b><br>Corregir los plazos de convocatorias y publicar                                  | Líder del macroproceso  |
|   | Líder del macroproceso | Auxiliar administrativo Contratista (OPS) | De acuerdo con el cronograma | Demora en la evaluación de los proyectos o artículos por parte de los pares de Colciencias.                               | <b>Corrección (Reparación):</b> Enviar a otros evaluadores de Colciencias<br>Realizar seguimiento a cada evaluación | Líder del macroproceso<br>Auxiliar administrativo Contratista (OPS) |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                             | QUIEN REVISIA   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)  | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)  | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO   |
|---|---|--|------------------------|---|--|--|
| SERVICIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS (Característica 24) | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca)<br><br>Director Programa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión previa del Director Programa, del material solicitado.</li> <li>Promover la actualización de los docentes en materia de bibliografía.</li> <li>Utilizar el servicio de alerta periódicamente para difundir material existente.</li> </ul>  | Anual                  | Adquisición de material documental no es acorde con la bibliografía de los planes y programas de estudio.   | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Comunicarse con el solicitante del material bibliográfico y preguntar si acepta el ingreso del título. Si no acepta se debe tramitar cambio con proveedor.  | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |
|   | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca)<br><br>Director Programa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la actualización de los docentes en materia de bibliografía.</li> <li>Evaluación periódica de las colecciones teniendo en cuenta criterios como la pertinencia y suficiencia.</li> <li>Campañas con decanos, directores de programas, profesores y estudiantes para verificación del material bibliohemerográfico existente en la Biblioteca.</li> </ul> | Anual                  | Material documental que no está actualizado y no es suficiente para apoyar el desarrollo de las distintas actividades académicas, de acuerdo con el tipo y modalidad de programa. | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Notificar a los usuarios de la existencia de servicios como el préstamo interbibliotecario. Obtención de documentos a través de los consorcios nacionales e internacionales. Acceso a las bases de datos y libros electrónicos. Servicio de Bibliografías alternativas. | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |   |            |  |  |   |  |
|--|---|------------|--|--|---|--|
|  |   |            |  |  |   |  |
| Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) | Plan de contingencia para proceso técnico de material bibliográfico por compra.   |            |  | Demora en el procesamiento técnico del material bibliográfico.                       | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Notificar vía telefónica al usuario interesado y solicitar concesión para entrega en nueva fecha y diligenciar formato de acción correctiva. | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |
| Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar revisión al proceso técnico (catalogación, clasificación, análisis y digitación en base de datos) del material bibliográfico y actualizar el registro en software y/o el terminado final.</li> <li>Revisar (servicios al público) previamente los títulos recibidos de proceso técnicos, antes de su incorporación en las colecciones.</li> </ul> | Permanente |  | Títulos con catalogación, clasificación, análisis y digitación incorrecta.           | <b>Reasignación en el proceso educativo (Concesión):</b> Detener la entrega de material al usuario hasta que sea corregido y actualizado en el sistema.   | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |
| Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) | Realizar una reunión con los funcionarios en la que se recuerda la necesidad del cumplimiento en el horario de biblioteca, y su compromiso con la calidad en el servicio.   | Permanente |  | El horario de la biblioteca no es amplio y no se cumple en los tiempos establecidos. | <b>Corrección:</b> Seguimiento a la puntualidad y asistencia de los funcionarios.   | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |





**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | QUIEN REvisa   | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN  | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)              | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO)   | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO   |
|-----------------------------|--|---|------------------------|---|---|--|
|                             | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) | Realizar una reunión con el funcionario exhortando al cumplimiento de los requisitos con respecto a la atención al público y su compromiso con la calidad en el servicio.   | Permanente             | Trato inadecuado al usuario.  | <b>Corrección:</b> •Capacitar en atención al cliente y desarrollo humano a los funcionarios.<br>• Revisión periódica del Buzón de Quejas y Sugerencias y la calificación derivada del cuestionario de Satisfacción del Usuario (Reuniones periódicas con todo el personal ) | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |
|                             | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el funcionamiento de la Base de Datos y la vigencia de la suscripción de la misma.</li> <li>• Indagar la causa de la falla con el usuario, en caso necesario informarle la forma correcta de ingreso a las bases de datos.</li> <li>• Verificar si la falla en la Base de Datos requiere soporte técnico, y solicitarlo y seguir las instrucciones dadas.</li> <li>• Si la falla persiste, solicitar soporte técnico por parte de los proveedores.</li> <li>• Si la falla se debe al vencimiento de la suscripción, establecer el contacto con el proveedor y renovar la suscripción o solicitar ocultar el enlace en el sitio web.</li> </ul> | Permanente             | El ingreso a las Bases de Datos y catálogo de la biblioteca dentro o fuera del campus presenta problemas técnicos o fallas. | <b>Corrección:</b> Revisar periódicamente el funcionamiento de las bases de datos.  | Profesional Especializado G-16 Código 2028 (Líder Macroproceso Gestión Biblioteca) |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión diaria del acceso al catálogo de la biblioteca.</li> </ul> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO                        | QUIEN REvisa                              | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN   | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO) | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO    |
|--|---|--|------------------------|--|---|---|
| APOYO ACADÉMICO (Registros Admisiones y Matrícula) | Líder del macroproceso de apoyo académico | Mediante consulta periódica en el Sistema de Información Académica (S.IA.) y en SIDUQ. | Permanente             | Certificados fuera de las fechas establecidas o mal diligenciados. Entregados las fechas o mal                 | Concesión: Definir con el usuario fecha de entrega de certificados                    | Líder del macroproceso de apoyo académico |

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |   |            |  |   |  |
|--|--|---|------------|--|---|--|
|  |  | Revisando periódicamente en el portal web la información publicada. | Permanente | Información desactualizada, inadecuada, confusa o incompleta (guía de admisiones, circulares, noticias de admisiones, listados de admitidos) | Reparación:<br>Corregir o actualizar la información y publicarla nuevamente en forma digital. |  |
|--|--|---|------------|--|---|--|

| CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO | QUIEN REvisa | COMO EFECTÚA LA REVISIÓN | FRECUENCIA DE REVISIÓN | POSIBLE SITUACIÓN PRESENTADA EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (POSIBLE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME) | TRATAMIENTO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL SERVICIO EDUCATIVO (TRATAMIENTO SUGERIDO) | RESPONSABLE DE REALIZAR EL TRATAMIENTO |
|-----------------------------|--------------|--------------------------|------------------------|--|---|--|
|-----------------------------|--------------|--------------------------|------------------------|--|---|--|

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SITUACIONES PRESENTADAS  
EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|                |   |  |                     |  |  |  |
|----------------|---|--|---------------------|--|--|--|
| VIRTUALIZACIÓN | Director<br>Unidad de<br>Virtualización | Verificando que se cumple con las actividades programadas en los diplomados o cursos.                                | Durante el semestre | No cumplir con las actividades programadas para los diplomados o cursos. | Concesión:<br>Proponer al usuario otras fechas para el desarrollo de las actividades                           | Director de<br>Unidad de<br>Virtualización |
|                |   | Verificar las disponibilidad y adecuación de los servicios Tecnológicos y de Internet antes de prestar los servicios | Durante el semestre | Fallas en los equipos o en los servicios de Internet.                    | Reparación:<br>Informar al Centro de Sistemas y Nuevas Tecnologías sobre requerimientos de equipos e Internet. | Director de<br>Unidad de<br>Virtualización |