



Universidad
del Tolima

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

MATRIZ DE SERVICIOS NO CONFORMES

Página 1 de

Código: MC-P03-F01

Versión: 05

Fecha Aprobación:
18-05-2017

Fecha de Actualización: 2 Noviembre de 2017

No.	Proceso	Posibles Servicios No Conformes	Acción Inmediata a Tomar (Corrección)	Responsable	Registro
1	Proyección Social	No prestación de Servicios de Proyección Social	Revisar y actualizar permanentemente los servicios ofertados	Director de la Oficina de Proyección Social y Jefes de dependencias del proceso	Actas de seguimiento del Comité Operativo de Calidad
2	Proyección Social	Incumplimiento parcial o total en el desarrollo de convenios, proyectos y prestación de servicios	Realizar las modificaciones y ajustes pertinentes para lograr el desarrollo normal de convenios, proyectos y prestación de servicios	Director de la Oficina de Proyección Social, Jefes de dependencias del proceso y supervisores de convenios y responsables de los proyectos	Documentos que evidencien las acciones realizadas
3	Proyección Social	Pérdida y extravío de documentos a fines a cada uno de los procedimientos del proceso de Proyección Social	Realizar la trazabilidad de los documentos e iniciar las acciones pertinentes de acuerdo al tipo de documento extraviado.	Director de la Oficina de Proyección Social y Jefes de dependencias del proceso	Documentos que evidencien las acciones realizadas
4	Proyección Social	No participación en eventos, mesas de trabajo, Consejos, entre otros de carácter social a nivel regional y nacional	Participar en eventos, mesas de trabajo, consejos entre otros de carácter social	Funcionarios que participan en el proceso de Proyección Social	documentos que evidencien la participación, asistencias de eventos, mesas de trabajo, consejos, entre otros.
5	Proyección Social	Ineficiencia en la utilización de las herramientas institucionales de comunicación e información .	Mejorar y optimizar el uso de las herramientas de comunicación e información	Director de la Oficina de Proyección Social y Jefes de dependencias del proceso	Documentos que evidencien las acciones realizadas
6	Proyección Social	Incumplimiento parcial o total de entrega de resultados a los clientes de LASEREX y LADIVE por falta de insumos y reactivos requeridos	Realizar las solicitudes necesarias de reactivos y materiales, para que en los laboratorios LASEREX y LADIVE se cuente siempre con los elementos requeridos para su buen funcionamiento	Directores , coordinadores, analistas y todo el personal que participa en el funcionamiento de los laboratorios LASEREX y LADIVE	Actas de reuniones para definir necesidades, Solicitudes a compras de la Universidad del Tolima
7	Proyección Social	Base de datos de graduados incompleta y desactualizada	Diseñar instrumentos de recolección de información	Jefe Oficina de Graduados	Registros y documentos