

1. Información General

FECHA: 24-08-2022	LUGAR: Aula Múltiple Biblioteca Rafael Parga Cortés- Universidad del Tolima
PROCESO AUDITADO	Todos los procesos contenidos en el Mapa de Procesos de la Universidad del Tolima.
25 FUNCIONARIOS AUDITADOS	<p>ANDRÉS FELIPE BEDOYA CARDENAS, Secretario General JHON JAIRO MENDEZ ARTEAGA, Vicerrector de Docencia ENRIQUE ALIRIO ORTIZ GÜIZA, Vicerrector de Investigación DIEGO ALBERTO POLO PAREDES, Vicerrector de Desarrollo Humano ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO, Jefe Oficina de Control Interno MARCELA BARRAGAN URREA, Directora de Gestión del Talento Humano MARIA CRISTINA OVALLE ALMANZA, Directora Biblioteca Rafael Parga Cortes ADRIANA DEL PILAR LEON GARCÍA, Jefe Oficina de Jurídica y contractual GLORIA YOLANDA OSPINA PACHECO, Secretaria Académica General WILLIAM VASQUEZ CRUZ, Director Financiero MARIA DELFA TAMAYO, Directora Servicios Institucionales IVÁN FELIPE REYES, Director Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico NANCY GOMEZ TORRES, Directora de Extensión y Proyección Social HERNAN DARIO MENDIETA, Director Oficina de Gestión Tecnológica JULIO CÉSAR RODRIGUEZ ACOSTA, Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional LEONARDO DUVÁN RESTREPO ALAPE, Decano Facultad de Ciencias Básicas RAFAEL ANTONIO FLOREZ FAURA, Decano Facultad de Ingeniería Agronómica CARLOS HERNÁN CUBILLOS CALDERÓN, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas ANDRES ERNESTO FRANCEL DELGADO, Decano Facultad de Tecnologías EDUARDO AUGUSTO LOPEZ RAMIREZ, Decano Facultad de Ciencias de la Educación OMAR LEONARDO ARISTIZABAL PÁEZ, Decano Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia OMAR AUBRELIO MELO CRUZ, Decano Facultad de Ingeniería Forestal HÉCTOR RAÚL AGUIAR CASTILLA, Decano Facultad de Ciencias de la Salud RAFAEL GONZÁLEZ PARDO, Decana Facultad de Ciencias Humanas y Artes CARLOS ARTURO GAMBOA BOBADILLA, Director Instituto de Educación a Distancia</p>



Universidad
del Tolima

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Página 2 de 21

Código: GC-P03-F04

Versión: 09

Fecha Aprobación:
05-11-2021

20 AUDITORES LÍDERES

ANA DELIA SAENZ
ANGELA PATRICIA DUQUE GARCIA
ANDREA JULIETH TAMAYO GAMBA
BERTHA NELLY MURILLO HERRERA
CESAR FABIAN VARGAS SAENZ
CINDY LIBETH VILLANUEVA RODRIGUEZ
CLAUDIA PATRICIA CLAVIJO MORENO
DIANA JANNETH PARRA CÁRDENAS
DEISY CONDE DUCUARA
EDGAR VILLANUEVA PRIETO
JENNIFER XIOMARA CÁCERES MAYORGA
JONATHAN MUÑOZ ARUAJO
JORGE IVAN SOLANILLA RODRIGUEZ
LAILY SALTAREN GARCIA
LUIS ERNESTO LONDOÑO
LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA
OLGA LUCIA MAYORGA CUBILLOS
MERCY HACDAY BARRIOS MURCIA
NUBIA BERMUDEZ VARON
VICTORIA ALEXANDRA ROJAS LOZANO

24 AUDITORES AUXILIARES

ALVARO GUILLERMO FLOREZ
ANA MARÍA DÍAZ RAMIREZ
ANDREA CAROLINA VARON POMAR
ASTRID YILENA VERA
BIBIANA FERNANDA LUGO NUÑEZ
CARLOS ALBERTO OLIVERA REINOSO
CAROL LILIANA FAJARDO GARCIA
CLAUDIA PATRICIA TORO NIÑO
ESTEFANIA SANCHEZ MARTINEZ
JAZMIN PINZÓN CARVAJAL
JUAN DAVID BARRETO RAMIREZ
LUZ NAHIMA GUTIERREZ CASTRO
MARGARITA JULIETH MINA PÉREZ
MORELY GARCÍA LEÓN
NATALIA BORJA LEON
ROSANA ESPERANZA PINZÓN ALVAREZ
SANDRA LILIAN MORALES BAQUIRO
SANDRA MAYERLI SAAVEDRA SALCEDO
SANDRA MILENA CASTELLANOS BERMÚDEZ
VIVIANA GRANADA CELIS
VIVIANA MOLINA ALVAREZ
YOLANDA MAHECHA SIERRA
WILMER MOLINA ALVAREZ
WILLIAM LOZANO BARRIOS

2. Informe

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 3 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad - SGC con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, los requisitos establecidos por la Universidad y los usuarios; así como la verificación de su implementación de manera eficaz, eficiente y efectiva.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría Interna inicia con la revisión documental del Mapa de procesos de la Universidad del Tolima y la emisión del correspondiente informe.

FORTALEZAS DETECTADAS

Gestión de la Planeación Institucional

- ✓ La articulación y convergencia el Plan de Mejoramiento Institucional y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, basado en los lineamientos del MEN y en la ruta de la Reacreditación institucional.
- ✓ Cumplimiento de las funciones establecidas para el Comité Institucional y Gestión de Desempeño – CIGCD, en la aplicación del Acuerdo del CSU No. 10 de marzo de 2022 (adopción estructura organizacional general) y su articulación con la modernización y rediseño organizacional.
- ✓ Desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional – SGC, se brindaron capacitaciones permanentes para: auditores, actualización mapa de riesgos, indicadores, redacción de no conformidades y acompañamiento al seguimiento de los planes operativos de las unidades académico-administrativas.
- ✓ Se evidencia la perseverancia y el compromiso ante los procesos importantes tales como la satisfacción al usuario, toda vez que a la fecha se logró adelantar un software DIGSAUT, el cual facilita conocer tanto las debilidades como las fortalezas de cada unidad académico administrativa, en pro de la mejora continua.
- ✓ Implementación del software denominado “Sistema de Información para la Gestión de la satisfacción de usuario de la Universidad del Tolima – SIGSAUT” del procedimiento de Satisfacción de Usuarios Información (medición, evaluación y análisis), que identifica debilidades y fortalezas de las unidades académico-administrativas en el marco de la mejora continua y el sistema de información institucional.

Gestión del Mejoramiento Continuo

- ✓ Identificación de los objetivos de calidad y articulación con los planes institucionales, por parte de los líderes del proceso.
- ✓ Equipos de trabajo articulados con amplio conocimiento de la política de calidad y del SGC.
- ✓ Continuo seguimiento a los procesos de calidad, a cargo de OPDI-SGC y comunicación de resultados para la mejora continua.
- ✓ Evidencia de optima organización documental de los procesos.
- ✓ Apropiación de recursos en el presupuesto de la vigencia 2022, para realización de auditorías y la capacitación en el SGC.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 4 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Verificación de realización de arqueos de caja menor.
- ✓ Publicación en la página web de la Universidad del Tolima, de los indicadores con sus resultados y análisis.
- ✓ Socialización de los resultados obtenidos en los indicadores con los líderes del proceso y Comités Operativos de Calidad.
- ✓ Seguimiento de las solicitudes y respuestas de los PQR, así como su origen o causa, y la publicación de estos informes en la página web de la Universidad del Tolima.
- ✓ Cualificación del talento humano de los auditores en auditorías internas de calidad.

Gestión Logística

- ✓ Competencia y compromiso del personal a cargo de este proceso para el logro y cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Eficacia de operatividad del grupo y el control operacional planteado dentro del proceso de gestión logística

Gestión Bibliotecaria

- ✓ Se evidencia el compromiso en las reuniones de jueves de calidad con la actualización del proceso y acciones de mejora en pro de contribuir a la política de calidad.
- ✓ Se ha fortalecido el servicio de capacitación para los usuarios de la sede Central y los CAT's.
- ✓ La líder del proceso y su equipo de colaboradores conocen el alcance del sistema de gestión de la calidad y como interviene el proceso Gestión Bibliotecaria en él.
- ✓ En tiempos de pandemia y atendiendo las necesidades del momento, se observó el compromiso para satisfacer la necesidad de los usuarios cumpliendo con el eje de excelencia académica y aún para la vigencia 2022 se mantiene las mejoras del servicio.
- ✓ Se presenta el avance de la adquisición de los sistemas de información KOHA y DSPACE – REDCOL, los cuales se encuentra en etapa precontractual.
- ✓ Se identificó que realizan el seguimiento a la percepción de los usuarios tomando desde allí oportunidades de mejora al proceso

Sistema de Gestión Ambiental

- ✓ El personal que está a cargo y labora en esta dependencia es competente y comprometido con el logro de los objetivos de este proceso.
- ✓ La operatividad del grupo y el control operacional planteado dentro del proceso de gestión ambiental es eficaz.
- ✓ Tanto el personal y estructura del proceso de gestión ambiental se encuentran listos para abordar las acciones faltantes para la concreción del sistema de gestión ambiental como parte del Sistema de Gestión Integral.

Investigación

- ✓ La reunión se dio mediada por Tics, con mediación híbrida con líder del proceso.
- ✓ Buena disposición y compromiso por parte del Líder del proceso y de los responsables de cada una de las áreas frente a la realización de la Auditoría interna, evidenciando la planeación en pro del buen desarrollo de esta.
- ✓ Fortalecimiento del conocimiento en cada uno de los participantes del equipo de trabajo; de la entrega oportuna, la buena organización y disponibilidad de la documentación.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 5 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Se evidencia manejo de información válida, por medio de las bases de datos organizadas en el Drive, lo que agiliza la consulta y accesibilidad a la información.
- ✓ Demuestran cultura de Calidad implementada, con propuestas de mejora en los procesos por parte de los integrantes, evidenciando la aplicación de métodos para valorar la pertinencia y la eficacia de los procedimientos enfocados en la planeación, articulación y la búsqueda de mejoramiento continuo.
- ✓ Se evidencia la gestión del líder del proceso, en busca de la agilidad en los procedimientos con un trabajo juicioso y realizando acciones de mejora que permitirán en un mediano plazo la materialización de los cambios a realizar como Vicerrectoría de Investigaciones.
- ✓ Se observa una iniciativa en la creación de herramientas para la generación de proyectos, planes y programas que le permitirán al proceso y por ende al sistema de gestión mejorar.
- ✓ Presentan la matriz de riesgos indicando que se ha revisado y se han implementado acciones para establecer los controles sobre los riesgos identificados y valorados, actualizando estos riesgos teniendo en cuenta la Pandemia y Post pandemia.
- ✓ Se evidencia la utilización de documentos en formatos y versiones correctas aprobadas en el Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con la Norma.
- ✓ Se evidencia el excelente tratamiento que se realiza, con los informes de Satisfacción de usuarios, analizando los resultados y tomando medidas para conservar la calificación por parte de los usuarios ya que refleja un valor superior a la meta propuesta en el Procedimiento.
- ✓ Se evidencia la actualización de los indicadores, el control de estos y las diferentes estrategias realizadas para el cumplimiento de la meta establecida.
- ✓ Se acogieron las recomendaciones hechas en la Auditoría Interna en revisión y actualización de procedimientos.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- ✓ Se resalta que el proceso de gestión de Seguridad y Salud del Trabajo se constituyó como un nuevo proceso dentro de los procesos de evaluación de la Universidad.
- ✓ Manejo a las nuevas disposiciones y retos en el marco de la pandemia, con la atención oportuna, capacitación, socialización, creación e implementación de estrategias en desarrollo de las medidas de bioseguridad y atención oportuna en la salud y seguridad del trabajo para todos los colaboradores de la Universidad.
- ✓ Los funcionarios hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua; desde la intervención en los diferentes procesos.
- ✓ Mediante Resolución número 0503 de 2022 del 02 de mayo de 2022, se designaron los Representantes por parte del empleador al Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo- COPASST de la Universidad del Tolima confirmado por las dos partes, objeto promover y vigilar las normas, reglamentos y demás disposiciones que tengan que ver con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en la Universidad, en busca de la reducción de los riesgos que puedan estar presentes en la ejecución de las actividades realizadas por los Colaboradores de la Institución.
- ✓ Mediante Resolución número 0570 de 2022 del 13 de mayo de 2022, se designaron los Representantes por parte del empleador al Comité de Convivencia Laboral y se integra el Comité por las dos partes, el cual identificará e intervendrá frente a los riesgos psicosociales en el trabajo causadas por el estrés ocupacional y acoso laboral.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 6 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Compromiso de la alta dirección en la asignación de recursos financieros para el desarrollo y cumplimiento de las acciones del proceso.

Gestión Jurídica y Contractual

- ✓ Puntualidad y disposición de la Líder del proceso y su equipo de Trabajo para la realización de la auditoría.
- ✓ Conocimiento de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Compromiso y liderazgo por parte de la líder del proceso y su equipo de trabajo en la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Se evidencia organización de la información y registros asociados al proceso (control de documentos)
- ✓ Existe un compromiso con el mejoramiento continuo, aplicación del ciclo PHVA y toma de acciones preventivas y de mejora en atención a los cambios que como consecuencia se presentaron durante la emergencia sanitaria debido al COVID-19, estas acciones se presentan en los requisitos del servicio, especialmente en la comunicación con sus Usuarios, Proveedores y Contratistas.
- ✓ Realizan la socialización, análisis y toma de medidas frente a los resultados de los informes de Satisfacción de los usuarios y reconocen la mejora del instrumento de medición.
- ✓ No de encontraron No Conformidades

Sistema de Gestión de la Calidad

- ✓ El líder del proceso mostró gran disposición y participación para la realización de la auditoría interna de calidad.
- ✓ Se evidencia organización de la información y registros asociados al proceso.
- ✓ Se tiene conocimiento de la normatividad asociada al proceso.
- ✓ Conocen el aporte desde su puesto de trabajo a la política de calidad y a los objetivos.
- ✓ Demuestran actitud hacia la mejora continua organizacional y de procesos.
- ✓ Están tomando acciones de mejora en el desarrollo de la matriz de riesgos.

Gestión de la Información y la Comunicación

- ✓ El equipo del Proceso de Gestión de la Información y la Comunicación actualizó sus procedimientos de acuerdo con la nueva estructura organizacional de la Institución.
- ✓ Como mejoramiento del proceso y en comparación con la pasada auditoría ya se encuentra dentro del proceso la Guía para el buen uso de redes sociales.
- ✓ Cuentan con un plan estratégico de comunicaciones 2022.
- ✓ Se encuentran trabajando en la actualización de los procedimientos de imagen institucional.
- ✓ El talento humano Comunicaciones e Imagen institucional ha tenido modificaciones en cuanto a aumento lo que permite evidenciar mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ El equipo del Archivo General adelanta la digitalización de la documentación institucional.
- ✓ Se encontró excelente disposición para la auditoría por parte de equipo auditado.

Gestión de Tecnologías de la Información

- ✓ Alto grado de compromiso e interés del líder y del personal relacionado con el desarrollo de los procesos,

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 7 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Proactividad de los integrantes en el momento de la auditoría interna.
- ✓ Entrega oportuna de los documentos en el proceso de la auditoría.
- ✓ La oficina cuenta con una persona que apoya los procesos de sistema de gestión de la calidad y su respectiva socialización.
- ✓ Conocimiento de los procesos

Extensión y proyección Social

- ✓ La líder del proceso (E) mostro disposición y participación para la realización de la auditoría interna de calidad.
- ✓ Puntualidad y disposición del equipo de trabajo del Proceso.
- ✓ Buen manejo y organización de la documentación de manera virtual y física, utilizando los procedimientos y formatos del SGC.
- ✓ Fortalecimiento de la comunicación con las partes interesadas a través de las herramientas mediadas por las TICS.
- ✓ Se evidencia una continua comunicación con las unidades académicas, para el socialización y enriquecimiento en sus procesos.

Gestión de Admisiones Registro y Control Académico

- ✓ Se reconoce el compromiso del equipo liderado por el Director La Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico de actualizar los instrumentos y documentos del proceso y procedimientos asociados.
- ✓ Para modernizar y mejorar la atención de usuarios se vienen diseñando estrategias que incluyen mejoras tecnológicas y en el paso a paso que modernizarán los procesos.
- ✓ Se reconocen las fallas del Sistema y están en la búsqueda de soluciones para minimizar fallas persistentes en los procedimientos.
- ✓ Se vienen realizando reuniones con diferentes programas para determinar las necesidades. Además de algunas reuniones con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para realizar una revisión detallada de la caracterización del proceso.

Gestión del Talento Humano

- ✓ El comité operativo de calidad del proceso de esta dependencia es competente y comprometido con el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Contribuyen al mejoramiento continuo del sistema con la actualización documental conforme a la normatividad legal vigente propia de su proceso.
- ✓ Dentro del plan de capacitación institucional se resalta el avance con respecto al año anterior y la evaluación y seguimiento realizado.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 8 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Gestión Financiera

- ✓ La participación activa del líder del proceso y representación de los funcionarios de las diferentes áreas que componen el proceso de Gestión de Desarrollo Humano permite una conversa efectiva dentro de la auditoria
- ✓ Frente a cada uno de los ítems presentados se recibieron las respuestas con sus respectivas evidencias
- ✓ Se hace mención del estado del plan de mejoramiento y los hallazgos CERRADOS
- ✓ Los funcionarios hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua; desde la intervención en los diferentes procesos.
- ✓ Soportan mejoramiento de los procesos en cuanto a pagos, atención de los usuarios con la automatización de varios procesos lo que los ha llevado a presentar un 98% de satisfacción del usuario
- ✓ Presentan avances y respuestas a los hallazgos encontrados en el 2021
- ✓ Cuentan con un Comité Financiero que asegura el uso controlados de los recursos generando confianza a las partes interesadas

Gestión del Desarrollo Humano

- ✓ La participación activa del líder del proceso y representación de los funcionarios de las diferentes áreas que componen el proceso de Gestión de Desarrollo Humano permite una conversa efectiva dentro de la auditoria.
- ✓ Frente a cada uno de los ítems presentados se recibieron las respuestas con sus respectivas evidencias
- ✓ Se hace mención del estado del plan de mejoramiento.
- ✓ Mapa de procesos, caracterización actualizados a 21 julio de 2022
- ✓ Los funcionarios hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua; desde la intervención en los diferentes procesos.
- ✓ Plan operativo proyectado a 10 años integrando las actuales políticas aprobadas de la UT desde Vicerrectoría de Desarrollo Humano
- ✓ Compromiso de la alta dirección en la asignación de recursos financieros para el desarrollo y cumplimiento de las acciones del proceso.

Formación:

Facultad de Ciencias

- ✓ Se evidencia compromiso por parte del líder del proceso y el equipo de trabajo, con excelente disposición y conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el aporte desde su proceso a la política de calidad y a los objetivos.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 9 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Se evidencia la planificación, interacción y control de sus actividades que conllevan a la mejora del proceso, mediante el seguimiento permanente al procedimiento de planificación, desarrollo y verificación de la labor académica.
- ✓ Implementación de estrategias para la mejora del proceso con relación a las gestiones que realizan para las prácticas de los estudiantes.
- ✓ Se evidencia organización de la información y registros asociados al proceso.
- ✓ Cuentan con canales de comunicación y divulgación efectivos con su equipo de trabajo y estudiantes.

Facultad de Ciencias de la Salud.

- ✓ El Decano y su equipo de trabajo conocen la importancia del SGC y lo aplican de conformidad a la norma.
- ✓ Se evidencia el compromiso y disposición de todo el equipo en atender el proceso de auditoría interna.
- ✓ Se evidencio organización de la documentación
- ✓ Se evidencia buena comunicación dentro del equipo de trabajo y con sus usuarios
- ✓ Se evidencia el manejo de los instrumentos de planeación como el Plan de desarrollo, Plan de acción y Plan operativo.
- ✓ Utilizan instrumentos de google drive para llevar un control sobre los compromisos y productos de cada uno de los docentes.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

- ✓ El decano y su equipo directivo reconocen el enfoque del SGC de la institución y se apropian del conocimiento interés y compromiso con los requisitos de la Norma; los resultados obtenidos los orientan a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua, interviniendo en todos los procesos aportándole al cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
- ✓ Implementan el uso de herramientas como Google Drive para el manejo y control de la información documentada.
- ✓ Fortalecen la comunicación con las partes interesadas a través de correos electrónicos, página institucional y grupos de WhatsApp.
- ✓ Reconocen el mapa de riesgos y la matriz de riesgos propios de los programas adscritos a la facultad y la toma de acciones de mejora para la atención de los mismos.
- ✓ Documentación de acciones de mejora implementadas, producto de procesos de autoevaluación internos.
- ✓ Excelente trabajo en equipo en el que se percibe la colaboración y el trabajo conjunto en pro de alcanzar el logro de los objetivos de la unidad académica.
- ✓ Realizan acciones preventivas, correctivas y de mejora en atención a los cambios que como consecuencia del aislamiento por la emergencia del COVID-19, se presentaron en los requisitos del servicio.
- ✓ Aunque los roles y responsabilidades respecto al seguimiento del cumplimiento académico de los docentes están asignados a cada jefe de departamento, se puede evidenciar mecanismos de evaluación y control del cumplimiento curricular de los directores de programa.
- ✓ Si bien institucionalmente durante los últimos dos últimos periodos académicos (A y B 2021) no se ha medido el nivel de satisfacción del usuario para el proceso de formación por

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 10 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

encontrarse en proceso de reingeniería, la Facultad, reconociendo la importancia que tienen estos ejercicios y la responsabilidad que le asiste, ha evaluado la percepción del servicio a partir de los resultados de la encuesta interna que los estudiantes diligenciaron al momento de solicitar el trámite de grado, lo cual, ha aportado al análisis e implementación de acciones de mejora y al cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Facultad de Ciencias Humanas y Artes

- ✓ Buena disposición y colaboración para la recepción de la auditoría por parte del equipo de trabajo y un alto grado de compromiso por parte del líder del proceso.
- ✓ El equipo de trabajo tiene conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el aporte desde su proceso a la política de calidad y los objetivos. Implementando una buena comunicación dentro del equipo de trabajo y con sus usuarios.
- ✓ Compromiso del líder y equipo de trabajo en realizar los cambios y ajustes necesarios para que el proceso refleje la eficiencia y eficacia en momentos de cambios inesperados, como los acaecidos en el 2021. Realizando identificación de los nuevos riesgos e implementación de controles como la Comisión Verificadora de Condiciones de Retorno a la prespecialidad durante el Semestre 2021 B. en la que participaron representantes de estudiantes y docentes para garantizar que se cumplan por parte de las directivas de la Institución, las condiciones requeridas en cada uno de los Comités Curriculares Ampliados para el retorno a clases seguro.
- ✓ Cuentan con una fuerte socialización de las actividades realizadas aprovechando los espacios dispuestos por la institución y fuera de ella en pro de la satisfacción de los estudiantes como lo son:
 - Formalización de la comunicación a través de circulares y correo electrónico corporativo de las dependencias de la universidad.
 - Creación del equipo de comunicaciones de la facultad.
 - Creación de la página Facebook de la facultad.
 - Creación del buzón código QR con el fin de que la comunidad académica pueda presentar sus sugerencias a la Facultad.
 - Actualización de la página web de la facultad.
- ✓ Generan una actitud colaborativa hacia la mejora continua organizacional y de procesos, a través del Acuerdo 053 de febrero de 2022, mediante el cual el Consejo de Facultad conforma el Comité de Autoevaluación y Acreditación de la Facultad de Ciencias Humanas y Artes. Garantizando el seguimiento a cada uno de los programas para verificar el cumplimiento de cronograma conforme a la necesidad de cada programa en relación con los compromisos institucionales y legales del decreto 1330 para obtención de renovación de registros calificados de los programas de pre grado y pos grado.
- ✓ Realizan la capacitación de su equipo de trabajo en finanzas, tecnología y herramientas encaminadas a la apropiación de la política de Género e inclusión y cumplir con sus objetivos, lo cual ha sido útil y de nota mayores impactos en la labor docente y en desempeño administrativo.
- ✓ Se evidencia organización de la información y registros asociados al proceso. Utilizando instrumentos de google drive para llevar un control sobre los compromisos y productos de cada programa.
- ✓ Seguimiento a los compromisos de los profesores de planta y catedráticos por parte de los Directores de departamento, conforme lo establecen los procedimientos del SGC.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 11 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Se evidencia el manejo de los instrumentos de planeación como el Plan de desarrollo, Plan de acción y Plan operativo

Facultad de Ingeniería Agronómica

- ✓ Disposición de los auditados para atender las actividades de la auditoría.
- ✓ Se evidencia el trabajo en equipo por parte de los docentes y funcionarios de la Facultad.
- ✓ La Facultad cuenta con reconocimiento y trayectoria en proceso académico y de gestión.
- ✓ Se evidencia el seguimiento a la planeación estratégica de la Facultad.

Facultad de Ingeniería Forestal

- ✓ Buena disposición de la decana y el equipo de trabajo frente a la realización de la auditoría interna.
- ✓ Se evidencio organización de la documentación.
- ✓ Se evidencia trabajo en equipo, compromiso y conocimiento del Sistema de gestión de calidad, por parte de la decana (E) y el equipo de trabajo, identifican de manera clara la interacción entre los diferentes procesos, como abordar los riesgos, las salidas no conformes y los indicadores del proceso de formación.
- ✓ Se evidencia planeación, la cual se refleja en el uso de las diferentes herramientas de gestión como, Plan de desarrollo, Plan de acción y Plan operativo.
- ✓ Mantienen comunicación por los diferentes canales de comunicación con el equipo de trabajo y sus usuarios.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

- ✓ Puntualidad y disposición del líder del proceso, así como del equipo de trabajo para la realización de la auditoría.
- ✓ Conocimiento de los documentos del SGC.
- ✓ Liderazgo y compromiso por parte del líder en la Planeación Estratégica (Plan de Desarrollo, Plan de Acción).
- ✓ Adecuada planificación, interacción y control de las actividades del proceso.
- ✓ Contribución del líder y equipo de trabajo al cumplimiento de la Política de Calidad
- ✓ Contribución del líder y equipo de trabajo al alcance de los objetivos de calidad
- ✓ Trazabilidad de los requerimientos de estudiantes y servicio No Conforme
- ✓ Uso de las TIC para el desarrollo de la labor académica y administrativa.
- ✓ Organización en la trazabilidad de la información de la creación y renovación de los programas académicos.
- ✓ Compromiso con el Mejoramiento Continuo en las actividades planificadas.

Facultad de Tecnologías

- ✓ Se evidencia la planificación, interacción y control de sus actividades que conllevan a la mejora del proceso, mediante al seguimiento permanente al procedimiento de planificación, desarrollo y verificación de la labor académica.
- ✓ Seguimiento a los compromisos de los profesores de planta y catedráticos por parte de los jefes de departamento, conforme lo establecen los procedimientos institucionales.
- ✓ Cuentan con canales de comunicación y divulgación efectivos.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 12 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ Se evidencia compromiso por parte del líder del proceso y el equipo de trabajo, con excelente disposición y conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Implementación de estrategias para la mejora del proceso con relación a las gestiones que realizan para las prácticas de los estudiantes.
- ✓ Implementación de herramienta a través de google drive para el seguimiento de la labor académica de los docentes de planta y catedráticos.

Facultad de Ciencias de la Educación

- ✓ Se evidencia la planificación, interacción y control de sus actividades que conllevan a la mejora del proceso, mediante al seguimiento permanente al procedimiento de planificación, desarrollo y verificación de la labor académica.
- ✓ Puntualidad y disposición del líder del Decano y su Equipo de Trabajo para la realización de la auditoria.
- ✓ Se destaca, gran número de eventos (Departamentales, Nacionales e Internacionales) realizados desde la facultad, que aportan reconocimientos y beneficios a la Universidad y a su comunidad Universitaria.
- ✓ Conocimiento y excelente manejo de los documentos del SGC.
- ✓ Cuentan con canales de comunicación y divulgación permanente, efectivos y comprometidos.
- ✓ Se evidencian estrategias que permiten la implementación de las prácticas de los estudiantes de forma efectiva.
- ✓ Liderazgo y compromiso por parte del líder en la Planeación Estratégica (Plan de Desarrollo de la Facultada, Plan de Acción, Plan Operativo).
- ✓ Adecuada planificación, interacción y control de las actividades de la Facultad.
- ✓ Aportes significativos de parte del líder y su equipo de trabajo al cumplimiento de la Política y los objetivos de Calidad.
- ✓ Contribución del líder y equipo de trabajo al alcance de los objetivos de calidad
- ✓ Trazabilidad de los requerimientos de estudiantes y servicios No Conforme
- ✓ Uso de las TIC de forma muy eficiente labor administrativa, mostrando orden y facilidad de manejo en los documentos y formatos de cada uno de los Programas de la Facultad.
- ✓ Implementación de herramienta a través de google drive para el seguimiento de la labor académica de los docentes de planta y catedráticos
- ✓ Implementación de estrategias para la mejora del proceso con relación a las gestiones que realizan para las prácticas de los estudiantes.
- ✓ Organización en la trazabilidad de la información de la creación y renovación de los programas académicos, debidamente organizados y actualizados.
- ✓ Compromiso con el Mejoramiento Continuo en las actividades planificadas.
- ✓ El Decano y su Equipo de trabajo, trabajan con responsabilidad y compromiso reflejando excelente trabajo en Equipo, y una ofreciendo formación integrada a sus estudiantes y toda la comunidad.

Instituto de Educación a Distancia – IDEAD

- ✓ Los integrantes del proceso auditado mostraron disposición y participación para la realización de la auditoría interna de calidad.
- ✓ Conocen el aporte desde su puesto de trabajo a la política de calidad y a los objetivos de la institución.
- ✓ Demuestran buena actitud hacia la mejora continua organizacional y de procesos.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 13 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

- ✓ El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo está en el proyecto de que la Universidad certifique en los temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo esta trabajando en convenios con La Estación, Comité de Cafeteros del Tolima, La gobernación del Tolima, la Fiscalía y colegios para apoyar en la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo está implementando el Consultorio de Riesgos Laborales, el cual opera desde febrero en las instalaciones del consultorio Jurídico de la Universidad.
- ✓ Están trabajando para poder ofertar la nueva especialización en Seguridad e higiene en el Ámbito Laboral.
- ✓ El Programa de Especialización en Gerencia de Proyectos reporta disminución de PQRS.

Formación – Vicerrectoría de Docencia

- ✓ Los integrantes del proceso auditado mostraron disposición y participación para la realización de la auditoría interna de calidad.
- ✓ Se tiene conocimiento de la normatividad asociada al proceso.
- ✓ Conocen con claridad sus amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades.
- ✓ Realizan trabajo en conjunto con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para articular el proceso de la asignación de salones, y ser más efectivos y eficientes en la ocupación de los espacios físicos, mediante la elaboración de una propuesta del plan desarrollo tecnológico, que ayude con este objetivo.
- ✓ Se evidencia una planificación organizada de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, en la efectividad de sus planes de mejoramiento.
- ✓ Programan reuniones mensuales con el equipo de trabajo de la Vicerrectoría de Docencia donde se trata temas de calidad y se analizan las actividades que soporta el proceso de formación.
- ✓ La oficina de Aseguramiento de la Calidad está construyendo estrategias que permitan tener una cultura de calidad institucional.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Gestión de la Planeación Institucional

- ✓ Se evidencia el compromiso en capacitar y crear conciencia en el personal de las unidades académico-administrativas, en cuanto al sistema de Gestión de la Calidad, como la capacitación de auditores, capacitación de la actualización mapa de riesgos, capacitación de redacción de no conformidades y acompañamiento al seguimiento de los planes operativos de las unidades académico-administrativas.
- ✓ Se evidencia la perseverancia y el compromiso ante los procesos importantes tales como la satisfacción al usuario, toda vez que a la fecha se logró adelantar un software DIGSAUT, el cual facilita conocer tanto las debilidades como las fortalezas de cada unidad académico administrativa, en pro de la mejora continua.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 14 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Gestión Logística

- ✓ Se indica la importancia de establecer de una manera más concisa la identificación de las posibles No Conformidades (NC) que comúnmente se presentan en cada uno de los servicios que se prestan desde la dependencia, y en consecuencia el posterior establecimiento del mecanismo de análisis causa efecto de esas NC.

Gestión del Mejoramiento Continuo

- ✓ Establecer estrategias para crear una cultura de calidad institucional dentro de su personal administrativo y docente.
- ✓ Hacer visible el trabajo que ha desarrollado la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, y la Oficina de Control Interno en el SGC.
- ✓ Una vez se haga reunión de Comité de Gestión de Desempeño, se recomienda que los líderes desescalen a sus equipos de trabajo las decisiones institucionales, para qué puede aportar al desarrollo de los planes institucionales.
- ✓ Hacer visible el informe de PQR que realiza la Oficina de Control Interno, el cual permitirá implementar acciones en el mapa de riesgos.
- ✓ Realizar mesas de trabajo no solo con los líderes de proceso, sino con el equipo de trabajo, para la socialización y búsquedas de mejora en los resultados obtenidos en PQR e indicadores.
- ✓ Establecer mecanismos tales como incluir en el contenido funcional de los empleos, la obligatoriedad y compromiso, para atender las acciones encaminadas al SCG (programa de auditorías y disponibilidad).
- ✓ Realizar la actualización de los procedimientos y formatos de la Oficina de Control Interno, en atención al cumplimiento y aplicación de la Resolución de Rectoría No. 0322 del 25 de marzo del 2022, en el marco de la implementación del Acuerdo Consejo Superior No. 010 del 24 de marzo de 2022 relacionado con la adopción Estructura Organizacional General de la Universidad del Tolima.

Gestión Bibliotecaria

- ✓ Se sugiere evaluar los formatos que tienen los procedimientos que actualmente se llevan en físico, con el fin de que estos formatos sean implementados de manera digital. Con ello se aportaría a la política de cero papeles y el uso eficiente de los recursos y mayor facilidad en el tratamiento de la información.

Sistema de Gestión Ambiental

- ✓ Aun cuando a nivel de matriz de riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad, se indicó algunos elementos de afectación desde lo ambiental, se indica la importancia de elaborar la matriz de identificación y análisis de las cuestiones externas e internas que afectan al proceso de gestión ambiental de una manera más específica para que la misma sirva de insumo para el diseño de la política ambiental y sus objetivos (requisito 4.1)
- ✓ En concordancia con el punto anterior, se sugiere el diseño de la matriz de partes interesadas donde se evidencia las necesidades y expectativas de las mismas (requisito 4.2), de una manera más clara y concisa, también como insumo a las actividades del sistema de gestión ambiental y concreción del Sistema de Gestión Integral.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 15 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Investigación

- ✓ Documentar las acciones de mejora de los proyectos encaminados ya que no se ven reflejados, se sugiere la incorporación al procedimiento y evidenciar en los formatos.
- ✓ Tener en cuenta las acciones de mejora propuestas en auditorías internas o externas anteriores.
- ✓ En la revisión aleatoria que se realizó a los documentos que corresponden a los diferentes procesos se evidencia organización de estos en las diferentes carpetas en drive, pero se debe mejorar su disposición con el fin de que sea más ágil su búsqueda en cualquier requerimiento.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- ✓ Consolidar en un solo Plan de mejoramiento los resultados de las Auditorías o seguimientos que realice la Universidad a través del Sistema de Gestión de Calidad, la ARL y autoevaluación del Ministerio de Trabajo.

Sistema de Gestión de la Calidad

- ✓ Establecer mecanismos para que en la programación de las capacitaciones y socializaciones del SGC, la participación de las partes interesadas sea la apropiada, ya que se evidencia en diferentes escenarios la poca afluencia de los funcionarios a las reuniones programadas.
- ✓ Determinar un cronograma que permita establecer y delimitar las fechas para las actualizaciones del SGC y su plena implementación en los procesos, teniendo en cuenta que la actualización de los documentos avanza, pero la implementación en los procesos no está ajustada en el tiempo.

Gestión de la Información y la Comunicación

- ✓ Documentar el proceso de comunicación de los actos administrativos.
- ✓ Culminar el trámite de expedición de la Política de Comunicaciones.

Gestión de Tecnologías de la Información

- ✓ Solicitar a la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional la evaluación de satisfacción de usuarios.
- ✓ Implementar la norma TIIER por gestión de datacenter
- ✓ Fortalecimiento del recurso Humano en los procedimientos de Gestión de Servidores y Procedimiento de Gestión de Aplicaciones.

Extensión y Proyección Social

- ✓ Realizar revisiones de los formatos del SGC que se encuentran en ejecución y trámite (control de documentos), específicamente en su legalización y firma, toda vez que al momento de hacer la verificación en el drive no contaba con todas las firmas en ese momento.
- ✓ La Dirección de Extensión y Proyección Social evidencia que en repetidas oportunidades a enviado a la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, en especial a los encargados del Sistema de la Gestión de Calidad, y ellos a su vez han

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 16 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

enviado la solicitud a la Oficina de Gestión Tecnológica la actualización de la página web, toda vez que se han realizado unos cambios en el proceso en cuanto a la caracterización, indicadores, y dependencias adscritas, teniendo en cuenta el acto administrativo número 010 del 24 de marzo de 2022 emanado por el Consejo Superior de la Universidad del Tolima, sin embargo, al momento de la auditoria aún no se han realizado estas actualizaciones por parte de las dependencias responsables.

Gestión de Admisiones Registro y Control Académico

- ✓ Con la actualización de los procedimientos y de los indicadores se tiene el insumo para la revisión de la caracterización del proceso, atención a los riesgos, atención al usuario, así como la documentación de las acciones de mejora que se implemente. Se recomienda solicitar el apoyo del Profesional de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.

Gestión del Talento Humano

- ✓ Actualización de la caracterización teniendo en cuenta la normatividad legal vigente.

Gestión Financiera

- ✓ Actualizar el Mapa de Riesgos y la caracterización atendiendo las nuevas dinámicas en reactivación económica por cuanto estas se encuentran con fecha mayo de 2020
- ✓ Actualizar las fichas técnicas del indicador por cuanto están con julio de 2017
- ✓ Determinar un día para institucionalizar el día de la calidad acorde a las áreas que atienden.

Gestión del Desarrollo Humano

- ✓ Fortalecer el canal con el IDEAD para ampliar la recolección de satisfacción de usuario.
- ✓ Actualizar las fichas técnicas del indicador por cuanto están con julio de 2017.

FORMACIÓN:

Facultad de Ciencias de la Salud.

- ✓ Se evidencia que el Formato Jornada laboral modalidad presencial código FO-P06-F01 está siendo utilizado en la versión 8, y en la página web de la Universidad desde el 4 de abril del 2022 está disponible la versión 9.
- ✓ Se evidencio el uso del Formato DO-P06-F25 V. 1, Informe de cumplimiento de la jornada laboral, el cual no se encuentra en ninguno de los procedimientos del proceso de Formación.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 17 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Facultad de Ingeniería Agronómica

- ✓ Realizar seguimiento a los planes de Mejoramiento con base en las Resoluciones de Acreditación de los programas de Ingeniería Agronómica y Agroindustrial, utilizando las herramientas que la Universidad ofrece para su ejecución.
- ✓ Documentar de manera gradual, los nueve laboratorios que están a cargo de la Facultad de Ingeniería Agronómica.
- ✓ Actualizar periódicamente la página de contenido de la Facultad.
- ✓ Identificar los servicios que prestan los laboratorios: Ecología de Suelos, Ecoagricultura, Agrociencia en su página de contenido en el sitio web como medio de comunicación a los grupos de interés y de valor.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

- ✓ Se evidencia conocimiento del Mapa de Riesgos del proceso y su contribución a mitigar los impactos que pueden llegar a materializarse. Sin embargo, se sugiere la participación activa en la construcción del mapa, en articulación con el líder del proceso de formación.
- ✓ Se evidencia acciones internas que contribuyen a la valoración de la satisfacción de usuarios. Sin embargo, se sugiere articular con el líder del proceso de formación la evaluación general del proceso.

Facultad de Ciencias de la Educación

- ✓ Se evidencian actividades internas que reflejan la medición de la satisfacción de usuarios. Sin embargo, se requiere vincular al líder del proceso de formación para lograr desarrollar este ejercicio desde el SGC, respondiendo a la norma NTC 9001: 2015; cómo se desarrolla en todos los Procesos.

Instituto de Educación a Distancia – IDEAD

- ✓ Documentar todas las reuniones, que se realicen dentro del Instituto de Educación a Distancia; así sea de carácter informativo.

Formación – Vicerrectoría de Docencia

- ✓ Establecer estrategias que permitan la entrega oportuna de la información por parte de las unidades académicas.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 18 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

NO CONFORMIDADES	
No.	DESCRIPCIÓN
01	<p>La información documentada requerida debe estar disponible e idónea para su uso, donde y cuando se necesite, incumpliendo el requisito 7.5.3.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias</p> <p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisada la caracterización del proceso, se evidencia que no es un documento idóneo para su uso donde y cuando se necesite, toda vez que está desactualizada al no detallar la realidad actual del proceso (ciclo de mejoramiento, recursos, documentos asociados, requisitos aplicables, indicadores).
02	<p>La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición, incumpliendo el numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias</p> <p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso determino tres indicadores para evaluar el desempeño y la eficacia del mismo, para el primer y segundo trimestre del 2022 no se tienen calculados indicadores. <p>Gestión de Admisiones Registro y Control Académico</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso determino el indicador de Satisfacción Usuarios, el cual no da sido medido durante los semestres A y B 2021.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 19 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

03	<p>Requisitos de la organización.</p> <p>Evidencias</p> <p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Al revisar la Matriz de identificación de requisitos legales, se encontró desactualizada, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento de requisitos legales, código ST-P10. ✓ No se evidencio las inspecciones de áreas y centros de trabajo, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento Inspecciones de Seguridad, código ST- P11. ✓ No se evidencia el análisis de las oportunidades de mejora definidas en los procesos de auditoria externa e interna del 2021 ni las acciones de mejora realizadas en el semestre B de 2021 y semestre A 2022, como lo establece el procedimiento de auditoria internas MC-P01. ✓ El Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro del programa de gestión de peligros se evidenció que no se tiene elaborado los programas y planes mencionados en el documento, incumpliendo con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, código ST-M01.
04	<p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, incumpliendo del requisito 9.1.2: satisfacción del cliente.</p> <p>Evidencias</p> <p>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se evidencio el nivel de satisfacción de los usuarios, incumpliendo con el procedimiento satisfacción del usuario, código GC-P05 y la satisfacción del Cliente.
05	<p>La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC, incumpliendo el requisito 4.1</p> <p>Evidencias</p> <p>Gestión de la Información y la Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se tiene actualizado el mapa de riesgos lo cual imposibilita realizar el seguimiento a factores internos y externos que puedan afectar el proceso

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 20 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

06	<p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, incumpliendo el requisito 8.5.1 inciso a.</p> <p>Evidencias Gestión de la Información y la Comunicación ✓ No se cumple con el Manual para la elaboración de documentos (GC-M04) que indica que se debe dejar evidencia de las reuniones en el formato Acta de reunión GC-M04-F04.</p>
07	<p>La organización debe “Mantener información documentadas para apoyar la operación de sus procesos”, incumpliendo el Numeral 4.4.2</p> <p>Evidencias Gestión de Admisiones Registro y Control Académico No se evidenció la actualización de los procedimientos que documentan el proceso, donde también se incluya lo definido en la Resolución de Rectoría No. 0322 del 25 de marzo del 2022, en el marco de la implementación del Acuerdo Consejo Superior No. 010 del 24 de marzo de 2022 relacionado con la adopción Estructura Organizacional General de la Universidad del Tolima.</p>
<p>Reporte de No conformidades: No. NO CONFORMIDADES 7 Nota: Se anexan los registros de reporte de No Conformidades.</p>	

3. Conclusiones:

(Concepto respecto a si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva)

Se determina que el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, además es conforme con todos los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015; los requisitos legales y los requisitos establecidos por la Universidad.

Por tanto, debe atender a las oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas frente a las No Conformidades encontradas.

Observaciones:

- No existe desescalamiento de la información estratégica de las vicerrectorías a

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 21 de 21
		Código: GC-P03-F04
		Versión: 09
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

las unidades adscritas.

- Debilidad manifiesta en el procedimiento de las practicas académicas por las siguientes razones: falta de recursos necesarios para la ejecución de las practicas; falta de planeación y organización en la programación de transporte (vehículos y cantidad de estudiante permitida); el giro del valor de la práctica no se está realizando de manera oportuna. Se identifica la necesidad de hacer una revisión a fondo, por parte del Líder del Proceso de Formación.
- Se identificó la necesidad de elaborar un reglamento para el manejo de los programas de posgrados, definiendo criterios académicos en relación con los trabajos de grado.
- Todos los documentos del SGC, deben ser descargados del Mapa de procesos actualizado que se encuentra disponible en el link: <http://administrativos.ut.edu.co/sistema-de-gestion-integrado.html>
- Socializar la política de inclusión para el desarrollo de las actividades de formación.
- Realizar los procedimientos de inducción y entrega de cargos, cuando se surtan vinculaciones o cambios de cargos al interior de las Unidades Académicas y Administrativas.
- Institucionalizar el día de la calidad a nivel institucional, donde se realice eventos que motiven a los funcionarios de la importancia del SGC y del aseguramiento de la calidad.
- Retomar los Comités Operativos de Calidad por proceso, teniendo en cuenta el **Artículo Octavo, Resolución 1158 de 2006.**