

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA			
1.2. SITIO WEB: www.ut.edu.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Barrio Altos de Santa Helena, Ibagué, Tolima, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en la modalidad presencial y en la modalidad a distancia, en áreas de ciencias básicas, ciencias humanas, ciencias de la educación, ciencias económicas y administrativas, ciencias agropecuarias, ciencias de la salud, ingenierías y arquitectura. Prestación de servicios en el Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX) de análisis químico de suelos y físicos (textura y densidad) aguas, fertilizantes y material vegetal.			
Design, development and offer of services of high education in the levels of university degree, post university degree and continued education, in the modality in person and in the modality distantly, in áreas of basics sciences, human sciences, sciences of the education, economic and administrative sciences, agricultural (farming) sciences, sciences of the health engineering's and architect. Services provider in the Laboratory Extension Services (LASEREX) of Chemical and physical analysis of soil (texture and density) water, fertilizers and plant materials.			
1.5. CÓDIGO IAF: 37			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN, ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Julio César Rodríguez Acosta		
Cargo:	Jefe oficina desarrollo institucional		
Correo electrónico	odi@ut.edu.co		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
☐ Inicial o de Otorgamiento ☒ Seguimiento ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria ☐ Actualización ☐ Migración (aplica para ISO 45001)			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☒		
Auditoría combinada: Si ☐ No ☒		
Auditoría integrada: Si ☐ No ☒		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapas 1 (Si aplica)	No aplica	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-11-28	0.5
Auditoría remota	2020-12-14 al 17	4.0
Auditoría en sitio	No aplica	NA
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Dalí Bautista León	
Auditor	No asignado	
Experto Técnico	No asignado	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER289437	
Fecha de aprobación inicial	2014-01-29	
Fecha de próximo vencimiento:	2023-01-28	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables. 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe. 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: No aplica.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si ☐ No ☒
- 3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si ☒ No ☐ NA ☐

Se verifico la aplicación del requisitos de diseño y desarrollo en el Instituto de Educación a Distancia para la Maestría en Pedagogía de la Literatura
- 3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si ☒ No ☐

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

La Universidad está vigilada por el Ministerio de Educación Nacional. La universidad del Tolima no cuenta con licencia de funcionamiento por su naturaleza jurídica la cual es un ente universitario autónomo, de carácter estatal u oficial, del orden departamental, creado por la ordenanza No. 005 de 1945, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera y patrimonio independiente.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si ☐ No ☒

En caso afirmativo, cuáles: No aplica.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si ☐ No ☐ NA ☒

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si ☒ No ☐ NA ☐

Proceso de origen externo:

Servicios de vigilancia

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si ☐ No ☒ En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si ☐ No ☒

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si ☐ No ☐ NA ☒

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si ☐ No ☐ NA ☒

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
----	--	---	---------------------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	norma y la evidencia del incumplimiento)		Si/No
1	No conformidad: La organización no determina, proporciona ni mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio. Requisito: 7.1.4 Evidencia: El archivo de hojas de vida de estudiantes ubicado en las áreas del proceso de Gestión de admisiones, registro y control académico no cuenta con las condiciones para preservar estos registros, se observa techos sin protección, cableado expuesto y no se controla temperatura ni humedad.	Corrección: Registro fotográfico del cambio de las piezas averiadas. Evidencia: Se evidencia el plan de mantenimiento con las actividades programadas. Se evidencia registro de actividades de mantenimiento ejecutadas y verificación de su eficacia.	SI
2	No conformidad: Para el control de la información documentada, la organización no aborda las actividades de control de cambios (control de versiones). Requisito: 7.5.3.2. c Evidencia: El grupo auditor recibió de la Universidad la caracterización del proceso gestión logística en versión 6 de mayo de 2017. En la auditoría realizada a este proceso los auditados contaban con la caracterización en versión 7 de agosto de 2019.	Corrección: Se evidencia circular No. 03 enviada. Acción correctiva: Se evidencia de nueva versión del procedimiento en página web Se evidencian actas de reunión para la sensibilización y socialización. Se evidencia seguimiento y control de las versiones actualizadas.	SI
3	No conformidad: El programa de auditorías internas no incluye los métodos de auditoría ni la elaboración de informes. Requisito: 9.2.2. a Evidencia: Programa de auditorías internas de calidad correspondiente a 2019.	Corrección: Se evidencia nuevo formato de programa de auditoría. Acción correctiva: Se evidencia el ajuste de los métodos de auditoría y elaboración de informes. Se evidencia la socialización	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

		Se evidencia la aplicación del nuevo formato de programa de auditoría	
4	No conformidad: Las entradas de la revisión por la dirección no incluyen consideraciones sobre: Los cambios en las cuestiones externas e internas, la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes ni el desempeño de proveedores externos. Requisito: 9.3.2 Evidencia: Informe de revisión por la dirección de fecha 2019-10-09.	Corrección: Se evidencia el informe ajustado de revisión por la dirección. Acción correctiva: Se evidencia nueva versión del formato de informe de revisión por la dirección. Se evidencia acta de reunión Se evidencia informe de revisión por la dirección para el año 2020.	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

1. La documentación del sistema de gestión de la calidad por medio de las caracterizaciones, procedimientos y formatos para el registro de las actividades y logro de los objetivos de los procesos administrativos y misionales.
2. Los logros del proceso de investigación incluidos los productos de investigación porque demuestran el logro del objetivo de la Universidad con respecto a formar y fortalecer investigadores de último nivel académico con capacidad para incidir y contribuir en los logros científicos, tecnológicos y productivos del sector agrícola, pecuario, forestal y agroindustrial colombiano.
3. La variedad de los programas y centros de extensión social de la Universidad del Tolima porque contribuyen a la interacción e integración de la universidad con su entorno local, regional y nacional para el intercambio permanente entre el conocimiento de la academia, los saberes y las necesidades de las partes interesadas.
4. La implementación de la norma ISO 17025 en el laboratorio de servicios de extensión (LASEREX) porque permitirá asegurar la confiabilidad de los ensayos y análisis realizados.
5. La aceleración del uso de herramientas tecnológicas y la capacitación brindada para manejarlas al personal Docente y administrativo de la Universidad porque ha permitido adaptarse rápidamente a la situación de pandemia presentada durante el año 2020.
6. Las Actividades para la contratación de proveedores de bienes y servicios y los resultados del desempeño de proveedores lo que ha permitido asegurar la calidad de estos bienes y servicios.

4.2 Oportunidades de mejora

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

1. En el reporte de revisión por la dirección incluir los datos consolidados de los cambios en las cuestiones internas y externas, las salidas no conformes, las correcciones, acciones correctivas y acciones de mejora tomadas.
2. Generar un listado consolidado de los auditores internos el cual haga referencia a la educación, formación, experiencia y resultados de evaluaciones de los auditados.
3. La actualización del procedimiento de control de servicio no conforme a control de salidas no conformes con el fin de ampliar el alcance al control de otras salidas, como por ejemplo información, en los procesos misionales.
4. La formalización en la plataforma documental del formato en Excel de lista de chequeo de la presentación de proyectos de investigación.
5. La inclusión en el plan de capacitación de la temática de conceptos básicos y estructura del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 dirigido al personal Docente.
6. Para la capacitación suministrada al personal Docente de la universidad, se recomienda establecer un instrumento documental que permita registrar la contribución para la Universidad de estas capacitaciones.
7. Revisar el riesgo de evaluación docente en el proceso de Gestión de Talento Humano para evaluar las razones por las cuales el riesgo pasa de alto a extremo (casilla de riesgo residual), ni no fuera un error entonces emprender las acciones correspondientes.
8. Revisar la meta del indicador de cobertura de la capacitación en biblioteca de manera que correspondan los datos de resultado con la meta fijada.
9. La revisión de los rangos de evaluación de los proveedores de manera que se cuente con un margen más estricto de seguimiento.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Desde enero a octubre de 2020 se han presentado 208 quejas	Mal servicio de la plataforma Solicitud de devolución de dinero	Cada queja ha sido analizada y se han generado las respuestas pertinentes.
Desde enero a octubre de 2020 se han presentado 181 reclamos	Fallas en el proceso de inscripción Situaciones de Covid	Cada reclamo ha sido analizado y se han generado las respuestas pertinentes.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica.

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. No aplica.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si ☐ No ☒

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si ☒ No ☐

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si ☒ No ☐.

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	4	7.1.4, 7.5.3.2 c, 9.2.2., 9.3.2
1ª de seguimiento del ciclo	0	No aplican
2ª de seguimiento del ciclo	No aplican	No aplican
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplican	No aplican

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si ☐ No ☒

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La organización cuenta con procedimiento de auditoría interna.

Se establece un programa de auditoría el cual incluye la gestión de riesgo y oportunidades para la auditoría

Se establece un plan de auditoría por proceso.

Se establecen listas de verificación por proceso las cuales contienen los requisitos a auditar.

Se genera un informe de auditoría por cada proceso y unidad académica

Se genera un informe consolidado el cual incluye las no conformidades detectadas.

Se generan las respectivas acciones y se registran en el formato plan de mejoramiento por proceso.

Para los auditores se llevan actividades de capacitación y actualización.

Se evidencia que el proceso de auditoría interna es confiable.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

La última revisión por la dirección se realizó en octubre 27 de 2020, incluye las siguientes entradas:

Acciones de las revisiones por la dirección previas.

Cambios en las cuestiones externas e internas.

Desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad

Seguimiento a la satisfacción del cliente

Seguimiento a los objetivos de la calidad

Desempeño de procesos y conformidad del servicio

No conformidad y acción correctiva

Resultados de auditoría

Desempeño de proveedores

Eficacia para abordar riesgos y oportunidades

Adecuación de recursos

Oportunidades de mejora

Las salidas se enfocan a la mejora e incluyen la necesidad de cambios y recursos.

Por la información contenida en la revisión por la dirección y las salidas se considera que esta actividad se enfoca en la mejora continua.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si ☒ No ☐

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?

Si ☒ No ☐ NA ☐.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si ☐ No ☒ NA ☐

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc...)?

Si ☒ No ☐.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI ☐ NO ☒

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI ☐ NO ☒

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	No aplica	No aplica	No aplica
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	No aplica	No aplica	No aplica
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	No aplica	No aplica	No aplica

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dalí Bautista León	Fecha	2020
	12	18

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización