

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 1 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

1. Información General

FECHA: 15 al 18 de mayo de 2018		LUGAR: Universidad del Tolima
PROCESO AUDITADO	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima	
PERSONAS AUDITADAS	JULIO CESAR RODRIGUEZ ACOSTA NIDIA YURANI PRIETO ARANGO JHON JAIRO MENDEZ ARTEAGA ETHEL MARGARITA CARVAJAL B. HERMEL ALFONSO HUERTAS A. LORENA BONILLA COFFLES YOLANDA ACOSTA ANGARITA HENRY RENGIFO SANCHEZ GLORIA YOLANDA OSPINA PACHECO FABIAN MAURICIO LAUTERO BERNAL ENRIQUE ALIRIO ORTIZ GUIZA WILLIAM ANDRES VÁSQUEZ DIANA PAOLA VARGAS DELGADILLO CARLOS OMAR PATIÑO TORRES CARLOS EDUARDO MONTEALEGRE H. HERNANDO CARVAJAL MORALES ANDRES FELIPE VELASQUEZ MOSQUERA JAIRO RICARDO MORA DELGADO LUIS ALFREDO LOZANO BOTACHE JUAN CARLOS FERRERO OTERO BEATRIZ EUGENIA JAIMES PEREZ CARLOS ARTURO GAMBO BOBADILLA	
AUDITOR LÍDER	JORGE IVAN SOLANILLA RODRÍGUEZ IVONNE ANGELIS PALMA FERNANDEZ RAMIRO QUINTERO GARCIA CLAUDIA PATRICIA CLAVIJO	
AUDITOR AUXILIAR	No Aplica para esta auditoría	

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 2 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

2. Informe

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las Normas NTCGP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015, con los requisitos establecidos por la Universidad y los usuarios, así como verificar que este se implementa y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría Interna a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima.

FORTALEZAS DETECTADAS

Gestión de la Planeación Institucional

- Puntualidad y disposición del equipo de trabajo y del líder del proceso.
- Conocimiento de la NTCGP 1000 Y NTC ISO 9001.
- Los documentos que se encuentran físicos y virtuales los cuales soportan el SGC, reposan en correcta disposición para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad.
- Se muestra planificación, seguimiento y control de las actividades que se desarrollan.
- Son destinados recursos para la implementación del SGC.
- Se observa estudio, análisis y propuesta de un nuevo modelo de procesos documentado para la modernización administrativa.
- Al analizar el procedimiento de satisfacción del usuario MC-P04, se observa la coherencia y organización de la documentación.

Gestión de la Comunicación

- Buena disposición de los auditados.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Compromiso de los funcionarios
- Se tiene claridad frente a los factores internos y externos pertinentes para la prestación del servicio.
- Se viene adelantando por parte de la dirección de la Universidad y con la coordinación del proceso de la definición de la estrategia de comunicación de la Universidad.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 3 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

FORTALEZAS DETECTADAS

Gestión Bibliotecaria

- El líder y los responsables y vinculados al proceso reconocen el enfoque del SGC de la institución y hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con los requisitos; el aporte de valor desde éste proceso de soporte a los procesos misionales del sistema; el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua basada en una medición adecuada y objetiva; y el aporte desde su puesto de trabajo a la política de calidad y a los objetivos.
- La planificación del proceso orientada a dar respuesta a las necesidades del entorno y sus partes interesadas, resaltando entre algunos de sus proyectos la Biblioteca 24/7, el fortalecimiento de tecnología para la prestación del servicio y el desarrollo de una política de inclusión para los usuarios con discapacidad visual y auditiva.
- Se propician espacios y mecanismos diversos de comunicación interna en cada uno de los procedimientos para la coordinación y ejecución de las actividades.
- La definición de acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios.
- La actualización de los riesgos del proceso y la toma de acciones para la mitigación de los mismos.
- Compromiso para cumplir las metas propuestas en los indicadores y mejorar la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Gestión del Mejoramiento Continuo

- Puntualidad y disposición del equipo de trabajo y del líder del Proceso.
- El Líder del proceso tiene buen manejo de la Norma.
- Se evidencia un equipo de trabajo fuerte y con excelente conocimiento sobre el SGC
- Se visualiza trazabilidad de los documentos que soportan el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad
- Se evidencia la planificación, seguimiento y control de las actividades que se desarrollan.
- Se observa estudio, análisis y propuesta de un nuevo modelo de procesos documentado para la modernización administrativa.
- Al analizar el procedimiento de satisfacción del usuario MC-P04, se observa la coherencia y organización de la documentación.

Gestión de Bienes y Servicios

- Compromiso de los líderes del proceso con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificación de elementos del contexto que pueden afectar la prestación del servicio y las partes interesadas del proceso, tales como la normatividad Interna y externa y las solicitudes por órdenes de compra para la adquisición de bienes, las encuestas de satisfacción y la evaluación a proveedores.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 4 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

FORTALEZAS DETECTADAS

- La elaboración y presentación de la propuesta de procedimiento para el manejo de la caja menor.
- La elaboración y presentación del nuevo estatuto de contratación, donde se incluya la reglamentación de adquisición de bienes por órdenes de compra.

Gestión del Talento Humano

- Buena disposición y colaboración para la recepción de la auditoría por parte del equipo auditado con la participación de la líder y todo su equipo de trabajo.
- Compromiso de la líder del proceso y el equipo de trabajo en realizar los cambios y ajustes necesarios para que el proceso refleje la eficacia suficiente para la prestación de los servicios en procura de mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dieron cumplimiento al plan de mejoramiento de la última auditoría.

Gestión Financiera

- Buena disposición de los auditados.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Compromiso de los funcionarios.
- Actualmente el proceso está trabajando en la implementación de las normas de información financiera - NIF.
- Se está trabajando en coordinación con la Oficina de Desarrollo Institucional, para la destinación de los recursos de una manera eficiente y eficaz.

Gestión Logística

- Conocimiento, interés y compromiso con los requisitos y componentes del SGC por parte del líder.
- Puntualidad, disposición y participación en el ejercicio de auditoría interna de calidad por parte de todos los miembros del equipo de trabajo vinculado al proceso.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se propician espacios y mecanismos frecuentes de comunicación interna en cada uno de los procedimientos para la coordinación y ejecución de las actividades.
- A pesar de la disminución en rubros asignados en el presupuesto para la prestación de los servicios, a partir de la gestión y optimización de recursos se han garantizado y mantenido los mismos dentro del SGC.

Gestión Documental

- Compromiso de las profesionales del proceso.
- Procesos de planificación para la prestación del servicio mediante el diagnóstico integral de los archivos de la Universidad; la elaboración de la matriz DOFA para el proceso y el Plan Operativo Anual.



FORTALEZAS DETECTADAS

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso, mediante visitas y seguimiento a planes de mejoramiento; indicador transferencias documentales.

Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico

- Buena disposición de los auditados.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Compromiso de los funcionarios.
- Se está implementado todo su proceso para realizarlos sin solicitar ningún tipo de documento en físico, política de cero papel.

Gestión de Desarrollo Humano

- Buena actitud y disposición en la auditoría del equipo de trabajo de la Vicerrectoría de Desarrollo Humano.
- Se evidencia el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Oportunidad en la entrega de la información solicitada a cada una de las peticiones del auditor.

Investigación

- Hay 97 de grupos de investigación, de los cuales 59 están reconocidos por COLCIENCIAS: 50 categorizados, 28 avalados por la Universidad, 6 grupos reconocidos y 13 grupos en procesos de validación.
- El Consejo Académico, dio la apertura a la convocatoria No. 002 de 2017, para aval de semilleros de investigación, la cual permitió el reconocimiento institucional a 51 semilleros de investigación, sumado a 8 semilleros que tenían el cronograma vigente; de esta manera, se logró regularizar un total de 59 semilleros de investigación.
- El aporte al documento de condiciones iniciales para el proceso de acreditación institucional y el posicionamiento de la universidad a nivel local regional y nacional en investigación.
- Se evidencia planeación y ejecución de las acciones consagradas en el plan de mejoramiento.
- Se evidencia conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se evidencia seguimiento a la matriz de riesgo del proceso.

Proyección Social

- Se evidencia el reconocimiento del enfoque del SGC de la institución y el conocimiento, interés y compromiso con los requisitos; el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua basada en una medición adecuada y objetiva; y el aporte que desde su puesto de trabajo hace el líder y los diferentes equipos de trabajo al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.



FORTALEZAS DETECTADAS

- Aunque en el proceso participan diferentes y diversas unidades que ofertan servicios de extensión, se evidencia trabajo en equipo para mejorar el proceso aportando a la eficacia al sistema de gestión de la Universidad.
- Se tiene una clara identificación de los usuarios potenciales; internos y externos en el proceso y en las unidades participantes.
- Implementación de proyectos para la mejora de la calidad en la prestación del servicio tales como la implementación de plataforma virtual, convenio con la universidad de Cambridge.

FORMACIÓN

Facultad de Ciencias Básicas

- La decana y personal directivo de la facultad, reconocen el enfoque del SGC de la Institución y evidencian su interés y compromiso con el cumplimiento de los requisitos y el logro de resultados orientados a la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.
- Atención y comunicación efectiva ante requerimientos de los usuarios del servicio.
- La acreditación del programa de biología (pregrado) y de uno de sus programas de posgrado (Maestría en Ciencias Biológicas).

Facultad de Ingeniería Agronómica

- Disposición del equipo de trabajo al momento de la auditoría.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

- El documento del proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación del programa de Economía.
- La unidad académica realizó el análisis interno para elaborar su plan de acción 2018.
- Definición de perfiles de los docentes de cátedra Facultad.
- Estudios de diagnóstico de los Programas académicos.
- Se evidencia conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Facultad de Tecnologías

- El decano y equipo directivo de la facultad reconocen el enfoque del SGC de la institución y hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con los requisitos, para la mejora continua.
- La planificación de la prestación del servicio orientada a dar respuesta a las necesidades del entorno y las partes interesadas, resaltando la integración del programa tecnología en dibujo arquitectónico y de ingeniería a escenarios nacionales relacionados con otras facultades y el sector construcción (mesa misión ASOBIM Colombia) y en el área de gestión de proyectos de la construcción- (mesa sectorial para la construcción Colombia - liderada por el SENA, EPM, CAMACOL,

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 7 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

FORTALEZAS DETECTADAS

Sociedad Colombiana de Arquitectos, Sociedad Colombiana de Ingenieros, ACOFI, Consejo Profesional de Arquitectura y Afines).

- Utilización de diversos canales para una eficiente comunicación con los usuarios.
- Revisión y ajuste de la estructura curricular del programa de Tecnología en Dibujo Arquitectónico de acuerdo a un análisis del contexto desde el sector productivo, para hacer el programa realmente competitivo.
- Proyección del programa de tecnología en dibujo arquitectónico y de ingeniería hacia la acreditación nacional e internacional.
- Proyección de la apertura de nuevos programas como especializaciones técnicas.
- Análisis de las prácticas para justificación y aprobación, orientado a la optimización de los recursos.
- Elaboración e implementación de un instrumento interno de evaluación de las prácticas académicas, que ha servido de insumo en el proceso de evaluación semestral para su aprobación.

Facultad de Ciencias de la Educación

- Disposición del decano y el equipo de trabajo para la atención de la auditoría.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

- El documento del proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Definición de perfiles de los docentes de cátedra la Facultad.
- Estudios de diagnóstico de los Programas académicos.
- Se evidencia conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Facultad de Ingeniería Forestal

- El Decano y equipo directivo vinculado al proceso reconocen el enfoque del SGC de la institución y hacen evidente la apropiación, conocimiento, interés y compromiso con los requisitos; con el logro de resultados orientados a la eficiencia en la gestión del proceso y la mejora continua.
- Atención y comunicación efectiva ante requerimientos de los usuarios del servicio.
- La acreditación del programa de ingeniera forestal (pregrado) y de uno de sus programas de posgrado Maestría en Planificación y Manejo Ambiental de Cuencas Hidrográficas
- Seguimiento claro a los compromisos de los profesores de planta y catedráticos por parte de los jefes de departamento, conforme lo establecen los procedimientos institucionales.
- Seguimiento al cumplimiento de las actividades realizadas en los laboratorios adscritos a la unidad académica.
- Propuesta de la nueva estructura curricular del programa en la cual se evidencia el análisis de las necesidades del contexto y la apuesta por la modificación del modelo

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 8 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

FORTALEZAS DETECTADAS

pedagógico con miras a la acreditación institucional.

- Adecuado análisis y evaluación de las prácticas académicas para su aprobación, propendiendo por el cumplimiento curricular previsto y la optimización de los recursos tanto económicos como de tiempo de estudiantes y docentes.
- Implementación de herramientas como el Google Drive para el manejo y control de la información documentada del proceso y para el fortalecimiento de la comunicación con la parte interesada.

Facultad de Ciencias de la Salud

- Disposición del equipo de trabajo al momento de la auditoría.
- Los programas de Medicina y enfermería se encuentran acreditados.

Facultad de Ciencias Humanas y Artes

- El documento del proceso de autoevaluación para la renovación de la acreditación del programa de Comunicación Social – Periodismo.
- Definición de perfiles de los docentes de cátedra la Facultad.
- Estudios de diagnóstico de los Programas académicos.
- Se evidencia conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Instituto de Educación a Distancia - IDEAD

- Los documentos de los procesos de autoevaluación para la acreditación de los programas de Licenciatura en Educación Infantil; Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental y Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana, que contribuyen al proceso de acreditación institucional.
- Definición de perfiles de los docentes de cátedra del IDEAD.
- Estudios de diagnóstico de los Programas académicos.
- Se evidencia conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Gestión de la Planeación Institucional

- Diligenciar en su totalidad las actas de calidad

Gestión de la Comunicación

- Fortalecer la interacción que debe existir desde el proceso con todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad.

Gestión Bibliotecaria

- Dar cumplimiento a las acciones de mejora identificadas y definidas para el logro de las metas de los indicadores del proceso.
- Ajustar aquellos formatos y registros que por su propósito y contenido lo requieren.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 9 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Gestión de Bienes y Servicios

- Establecer criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores relacionados con la especificidad de cada bien o servicio, con el fin de lograr mayor objetividad en el ejercicio y determinar el cumplimiento frente a las especificaciones técnicas aplicables y propias según sea la adquisición realizada.

Gestión del Talento Humano

- Actualizar procedimientos: TH-P01 Selección y Vinculación de Personal Administrativo (versión 07 del 14 de mayo de 2013) y TH-P08 Elaboración de Nómina de Sueldos y Primas (versión 03 de diciembre 02 de 2008).
- En el indicador evaluación del desempeño falta el soporte respectivo en el SGC.
- Realizar la socialización de los resultados de satisfacción de los usuarios, donde se pueden buscar oportunidades de mejora con el equipo de trabajo.
- Empoderamiento de todo el equipo de trabajo de los 15 procedimientos y los 5 instructivos documentados en el proceso de Gestión del Talento Humano.

Gestión Logística

- A partir de la evaluación y análisis de los PQRD,s y considerando que la evidencia está vinculada a inconformidades por demora en el servicio de apertura y/o condiciones de las aulas para labor académica y préstamo de equipos es necesario realizar acciones para reducir las mismas.

Gestión Documental

- Mayor compromiso por parte de la líder del proceso para la atención de las actividades propias del mismo, incluidas las auditorías internas de calidad.
- Apropiarse de la política de calidad del SGC y de su relación con los objetivos y los roles y responsabilidades.
- Mayor apropiación de la responsabilidad que tiene en la evaluación de la satisfacción del usuario y del análisis de la información.

Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico

- Comunicación permanente con la oficina de gestión tecnológica para la interacción que existe entre los diferentes procesos y procedimientos entre las dos dependencias.

Gestión de Desarrollo Humano

- Incentivar a los funcionarios y partes interesadas estableciendo estrategias para el cumplimiento del diligenciamiento de los formularios, descargándolos desde la página del SGC y no fotocopiar versiones desactualizadas.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Investigación

- Para los cuatro indicadores propuestos, se debe realizar el análisis y anexar los soportes respectivos en la plataforma del SGC.

Proyección Social

- Definir estrategias e indicadores que permitan determinar el impacto de las actividades ejecutadas en cada una de las unidades
- Definir riesgos específicos para cada una de las unidades vinculadas al proceso, ya que estos están dados de manera muy general.

Realizar un mejor análisis de la información de la encuesta de satisfacción de usuarios en todas las unidades adscritas al proceso.

FORMACIÓN

Facultad de Ciencias Básicas

- Plasmar en un plan operativo por programa, las actividades que se evidencia se realizan en el desarrollo del semestre académico, pero que, al no estar plasmadas en un documento de planificación, dificulta su identificación y posterior seguimiento para la medición de la efectividad de las acciones.
- Mayor apropiación de la responsabilidad que tiene en la evaluación de la satisfacción del usuario y del análisis de la información.
- Aun cuando los roles y responsabilidades respecto al seguimiento al cumplimiento docente están dados para el jefe del departamento, se pueden establecer mecanismos de evaluación y control del cumplimiento curricular desde los programas.

Facultad de Ingeniería Agronómica

- La alta dirección debe garantizar los mecanismos y procedimiento para hacer más efectiva la compra de insumos que garanticen el debido cumplimiento de los procesos.
- Control y seguimiento por parte de la ODI en el procedimiento Control de Servicio no Conforme.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

- Tener en cuenta los informes de satisfacción de los usuarios en los comités curriculares de los programas para el respectivo análisis y acciones de mejora.
- Todas las direcciones de programa deben contar con el documento de seguimiento a graduados.
- PEP terminado en primer proceso sin presentar al Comité Central de Currículo de los programas de Negocios Internacionales y Administración de Empresas.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 11 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Facultad de Tecnologías

- Documentar las acciones de mejora implementadas en el formato establecido en el Sistema de Gestión de Calidad MC-P02-F07
- Dinamizar el comité de autoevaluación del programa de Tecnología en Dibujo Arquitectónico y de Ingeniería
- Mayor apropiación de la responsabilidad que tiene en la evaluación de la satisfacción del usuario y del análisis de la información.

Facultad de Ciencias de la Educación

- Control del registro de información relacionada con los estudiantes.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

- Tener en cuenta los informes de satisfacción de los usuarios en los comités curriculares de los programas para el respectivo análisis y acciones de mejora.
- Todas las direcciones de programa deben contar con el documento de seguimiento a graduados.

Facultad de Ingeniería Forestal

- Aun cuando se evidencia el trabajo y los logros alcanzados en el análisis curricular del programa, se hace necesario la recopilación de la información y su registro en las actas de comité curricular, tal como lo establece el procedimiento de lineamientos curriculares FO-P02.

Facultad de Ciencias de la Salud

- La alta dirección debe garantizar los mecanismos y procedimiento para hacer más efectiva la compra de insumos que garanticen el debido cumplimiento de los procesos
- Canalizar actividades de control y seguimiento por parte de la ODI en el procedimiento Control de Servicio no Conforme.

Facultad de Ciencias Humanas y Artes

- Tener en cuenta los informes de satisfacción de los usuarios en los comités curriculares de los programas para el respectivo análisis y acciones de mejora.
- Todas las direcciones de programa deben contar con el documento de seguimiento a graduados.
- PEP terminado en primer proceso sin presentar al Comité Central de Currículo de los programas de Comunicación Social – Periodismo y Ciencia Política.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 12 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Instituto de Educación a Distancia

- Tener en cuenta los informes de satisfacción de los usuarios en los comités curriculares de los programas para el respectivo análisis y acciones de mejora.
- Todas las direcciones de programa deben contar con el documento de seguimiento a graduados.
- PEP terminado en primer proceso sin presentar al Comité Central de Currículo de los programas de Ingeniería de Sistemas; Tecnología en Gestión de Base de Datos y Licenciatura en Educación Artística.

NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN
1.	<p>No se tiene actualizada la información documentada incumpliendo con el numeral 7.5.2 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia</p> <p><u>Gestión de la Comunicación:</u> Se tiene documentado el procedimiento Gestión de la Comunicación y la Proyección Institucional, código GC-P01, el cual tiene establecido el formato Solicitud para Comunicaciones, Imagen y Eventos Institucionales, código GC-P01-F01, el cual no se está utilizando. El procedimiento, Publicación y Actualización de Contenidos en el Sitio Web GC-P02, no se lleva a cabo, incumpliendo con el numeral 4.2 de la NTCGP 1000:2009 y el numeral 7.5.1 de la NTCISO 9001:2015.</p> <p><u>Gestión de Admisiones Registro y Control Académico.</u> Se tiene documentado el procedimiento RA-P01, Inscripción, Admisión y Matricula de Alumnos Nuevos de Pregrado, en el cual se tiene establecido el formato RA-P01-F01, Reporte Inscritos – Sem, el cual no corresponde al presentado para el semestre A del 2018, incumpliendo con el numeral 4.2 de la NTCGP 1000:2009 y el numeral 7.5.1 de la NTCISO 9001:2015.</p> <p><u>Facultad de Ingeniería Agronómica – programa de agronomía</u> Se tiene documentado el procedimiento FO-P02, Determinación de Lineamientos Curriculares, en el cual se tiene establecido el formato FO-P02-F01, Acta comité Curricular, evidenciando que en programa de Ingeniería Agronómica no se está utilizando, incumpliendo con el numeral 4.2 de la NTCGP 1000:2009 y el numeral 7.5.1 de la NTCISO 9001:2015.</p>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 13 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

NO CONFORMIDADES	
No.	DESCRIPCIÓN
2.	<p>No se realiza medición de los procesos incumpliendo con lo establecido en el numeral 9.1 seguimiento, análisis y evaluación de procesos de la NTC ISO 9001:2015 y el numeral 8.2.3 seguimiento y medición de procesos de la NTCGP 1000: 2009.</p> <p>Evidencia</p> <p><u>Procesos Gestión del Talento Humano.</u> En la plataforma el indicador impacto de la evaluación docente del proceso de Gestión de Talento se encuentra desactualizado.</p>
3	<p>Se están utilizando versiones diferentes a las aprobadas en el Sistema de Gestión de Calidad, (control de documentos). Incumpliendo los requisitos 4.2.3 de la NTC GP 1000:2009. y 7.5.2 de la ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia</p> <p><u>Gestión Bibliotecaria</u> El 22/02/2018 se realizó un proceso de descarte, aun cuando el procedimiento indica que "Separa de la colección el material bibliográfico cuyo mal estado físico es evidente y lo relaciona en el formato GB-P01-F04, Relación de Material Bibliográfico por Estado Físico". Este formato no existe en los procedimientos publicados y la relación de los libros se realizó en el formato evaluación de las colecciones de libros GB-P01-F02 V-07.</p>
4	<p>No se controlan los registros de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000: 2009 y 7.5.3. de la ISO 9001:2015</p> <p>Evidencia:</p> <p><u>Gestión Bibliotecaria</u> El formato cooperación interbibliotecaria GB-P03-F02, no están diligenciado en su totalidad los campos con información necesaria para el seguimiento.</p> <p><u>Formación - Facultad de Tecnologías- Departamento de Topografía.</u> Revisada la documentación del departamento de topografía se evidencia que en las reuniones del departamento se está dejando acta en formato DO_P02-F01, el cual no corresponde a la información documentada en el SGC.</p>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 14 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

NO CONFORMIDADES	
No.	DESCRIPCIÓN
5	<p>No se evidencia la realización ni la programación de eliminaciones documentales del archivo general, incumpliendo lo establecido en el procedimiento para la administración de los archivos GD-P01.</p> <p>Evidencia:</p> <p><u>Gestión Documental</u> Para el año 2017 y 2018 no se encontró programación o evidencia de realización de las eliminaciones documentales del Archivo General, que como lo establece el procedimiento se debe realizar anualmente.</p>
6	<p>El Comité Curricular del programa de Biología no se centra en el diseño o rediseño curricular permanente del programa, con lo cual se garantice la actualización de los planes de estudio y de sus componentes curriculares, incumpliendo lo establecido en el procedimiento determinación de lineamientos curriculares FO-P02 y su normatividad asociada.</p> <p>Evidencia:</p> <p><u>Formación – Facultad de Ciencias Básicas – Programa de Biología</u> Revisadas las actas del comité curricular del programa de biología del semestre B-2017 y A-2018 se evidencia que este se ha centrado en procesos operativos ligados al estudio de casos estudiantiles.</p>
7	<p>No se realiza una adecuada verificación al cumplimiento de la carga académica asignada a los profesores catedráticos, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Planificación, Desarrollo y Verificación de la Labor Académica PO-P06.</p> <p>Evidencia:</p> <p><u>Formación Facultad de Ciencias Básicas – Departamento de Biología</u> Revisada la asignación académica del profesor catedrático Leonardo Ospina, adscrito al departamento de Biología para el semestre B-2017, de las dos asignaturas asignadas para orientar en el programa de Biología, no se evidenció la entrega de los registros de clase FO-P06-F09, ni del informe de actividades FO-P06-F05, insumos necesarios para realizar seguimiento y la verificación del cumplimiento de las actividades programadas.</p>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD INFORME DE AUDITORÍA	Página 15 de 15
		Código: MC-P01-F05
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

NO CONFORMIDADES	
No.	DESCRIPCIÓN
	<u>Formación Facultad de Tecnologías- Departamento de Topografía</u> Revisada la carga académica asignada para el semestre B-2017 en la asignatura Dibujo Topográfico, se evidencia la entrega del registro de clases FO-P06-F09, hasta semana 11 siendo este un programa de 16 semanas, insumo necesario para realizar seguimiento y la verificación del cumplimiento de las actividades programadas.
8	No se realiza una adecuada verificación al cumplimiento de la jornada laboral asignada a los profesores de planta, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Planificación, Desarrollo y Verificación de la Labor Académica PO-P06. Evidencia: <u>Formación- Facultad de Tecnologías-Departamento de Topografía.</u> Revisada la jornada laboral del profesor de planta Cesar Pantoja para el semestre B-2017, no se evidencia la entrega del informe cumplimiento jornada laboral profesores de planta FO-P06-F04, insumo necesario para realizar seguimiento y la verificación del cumplimiento de las actividades programadas. No se evidencia la elaboración y entrega del informe de desempeño de cumplimiento de la jornada laboral, del departamento de topografía semestre B-2017.
Reporte de No conformidades: No. NO CONFORMIDADES <u>_8_</u> Nota: Se anexan los registros de reporte de No Conformidades.	

3. Conclusiones: El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima es conveniente dado que está alineado con la misión y visión de la Institución, la política de calidad y los objetivos de calidad, por cuanto se establecen acciones continuas de mejora en aras de la satisfacción de los usuarios, mediante un uso adecuado y óptimo de los recursos.

El Sistema de Gestión es eficaz porque se realizan las actividades planificadas y se alcanzan resultados; es eficiente por cuanto se hace un adecuado uso de los recursos para el desarrollo de las actividades; y según los indicadores definidos tiene un nivel de efectividad del 83%.

Sin embargo y de acuerdo a los resultados obtenidos en el ciclo de auditoría interna, presenta incumplimiento con respecto a algunos requisitos de la norma y la institución, las cuales requieren de la toma de acciones correctivas.