Made with <3 with
APEXOfficePrint
(Dev Cred)

Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.

icontec

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

icontec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

1.2. SITIO WEB: http://www.ut.edu.co/

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Barrio Altos de Santa Helena Ibagué, Tolima, Colombia

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

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 areas 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 34 , CS 32-0,CS 37-0

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	JULIO CESAR RODRIGUEZ ACOSTA
Cargo:	JEFE OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correo electrónico:	dcf@ut.edu.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

Seguimiento

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del	2023-08-09	0.5

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

plan		
Auditoria remota	NA	0
Auditoria en sitio	2023-08-22, 23, 24	4

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	SANDRA LILIANA BECERRA LONDOÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	MARTHA LILIANA BERNAL ISO 9001:2015
Experto Técnico	N/A
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER289437
Fecha de aprobación inicial	2014-01-29
Fecha de próximo vencimiento:	2025-10-13

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

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?

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

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

El requisito de diseño fue evaluado en:Licenciatura en educación artística. Fundamentos musicales. IV semestre. Modalidad a distancia.Micro currículo- Plan de clase. Estructura temática. Reporte de notas.Maestría en Gerencia del Talento Humano Modalidad Presencial.Pregrado en Historia--Modalidad Presencial.

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

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. Se realizó validación de los registros calificados de

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

los programas de la universidad.

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

Cambio en líderes de los procesos de planeación y desarrollo institucional, gestión logística y gestión del talento humano.

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?

NA

3.16. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

El servicio tercerizado corresponde a la vigilancia de la Universidad.

3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

NA

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

No

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

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?

No

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

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.

NA

Durante la auditoría de renovación del año 2022, no se presentaron no conformidades.

3.22. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

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.

.

La consolidación estratégica a través de políticas que dan cuenta del compromiso frente a los ejes del plan de desarrollo, con enfoque humano y diferencial, la transformación curricular de los programas, la cualificación docente, el fortalecimiento del eje ambiental, del desarrollo humano, la diversidad y la internacionalización. Se observa, alineación estratégica con el plan rectoral.

El acatamiento de las oportunidades de mejora de la auditoria anterior, lo que permite avanzar en la maduración del sistema proporcionando una evaluación con enfoque de valor agregado.

Los cambios de líderes en algunos procesos, que dan cuenta de la pertinencia en la reubicación de perfiles que han favorecido el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y observan engranaje entre los equipos para el alcance de las metas estratégicas de la rectoría.

La mejora en la satisfacción del cliente con una tendencia creciente anual, lo que denota trabajo de sensibilización en la participación, trabajo de los comités operativos, impacto de las mejoras significativas en infraestructura y mejoramiento continuo.

La proyección de adquisición de un desarrollo propio para el manejo del sistema de gestión de calidad, alineando los equipos de calidad de la Universidad. De igual forma, las cuarenta y cuatro reuniones de avance a la fecha, en la búsqueda de centralización, preservación y mejor manejo de la información.

El robusto análisis de contexto con la participación de los diferentes niveles de la Universidad. Denota alineación con el riesgo estratégico mejorado que utilizando la metodología la gestión pública se articula con el plan estratégico de desarrollo- PED.

El respaldo institucional a la política de extensión y proyección social, con articulación a cada unidad académica, con una metodología que permite visualizar las acciones concretas para desarrollar el plan de acción con sus proyectos y los escenarios de derechos humanos y agenda 20-30 con los compromisos frente a los ODS. Se observa el trabajo por la transformación a proyectos permanentes con impacto sostenible. Por otra parte, el fortalecimiento del seguimiento a los graduados con miras a la generación de datos que den cuenta del impacto externo y la consolidación de la política de graduados en articulación con los ejes de la Universidad.

El Laboratorio sonoro tu radio, como eje de creación y divulgación de conocimiento de la Universidad del Tolima, como una apuesta por el aprovechamiento de la articulación con la escuela para dar a conocer a la Universidad a través de las emisoras los acompañan en la producción de piezas comunicativas en diferentes áreas del conocimiento escolar fortaleciendo además, la experticia comunicativa. De igual forma, la apuesta por la continuidad de los proyectos en sinergia con los Consejos de Facultad y la conversión a proyectos permanentes por adopción de las instituciones educativas.

Investigación. Por la continuidad de los proyectos, pasando a un segundo y tercer nivel, por la participación de estudiantes de la Universidad del Tolima en la expedición a la Antártida, las 14 nuevas de especies descubiertas en la región por los grupo de investigación, 6 vegetales 7 animales y un parásito, el proceso de indexación de 4 revistas, nuevas líneas de investigación, por estar certificados a nivel nacional en formadores de bioética, la participación en el programa “Hablemos de ciencia, el seguimiento riguroso de los proyectos, la publicación de artículo en la revista Oxford sobre derechos de auditor (caso Escalona, año 2019), 101 grupo

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

de investigación, 773 productos de impacto, porque representa el compromiso, la experiencia y conocimiento del equipo de trabajo.

El contar con un laboratorio de café certificado, porque permite prestar los servicios a los agricultores de la región y demás partes interesadas.

Por la inversión en una nueva plataforma para proyectos (eje financiero, particularmente), porque facilitará la gestión a los responsables y el control.

Admisiones, Registro, Matrículas. La organización y uso de plataformas para el proceso, porque agiliza las actividades y se garantiza el cumplimiento de los requisitos de los Estudiantes.

Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX).La elaboración del convenio interinstitucional con Agustín Codazzi para capacitación y apoyo para la acreditación 17025, porque permitirá una prestación del servicio bajo este esquema clave para laboratorios.

El proyecto permanente de "Olimpiadas regionales de matemáticas" que busca vincular a las instituciones educativas de la ruralidad con introducción de lo virtual, fortaleciendo el pensamiento lógico-matemático en el marco de las olimpiadas internacionales. La intención es que redunde en los resultados académicos del área de matemáticas e internamente articule el eje de investigación, la docencia y la proyección social.

La articulación de los indicadores de aseguramiento de la calidad, estratégicos y de la calidad que permite la trazabilidad y la medición de impactos. Se avanza en la alineación estratégica.

El diseño de programas tecnológicos del IDEAD bajo el marco nacional de cualificación MNC del MEN, para fortalecimiento de la ruralidad y de sus comunidades.

La licenciatura en educación artística con una mirada formadora, inclusiva, empática frente a los desafíos de la sociedad. De igual forma, la gestión del conocimiento con el dispositivo transductor para la sociedad enseñanza de personas sordas con aporte social de impacto y en la investigación. Se observan experiencias exitosas que reflejan los resultados de aprendizaje y crecimiento del programa en la línea de tiempo.

Maestría en Gerencia del Talento Humano. Las acciones de apoyo para el desarrollo de los proyectos de investigación jalonando los trabajos de grado para su graduación en los tiempos establecidos; creación de mesas temáticas para fortalecer la investigación, convenio con El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP para la realización de la maestría, la flexibilización de requisitos para estudiantes que hacen parte del comité curricular, las alianzas con grandes grupos del sector productivo para generar planes de mejoramiento como aporte a su apertura, actualización de los perfiles docentes, el enfoque estratégico y al talento humano. Se observa seguimiento, trazabilidad en el desarrollo del plan de estudios y control en la prestación del servicio.

Pregrado en Historia-Modalidad Presencial. La visibilización nacional e internacional de la facultad, los convenios empresariales y universitarios, la realización de eventos académicos, la suficiencia docente, el aumento del número de publicaciones, la movilidad académica internacional que propenden mantenimiento del programa en la línea de tiempo.

Gestión del Talento Humano. La continua actualización del plan de capacitación institucional, la apuesta por la elaboración de la política de gestión del talento humano, la apertura para escuchar la voz del cliente interno y externo, la migración de las historias laborales a repositorios digitales, la focalización de las necesidades de capacitación con su medición de impacto, la mejora en la cobertura de personas capacitadas, la agilidad

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

documental, el robustecimiento de bases de datos. Que observan la atención de las oportunidades de mejora, la mejora continua y nuevas perspectivas de gestión del cambio.

Gestión del Desarrollo Humano. El avance en la implementación progresiva de las políticas de bienestar, la promoción de la salud, la política de inclusión y diversidad, (vinculación de dos intérpretes en la institución, creación de espacios de inclusión), la conformación del cabildo indígena universitario, la caracterización de la población universitaria, la política de unidad de género, la vinculación de personal especializado para la atención diferencial e inclusiva y la creación de la política ambiental, con apropiación presupuestal, así como, la propuesta de la política cultural, atendiendo la exigencia de acreditación institucional. De igual forma, la orientación para el aprovechamiento del tiempo libre y aporte social por parte de los entrenamientos, todas ellas, dando cuenta del robustecimiento permanente del proceso y del equipo de trabajo que recoge y materializa la voz del cliente, piensan y actúan con enfoque humano y se alinea con las exigencias del contexto actual.

El laboratorio de yoga y meditación para el fortalecimiento espiritual y mental de los estudiantes y partes interesadas, la vinculación de una psiquiatra para los estudiantes, la alianza para orientación espiritual en pro de la salud mental de la comunidad educativa, contribuyendo a la mitigación del riesgo psicosocial estudiantil y proporcionando factores de apoyo para el control y manejo de las emociones.

La adquisición del software para envío masivo de los correos

Sistema de Gestión de la Calidad. La actualización del procedimiento de satisfacción del usuario y el avance en criterios de calificación. Se observa acuciosidad, disciplina y análisis de datos de los resultados por parte de la profesional responsable. De igual forma, se observa el trabajo juicioso del líder de calidad que se desenvuelve en el lenguaje de la mejora continua, con apoyo incondicional a los procesos y apertura al cambio. En este proceso, se resalta la asertividad en el cambio del perfil de la Jefatura de planeación, que impacta la oportunidad y la materialización de acciones necesarias para la gestión estratégica.

La armonización de los controles del riesgo con las acciones de los planes de acción, en línea con el plan de desarrollo, lo que permite realizar seguimiento y evaluación de la eficacia en concordancia con el Balanced score Card y el procedimiento actualizado.

El engranaje de la auditoria interna, que a través del trabajo en equipo permite un ejercicio riguroso para la revisión del sistema de gestión de calidad. Se observa inversión de recursos en la formación y actualización permanente del equipo. La realización de la auditoria interna impacta con 60 auditores abarcando el 100% de los procesos, generando toma de conciencia, una mirada más exhaustiva y apertura para la mejora.

Gestión logística. Las mejoras visibles en la infraestructura, los habladores por televisión, las jornadas de mantenimiento general, la mejora de los auditorios, en fachadas y salas, la profundización en las condiciones de orden y aseo, las facilidades para los miembros de la comunidad con movilidad reducida, el re parcheo de vías que dan cuenta de los esfuerzos de la Universidad, mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, el liderazgo de la coordinación y del equipo de responsables por favorecer el ambiente para la operación de los procesos. Se observa la ejecución de acciones de impacto y eficiencia en los cambios realizados.

La articulación del plan de acción, eje No 6, que contempla el plan de mantenimiento al campus, con inclusión de todas las sedes de la región, con enfoque de sostenibilidad. Es evidente la destinación de recursos para inversión y priorización de acciones.

Por otra parte, la institucionalización de los jueves de calidad para la mejora, análisis y ajustes en los procedimientos y requisitos legales, que impacta directamente en el aumento de la satisfacción del cliente y reducción del número de quejas, mejora en el comportamiento de los indicadores.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se resalta fortalecimiento en el acompañamiento a los accidentes de trabajo, la mayor presencia en las secciones académicas, el fortalecimiento del equipo de

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

brigadistas, los avances en el PESV en coordinación con el área logística. Se observa trabajo en equipo en la apuesta por señalizar los parqueaderos, la realización de los exámenes médicos ocupacionales y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para el 100% de la población, incluyendo a los docentes catedráticos, así como, el fomento de actividades pedagógicas para la toma de conciencia. El trabajo de este equipo, es modelo de compromiso.

4.2. Oportunidades de mejora

.

Revisión por la dirección. Es importante que en las salidas de la revisión por la dirección se presenten las grandes decisiones de la Universidad, sin limitarlo a la norma evaluada o al sistema de gestión de calidad en alineación y concordancia con el plan estratégico de desarrollo y el plan de acción anual. La invitación es a que la articulación entre estas herramientas estratégicas se visualice en la lectura de esta carta de navegación que se adopta como herramienta estratégica en la que intervienen los jefes de los procesos.

Salida no conforme. Es necesario, identificar en dónde se corrige, registra y subsana cada desviación. Por ejemplo, matrices de seguimiento y semáforos, más allá de la generalidad de los documentos que evidencian las acciones realizadas. . De igual forma, fortalecer la apropiación de la salida no conforme como herramienta de control para las desviaciones en el proceso de formación. De igual forma, identificar en los procesos de apoyo las desviaciones que pueden afectar o entorpecer la prestación del servicio.

Licenciatura en Educación Artística-modalidad a distancia. Es pertinente unificar los criterios para realizar seguimiento y trazabilidad al desarrollo de las temáticas en las aulas de clase, especialmente fortaleciendo la documentación, en los cambios en las didácticas, en las variables que se deben verificar. Es necesario combinar lo cualitativo con lo cuantitativo para el análisis de datos. Sería provechoso, que tanto el líder como el proceso adopten al sistema de gestión de calidad y sus herramientas como parte de su quehacer.

Maestría en gerencia del talento humano. Fortaleciendo su gestión, es importante formalizar los grupos de WhatsApp como medios formales de comunicación y soporte de las evidencias de trazabilidad y de las orientaciones generales, articulado con el plan de comunicación institucional.

Pregrado en Historia-Modalidad Presencial**.** Fortalecer las medidas de trazabilidad de los registros que dan cuenta del desarrollo del micro currículo y de las clases, aumentando la confianza en que se cumple con los requisitos de la facultad y del programa y que redundan en la calidad y la satisfacción del cliente.

Gestión del Talento Humano. En el cronograma de capacitaciones 2023/ plan de capacitación institucional, es eficiente, incluir el objetivo, la población a la que va dirigida y el objetivo. A partir de esto, se identifica la forma de evaluación de la eficacia y los mecanismos de lectura de la adherencia.

Análisis de datos. Es importante, mejorar el análisis de datos resultante de la medición de los indicadores para identificar puntos de debilidad, formas de preguntar, resultados frente al objetivo planteado y considerar, superar la meta planteada.

Considerar la articulación de los planes de capacitación permitiendo la sinergia e inclusión de las demás dependencias por ejemplo, docencia, SG SST, bienestar, talento humano, biblioteca. Se trata de tener el radar de control, unificar criterios, favorecer simplificación de procesos, entre otros. Esta medida debería ser gestada entre los líderes de los procesos involucrados.

Gestión del Desarrollo Humano. Planificación del cambio. A partir de los puntos comunes de las políticas institucionales en que se identifican los aspectos transversales y los aspectos comunes, se establezcan

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

criterios para la planificación del cambio, las metas en el decenio, las acciones previas para mitigarlo y se establezcan los impactos que se generan en los procesos misionales y afectan los transversales, de una manera escalonada y de la mano con el plan de acción y PED, mapa de indicadores, líneas de acción. Lo anterior, en una apuesta permanente con el grupo de planeación.

La afectación en el cumplimiento de los indicadores por cuestiones específicas como que la sala de lactancia no tiene definido el espacio para su instalación, debería ser llevada al riesgo o visto como una acción preventiva, así como, articular la mejora en tiempo real para los indicadores en riesgo. El sistema de gestión es primeramente preventivo y no reactivo para el plan operativo y el plan de acción. Es importante, revisar la pertinencia de las metas y en coordinación con planeación encontrar puntos comunes en que se evite castigar el sistema de gestión.

Sistema de Gestión de la Calidad. Encuesta de satisfacción. Para aumentar la objetividad en la muestra de encuestas de satisfacción, es necesario establecer mecanismos informativos, de publicidad y pedagógicos para el diligenciamiento de las encuestas. Sería buena práctica, homologar el requisito al existente para la evaluación docente y establecerlo como requisito para la matrícula. Este mecanismo favorece además, al aseguramiento de la calidad y los requisitos de acreditación.

Por otra parte, es imprescindible revisar la cantidad de preguntas y la forma cómo se pregunta que de acuerdo con el contexto actual invita a ser versátiles y prácticos para obtener resultados válidos, además de escalas valorativas y variables dinámicas.

Establecer criterios para generar un plan de mejoramiento por proceso, especialmente mapeando los aspectos deficientes, profundizando en el análisis de datos por ejemplo, con mesas de trabajo por equipos, grupos focales, etc. En igual sentido, realizar seguimiento desde el sistema de gestión de calidad.

Autonomía para la mejora. Es de crecimiento y en pro de la madurez del sistema de gestión de calidad, que se fomente la independencia, autonomía y responsabilidad de los líderes de los procesos en la documentación, gestión de hallazgos por desviaciones y mejora continua, en la que el área de gestión de calidad provea las herramientas y acompañe, evitando cruzar la línea de asumir las tareas propias de su liderazgo de proceso.

Programa de auditoria. Para seguir avanzando, enunciar los cambios que se han presentado en el contexto y las no conformidades repetitivas con las que el auditor podría agudizar su experticia en el desarrollo del ejercicio.

Informe de auditoría. En la redacción de los hallazgos, es de provecho, afinar la identificación de los requisitos con los numerales y literales para facilitar la identificación de la desviación, el análisis de causas y la formulación del plan de acción.

Gestión Logística. Aprovechar el talento de los desarrolladores informáticos y/o las intenciones del plan de desarrollo de la Universidad para la construcción de una herramienta integrada que permita el seguimiento y control del mantenimiento, gestión de tickets, control de vehículos, hojas de vida y control de aseo. Podría articularse con algún proyecto de grado o como parte gestión de conocimiento.

Documentación de acciones de emergencias. Es necesario, documentar los resultados de las acciones de atención y respuesta ante emergencias, respuesta de grupos brigadistas, comité universitario de emergencias, revaloración del análisis de vulnerabilidad a partir del informe de arquitectura y de las acciones desarrolladas en coordinación con seguridad y salud en el trabajo.

Seguridad y salud en el trabajo. Es muy importante, generar ideas creativas para que la comunidad universitaria, entre ellos los visitantes para que se reconozca la gestión de peligros y riesgos, la atención de emergencias y la información necesaria respecto del Plan estratégico de seguridad vial- PESV.

Investigación. Es importante que se considere plan de mejoramiento PIP01-F06 unificar con el plan de acción PI P01 F02 para que se facilite el monitoreo y seguimiento a los responsables de los procesos.

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

Adicionalmente, es necesario que se aclare con Investigación el uso de los formatos para el reporte del plan de mejoramiento y demás acciones tomadas.

Para que se revise el orden de la información de los correos de los usuarios en los que hay evidencias de los proyectos, con el fin de facilitar la búsqueda a todos los usuarios que así lo requieran.

Investigación. Para que visualice fácilmente a los responsables y participantes del proceso, las oportunidades que se han identificado en el análisis de contexto por la Alta Dirección, de manera que se asegure su comprensión y participación en el logro de los objetivos de la Universidad.

Admisiones Para que se considere revisar los seguimientos de los riesgos, ya que en los tres trimestres se tienen la misma información "Atención a través del correo institucional, líneas telefónicas y de manera presencial de las situaciones académicas", de manera que se cuente con información de la trazabilidad y particularidades de cada trimestre.

Es necesario que se fortalezca los conceptos y procedimiento para la identificación y tratamiento de SNC en el proceso de Admisión, con el fin de garantizar la solución de los mismos.

Transversal para Comunicaciones Es importante que se adicione el indicativo de la ciudad en el teléfono del listado de directorio telefónico (web), adicionalmente para que se fortalezca la información la Universidad del Tolima en cuanto a los números de teléfono que se encuentran en la web, de manera que se facilite la comunicación con las partes interesadas.

Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX).

Para que se identifiquen los riesgos y oportunidades del laboratorio propios de este proceso, ya que actualmente se tienen unos generales para el proceso de Proyección Social, ya que existen algunos que podrían tratarse y disminuir la probabilidad de ocurrencia.

Se debería continuar con el proyecto de implementación de la norma ISO17025 en el Laboratorio, porque se ofrece confianza a los usuarios de los resultados obtenidos, permitiendo tomar decisiones adecuadas.

Es importante que se identifiquen los sitios y lugares en los que se encuentran ubicados los extintores, de manera que se garantice el cumplimiento de las disposiciones de autoridad (Bomberos). Adicionalmente, es necesario que se controle la humedad del espacio en el que se encuentran ubicadas las contra muestras, con el fin de garantizar su conservación en el tiempo y se disminuyan los riegos de contaminación cruzada y a la salud de las personas.

Se debería fortalecer con todo el equipo de trabajo las disposiciones para la identificación de cada sustancia y sus mezclas usadas en el Laboratorio (ej. Agua destilada, agua desionizada, etanol, etc.), de manera que se disminuyan los riesgos de accidente y de error humano durante la realización de las pruebas.

Para que se revise la tabla de retención y los archivos del 2018 que se encuentran en el Laboratorio, de manera que se garantice su conservación en el tiempo.

Es necesario que se revise el programa de mantenimiento y calibración, en lo que se refiere a la identificación por color en el mismo, teniendo en cuenta que mantenimiento y calibración son actividades diferentes con propósitos diferentes, de manera que se garantice su cumplimiento.

Transversal Alta Dirección. Para que se continúe con las obras de infraestructura, de manera que se disminuyen los riesgos para la prestación del servicio.

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

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
785 solicitudes de índole académico. 108 corresponden a admisiones, registro y control, de las cuales el 11% corresponde a quejas.	(Servicios no entrega completa de la información, no se contestan los teléfonos y no contestan los correos). Reclamos por falta de claridad en las respuestas, demora en la entrega de los certificados) 64 solicitudes por componentes .administrativos.	Las PQRS se centralizan en el aplicativo disponible en la página web (sistema de gestión de PQRS) o correos electrónicos de atención al ciudadano y de participación ciudadanía y línea de WhatsApp. Posteriormente se direcciona al responsable de la respuesta y el peticionario realiza seguimiento a la respuesta.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

No aplica.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

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

No se reportaron accidentes o emergencias relacionadas.

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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.

.La universidad no reportó eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

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

Si

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION)

Si

.

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

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo 2023	3	8.2.3.1 9.2.2 e 10.2.1a
2ª de seguimiento del ciclo		
Renovación 2022	0	NA
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación)	NA	
Auditoría de ampliación	NA	

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoria interna se desarrolló desde el 9 al 19 de julio del 2023, de acuerdo con el programa de auditoría, con un equipo de 60 auditores competentes de acuerdo con el perfil de la Universidad, certificados con ICONTEC . El ejercicio fue liderado por la oficina de planeación. En el informe se relacionan 2 no conformidades relacionadas con los numerales 7.1.5.3 y numeral 9.1.3 El procedimiento de auditorias internas de calidad versión 12 del 2022, está de acuerdo con las directrices del ISO 19011.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección 2023, se realizó del 13/09/ 2022 Al: 03/ 08 / 2023 con fecha de elaboración del informe: 31/ 07 / 2023, contemplando las entradas y salidas previstas en el numeral 9.3. La revisión por la dirección es liderada por el área de planeación y desarrollo institucional en coordinación con el sistema de gestión de calidad. Este ejercicio se desarrolla en términos del mejoramiento continuo.

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…)?

Si

Se verificó en la página web, presentaciones y papelería institucional.

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

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si

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?

No

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

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?
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

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?
No.

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?
NA.

Fecha de la verificación complementaria
NA.

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?
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda **Mantener el alcance del certificado**	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: SANDRA LILIANA BECERRA LONDOÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015	**Fecha:**			

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	x
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de	NA

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

	sistema de gestión	
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

ANEXO 1
CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2023-09-04 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- ✓ Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2023-09-22.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			**No.** 1 de 3
	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.2.2 e
X	No - Conformidad Menor		
Descripción de la no conformidad: La Universidad no se asegura de generar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas, resultantes de las no conformidades de la auditoria interna, sin demora injustificada.			
Evidencia:			

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

No se evidencia que se haya generado el plan de mejoramiento (acciones correctivas) para los hallazgos encontrados en la auditoria interna del 2023, respecto de la no conformidad relacionada con: “La información documentada requerida debe estar disponible e idónea para su uso, donde y cuando se necesite, incumpliendo el requisito 7.5.3.2, literal c de la NTC ISO 9001:2015” en los procesos Control Interno, Facultad de Ciencias de la Educación.		
Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Realizar los Planes de Mejoramiento por parte de los líderes de los procesos con el acompañamiento de los auditores líderes	Planes de Mejoramiento realizados	2023/08/28
Reunión Conjunta_Fac. Educación Acta Julio 18 2023.	Acta de reunión Facultad de Educación	2023/08/18
ACTA_DE_REUNIÓN_24_08_2023	Acta de reunión Facultad de Educación – Auditora Interna	2023/08/28
Descripción de la (s) causas (s) **Se van a eliminar las causas relacionadas con:** Falta de tecnología adecuada para los estudiantes, desactualización del manual de acciones correctivas. desconocimiento de acciones por parte d elos líderes de los procesos. **Tecnología:** Desarrollo de software para alojar los planes de mejoramiento como primera fase del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC que permita generar reportes en tiempo real. **Procesos:** Actualizar el Manual acciones correctivas, preventivas, de mejora y plan de mejoramiento, **Talento Humano:** Socializar con los líderes de proceso y Comités Operativos de Calidad para la implementación de los ajustes correspondiente. **Infraestructura:** El control operacional desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, gestionará el recurso necesario para el funcionamiento de los cambios planteados y articulados anteriormente en la Universidad.		
Acción correctiva	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Capacitación a los líderes de los procesos en la elaboración de Planes de Mejoramiento	Realización de Planes de Mejoramiento	2024/03/31
Actualizar el Manual acciones correctivas, preventivas, de mejora y plan de mejoramiento,	Manual Actualizado	2024/03/31
Se van a eliminar las causas relacionadas con: Tecnología: Desarrollo de software para alojar los planes de mejoramiento como primera fase del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC que permita generar reportes en tiempo real. Procesos: Actualizar el Manual acciones correctivas, preventivas, de mejora y plan de mejoramiento, Talento Humano: Socializar con los líderes de proceso y Comités Operativos de Calidad para la implementación de los ajustes correspondiente.	Desarrollo de software para alojar los planes de mejoramiento.Actualizar el Manual acciones correctivas, preventivas, de mejora y plan de mejoramiento.Capacitación a los líderes de los procesos en la elaboración de Planes de Mejoramiento.	2024/03/31

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

Infraestructura: El control operacional desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, gestionará el recurso necesario para el funcionamiento de los cambios planteados y articulados anteriormente en la Universidad.		

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	**No.** 2 de 3

	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.3.1
X	No - Conformidad Menor		

Descripción de la no conformidad:
La Universidad no se asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y los especificados por la institución, respecto de la carnetización de los estudiantes.

Evidencia:
En la Maestría de Gerencia del Talento Humano, se evidencian correos de solicitud de carnetización de sus estudiantes a la Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico, en las fechas 31 de agosto del 2022, 1 de septiembre del 2022, 24 de octubre del 2022, 24 de enero del 2023, 10 de abril del 2023 y 9 de agosto del 2023, sin que a la fecha se haya tenido respuesta formal y efectiva de dicha carnetización.

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Contratar el servicio de carnetización con la empresa Sistemas de Identificación SAS – Contrato No 512 del 4 de julio de 2023. Se van a entregar a partir del 5 de septiembre hasta a noviembre 6.000 carnet a la población estudiantil	Contrato No 512 del 4 de julio de 2023	2023/12/30
Circular 001 de la Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico a todas las Unidades Académicas. Qué trata: 1. A partir del semestre 2023-1, el proceso de Carnetización de la población estudiantil está en cabeza de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dependencia adscrita a la Vicerrectoría Administrativa. 2. La Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico tiene a su cargo el proceso de Carnetización del semestre 2022-2 de las dos modalidades y de aquellos estudiantes anteriores al semestre indicado a los cuales no se haya realizado la entrega del carnet estudiantil por primera vez. 3. Atendiendo que parte de la población estudiantil no cuenta con la entrega del carnet estudiantil, solicitamos a las Unidades	Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico	2023/03/31

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

Académicas la difusión a los estudiantes pertenecientes a los programas académicos de la Institución, para que sea recolectada la información por parte de las Direcciones de programa de aquellos estudiantes que al semestre 2022-2 no hayan obtenido la entrega del carnet estudiantil por primera vez. Carnetización. 4. Para lo anterior, se solicita que la información sea relaciona a partir del día 10 de abril hasta el 21 de abril de los corrientes y sea enviada por cada Facultad/ Instituto en un solo archivo donde se relacione: - Nombre completo del estudiante. - Número de documento de identidad. - Código estudiantil. - Programa académico. - Programa académico. En caso de requerir información adicional nos encontramos prestos a brindarla al correo orca@ut.edu.co		
Procesos: Se va documentar el procedimiento de carnetización, para establecer los controles efectivos. Talento Humano: De acuerdo al número de estudiantes matriculados por semestre y programa académico, se realizará la entrega oportuna, para mitigar posibles solicitudes y reclamos a través de la tercerización del servicio.	Líder del proceso y Comité Operativo de la Calidad se reunen para la elaborción del procedimiento.	2023/09/29
Tecnología: Tercerizar la elaboración de los carnet mediante contratos que permitan suplir la necesidad de la UT, la cual permite mitigar riesgos asociados a mantenimiento de equipos especializados en la impresión de carnet, como el inventario de insumos para la impresión de los mismos.	Contrato No 512 del 4 de julio de 2023	2023/12/30
Infraestructura: El servicio tercerizado y con el control operacional desde la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, omitirá la compra y mantenimiento de equipos optimizando los tiempos y recursos de la Universidad.	Dirección Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera,	2023/12/30
Actualización del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, donde queden incluidos los	Líder de Proceso y Comité Operativo de Calidad del Proceso de Gestión de la	2023/09/28

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

controles, para verificar su cumplimiento.	Información y la Comunicación	
Realizar los Planes de Mejoramiento por parte de los líderes de los procesos con el acompañamiento de los auditores líderes	Planes de Mejoramiento realizados.Acta de reunión Facultad de Educación – Auditora Interna	2023/09/28

Descripción de la (s) causas (s)

Se van a eliminar las causas relacionadas con: Debilidades en la carnetización de los estudiantes, falta de oportunidad en la entrega de los carnets de los estudiantes, falta de control operacional al proveedor contratado.

Tecnología: Tercerizar la elaboración de los carnet mediante contratos que permitan suplir la necesidad de la UT, la cual permite mitigar riesgos asociados a mantenimiento de equipos especializados en la impresión de carnet, como el inventario de insumos para la impresión de los mismos.

Procesos: Se va documentar el procedimiento de carnetización, para establecer los controles efectivos.

Talento Humano: De acuerdo al número de estudiantes matriculados por semestre y programa académico, se realizará la entrega oportuna, para mitigar posibles solicitudes y reclamos a través de la tercerización del servicio.

Infraestructura: El servicio tercerizado y con el control operacional desde la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, omitirá la compra y mantenimiento de equipos optimizando los tiempos y recursos de la Universidad

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la carnetización de los estudiantes de la Maestría de Gerencia del Talento Humano.	Contrato No 512 del 4 de julio de 2023	2023/09/29

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			**No.** 3 de 3
	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2.1a
X	No - Conformidad Menor		

Descripción de la no conformidad:

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Universidad no reacciona generando las acciones correctivas necesarias como producto del análisis de los datos.

Evidencia:

No se evidencia que se haya documentado la acción correctiva necesaria por los resultados del total acumulado de 108 quejas relacionadas con la no respuesta a los correos y no contestar los teléfonos y reclamos por la falta de claridad en las respuestas. (Fuente informe PQRS).

En la auditoria se realizó un ejercicio práctico el 22 de agosto del 2023, 11:00h) llamando a las líneas de atención registradas en la página web y mensaje de WhatsApp, sin obtener respuesta por ninguno de los medios. (Línea gratuita: 018000181313 Celular WS: 3173686404 (Solo mensajes de texto).

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha

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

Taller con la herramienta espina de pescado del análisis de causa. Con la finalidad que los líderes y Comités Operativos de Calidad hagan la corrección y que no se vuelva a presentar esta situación tanto con los estudiantes como con los funcionarios de la Institución.	Con el equipo de trabajo de la OPDI y Lideres de proceso	2023/08/28
Actualización del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, donde queden incluidos los controles, para verificar su cumplimiento.	Líder de Proceso y Comité Operativo de Calidad del Proceso	2023/09/29

Descripción de la (s) causas (s)

Se van a eliminar las causas relacionadas con: Ausencia de una herramienta de control de PQRS, Desajuste en el procedimiento de PQRS, desconocimiento del manejo de PQRS. debilidades en el control operacional.

Tecnología: Ajustar y poner en funcionamiento el software para atender las acciones necesarias para y tramitar recepcionar, verificar y controlar las respuestas en los tiempo que establece la normatividad de los PQRS.

Procesos: Actualizar el Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Talento Humano: Socializar con los líderes de proceso y Comités Operativos de Calidad para la implementación de los ajustes correspondientes. Además, desde la Dirección de Gestión del Talento Humano se desarrolló un Plan de Capacitación Institucional, en el cual se tiene previsto realizar la capacitación en Protocolo de Atención al Ciudadano - Lenguaje Claro.

Dado que se ha identificado una preocupación en cuanto a la No conformidad presentada en la auditoría, se ha decidido llevar a cabo esta capacitación en las áreas pertinentes. El objetivo principal es mejorar y fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano en nuestra organización.

Infraestructura: El control operacional desde la Secretaria General de la UT gestionará el recurso necesario para el funcionamiento de los cambios planteados y articulados anteriormente en la Universidad

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Talento Humano: Socializar con los líderes de proceso y Comités Operativos de Calidad para la implementación de los ajustes correspondientes. Además, desde la Dirección de Gestión del Talento Humano se desarrolló un Plan de Capacitación Institucional, en el cual se tiene previsto realizar la capacitación en Protocolo de Atención al Ciudadano - Lenguaje Claro. Dado que se ha identificado una preocupación en cuanto a la No conformidad presentada en la auditoría, se ha decidido llevar a cabo esta capacitación en las áreas pertinentes. El objetivo principal es mejorar y fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano en nuestra organización. Capacitación a los funcionarios en protocolos de atención al ciudadano	Plan de Capacitación	2023/12/15

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

Procesos: Revisar y actualizar el Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.	Procedimiento actualizado	2023/09/29
Hacer el seguimiento mensual de los resultados del informe PQRSD, para verificar su cumplimiento.	Comité Institucional de Gestión y desempeño	2023/09/29
Tecnología: Ajustar y poner en funcionamiento el software para atender las acciones necesarias para y tramitar recepcionar, verificar y controlar las respuestas en los tiempo que establece la normatividad de los PQRS.	Secretaria General de la UT gestionará el recurso necesario para el funcionamiento de los cambios planteados y articulados anteriormente en la Universidad	2023/12/15

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la ruta https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/ en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC- Evaluación de la conformidad.

ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN

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

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN

EMPRESA:	**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**		
Dirección del sitio:	Barrio Altos de Santa Helena Ibagué, Tolima, Colombia		
Representante de la organización:	Marcela Barragán Urrea		
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Correo electrónico	mbarraganu@ut.edu.co sgc@ut.edu.co

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 No aplica 8.3

Alcance de la auditoría:

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 No aplica 8.3

Criterios de Auditoría ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.

Tipo de auditoría:

☐ Inicial u otorgamiento ☑ **Seguimiento** ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción

☐ Auditorias especiales (Reactivación/extraordinaria) ☐ Extraordinaria ☐ Actualización / Migración

☐ Renovación (con restauración**)** ☐ Renovación (anticipada)

Modalidad: ☑ **Auditoría en sitio** ☐ Auditoria parcialmente remota ☐ Auditoría totalmente remota

Aplica toma de muestra por multisitio:	☐ Si ☑ No
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoria:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:
Sitio 1 muestreado:	NA
Sitio 2 muestreado:	NA
Sitio 3 muestreado + n (según se requiera):	NA:
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ☑ No

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Sandra Liliana Becerra Londoño (SLB)	Correo electrónico	sbecerra@icontec.net
Auditor:	Martha Liliana Bernal Bello (MLB)	Auditor	No asignado
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	No aplica		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2023-08-22 Día 1	08:00	8:30	Reunión de apertura	MLB SLB	Rector, Vicerrectores, Decanos, Líderes de Proceso
	8:30	10:30	Gestión de la Planeación Institucional. 4.1, 4.2, 4.3, 5, 7.1, 9.3	SLB	Marcela Barragán Urrea

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Jede de la oficina de planeación y desarrollo institucional.
	10:30	12:30	Extensión y Proyección Social Seguimiento a los Graduados. Programa de Movilidad Académica. Proyectos de proyección social 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7		Marcela del Rocío Rodríguez Velásquez Directora de proyección y extensión social.
	8:30	11:00	Laboratorio de Servicios de Extensión (LASEREX) de análisis químico de suelos y físicos (textura y densidad) aguas, fertilizantes y material vegetal. 7.1.5.2, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	MLB	Luis Oveimar Barbosa Jaimes Coordinador del laboratorio
	11:00	12:30	Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico 8.1, 8.2, 8.5, 8.7		María Delfa Tamayo Líder de admisiones
	12:30	14:00	Receso	MLB SLB	
	14:00	16:30	Investigación Presentación y seguimiento de proyectos de investigación. Presentación y seguimiento de grupos y semilleros de investigación. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	MLB	Jhon Jairo Méndez Arteaga Vicedecano de investigación
	14:00	16:30	Formación Licenciatura en Educación Artística Modalidad a distancia. 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Orlando Quintero Varón Director de programa
	16:30	17:30	Balance y consolidación de la información	MLB SLB	
2023-08-23 **Día 2**	8:00	10:00	Formación Maestría en Gerencia del Talento Humano Modalidad Presencial. 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Luis Fernando Naranjo Decano Mercedes Parra Alvis Directora del Programa
	10:00	12:00	Formación Pregrado en Historia Modalidad Presencial. 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7		Yency Katerine Díaz Martínez Directora del Programa

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Gestión del Talento Humano 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3		Iván Felipe Reyes Cortés Director de gestión del talento humano.
	15:00	16:30	Gestión del Desarrollo Humano 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7		Diego Alberto Polo Paredes Vicerrector con desarrollo humano.
	16:30	17:30	Balance diario		
2023-08-24 **Día 3**	8:00	10:00	Sistema de Gestión de la Calidad 6, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.10	SLB	Marcela Barragán Urrea Jefe de la oficina de planeación y desarrollo institucional Luz Nelly Rodriguez Medina Profesional Universitario. Ramiro Quintero García Coordinador de Calidad
	10:00	11:00	Auditoria interna 9.2.2		
	11:00	12:30	Gestión Logística 7.1.3, 7.1.4, 8.1		Claudia Patricia Toro Niño Directora de servicios institucionales
	12::30	14:00	Receso		
	14:00	15:00	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 5.3 ,8.1, 8.2, 8.5		Diego Alberto Polo Paredes Vice rector de desarrollo humano.
	15:00	15:30	Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Universidad		
	15:30	16:30	Preparación informe de auditoría		Auditor líder y equipo auditor
	16:30	17:30	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría

Observaciones:

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
1. Los siguientes requisitos se auditarán transversalmente por muestreo: 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 7.3 Toma de conciencia, 7.5 Información documentada, 9.1.3 Análisis Y evaluación, 10 mejora 2. La verificación del cumplimiento de los requisitos para el uso de la marca Icontec de certificación de sistema de gestión se hará en los procesos que aplique y del reglamento de certificación de Icontec. (No aplica para otorgamiento) 3. Aspectos logísticos: Disposición de salón y espacios. 4. Esta auditoría no es testificada por representantes de un organismo de acreditación. 5. La información que se conozca se utilizará con el único propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación. 6. Informar sobre los protocolos de Bioseguridad para el ingreso a las instalaciones o recomendaciones en caso que aplique.					
Los aspectos logísticos serán coordinados por ICONTEC					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2023-08-09

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (3) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (-) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: 2023-09-05

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él número de la no conformidad y el requisito al que fue reportada. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:

Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf

Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Marcela Barragán Urrea Jefe de la oficina de planeación y desarrollo institucional	MARCELA B.