



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



F-PS-293
Versión 09

Página 2 de 20

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



iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

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

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER289437

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER289437	Barrio Altos de Santa Helena	Ibagué, Tolima, Colombia	Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada en las modalidades presencial y a distancia

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-CER289437

Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en las modalidades presencial y a distancia.
Design, development and offer of higher education services at the undergraduate, graduate and continuing education levels, in classroom and distance modalities.

1.5. CÓDIGO IAF: 37 , CS 37-0

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

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	Marcela Barragan Urrea
Cargo:	Jefe de Planeación y Desarrollo Institucional
Correo electrónico:	mbarraganu@ut.edu.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 Seguimiento 2Reducción

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral:	No, X

Auditoría Combinada: No

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2024-09-02	0.5
Auditoría remota	N/A	
Auditoría en sitio	2024-09-17,18,19,20	4

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Alvaro Simon Erazo Arias Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

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.
- 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

Si

Auditoria de Seguimiento + Reducción de alcance:ALCANCE: 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.ALCANCE PROPUESTO:Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en las modalidades presencial y a distancia.

Modificación del alcance: Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada en las modalidades presencial y a distancia

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: •Asignatura Calidad II Facultad Ingeniería Agronómica, Programa Ingeniería Agroindustrial Pregrado presencial nivel VII grupo 01. •Asignatura Administración de empresas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa Pregrado – Presencial •Asignatura Lógica Sistemas 1er semestre calendario 3 – Ingeniería de sistemas - Formación •Instituto de educación a distancia •Asignatura costo y presupuesto VI semestre - Seguridad y Salud en el Trabajo Formación Instituto de educación a distancia

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

•Creado por la ordenanza No. 005 de 1945, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera y patrimonio independiente. •Decreto 1916 de 1954, por el cual se reforma la ordenanza 005 de 1945. •Se realizó validación de los registros calificados de los programas de la universidad. En total 21 programas acreditados de alta calidad

- Creado por la ordenanza No. 005 de 1945, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera y patrimonio independiente.
- Decreto 1916 de 1954, por el cual se reforma la ordenanza 005 de 1945.
- Se realizó validación de los registros calificados de los programas de la universidad. En total 21 programas acreditados de alta calidad

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

La Institución realizó reducción del alcance del sistema de gestión. 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. El nuevo alcance del sistema de gestión es: Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en las modalidades presencial y a distancia.

Modificación del alcance: Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada en las modalidades presencial y a distancia

3.15. ¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

La institución contemplo el cambio climático dentro del contexto organizacional, matriz DOFA y lo contemplaron como una amenaza. Y lo identificaron como un riesgo de origen externo que pueden aumentar el ausentismo de estudiantes y docentes por afecciones respiratorias. El tratamiento de este riesgo lo contemplan dentro de la matriz de riesgos y oportunidades

La institución contemplo el cambio climático dentro del contexto organizacional, matriz DOFA y lo contemplaron como una amenaza. Y lo identificaron como un riesgo de origen externo que pueden aumentar el ausentismo de estudiantes y docentes por afecciones respiratorias. El tratamiento de este riesgo lo contemplan dentro de la matriz de riesgos y oportunidades. .

3.16. ¿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

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

Si

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

Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Servicio de vigilancia	Seguridad el trebol.	Super Intendencia de vigilancia seguridad privada decreto 356 de 1994

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

No

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

No

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

No

3.21. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22. 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.

Si

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>La Universidad no se asegura de generar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas, resultantes de las no conformidades de la auditoría interna, sin demora injustificada</p> <p>Nc Menor ISO 9001:2015 Numeral 9.2.2 e</p> <p>No se evidencia que se haya generado el plan de mejoramiento (acciones correctivas) para los hallazgos encontrados en la auditoría 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</p>	<p>2024/03/31</p> <p>Capacitación a los líderes de los procesos en la elaboración de Planes de Mejoramiento</p> <p>Actualizar el Manual acciones correctivas, preventivas, de mejora y plan de mejoramiento,</p> <p>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. Infraestructura: El control operacional desde la Oficina de Planeación y Desarrollo</p>	SI

		Institucional, gestionará el recurso necesario para el funcionamiento de los cambios planteados y articulados anteriormente en la Universidad.	
2	<p>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.</p> <p>Nc Menor ISO 9001:2015 Numeral 8.2.3.1</p> <p>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.</p>	<p>2023/09/29</p> <p>Realizar la carnetización de los estudiantes de la Maestría de Gerencia del Talento Humano.</p>	SI
3	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Universidad no reacciona generando las acciones correctivas necesarias como producto del</p>	<p>2023/12/15</p> <p>Talento Humano: Socializar con los líderes de proceso y Comités Operativos de Calidad para la implementación de los ajustes</p>	SI

	<p>análisis de los datos</p> <p>Nc Menor ISO 9001:2015 Numeral 10.2.1a</p> <p>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).</p> <p>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).</p>	<p>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</p> <p>Procesos: Revisar y actualizar el Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.</p> <p>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.</p>	
--	---	--	--

3.23. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

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

- El liderazgo y compromiso de la alta dirección para mantener el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) porque contribuye a la sostenibilidad de la institución.
- La disposición de los líderes de procesos y personal entrevistado en el proceso de auditoría, porque hace que la auditoría sea más fiable y productiva.
- El compromiso y liderazgo del profesional encargado de la administración del sistema de gestión de la calidad de la institución.
- La gestión de recursos para el mantenimiento de las instalaciones porque promueve un entorno seguro en la prestación del servicio.
- El funcionamiento del nuevo bloque (03) de auditorios y aulas porque contribuye en el mejoramiento en la prestación del servicio.
- Los controles para la revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo de la estructura curricular y microcurrículo, en las modalidades presencial y distancia pregrado y postgrado porque fortalece el servicio de formación y grado de satisfacción de los estudiantes
- La descentralización del centro de idiomas ubicada en la sede de los ocobos 10 entre 3 y 2 porque asegura la continuidad del servicio y ampliación de cobertura
- La trazabilidad del proceso de formación, seguimientos y controles desde la estructura curricular porque se evidencia claramente el ciclo PHVA
- El mejoramiento continuo de la plataforma Academusoft para los procesos de admisión, registro y control académico porque fortalece significativamente el proceso de matrícula.
- La adquisición de GPS para los vehículos que prestan servicios en las prácticas académicas porque fortalecen el control en la seguridad vial.
- La renovación del 50% en equipos de cómputo porque contribuye a la agilidad de la información.
- El servicio de biblioteca en línea en todas las sedes de la universidad porque permite la accesibilidad al conocimiento a su comunidad educativa.

4.2. Oportunidades de mejora

- Revisar y actualizar la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas y realizar el respectivo seguimiento de las expectativas.
- Fortalecer el contexto organizacional relacionado con el cambio climático, realizando un mayor análisis de los riesgos asociados. con el fin, de que se puedan tomar acciones de mejora oportunas y no afectar el servicio de formación.
- Considerar la posibilidad de implementar el sistema de gestión integrado HSEQ, ya que la institución estableció un proceso relacionado con el sistema de gestión ambiental y otro proceso relacionado con el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Para simplificar los procesos e información documentada.
- Dentro el informe de la revisión por la dirección documentar la eficacia de las acciones tomadas sobre las oportunidades identificadas y tratadas dentro del mapa de riesgos y oportunidades. Además, las conclusiones de la revisión demostrando la adecuación, conveniencia, eficacia del sistema del sistema de gestión de calidad.
- Contemplar la posibilidad de identificar otras posibles salidas no conformes en los procesos relacionados con la prestación del servicio: es decir, desde los procesos de gestión: Admisión, registro y control académico, formación, extensión y proyección social, biblioteca, logística, talento humano, información y la comunicación, lo cual permitirá reducir el numero de PQRSD

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
Demora en respuestas a PQRDs	Sobrecarga de trabajo del equipo asignado para la atención a los PQRDS	Se refuerza la capacitación del equipo sobre la importancia de dar respuestas rápidas a los PQRDs, importancia del uso del lenguaje claro e inclusivo, importancia de los derechos de petición, implicaciones que tiene al no resolver un pqrds a través de capacitaciones virtuales, por correo, videos animados informativos, oficios y circulares

No contestan los teléfonos	Falta de más compromiso en el área de atención	Se envían piezas publicitarias y videos animados informativos para concienciar al personal sobre la importancia de responder a tiempo las líneas telefónicas.
Problemas en la plataforma	Fallas técnicas recurrentes en el sistema	Se atienden todas las solicitudes y se brinda soporte técnico especializado para resolver los problemas de la plataforma.

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

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.

.No hay reporte de eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión de certificado

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 GESTIÓN)

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?

No

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

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se desarrolló desde el día 16 de julio al 24 de julio del 2024, de acuerdo con el programa de auditoría, se audito el 100% de los proceso determinados por la institución se cuenta con 42 auditores certificados con ICONTEC. El ejercicio fue liderado por la oficina de planeación. Se identificaron 7 no conformidades relacionadas con los numerales 4.1, 4.4.1, 6.1, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 9.1.1, 9.1.3, y 9.2.2. El procedimiento de auditorías internas de calidad versión 12 del 2022, está de acuerdo con las directrices de la GTC ISO 19011:2018

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La institución realizó la revisión por la dirección el día 3 de agosto de 2024, periodo comprendido agosto de 2023 - agosto de 2024. Se verificaron todos los elementos de 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.

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

Papelería, Pagina Web

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?

NA

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

Si

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.

¿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?

No.

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 y Reducir el alcance del certificado del Sistema de Gestión	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: Alvaro Simon Erazo Arias Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2024	11	06

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
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

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

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

**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 las modalidades presencial y a distancia.			
Alcance de la auditoría: Diseño, desarrollo y oferta de servicios de educación superior en los niveles de pregrado, posgrado y educación continuada, en las modalidades presencial y a distancia.			
Criterios de Auditoría ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.			
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input checked="" type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Es organización multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
Sitio 1 muestreado para el esquema ISO/NTC xx:	NA		
Sitio 2 muestreado para el esquema ISO/NTC xx:	NA		
Sitio 3 muestreado para el esquema ISO/NTC xx + n (según se requiera):	NA		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



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 y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Alvaro Simón Erazo Arias (AE)	Correo electrónico	aerazo@icontec.net.
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	No aplica		

**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 Si la auditoria se realiza con modalidad parcialmente remota, incluya en los procesos/actividades que aplique la sigla "MT"	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2024 - 09 -17	8:00 am	8:30 am	Reunión de apertura	AE	
	8:30 am	11:00 am	Gestión de la Planeación Institucional. 4.1, 4.2, 4.3, 5, 7.1, 9.3	AE	Marcela Barragan Urrea Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
	11:00 am	12:00 m	Gestión de la Información y la Comunicación 7.4, 8.1	AE	Andrés Felipe Bedoya Cardenas – Secretario General
	12:00 m	2:00 pm	Receso		
	2:00 pm	3:00 pm	Gestión de la Información y la Comunicación 7.4, 8.1	AE	Andrés Felipe Bedoya Cardenas – Secretario General
	3:00 pm	5:30 pm	Gestión de Admisiones Registro y Control Académico 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	AE	Nayer Dassmeny Castañeda Moncaleano - Directora Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico
	5:30 pm	6:00 pm	Balance y consolidación de la información	AE	
2024 - 09 -18	8:00 am	10:30 am	Formación Facultad de Ingeniería Agronómica Pregrado: Ingeniería Agroindustrial - presencial 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	AE	Rafael Antonio Florez Faura – Decano Facultad de Ingeniería Agronómica Melanie Teresa Ramírez- Directora de programa Ingeniería Agroindustrial
	10:30 am	12:30 pm	Formación Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas Pregrado: Administración de Empresas. 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	AE	Luis Fernando Naranjo Naranjo - Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; Juan David Barreto Ramirez - Director Programa de Administración de Empresas.
	12:30 pm	2:30 pm	Receso		
	2:30 pm	5:30 pm	Extensión y Proyección Social 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	AE	Liliana Acosta Puentes – Directora Extensión y Proyección Social
	5:30 pm	6:00 pm	Balance y consolidación de la información	AE	
2024 - 09 -19	8:00 am	10:30 am	Formación Instituto de educación a distancia	AE	Carlos Arturo Gamboa Bobadilla- Director IDEAD;

**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 Si la auditoria se realiza con modalidad parcialmente remota, incluya en los procesos/actividades que aplique la sigla "MT"	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Pregrado Seguridad y salud en el trabajo 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7		Galia Rodriguez Mendoza – Directora Programa
	10:30 am	12:30 m	Formación Instituto de educación a distancia Ingeniería de Sistemas 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.77	AE	Carlos Arturo Gamboa Bobadilla- Director IDEAD; Ivan Andrés Blanco Polanía, Director Programa
	12:30 pm	2:30 pm	Receso		
	2:30 pm	5:30 pm	Gestión del Talento Humano 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3	AE	Yulieth Caterine Andrade Vallejo - Jefe de Dirección Gestión de Talento Humano
	5:30 pm	6:00 pm	Balance y consolidación de la información	AE	
2024 - 09 -20	8:00 am	10:00 am	Gestión Logística 7.1.3, 7.1.4, 8.1	AE	Claudia Patricia Toro Niño - Jefe de la Dirección de Servicios Institucionales
	10:00 am	12:00 m	Gestión Bibliotecaria 7.1.6, 8.1, 8.5,	AE	Martha Lucía Nuñez Rodriguez – Vicerrectora Docencia – Directora Biblioteca Rafael Parga Cortés
	12:00 am	2:00 pm	Receso		
	2:00 pm	4:30 pm	Sistema de Gestión de la Calidad 6, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.10	AE	Marcela Barragan Urrea Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
	4:30 pm	5:00 pm	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 empresa.	AE	
	5:00 pm	5:30 pm	Preparación informe de auditoría	AE	
	5:30 pm	6:00 pm	Reunión de cierre	AE	
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 Si la auditoria se realiza con modalidad parcialmente remota, incluya en los procesos/actividades que aplique la sigla "MT"	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Los requisitos 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 de ISO 9001:2015 serán verificados en todos los procesos					
La presente auditoria no será testificada por un organismo de Acreditación.					
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:	2024-09-02
---	------------

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

ANEXO 4

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-0007) hasta: <u>NA</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
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-0007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad NA y el requisito al que fue reportada NA. 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-0007 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 BARRAGAN URREA	

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