

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 1 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

Periodo de Revisión: Del: 22/ 05/ 2018 Al: 27/ 09 / 2019
Fecha de elaboración del informe: 09/ 10 / 2019

INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1.1. COMPARATIVO CON AUDITORÍAS ANTERIORES

Auditoría / Año	Nº de No conformidades
Auditoría Interna, 2018	8
Auditoría Interna, 2019	11

Fórmula	Resultado	
Variación porcentual:		
$\frac{(\text{Auditoría Actual} - \text{Auditoría anterior}) * 100}{\text{Auditoría anterior}}$	$\frac{(11-8) * 100}{8}$	37.5 %

Observación: Hay un crecimiento del 37.5 % en el número de No Conformidades con respecto al año anterior.

1.2. DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES POR PROCESO

Nº	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
1	No se hace la medición y análisis de la Satisfacción de Usuarios ni se cuenta con los informes y/o bases de datos que permitan mostrar avances para conocer la percepción de sus usuarios.	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 en el numeral 8 y la Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 9.1	Gestión de Bienes y Servicios Formación: Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas Facultad Ciencias de la Salud
2	No se encuentran actualizados los indicadores que permiten la medición de los Procesos	8.2.3 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Seguimiento y medición de los Procesos y el numeral 9.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Formación: Facultad de Ciencias Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas Facultad de Ingeniería Forestal Proceso Gestión del Desarrollo Humano Proceso Gestión del Talento Humano Proyección Social

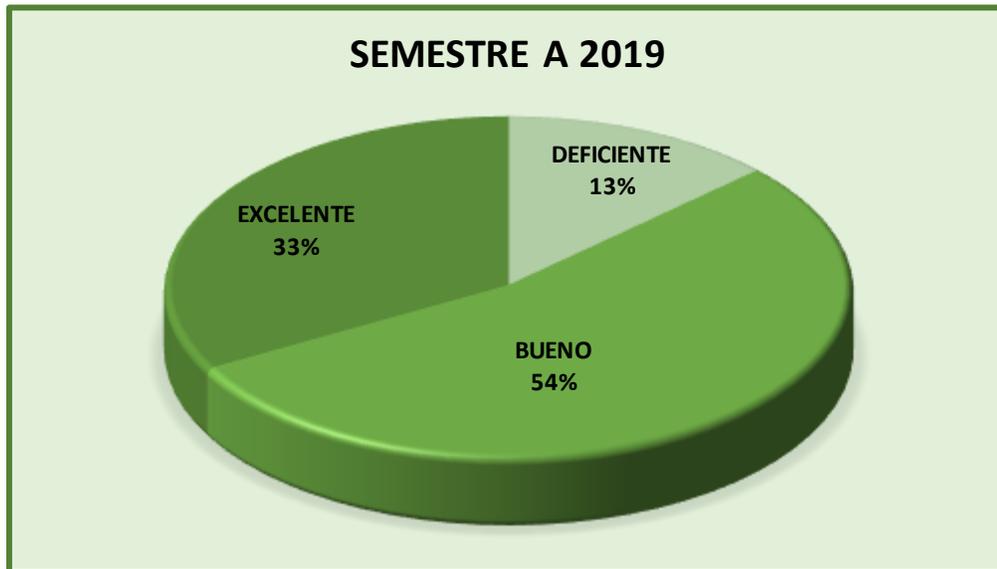
 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 2 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
3	No se evidencia información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	Numeral 9.2.2 de la NTC ISO 9001:2015.	Formación: Facultad de Ciencias
4	Los auditados manifiestan no tener conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Numeral 4.0. - 4.1. de la norma ISO 9001: 2015.	Formación: Facultad de Ciencias
5	No se cumplió con las acciones correctivas de la Auditoría del ICONTEC en el año 2018, reincidiendo en el hallazgo (elaboración de la información documentada del SG-SST)	Numeral 4.4.1 de la NTC ISO 9001:2015	Gestión del Desarrollo Humano
6	No se evidencia la planeación estratégica de la vigencia,	Numeral 4.1 de la norma NTC ISO 9001:2015.	Formación: Facultad de Ciencias Facultad de Ciencias de la Salud
7	No se controlan los documentos, ni registros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad,	Numeral 4.2.3 y 4.2.4 de la norma NTCGP 1000:2009 y el numeral 7.5 de ISO 9001:2015	Formación: Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas Instituto de Educación a Distancia
8	No se evidencian Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Numeral 6.1.de la Norma ISO 9001:2015.	Formación: Facultad de Ingeniería Forestal
9	No se está cumpliendo con el procedimiento Servicio No Conforme	Numeral 8.7, Control de las Salidas No Conformes de la Norma ISO 9001:2015.	Formación: Facultad de Ingeniería Forestal
10	No se evidencia que la organización aplique criterios para el evaluar el desempeño de los proveedores.	Numeral 8.4.1. de la norma NTC ISO 9001:2015.	Gestión de Bienes y Servicios
11	La Organización no mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos	Numeral 7.4.1 de la NTC ISO 9001:2015	Gestión de la Planeación Institucional

2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En el periodo A de 2019 se presentan los siguientes resultados: el 87 % de los usuarios califican el grado de satisfacción de ellos como usuarios de los servicios que ofrecen los procesos entre bueno y excelente.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 3 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017



Fuente: <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-desarrollo-institucional-ut/satisfaccion-de-usuarios.html#grado-de-satisfaccion-de-usuarios-por-semester>

Es importante reiterar que los líderes de proceso luego de recibir el informe de la evaluación de satisfacción del usuario deben socializarlo con sus equipos de trabajo, evaluando los resultados de la calificación de los servicios y determinando la necesidad de tomar acciones correctivas y de mejora, las cuales deben ser documentadas en el formato de Plan de Mejoramiento MC-P01-F07, compartido a través de la herramienta Google Drive.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 4 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Al resumir los resultados de los indicadores del SGC de la Universidad, tenemos 19 de efectividad, 23 de eficiencia y 16 de eficacia, como se muestra en la tabla siguiente:

EFECTIVIDAD DEL SISTEMA							
No.	PROCESO	No. INDICADORES	TIPO DE INDICADOR	CALCULADOS	NO CALCULADOS	CUMPLIÓ META	NO CUMPLIÓ META
1	FORMACIÓN.	4	EFECTIVIDAD	4	0	3	1
2	GESTIÓN BIBLIOTECARIA.	4	EFICIENCIA	4	0	1	3
3	GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO.	1	EFICIENCIA	1	0	0	1
4	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.	2	EFICIENCIA	2	0	2	0
5	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO.	6	EFICACIA	6	0	5	1
		4	EFICIENCIA	2	2	1	3
6	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.	2	EFICACIA	2	0	2	0
7	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.	3	EFICACIA	3	0	2	1
8	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	1	EFICIENCIA	1	0	1	0
		1	EFECTIVIDAD	1	0	1	0
9	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	2	EFICACIA	2	0	2	0
		3	EFECTIVIDAD	3	0	2	1
10	GESTIÓN DOCUMENTAL.	1	EFICACIA	1	0	0	1
11	GESTIÓN FINANCIERA.	7	EFICIENCIA	7	0	4	3
12	GESTIÓN LOGÍSTICA.	1	EFECTIVIDAD	1	0	0	1
		1	EFICIENCIA	1	0	0	1
		1	EFICACIA	1	0	0	1
13	INVESTIGACIÓN.	1	EFICIENCIA	1	0	1	0
		3	EFECTIVIDAD	3	0	3	0
14	PROYECCIÓN SOCIAL.	1	EFICACIA	1	0	1	0
		3	EFECTIVIDAD	3	0	3	0
TOTALES		52		50	2	34	18

No.	PROCESO	No. INDICADORES	TIPO DE INDICADOR	CALCULADOS	NO CALCULADOS	CUMPLIÓ META	NO CUMPLIÓ META
15	INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD	2	EFICIENCIA	2	0	2	0
		4	EFECTIVIDAD	4	0	2	2
TOTALES		58				38	20

TIPO INDICADOR	NÚMERO	CUMPLIMIENTO	NO CUMPLIMIENTO	%CUMPLIMIENTO	% NO CUMPLIMIENTO
EFECTIVIDAD	19	14	5	74%	26%
EFICIENCIA	23	12	11	52%	48%
EFICACIA	16	12	4	75%	25%
TOTAL	58	38	20	66%	34%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 5 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

4. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Tipo	Definidas	Implementadas	% de cumplimiento
Acción Correctiva	8	8	100%
Acción de Mejora	6	6	100%

Acciones de Mejora:

Se socializa a la Alta Dirección los siguientes aspectos para su aprobación:

1. Creación del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.
2. Ampliar el alcance del Proceso de Gestión de Bienes y Servicios y cambio de nombre del proceso por Gestión Jurídica y Contractual.
3. Ajuste al nombre del Proceso de Gestión Logística por Gestión de Servicios Institucionales.

5. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

Compromisos establecidos	Responsable	Estado de Avance %	Observación
Sensibilizar sobre los mecanismos de mejoramiento con los que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad, para que todos los funcionarios, líderes, jefes de oficina, se apropien de estos.	Jefe Oficina de Desarrollo Institucional	100%	Sensibilización SGC y actualización de Mapas de Riesgo Vicerrectores, líderes de proceso y decanos. Actualización ISO 19011 a un grupo de 26 Auditores.
Implementar mejoras en los procesos de soporte que presenten un beneficio para los procesos misionales que son la razón de ser de la Universidad, eliminando el exceso de tramitología.	Líderes de Proceso	50%	Definición , revisión y ajuste del Modelo de operación por Procesos.

6. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La reforma académica y administrativa que adelanta la Universidad.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 6 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

- Rotación de personal.
- Cambio en los niveles directivos de las diferentes Unidades Académico Administrativas.

7. RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS

Durante el Año 2019, se actualizaron los Mapas de riesgo debido a cambios de lineamientos en el DAFP y a la actualización del contexto estratégico de la Organización, incluyendo los factores de proceso y activos de la Institución.

A continuación, se muestra la agenda del trabajo realizado.

ACTAS	ACOMPANAMIENTO					
	Proceso Gestión de la Planeación Institucional - Mejoramiento Continuo	fecha	Hora	Orientador	Descripción	
30	MVZ	14-06-19	2:00 p.m - 4:00 p.m	Ramiro	Actualización mapa de riesgos. Talleres realizados desde el día 11 de Junio hasta el 26 de Junio de 2019, con las Unidades Académicas.	
31	FORESTAL	17/06/2019	8:00 a. m.	Ramiro		
34	AGRONOMIA	18/06/2019	2:30 p.m - 4:00 p.m	Ramiro-Jorge		
36	ARTES	19/06/2019	10:00 a.m - 12:00 mm	Ramiro		
35	IDEAD	19/06/2019	8:00 a.m - 10:00 am	Ramiro		
39	EDUCACIÓN	20/06/2019	8:00 a.m - 10:00 a.m	Ramiro		
38	SALUD	20/06/2019	8:00 am -10:00 a.m	Jorge Ivan		
40	FACEA	20/06/2019	10:00 a.m - 12:00 mm	Ramiro		
42	CIENCIAS	20/06/2019	2:30 p.m - 4:00 p.m	Ramiro		
44	OGT	26/06/2019	10:00 a.m - 12:00 mm	Ramiro		
43 y 45	TECNOLOGÍAS	21/06/2019 - 26/06/2019	8:00 a.m - 10:00 am	Ramiro		
41	VDH	20/06/2019	2:00 p.m - 6:00 p.m	NUBIA		
20	Gestión de la Planeación Institucional	6/06/2019	8:00 a.m - 10:00 am	Ramiro		Actualización Mapa de Riesgos
25-45	Formación	14/06/19 - 26/06/2019	8:00 a.m - 6:00 pm	Ramiro		Actualización Mapa de Riesgos
46 y 52	Proyección Social	27/06/2019 - 11-07-2019	8:00 a.m - 10:00 a.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
56	Gestión de Bienes y Servicios	31/07/2019	2:30 p.m - 6:00 p.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
57	Gestión del Desarrollo Humano	2/08/2019	8:00 a.m - 10:00 a.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
58	Gestión Bibliotecaria	2/08/2019	10:00 a.m - 12:30 mm	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
47 y 59	GTH (28/06/2019)	6/08/2019	2.00 p.m.	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
60	Investigaciones	9/08/2019	8:00 a.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
61	Gestión Financiera	13/08/2019	8:00 a.m.	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
67	Gestión Logística	16/08/2019	8:00 a.m.	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
74	Gestión de Mejoramiento Continuo	3/09/2019	4:00 p.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
77	Gestión Documental	5/09/2019	8:00 a.m.	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
76	Gestión de la Comunicación	5/09/2019	8:00 a.m.	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	
79	Gestión de Admisiones Registro y Control Académico	6/09/2019	4:00 p.m	Ramiro	Actualización Mapa de Riesgos	

CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. CONVENIENCIA, ADECUACIÓN, EFICACIA, EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL SGC.

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

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 7 de 7
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 07
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

El Sistema de Gestión es eficaz porque se realizan las actividades planificadas y se alcanzan resultados; es eficiente por cuanto se hace un adecuado uso de los recursos para el desarrollo de las actividades; y según los indicadores definidos tiene un nivel de efectividad del 74%.

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

2. RECOMENDACIONES PARA MEJORA

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
Fortalecer los procesos de inducción y reinducción a Nivel Directivo	Gestión Talento Humano	Líder de Proceso	2020	Humanos.
Actualización de los objetivos de calidad, teniendo el cumplimiento de metas.	Gestión del Mejoramiento Continuo	Representante de la Dirección	Cuando aplique	Humanos
Implementación del Desarrollo Tecnológico en la Universidad	Todos los Procesos	Líderes de proceso	Por fases y procesos	Humanos Tecnológicos