

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 1 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Periodo de Revisión: Del: 28/09/ 2019 Al: 27/ 10 / 2020

Fecha de elaboración del informe: 30/10/2020

I. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

1. Acciones de las revisiones por la dirección previas

Acción	Responsable	Estado de Avance %	Observación
Fortalecer los procesos de inducción y reinducción a Nivel Directivo	Líder de Proceso	50%	A pesar de la situación de pandemia se adelantaron los procesos de inducción
Actualización de los objetivos de calidad, teniendo el cumplimiento de metas.	Jefe de la Oficina Desarrollo Institucional	100%	Se va a proponer en esta revisión por la Dirección la definición de un nuevo objetivo de calidad
Implementación del Desarrollo Tecnológico en la Universidad	Líderes de proceso	30%	Implementación Sistema de Información proceso Gestión Financiera y Gestión del Talento Humano

2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

Se presenta en esta Revisión por la Dirección:

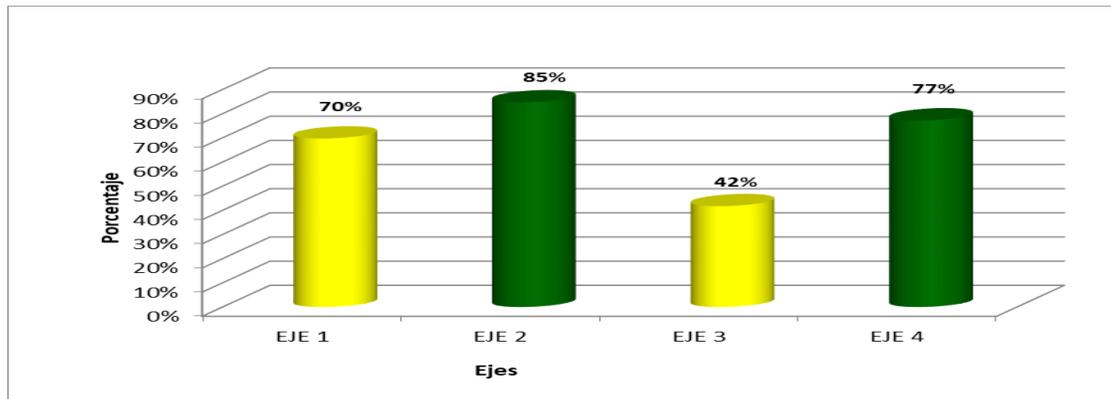
- Avance Plan de Desarrollo 2013 - semestre B 2019.

EJES	CONVENCIÓN	% AVANCE	SEMAFORO
EXCELENCIA ACADÉMICA	EJE 1	70%	
COMPROMISO SOCIAL	EJE 2	85%	
COMPROMISO AMBIENTAL	EJE 3	42%	
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	EJE 4	77%	

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional, Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019.

link: <http://administrativos.ut.edu.co/la-universidad-ut/planes-institucionales-ut/plan-desarrollo-ut.html>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 2 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020



Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional, Fecha de corte: 30 de diciembre de 2019

- Plan de Acción 2020: ""Aseguramiento de la Calidad Institucional" en el link: <http://administrativos.ut.edu.co/la-universidad-ut/planes-institucionales-ut/plan-de-accion.html>
 - Informe de Gestión 2019, en el link: <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-desarrollo-institucional-ut/informes-de-gestion.html>
- 3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:**
- 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**

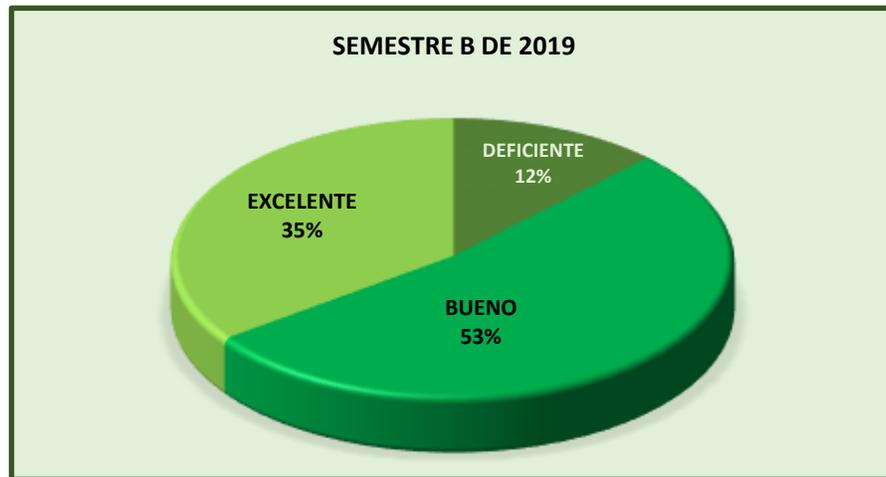
En el periodo A de 2019 se presentan los siguientes resultados: el 87 % de los usuarios califican el grado de satisfacción de ellos como usuarios de los servicios que ofrecen los procesos entre bueno y excelente.



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

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 3 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

En el periodo B de 2019 se presentan los siguientes resultados: El 88 % de los usuarios consideran que el Grado de satisfacción con los servicios que ofrecen todos los Procesos está entre bueno y excelente.



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.

2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

1. Grado de Satisfacción de Nuestros Usuarios

Periodo	Meta	Resultado
Semestre A 2019	85 %	87 %
Semestre B 2019	85 %	88 %



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20124

2. Cumplimiento de las Etapas del Modelo de Autoevaluación de la Universidad del Tolima: El Ministerio de Educación Nacional, mediante la Resolución No. 013189 del 17 de julio de 2020 “Por medio de la cual se otorga la Acreditación Institucional en Alta Calidad a la Universidad del Tolima con domicilio en Ibagué-Tolima”

Periodo	Meta	Resultado
2019	100%	100 %



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20125

3. Plan Institucional de Capacitación: Docente y No Docente

Periodo	Meta	Resultado
2019 A	50%	
2019 B	50%	



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20126

4. Eficiencia en Administración de Recursos Institucionales

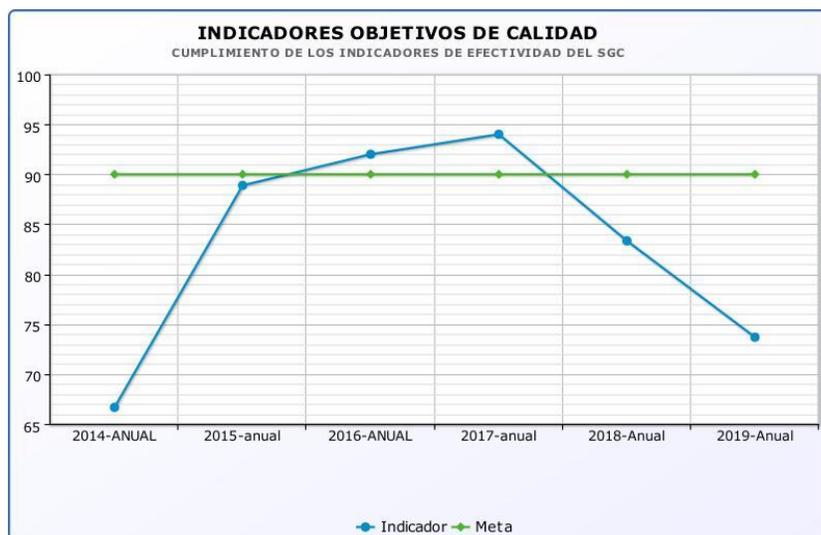
Periodo	Meta	Resultado
2019	20%	10.1 %



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20127

5. Cumplimiento de los Indicadores de Efectividad del SGC

Periodo	Meta	Resultado
2019	90%	73.68 %

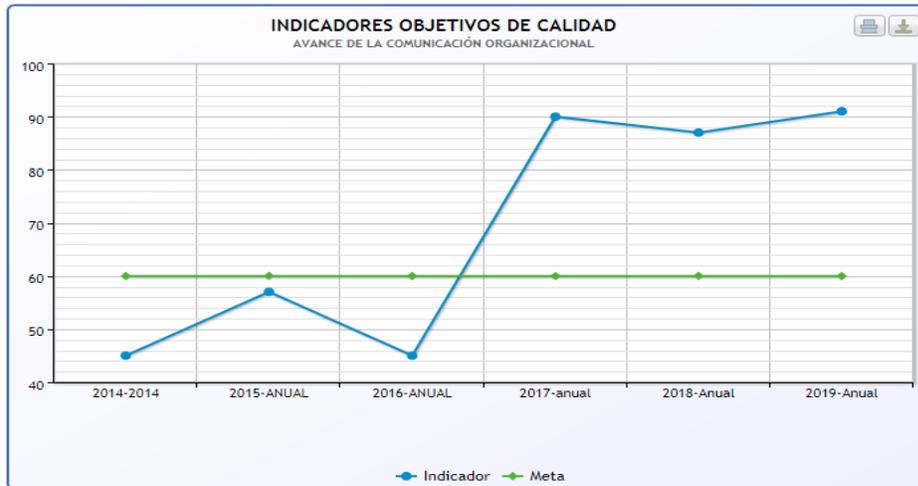


Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20128

6. Avance de la Comunicación Organizacional

Periodo	Meta	Resultado
2019	60%	91%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 7 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento.php?id=129

3. El Desempeño de los Procesos y Conformidad de los Servicios

3.1 El desempeño de los procesos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 8 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

No.	PROCESOS E INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD -IOC	TIPO INDICADOR					
		EFECTIVIDAD		EFICIENCIA		EFICACIA	
		META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO
1	IOC: Obtener la acreditación institucional	100%	100%				
2	IOC: Incrementar el grado de satisfacción de nuestros usuarios.	85%	88%				
3	IOC: Mantener un sistema eficiente de comunicación	60%	91%				
4	IOC: Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad	90%	67%				
5	IOC: Mejorar el nivel de competencia del personal			50%	64%		
6	IOC: Optimizar la administración de los recursos institucionales.			20%	10%		
7	FORMACIÓN: SEGUIMIENTO A GRADUADOS	80%	NPM				
8	FORMACIÓN: VISIBILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL	60%	70%				
9	FORMACIÓN: PORCENTAJE DE PEP REVISADOS Y ACTUALIZADOS	65%	71%				
10	FORMACIÓN: PORCENTAJE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS	50%	43%				
11	INVESTIGACIÓN: PUBLICACIÓN DE LIBROS	10%	70%				
12	INVESTIGACIÓN: PRODUCCIÓN GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	100%	100%				
13	INVESTIGACIÓN: PRODUCCIÓN SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN	100%	82%				
14	INVESTIGACIÓN: CATEGORIZACIÓN DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN			60%	71%		
15	Proyección Social: POBLACIÓN BENEFICIADA CON PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL	3000	8372				
16	Proyección Social: GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROYECCIÓN SOCIAL	5	41				
17	Proyección Social: PORCENTAJE DE SOLICITUDES E INICIATIVAS DE PROYECCIÓN SOCIAL APROBADAS Y EJECUTADAS.	60%	100%				
18	Proyección Social: REPROCESOS					menor a 5	9
19	Proyección Social: NÚMERO DE PROGRAMAS DE EDUCACION CONTINUADA OFERTADOS					10	14
20	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL: PORCENTAJE DE AVANCE DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL					>=75%	80%
21	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS GASTOS DE INVERSIÓN					>=75%	82%
22	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL: AVANCE DEL PLAN DE DESARROLLO					95%	81%
23	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: IMPACTO DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	70%	100%				
24	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: IMPACTO EN LA CAPACITACIÓN	60	93				
25	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: IMPACTO DE LA EVALUACIÓN DOCENTE	100%	100%				

No.	PROCESOS E INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD -IOC	TIPO INDICADOR					
		EFECTIVIDAD		EFICIENCIA		EFICACIA	
		META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO
26	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: COBERTURA DE CAPACITACIÓN					50%	56%
27	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS E INVESTIGACIÓN					40%	60%
28	GESTIÓN BIBLIOTECARIA: COBERTURA DE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA			70%	22%		
29	GESTIÓN BIBLIOTECARIA: INDICE DE CONSULTA DE LOS ESTUDIANTES A LAS BASES DE DATOS BIBLIOGRÁFICAS ADQUIRIDAS.			60%	62%		
30	GESTIÓN BIBLIOTECARIA: MATERIAL BIBLIOGRÁFICO CONSULTADO			50%	17%		
31	GESTIÓN BIBLIOTECARIA: COMUNIDAD ATENDIDA			50%	13%		
32	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO: CUMPLIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO	> 90%	82%				
33	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO: DESEMPEÑO INSTITUCIONAL			70%	65,3		
34	GESTIÓN DOCUMENTAL: TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES					85%	61%
35	GESTIÓN DOCUMENTAL: PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE			90	94%		
36	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: CALIDAD DE PROVEEDORES			85%	98%		
37	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES			80%	83%		
38	GESTIÓN LOGÍSTICA: INDICE DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS SOBRE TOTAL DE RECURSOS EJECUTADOS POR SERVICIO DE TRANSPORTE	70%	56%				
39	GESTIÓN LOGÍSTICA: INDICE DE ATENCIÓN SERVICIO DE MANTENIMIENTO			100000	35413.34		
40	GESTIÓN LOGÍSTICA: COSTO METRO CUADRADO DE ASEO					50000	27540
41	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE INGRESOS DE FUNCIONAMIENTO (RECURSOS PROPIOS)			25	21		
42	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE RECURSOS CREE Y REGALIAS			25	105		
43	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE INGRESOS DE PROYECTOS ESPECIALES			25	91		
44	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO			25	74		
45	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE RECURSOS CREE Y REGALÍAS			25	74		
46	GESTIÓN FINANCIERA: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE PROYECTOS ESPECIALES			25	74		
47	GESTIÓN FINANCIERA: OPORTUNIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIO			100%	98		
48	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL			70%	25%		
49	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: ESTUDIANTES DE PRESENCIAL QUE ACCEDEN A PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN					40%	21%
50	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: ESTUDIANTES DEL IDEAD QUE ACCEDEN A PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN					15%	3%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 10 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

No.	PROCESOS E INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD -IOC	TIPO INDICADOR					
		EFECTIVIDAD		EFICIENCIA		EFICACIA	
		META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO
51	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PERMANENCIA Y GRADUACIÓN ESTUDIANTIL			Disminuir en un 1,5 puntos porcentuale	NPM		
52	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE PARTICIPAN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS, RECREATIVAS Y LUDICAS					7%	3%
53	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PORCENTAJE DE ESTUDIANTES DE PRESENCIAL BENEFICIADOS CON APOYOS SOCIO ECONÓMICOS					60%	38%
54	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PORCENTAJE DE ESTUDIANTES DEL IDEAD BENEFICIADOS CON APOYOS SOCIO ECONÓMICOS					12%	549%
55	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PORCENTAJE DE FUNCIONARIOS QUE PARTICIPAN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS RECREATIVAS Y LUDICAS					20%	15%
56	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO: PORCENTAJE DE PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES CULTURALES			90%	95%		
57	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN: PRODUCCIÓN DE PIEZAS COMUNICACIONALES					300	755
58	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN: ÍNDICE DE TRAMITACIÓN DE PQRD S.					90%	100%
59	GESTIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO: GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO			85%	86%		
60	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS BASADOS EN PLATAFORMAS Y APLICATIVOS	70	91				
61	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: COBERTURA WIFI	50	29,54				
62	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN MANTENIMIENTO DE COMPUTO			86	98.8		

NPM: No presenta medición.

TIPO INDICADOR	NÚMERO	CUMPLIMIENTO	NO CUMPLIMIENTO	%CUMPLIMIENTO	%NO CUMPLIMIENTO
EFECTIVIDAD	21	14	7	67%	33%
EFICIENCIA	24	15	9	63%	37%
EFICACIA	17	9	5	53%	47%
TOTAL	62	38	21	61%	39%

Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20128

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 11 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

3.2 Conformidad de los Servicios

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Asesoría y acompañamiento en la construcción, seguimiento y Autoevaluación del plan de acción institucional	93	89%
	Recepción y revisión de estudios previos	89	61%
	Adecuación, remodelación, ampliación y construcción de espacios físicos de la Universidad del Tolima	58	65%
	Seguimiento a los recursos económicos institucionales (CREE, Estampilla)	79	89%
	Grado de Satisfacción con el Servicio Prestado	72	95%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Perfil de twitter (@Uni_Tolima)	88	90%
	Canal de Youtube (Uni Tolima)	90	89%
	Facebook (Prensa Universidad del Tolima)	94	95%
	Boletín UT al Día (correos institucionales)	96	97%
	Boletín Virtual de la UT (correos, página web UT)	96	95%
	Periódico Institucional "Tolima Universitario"	88	86%
	Imagen institucional en piezas promocionales (volantes, videos, entre otros)	90	90%
	Medios de Comunicación que informan sobre la oferta y actualidad de los Posgrados (Página web, Youtube, Facebook, Boletín UT, Twitter, correo Institucional, Periódico Institucional, etc.).	90	89%
	Medios de Comunicación para mantenerse informado de la actualidad de la Universidad. (Página web, Youtube, Facebook, Boletín UT, Twitter, correo Institucional, Periódico Institucional, etc.)	90	90%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	93	91%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 12 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
FORMACIÓN	Pertinencia de las asignaturas o núcleos problémicos	89	94%
	Actualización de contenidos	84	93%
	Competencias	91	94%
	Metodología para el desarrollo de las temáticas	88	93%
	Conocimiento y dominio	95	96%
	El proceso de evaluación	89	89%
	La preparación de los estudiantes para la vida laboral	80	83%
	Capacidad de comunicación	90	90%
	Trato personal	94	92%
	Calidad de las asesorías	89	89%
	Cumplimiento de horarios	89	93%
	Utilización de ayudas y recursos educativos	84	86%
	Prácticas Pedagógicas	75	84%
	Pertinencia	82	88%
	Programación	74	86%
	Cumplimiento de objetivos de la práctica	83	87%
	Sistema de evaluación de la practica	83	86%
	Sistema de transporte	79	83%
	Ingreso de la carga académica a la plataforma	78	80%
	Actualización de los planes de estudio	88	90%
	Horario establecido y frecuencia de encuentros para el desarrollo del Posgrado	88	90%
	Movilidad e intercambios estudiantiles, Nacionales e internacionales.	88	67%
Grado de satisfacción con el servicio prestado	86	96%	

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 13 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
INVESTIGACIÓN	Asesorías y capacitaciones para el desarrollo de proyectos de investigación	66	54%
	Financiación de actividades para el fomento de la investigación	50	45%
	Financiación de proyectos de investigación	43	36%
	Edición y publicación de libros	77	54%
	Proceso de indexación de revistas	60	29%
	Espacio de participación en grupos de Investigación	81	84%
	Grado de Satisfacción con el Servicio Prestado	74	83%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
PROYECCIÓN SOCIAL	Apoyo a las asociaciones y eventos de graduados	86	65%
	Portal laboral para acceder a ofertas de empleo en la Universidad del Tolima para graduados	58	39%
	Celebración del día del Graduado.	77	60%
	Carnetización de graduados	50	51%
	Descuentos para cursar posgrados y educación continuada a los graduados	95	80%
	Seguimiento y acompañamiento	61	50%
	Participación en diferentes eventos de la Universidad del Tolima.	89	72%
	Disponibilidad de tiempo de atención	100	86%
	Personal cualificado (el funcionario brinda la información de manera acertada)	97	92%
	Disposición del personal para atender sus requerimientos	88	92%
	La información recibida es pertinente	100	93%
	Actividades de extensión: charlas informativas, conferencias, ferias, entre otros	87	74%
	Difusión de información relacionada con oportunidades en el exterior.	88	72%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 14 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

	El resultado del análisis de muestras emitido por el laboratorio	90	100%
	La oferta de servicios del laboratorio satisface sus necesidades	90	100%
	La disposición y actitud de la persona(s) que le prestó el servicio	90	100%
	Grado de Satisfacción con el Servicio Prestado	90	82%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	La información suministrada sobre los documentos y requisitos del trámite o servicio	93	76%
	El horario de atención establecido para la prestación del servicio	96	86%
	El tiempo de respuesta de su solicitud o trámite	77	68%
	El trato recibido por parte del funcionario(a) que lo atendió (amabilidad, respeto, voluntad de servicio)	96	93%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	96	93%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Selección y vinculación de personal administrativo	83	73%
	Solicitud de constancias y certificados.	88	92%
	Nómina de sueldos, pago a terceros, pago auxilio educativo para hijos, pago bonificación especial para cónyuge o compañera, pago planilla de monitores, pago planilla asesores práctica docente, pago nómina catedráticos.	94	97%
	Liquidación y prestaciones sociales personal transitorio	100	98%
	Liquidación y pago de cesantías	100	98%
	Capacitación a Funcionarios	66	69%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	94	94%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 15 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN FINANCIERA	Emisión de Certificados de disponibilidad y registros presupuestales	95	
	Suministro de información financiera y presupuestal para usuarios internos y externos	90	
	Recaudo de servicios académicos con tarjeta crédito y débito	90	98%
	Giros y suministro de información de pago de cuentas y entidades por transferencia electrónica y giro de cheque	98	96%
	Facturación de servicios de la Universidad del Tolima	91	
	Expedir Certificados de ingresos y Retenciones	97	94%
	Certificación para fondos de pensiones y cesantías	97	95%
	Expedición de recibo de matricula	83	85%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	94	89%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN LOGÍSTICA	Monitoria de aulas	86	86%
	Préstamo de equipos audiovisuales.	78	68%
	Mantenimiento de Planta Física.	73	80%
	Embelllecimiento del Campus.	80	80%
	Adecuación aulas de clase.	61	68%
	Servicio de Vigilancia.	87	86%
	Asignación de vehículos para prácticas académicas	79	78%
	Información en Portería	85	87%
	Adecuación de los bloques de aulas.	83	84%
	Aseo baños	78	84%
	Aseo de aulas y baños	85	81%
	Aseo de oficinas	84	74%
	INFRAESTRUCTURA: Aulas de Clase y espacios físicos	71	73%
	Sala de sistemas y laboratorios	71	60%
	Acceso red inalámbrica	71	62%
	Aseo y mantenimiento de espacios	71	74%
Grado de satisfacción con el servicio prestado	83	77%	

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 16 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	El personal es amable, ofrece atención personalizada y muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	97	78%
	El personal responde a las preguntas y da solución a sus inquietudes.	96	96%
	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	94	96%
	La señalización actual le permite la ubicación dentro de la misma.	92	92%
	El equipamiento como PC, tomacorrientes, muebles y enseres.	86	79%
	Accede fácilmente a los recursos electrónicos que ofrece la biblioteca.	86	82%
	El sitio web de la biblioteca le permite encontrar fácilmente la información.	95	91%
	Los materiales impresos y digitales de la biblioteca satisfacen las necesidades de información.	96	88%
	Por medio de los servicios que ofrece la biblioteca es fácil el acceso a recursos de otras universidades y centros de investigación.	87	76%
	Horario de atención en la Biblioteca	86	87%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	90	90%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DOCUMENTAL	Consulta permanente	95	100%
	Consulta Telefónica	82	90%
	Consulta electrónica	89	95%
	Consulta mediante WhatsApp	92	86%
	Consulta de Tablas de Contenido Actos Administrativos (Resoluciones y Acuerdos)	82	
	Consulta mediante comunicaciones físicas	92	95%
	Servicio Referencial (Orientación al usuario para el acceso a la información)	86	95%
	Asesorías, capacitaciones y seguimiento en la organización de los Archivos de Gestión	93	93%
	Custodia	35	
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	92	96%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 17 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Trámite de matrícula académica (última etapa del proceso)	85	85%
	Tiempo en la entrega de certificados y hojas de vida académicas.	88	77%
	Disposición y actitud del funcionario que le atendió.	84	85%
	Consulta en Plataforma Academusoft (Asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones, cancelaciones, etc.)	80	73%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	87	76%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	Proceso de Selección y Adjudicación	89	100%
	Seguimiento por parte de Sección Asistencial	100	100%
	Valor del Subsidio Alojamiento	94	100%
	Cumplimiento en el pago	11	43%
	Proceso de Selección y Adjudicación	100	100%
	Seguimiento por parte de Sección Asistencial	100	80%
	Seguridad en las instalaciones	96	55%
	Aseo en las instalaciones	95	70%
	Becas estudiantiles	84	87%
	Monitorias académicas	82	89%
	Asistencias administrativas	84	86%
	Crédito de ICETEX	68	70%
	Apoyo Médico	81	83%
	Disposición y actitud de la persona que presta el servicio	92	90%
	Calidad en alimentos (Desayuno, Almuerzo, Cena)	94	95%
	Puntualidad a la hora de prestar el servicio	89	83%
	Aseo en las instalaciones del Restaurante	93	92%
	Trabajo Social	87	89%
	Servicio de Psicológica	78	81%
Servicio Odontológico	78	90%	
Servicio Médico y enfermería	78	91%	

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 18 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

	Actividades Deportivas y Culturales	78	69%
	Asistencia Médica	78	52%
	Facilidad de Financiación	78	43%
	Apoyo en Primeros auxilios	94	88%
	Atención y reporte accidentes de trabajo a estudiantes Decreto 055/2015		87%
	Seguimiento accidentes de trabajo a estudiantes Decreto 055/2015		86%
	Calificación riesgo ARL a estudiantes Decreto 055/2015		88%
	Asesoría a docentes, funcionarios estudiantes en temas, relacionados con la seguridad y salud en el trabajo		74%
	Servicios de Sección Asistencial (salud): Médicos: Psicológico, Odontológico, Enfermería.	78	83%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	86	87%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Plataforma Académica	79	79%
	Plataforma tu Aula	79	84%
	Redes Wi Fi	79	62%
	Restablecimiento de las credenciales de acceso	79	86%
	Implementación de las mediaciones tecnológicas para reducir encuentros presenciales	79	94%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	79	77%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA META: 85 % ENTRE BUENO Y EXCELENTE			
PROCESO	SERVICIO	SEMESTRE A 2019	SEMESTRE B 2019
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	Suministro de datos de deserción estudiantil	56	71%
	Evaluación de satisfacción de usuarios de los procesos del sistema de gestión de la calidad	84	89%
	Asesoría y acompañamiento en las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	78	82%
	Disposición y actitud del personal del programa que atiende su servicio	90	84%
	Grado de satisfacción con el servicio prestado	87	86%

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 19 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

4. Las no conformidades y acciones correctivas

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
1	Al indagar la planeación estratégica, no se suministró el Plan de Acción, ni los Planes Operativos de la Facultad.	4.1 La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	Formación: Facultad de Ciencias
2	No se evidencia revisión de la caracterización y procedimientos del proceso de formación, evidenciando como última actualización 24-mar-2017 (no se evidencio procedimientos en los que se ejecuten actividades como: Reconocer periodo sabático a los profesores de planta, Asignar y reconocer puntaje, Evaluar y ascender en el escalafón docente, entre otros; los procedimientos no se encuentran ajustados a la actual situación de pandemia ocasionada por el COVID-19). No se evidencia que procedimientos permiten alimentar los indicadores de: seguimiento a graduados y visibilidad nacional e internacional.	4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional	Formación: Facultad de Ciencias de la Salud
3	El proceso de Formación de la FCHA opera con el Mapa de Riesgos de la vigencia 2019, desconociendo la actualización del 26/08/20; así mismo, en éste último no ve reflejados riesgos asociados a la unidad, y no se consideran las oportunidades. No se tienen evidencia de la implementación de controles ni de las acciones propuestas para mitigar los riesgos	6.1 (b) La organización no planifica la manera de integrar e implementar las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Formación: Facultad de Ciencias Humanas y Artes Gestión de Tecnologías de la Información
4	• Revisada el acta 06 del comité curricular del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia de fecha 01-06-2020, se evidencia que está en el formato GD-P07-F04 Versión 05 Acta de Reunión y no en el formato FO-P02-	7.5.3. Control de la información documentada, la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma ISO 9001 se debe controlar.	Formación: Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 20 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
	<p>F01 V03 de Acta de Comité Curricular como corresponde según el procedimiento documentado "Determinación de Lineamientos curriculares FO-P02".</p> <ul style="list-style-type: none"> En revisión documental previa, verificada la "Determinación de Lineamientos curriculares FO-P02", entre ellos los correspondientes a las asignaturas bioquímica; biofísica; fisiología animal; histología; patología clínica. Revisado el informe de actividades catedráticos FO-P06-F05 de la profesora Paola Andrea Rodríguez Rodríguez catedrática adscrita al departamento de producción pecuaria, se evidencia que el informe está en la versión 03 siendo que la última versión aprobada es la versión 04 <p>La caracterización no cuenta con información en documentos asociados al proceso interno y externos, ni en seguimiento y medición y algunos procedimientos tales como: mantenimiento de equipos de cómputo y Gestión de la seguridad de la información presentan en la redacción información incompleta.</p>		Gestión de Tecnologías de la Información
5	<p>En el Programa de Sociología para el semestre A/2020 se programó la asignatura Practica de Intervención Social de VIII semestre, y debió ser cancelada por tratarse de un curso netamente práctico del plan de estudios, y aún no se determina la solución o alternativas para suplir este requisito académico, en condiciones de emergencia sanitaria.</p> <p>No se evidencio el documento plan de acción para la vigencia 2020, el cual se aprueba desde finales de la vigencia anterior. De lo anterior los auditados evidenciaron un documento en Excel el cual se evidenciaba en construcción al</p>	8.1 La unidad no planificó, controló las actividades necesarias para la provisión del servicio de formación.	<p>Formación:</p> <p>Facultad de Ciencias Humanas y Artes</p> <p>Facultad de Ciencias de la Salud</p>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 21 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
	momento de realizar la presente auditoria. De igual forma no se evidenciaron planes operativos de los programas de la Facultad de Ciencias de la Salud.		
6	En el Departamento de Artes y Humanidades al término del semestre A/2020, no se cuenta con el 100% de los registros que evidencias la verificación de la labor académica, según lo establecido en el procedimiento FO-P06.	8.5.1 (c) la unidad no implementa la prestación de servicio bajo condiciones controladas.	Formación: Facultad de Ciencias Humanas y Artes
7	No se evidenciaron las actas del comité en que se haya efectuado, el análisis de los informes de satisfacción de los clientes de las vigencias B/2019 y A/2020.	9.1.2 Satisfacción del cliente, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Formación: Facultad de Ciencias de la Salud
8	Los indicadores de: visibilidad nacional e internacional, seguimiento a graduados, porcentaje de PEP revisados y actualizados, se evidenciaron desactualizados. Al indagar los indicadores del proceso, no se evidencia el cálculo respectivo de: seguimiento a los graduados, visibilidad nacional e internacional y Porcentajes de PEP actualizados y revisados. Se evidencia que el IDEAD cumple con generar la información referente a la movilidad internacional, la actualización de los PEP y seguimiento a graduados; sin embargo, al indagar los indicadores del proceso, no se evidencia el cálculo respectivo de los indicadores de efectividad: Seguimiento a los Graduados, Visibilidad Nacional e Internacional y Porcentajes de Proyectos	9.1.3 Análisis y evaluación, la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Formación: Vicerrectoría Académica Facultad de Ciencias de la Salud Facultad de Ciencias IDEAD

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 22 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	PROCESO(S)
	<p>Educativos de Programa - PEP actualizados, revisados y analizados.</p> <p>No se pudo evidenciar que los indicadores relacionados a continuación, no han sido calculados de acuerdo a la frecuencia establecida en cada uno de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a graduados • Visibilidad nacional e internacional • Porcentajes de PEP actualizados revisados y actualizados <p>Se evidencia que los indicadores del proceso a excepción de solicitudes solucionadas en mantenimiento de cómputo no registran en la página web medición y ninguno de los tres indicadores establecidos para el proceso presenta análisis.</p>		<p>Facultad de Tecnologías</p> <p>Gestión de Tecnologías de la Información</p>
9	<p>Aunque se evidencia que se trabaja en el tema, no se evidencia información registrada en el plan de mejoramiento respecto a la determinación de las acciones correctivas llevadas a cabo para el cierre de no conformidad de auditoría del 2019.</p> <p>Pese a evidenciar no conformidades en el informe de auditoría, efectuada al periodo 2019; no se evidencio plan de mejoramiento ni seguimientos al cierre de las no conformidades identificadas</p> <p>Se han establecido y definido acciones de mejoras, sin embargo, las mismas no son registradas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Universidad en el SGC.</p>	<p>10.2 No Conformidad y Acción Correctiva, Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad</p> <p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Gestión de la Planeación Institucional</p> <p>Facultad de Ciencias de la Salud</p> <p>Gestión de Tecnologías de la Información</p>
10	<p>No se realiza un adecuado seguimiento, al cumplimiento de las actividades programadas según registros entregados por el profesor</p>	<p>Procedimiento Planificación, Desarrollo y Verificación de la Labor Académica FO-P06.</p>	<p>Formación: Facultad de medicina Veterinaria y Zootecnia</p>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 23 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

5. Los resultados de seguimiento y medición

Ver numeral 3 de este informe.

6. Los resultados de las auditorías

Auditoria / Año	Nº de No conformidades
Auditoria Interna 2020	10
Auditoria Interna 2019	11

Formula	Resultado
Variación porcentual: $\frac{(\text{Auditoría Actual} - \text{Auditoria anterior}) * 100}{\text{Auditoria anterior}}$	$((10-11)/11)*100\%$ - 0.09 %
Observación: Hay un decrecimiento del 0,09 % en el número de No Conformidades con respecto al año anterior.	

7. El desempeño de los proveedores externos

Para el semestre B del año 2019, se cumplió con la meta del indicador con el 97.61%, se conserva el indicador con un ligero mejoramiento gracias al seguimiento de los funcionarios de compras a las aceptaciones de oferta con herramientas como calendario google drive.

Para el semestre A de 2020, el indicador tuvo un comportamiento del 100% de proveedores con evaluación satisfactoria, pese a la situación de cuarentena y cierre de empresas a causa del covid-19, lo que nos lleva a concluir que los proveedores cumplieron totalmente con sus compromisos o que los evaluadores fueron muy laxos en su calificación.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 24 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020



Fuente: http://sgpe.ut.edu.co/indicadores/informe_comportamiento_public.php?id=%20102

8. La adecuación de los recursos

Para el año 2019 se asignó dentro del presupuesto institucional, para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad 35 millones, para el 2020, 25 millones.

En el año 2020 se adelantó un proceso de formación por un valor de trece millones setecientos diez mil setecientos cuatro pesos, (\$ 13.710.704), el cual contemplo los siguientes temas:

- Competencias básicas para la gestión de la calidad (8 horas)
- Competencias básicas para la gestión ambiental (8 horas)
- Elementos estructurales NTC ISO 45001:2018 (8 horas)
- Pensamiento basado en riesgo (8 horas)
- Formación de Auditores Internos HSEQ, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018 (24 horas)

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 25 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

9. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Oficina de Control de Gestión realizó el seguimiento a los mapas de riesgo por proceso, entregando a los líderes de proceso recomendaciones al respecto para su revisión y ajuste si así lo consideran.

Se actualizo el Mapa de riesgos por proceso y se consolido el Institucional.

10. Las oportunidades de mejora.

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que todas las mejoras relacionadas con el proceso de Gestión de la Planeación Institucional, sean documentadas, socializadas y actualizadas con el equipo de trabajo. Se solicita mayor articulación con las unidades Académico administrativas respecto a la ejecución y seguimiento del procedimiento Banco de Proyectos de la Universidad del Tolima, de manera que la trazabilidad entre los procesos información completa y oportuna. Tomar las acciones de mejora en el desarrollo de la matriz de riesgos y caracterización dado el nuevo contexto externo generado por situaciones como la contingencia actual de Pandemia 	Gestión de la Planeación Institucional	Líder de proceso	Semestre A 2021	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los procedimientos del proceso de Gestión de la comunicación y documentación de todas las acciones y cambios operados en el marco de la emergencia sanitaria (Covid 19). Mayor capacitación e interacción y comunicación por parte de la ODI, en materia conocimiento de la necesidad de la actualización de los 	Gestión de la Comunicación	Líder de proceso	Semestre A 2021	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 26 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<p>procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de mapa de riesgos en el marco de la emergencia sanitaria. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario revisar y actualizar la misión y la visión de la FCHA, teniendo en cuenta que su proyección vence en 2020, y garantizar que la página web mantenga actualizada en lo que refiere a la oferta y los responsables de la unidad, para que la comunidad cuente con información precisa y confiable. • Alinear el esfuerzo de la unidad con los lineamientos del SGC y la Acreditación de Alta Calidad obtenida por la institución, para procurar en el corto plazo la acreditación de sus programas académicos. • Reforzar el entendimiento del SGC y de su información documentada, a los docentes que son designados en cargos y actividades que están dentro del alcance del SGC (empalme y reinducción). • Revisar, ajustar y mejorar la caracterización del Proceso de Formación, en consideración a los literales del apartado 4.4.1 de la norma, ya que su última actualización se realizó en marzo de 2017, y presenta falencias en aspectos como entradas, salidas, interacciones, métodos, marco legal, e indicadores. • Que las designaciones realizadas por la alta dirección en cargos directivos como Decano (rol de líder) y Secretario Académico de Facultad, sean en propiedad, a fin de dar continuidad a la gestión y garantizar el logro de los resultados previstos en el SGC, 	Formación Facultad de Ciencias Humanas y Artes	Líder de proceso	Semestre A 2021	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 27 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<p>ya que las últimas designaciones han sido “encargaturas”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que se cuenta con los recursos y la capacidad para cumplir los requisitos del Proceso de Formación, proporcionando en cantidad y oportunidad condiciones para un mejor servicio a los estudiantes (usuarios), tales como aulas, laboratorios, licencias de software, mantenimiento, entre otros. • Preservar y garantizar la disponibilidad de los registros del procedimiento P01 en las condiciones establecidas, teniendo en cuenta que está definida su conservación total por tratarse de un archivo vital para mantener la trazabilidad y memoria histórica de este proceso misional. Así mismo, lo que corresponde a los registros del procedimiento P02, en particular lo concerniente a la revisión y/o actualización del PEP, en concordancia con los procesos de autoevaluación de cada programa. • Articular y retroalimentar los instrumentos de evaluación docente, con el informe de satisfacción de usuarios para tomar acciones más efectivas frente a las oportunidades de mejora en la prestación del servicio de formación, vinculando en dicha labor Directores de programa y Directores de Departamento, e insumos como los reportes de PQRSd (desglosados por programa y matriz de servicio no conforme). • Determinar y unificar estrategias para revisar y controlar los cambios en los cursos de la 				

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 28 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<p>modalidad presencial que involucran componentes prácticos, que permitan asegurar la conformidad con el cumplimiento de los requisitos definidos en cada microcurrículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializar y afianzar entre el personal vinculado al proceso de formación, las situaciones y lineamientos establecidos en la Matriz de Servicio No Conforme, y considerar su actualización atendiendo el apartado 8.7 de la Norma, ya que su última versión es de enero de 2017. • Definir estrategias y desarrollar competencia para preservar la información, considerando las condiciones actuales en las cuales se mantienen por un período prolongado de trabajo en casa, a través de computadores personales, que pueden representar un alto riesgo para el acervo documental. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al líder del proceso (Secretaría Académica - Vicerrectoría Académica), junto con las Unidades Académicas, la actualización de la caracterización, procedimientos, servicio no conforme indicadores y los servicios para medir la percepción de los usuarios. • Realizar la gestión con las Alcaldías para el fortalecimiento del IDEAD, a través del apoyo económico con una estampilla pro-UT, que permita la sostenibilidad y crecimiento. • Se siga manteniendo las constancias y hojas de vida de manera mediada, para los estudiantes en pos pandemia. 	Formación IDEAD	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor apropiación de la responsabilidad que se tiene en la evaluación de la satisfacción del 	Formación Facultad de	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 29 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
usuario y del análisis de la información enviada por la Oficina de Desarrollo Institucional <ul style="list-style-type: none"> • Aun cuando los roles y responsabilidades respecto al seguimiento al cumplimiento docente están dados para el jefe del departamento, se pueden establecer mecanismos de evaluación y control del cumplimiento curricular desde las direcciones de programa. • Dinamizar el comité curricular del programa de Maestría en Ciencias Pecuarias de tal forma que se reúna por lo menos una vez al mes tal como lo establece la norma. 	Medicina Veterinaria y Zootecnia			
Construcción y seguimiento de al plan de acción de la facultad y los planes operativos de los programas. <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de los indicadores, del proceso de formación. • Revisión y actualización de la caracterización, procedimientos e indicadores, del proceso de formación • Cumplimiento y seguimiento permanente a las acciones registradas dentro de los planes de mejoramiento. • Socialización y análisis de los informes de satisfacción del cliente, en las diferentes instancias de la facultad. • Se recomienda efectuar estudio de cargas laborales, esto con el fin de identificar las necesidades reales de incremento de la planta administrativa y docente. • Se recomienda efectuar un estudio que permita identificar las necesidades de fortalecer la infraestructura tecnológica y física. 	Formación Facultad de Ciencias de la Salud	Líder de proceso	Semestre A 2021	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 30 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda implementar acciones permanentes para el cumplimiento oportuno de las acciones registradas en los planes de mejoramiento. Documentar las acciones que se deben tomar en caso de presentarse emergencia sanitaria ocasionadas por pandemias del COVID-19 u otro tipo de catástrofes o pandemias. 				
<p>Realizar el respectivo análisis a los informes de satisfacción de los usuarios, los cuales deben ser socializados en los Comités Curriculares de los programas y Consejo de Facultad, para la tomar decisiones oportunas con respecto a estos resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el consolidado y análisis de los indicadores del proceso al interior de la Facultad, para su posterior envío al líder del proceso como insumo del respectivo cálculo institucional. Realizar el análisis de la evaluación docente, socializar en los Comités Curriculares de los programas y Consejo de Facultad, para la tomar decisiones oportunas con respecto a estos resultados. 	Formación de Facultad de Ciencias	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el respectivo análisis a los informes de satisfacción de los usuarios, los cuales deben ser socializados en los Comités Curriculares de los programas y Consejo de Facultad, para la tomar decisiones oportunas con respecto a estos resultados. Realizar la planeación estratégica en cada vigencia, con sus respectiva evaluación y seguimiento, articulada con el Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Acción Institucional, construida con los planes 	Formación de Facultad de Tecnologías	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 31 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<p>operativos de cada Dirección de Departamento y Programas Académicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar la calibración y mantenimiento de los equipos de laboratorio de acuerdo a sus especificaciones técnicas. 				
<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia, que, aunque se han realizado acciones en pro del mejoramiento continuo, no todas se registran en el Formato Plan de mejoramiento MC-P01-F07 Realizar la revisión y construcción colectiva, de los indicadores del proceso de Formación, teniendo en cuenta que la información para alimentarlos, proviene de diferentes fuentes o dependencias. 	Formación de Facultad de Ingeniería Forestal	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Se realizan reuniones de calidad dentro del proceso con el fin de actualizar los procedimientos y adelantar procesos de mejora continua, pero estos no se tienen documentados. Se recomienda realizar la socialización de las encuestas de satisfacción al cliente, donde se pueden buscar oportunidades de mejora. Se recomienda actualizar la caracterización del proceso en el sistema. 	Gestión Financiera	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
Tener en cuenta la documentación debidamente diligenciada en el procedimiento gestión del riesgo (mapa de riesgos proceso de gestión del talento humano) en el formato Código: MC-M01-F05.Revisar y actualizar el mapa.	Gestión del Talento Humano	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Se indica la necesidad de realizar la revisión actualización de los procedimientos del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo 	Gestión del Mejoramiento Continuo	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 32 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
<p>Continuo que a la fecha no hayan sido ajustados indicando todas las acciones y cambios operados en el marco de la emergencia sanitaria (Covid 19).</p> <ul style="list-style-type: none"> Se indica la realización de la revisión y actualización de mapa de riesgos para que se incluya los riesgos detectados en el marco de la emergencia sanitaria y los que puedan a futuro presentarse en situaciones similares o de cualquier otro tipo de emergencia 				
<ul style="list-style-type: none"> Ajustar la Norma en la Caracterización del proceso Incluir de forma específica a los estudiantes de Posgrado de la Universidad en la medición de indicadores frente a la prestación de los servicios. 	Gestión Bibliotecaria	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<p>Actualización de la caracterización del proceso de Gestión Logística GL.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de algunos procedimientos del proceso GL, en el estado de la emergencia sanitaria - Covid 19. (últimas actualizaciones año 2017: Procedimientos de Servicio y Vigilancia; Procedimiento Ingreso y Salida de Elementos – Almacén; Procedimiento egreso y baja de elementos del inventario en el Almacén; Procedimiento Arqueo de Bienes –Inventario). Actualización del Mapa de Riesgos del proceso en el estado de la emergencia sanitaria - Covi 19. Actualización de los servicios prestados y la sistematización en el estado de la emergencia sanitaria - Covi 19. Mayor asignación de recursos económicos, para el aseo y mantenimiento preventivo (en el estado de la emergencia sanitaria 	Gestión Logística	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 33 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
Covid-19) de las instalaciones de las sedes de la ciudad de Ibagué de la UT para dar cumplimiento a las metas de los indicadores del proceso.				
Revisión y corrección de las direcciones de correos electrónicos de los responsables del proceso en la página de la Universidad.	Gestión Jurídica y Contractual	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Se identifican las necesidades y/o requerimientos tecnológicos y de servicios informáticos, sin embargo, no se pueden priorizar, toda vez que el proceso como tal no cuenta con recursos propios que le permita prevalecer el mejoramiento de algunos procesos que son clave para la Universidad. De la oportunidad de mejora dejada el año anterior por el ICONTEC, se formalizó el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información el cual concluyó con el ingreso al SGC, sin embargo, se hace necesario que este proceso tome como guía el uso de la NTC ISO 27001, incluyendo, el que el personal adscrito al proceso se capacite en la misma. Aunque el proceso tiene formulado el PETI no tiene definido una ruta de trabajo para cumplir con la implantación de este. Los procedimientos documentados para la ejecución del proceso no cuentan con información de registros ya sea a través de formatos, correo electrónico o alguna aplicación, que permita evidenciar la ejecución de las actividades o la trazabilidad de estas. Se cuenta con el procedimiento 	Gestión Tecnologías de la Información	Líder de proceso	Semestre 2021 A	Humanos

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 34 de 34
		Código:MC-P06-F01
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 10-10-2020

Acción	Proceso al que está dirigida	Responsable de Implementación	Fecha de Implementación	Recursos Necesarios
de Gestión de la seguridad de la información documentado, sin embargo, no se ha culminado su implementación.				

II. SALIDAS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. Oportunidades de mejora

Implementación de una herramienta tecnológica para la administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad

Actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo Aprobado por el Consejo Superior respecto al Proyecto de rediseño organizacional.

3. Necesidades de recursos

Los recursos necesarios para:

- Formación en Fundamentos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Mejoramiento Continuo, Formación de Auditores y Administración de Riesgos,
- Adquisición herramienta tecnológica para la administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
- Auditoria de seguimiento por parte del ICONTEC.