

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



|   |   |                              |  |
|---|---|------------------------------|--|
| <b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>   |   |                              |  |
| <b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>  |   |                              |  |
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA   |   |                              |  |
| <b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="https://www.iecarlosenriquecortesherrera.edu.co/">https://www.iecarlosenriquecortesherrera.edu.co/</a>          |   |                              |  |
| <b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 63 N° 54B-41, Itagüí, Antioquia, Colombia  |   |                              |  |
| Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. |   |                              |  |
| Razón social  | Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal) | Localización (ciudad - país) | Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance |
| NO APLICA   |   |                              |  |
| <b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>  |   |                              |  |
| Diseño y desarrollo del servicio educativo formal en niveles preescolar, básica y media.  |   |                              |  |
| Design and development of formal education service in pre-school elementary and high school levels  |   |                              |  |
| <b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 37  |   |                              |  |
| <b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> No Aplica  |   |                              |  |
| <b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015   |   |                              |  |
| <b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>  |   |                              |  |
| Nombre:   | Gregorio Mena   |                              |  |
| Cargo:  | Rector  |                              |  |
| Correo electrónico  | iecarlosenriquecortes@itagui.edu.co                           |                              |  |
| <b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>  |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento  |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Seguimiento  |   |                              |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Renovación  |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Ampliación   |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Reducción  |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Reactivación   |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Extraordinaria   |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Actualización  |   |                              |  |
| <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)  |   |                              |  |

*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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



|  |                      |                    |
|--|----------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2<br><input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2<br><input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada<br><input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada |                      |                    |
| Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No X  |                      |                    |
| Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No X  |                      |                    |
| Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No X  |                      |                    |
| <b>1.10. Tiempo de auditoría</b>   |                      |                    |
|  | FECHA                | Días de auditoría) |
| Etapa 1 (Si aplica)  | N/A                  | N/A                |
| Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan  | 2021-10-09           | 0.5                |
| Auditoría remota   | 2021-10-19/20/21     | 2.5                |
| Auditoría en sitio   | N/A                  | N/A                |
| <b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>  |                      |                    |
| Auditor líder  | Cherly Chavez Vargas |                    |
| Auditor  | N/A                  |                    |
| Experto Técnico  | N/A                  |                    |
| Observador – Profesional de Apoyo  | N/A                  |                    |
| <b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>   |                      |                    |
| Código asignado por ICONTEC  | SC-CER405224         |                    |
| Fecha de aprobación inicial  | 2015-07-31           |                    |
| Fecha de próximo vencimiento:  | 2021-07-30           |                    |

|  |
|--|
| <b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>  |
| <p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p> |

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

**3. 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? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA  X

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: N/A

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

Requisito: 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones; dado que la institución no requiere del uso de equipos de seguimiento y medición que garanticen la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

*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*

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No  o eliminar si no aplica.

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción: actividades o procesos, o sitios o líneas del negocio.

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  No  NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

Plan de diseño curricular 2021 GCA-PDC  
Revisión de diseño curricular – Área: Lengua Castellana

Grupo: Segundo  
Área: Geometría  
Distribución de tiempo en el master:  
Cuarto Periodo  
Tema: Simetría siguiendo instrucciones básicas.

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  No

Resolución 1940 noviembre de 19 de 2004, POR LA CUAL SE CONCEDE AUTORIZACIÓN OFICIAL PARA AMPLIAR EL SERVICIO A UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA OFRECER EDUCACIÓN FORMAL EN LOS NIVELES DE PREESCOLAS, BAISSCA Y MEDIA.

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  No

En caso afirmativo, cuáles:

En atención a la emergencia sanitaria, por COVID 19, se desarrollan las clases inicialmente en remoto, haciendo uso de herramientas tecnológicas de diferentes tipos para lograr el alcance a todas las familias.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

Se realiza actualización del PEI, relacionando las diferentes gestiones de la institución con base en la guía 34, se actualiza el PEI en la pagina de la institución.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

| Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada: | Proveedor: |
|---|------------|
| N/A   | N/A        |
|   |            |
|   |            |

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

Si  No  En caso afirmativo, cuáles:

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

Si  No

Es una auditoría de renovación y restauración.

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

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

Si  No  NA

Es una auditoría de renovación y restauración, el certificado tiene fecha de vencimiento 2021-07-30, debido a las condiciones por la emergencia sanitaria por COVID-19, la institución no se pudo presentar

3.21. Esta auditoria no fue testificada por el Organismo de acreditación.

## 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.

#### Gestión Direccionamiento Estratégico

Estrategias desde la alta dirección, para involucrar a los padres de familia en las clases, como, por ejemplo, enviar tutoriales para que puedan acceder a las plataformas donde se desarrollan las clases virtuales.

La fácil adaptación de las herramientas tecnológicas, proyecto para dar clases híbridas la secretaria de educación entrega equipos.

La propuesta de proyecto para incentivar el nivel académico.

Adecuación de protocolos de bioseguridad, lavado de manos, distanciamiento, uso de tapabocas.

La herramienta de matriz de análisis de contexto, permite identificar las oportunidades y amenaza adecuadamente.

Propuesta pedagógica, que el estudiante sea lidera de su aprendizaje, incursione en el mundo de la investigación, se potencialice nuevos ambientes de aprendizaje, para elevar en nivel académico y se refleje los resultados en las pruebas de estado.

Plan digital ITAGUI, brinda una ampliación de los megas de internet para los estudiantes de la institución.

Cambios en el plan estratégico o plan de mejoramiento institucional con líneas estratégicas, para los próximos 5 años.

#### Gestión de Evaluación y Mejoras

La identificación y seguimiento de las salidas no conforme por proceso es efectiva para su control.

*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*

## Gestión Académica

La encuesta de al grado 11 para validar malla curricular, los estudiantes resaltan la calidad de la educación.

Elaboración de guías y talleres para que los estudiantes que no tengan accesos a los recursos de ingresos a las clases remoto, puedan desarrollar los conocimientos.

Seguimiento y adecuación ajustes al desarrollo o metodología de las clases para la apropiación de conocimientos para los estudiantes con condiciones intelectuales específicas.

La educación inclusiva, adaptando el modelo pedagógico y la malla curricular.

## Gestión de Comunidad

El seguimiento oportuno a los servicios de la gestión a la comunidad.

Los maestros tienen su propia colección de libros, para incentivar a la lectura, maleta o caja viajera, stand en los diferentes salones.

Ganadores de premio Construyendo País, Colombia 2020 del espectador y universidad Javeriana de Bogotá.

## **4.2 Oportunidades de mejora**

### Gestión Direccionamiento Estratégico

Es necesario considerar la actualización de parque tecnológico

Es importante que, en la herramienta de análisis de contexto externo, se realice una descripción de la escala de calificación (alto, medio, bajo) de las oportunidades y amenazas, así mismo, para evaluar el impacto.

### Gestión de Evaluación y Mejoras

Es importante usar los medios de comunicación oficial o en su defecto realizar actualización de la matriz de comunicación, incluyendo los nuevos medios, como el WhatsApp.

Es importante validar la oportunidad de la herramienta de gestión de riesgos, para que genere un valor agregado.

Es importante validar los medios de comunicación actual, en la matriz de comunicaciones de acuerdo a los cambios.

### Gestión de Comunidad

Es importante evaluar la infraestructura de la biblioteca para que se pueda hacer un uso adecuado de ella. Proyecto Filósofos de la vida, promueve desde primaria para

*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*

Es importante definir cuando se abordan acciones de los hallazgos de oportunidades en las auditorías internas.

Gestión de Administración de Recursos

Es importante en el procedimiento, si no aplica la definición de las competencias, usar la palabra adecuada respecto a la validación de los perfiles y competencias, que ya están previamente definidos pro la secretaria de educación.

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

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

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   |
|--|--|--|
| 15 quejas                                      | Por diferentes motivos   | Se dio el tratamiento correspondiente.   |
| 19 felicitaciones                              | Felicitaciones en su mayoría relacionadas con la gestión a los docentes. | Atendidas oportunamente, La institución diseño diploma interno para resaltar a las personas felicitadas. |
| 7 peticiones                                   | Petición por diferentes motivos  | Todos atendidos.   |

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: N/A

5.1.3. 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.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

*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*



Si  No

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

Si  No

Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

5.1.6. ¿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  No .

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

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

| Auditoría  | Número de no conformidades   | Requisitos                                   |
|--|------------------------------|--|
| Otorgamiento   | 3 NC menores                 | 6,1,2 – 8.5.1 c) – 9.3.2                     |
| 1ª de seguimiento del ciclo  | 3 NC menores<br>4 NC mayores | 6.3 – 6.2.2 – 8.5.1 h)<br>8.3.3 – 10.2 – 9.2 |
| 2ª de seguimiento del ciclo  | 0                            | 0  |
| <b>Renovación</b>  | 0                            | 0  |
| Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)   | N/A                          | N/A  |
| Seguimiento 1 y seguimiento 2<br>Reactivación y seguimiento 2<br>Reactivación y Renovación anticipada<br>Seguimiento 2 y Renovación anticipada | N/A                          | N/A  |

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

Si  No

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se realizó auditoría interna 14, 15 de septiembre de 2021, se evidencia programa de auditoria EM-F-04, con alcance a todos los procesos de la institución.

Plan de auditoría EM-F-03 para el ciclo 001 de 2021, auditora externa quien evalúa el total de procesos, se evidencia las competencias del auditor.

La auditoría se realiza con enfoque y directrices de ISO 19011.

Se evidencia informe de auditoría EM-F-01, se identifican los siguientes hallazgos:

- 14 aspectos por resaltar
- 26 oportunidades de mejora
- 1 no conformidad

Se evidencia planes de acción en proceso de ejecución.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La revisión por la dirección se realiza parcialmente, se realiza dos seguimientos, 13 de septiembre, con actualización el 15 de octubre.

Participación del comité de calidad (líderes de proceso y rector)

Se evidencia todas las entradas y salidas en el informe de revisión por la dirección.

Mejorar en la revisión por la dirección, el análisis de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

**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...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si  No

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  No  NA

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?

*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*

Si  No  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 X No .

**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? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: N/A

Fecha de la verificación complementaria: N/A

| 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?<br>Si/No |
|--|--|--|---------------------------------|
| <b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>                    |  |  |                                 |
| NO APLICA  |  |  |                                 |
| <b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b> |  |  |                                 |
| NO APLICA  |  |  |                                 |
| <b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>           |  |  |                                 |
| NO APLICA  |  |  |                                 |

*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*

| 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007                    |  |       |      |    |    |
|---|--|-------|------|----|----|
|   |  |       | SI   | NO |    |
| Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión                     |  |       |      |    |    |
| Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión        |  |       |      |    |    |
| Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión                       |  |       | X    |    |    |
| Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión       |  |       |      |    |    |
| Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión           |  |       |      |    |    |
| Se recomienda reducir el alcance del certificado                                  |  |       |      |    |    |
| Se recomienda reactivar el certificado  |  |       |      |    |    |
| Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión                    |  |       |      |    |    |
| Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión                        |  |       |      |    |    |
| Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación |  |       | X    |    |    |
| Se recomienda suspender el certificado  |  |       |      |    |    |
| Se recomienda cancelar el certificado   |  |       |      |    |    |
| <b>Nombre del auditor líder:</b>  |  | Fecha | 2021 | 10 | 26 |

| 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME |  |     |
|---|--|-----|
| Anexo 1   | 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 2   | Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión  | N/A |
| Anexo 3   | Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas<br>Aceptación de la organización firmada.<br>Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos | X   |
| Anexo 4   | Información específica por condición de emergencia   | X   |
| Anexo 5   | Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)  | N/A |

*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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| EMPRESA:  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA     |  |  |
| Dirección del sitio :   | Calle 63 No. 54 B - 41 Itagüí, Antioquia, Colombia      |  |  |
| Representante de la organización:   | Gregorio Mena   |  |  |
| Cargo:  | Rector  | Correo electrónico                                 | <a href="mailto:lecarlosenriquecortes@itaqui.edu.co">lecarlosenriquecortes@itaqui.edu.co</a> |
| Alcance de la certificación: Diseño curricular y prestación del servicio de educación formal para preescolar, básica y media  |   |  |  |
| Alcance de la auditoría: Diseño curricular y prestación del servicio de educación formal para preescolar, básica y media  |   |  |  |
| Criterios de Auditoría  | ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión |  |  |
| Tipo de auditoría:  |   |  |  |
| <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento   | <input type="checkbox"/> Seguimiento                    | <input checked="" type="checkbox"/> Renovación     | <input type="checkbox"/> Ampliación  |
| <input type="checkbox"/> Reducción  |   |  |  |
| <input type="checkbox"/> Reactivación   | <input type="checkbox"/> Extraordinaria                 | <input type="checkbox"/> Actualización / Migración |  |
| Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota |   |  |  |
| Aplica toma de muestra por multisitio:  | <input type="checkbox"/> Si                             | <input checked="" type="checkbox"/> No             |  |
| Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:   | <input type="checkbox"/> Si                             | <input checked="" type="checkbox"/> No             |  |

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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 se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

|                                   |                            |                    |  |
|-----------------------------------|----------------------------|--------------------|--|
| Auditor Líder:                    | Cherly Chavez Vargas - CCH | Correo electrónico | <a href="mailto:cchavez@icontec.net">cchavez@icontec.net</a> |
| Auditor:                          | N/A                        | Auditor            | N/A  |
| Experto técnico:                  | N/A                        |                    |  |
| Observador – Profesional de apoyo | N/A                        |                    |  |

| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|----------------------------------|---|---|----------------------------------|----------------|---|
|                                  | 7:30  | 8:00  | Prueba de Conexión MT            | CCH            | Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el SGC                          |
| 2021-10-19                       | 08:00                                       | 8:30  | MT<br>Reunión de apertura        | CCH            | Gregorio Antonio Mena<br>Rector   |

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

| Fecha/<br>Sitio (si<br>hay más<br>de uno) | Hora de<br>inicio de la<br>actividad<br>de auditoría | Hora de<br>finalización<br>de la<br>actividad<br>de<br>auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR<br>AUDITAR  | EQUIPO<br>AUDITOR | CARGO Y NOMBRE<br>(Todas las personas que<br>serán entrevistadas en la<br>auditoría)   |
|---|--|--|--|-------------------|--|
|   |  |  |  |                   | Héctor Jaime Mejía<br>Coordinador<br>Daniela Loaiza<br>Auxiliar Administrativa<br>Mario Tobón<br>Líder de Mejoras<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC |
|   | 8:30   | 12:00  | MT<br>Gestión Dirección<br>Estratégico<br>NTC ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 -<br>4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 -<br>7.1.1 - 7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.4 - 7.5 -<br>9.1.3 - 9.3 - 10.2 - 10.3  | CCH               | Gregorio Antonio Mena<br>Rector<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC   |
|   | 12:00  | 13:00  | Receso   |                   |  |
|   | 13:00  | 16:00  | MT<br>Gestión de Evaluación y Mejoras<br><br>NTC ISO 9001:2015: 7.3 – 7.4 7.1.6<br>- 7.5 - 9.1.2 - 9.2 - 8.2 – 10.<br><br>Verificación del uso del logo en los<br>diferentes medios de publicidad<br>usados por la empresa. (El auditor<br>debe verificar en página web,<br>brouchure, papelería, etc...en<br>cualquier momento de la auditoría) | CCH               | Mario Tobón<br>Líder de Mejoras<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC   |
|   | 16:00  | 17:00  | Balance diario   | CCH               |  |
|   | 7:30   | 8:00   | Prueba de Conexión   | CCH               | Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC  |
| 2021-10-<br>20                            | 8:00   | 12:00  | MT<br>Gestión Académica<br>NTC ISO 9001: 2015: 7.1.2 - 7.1.3 -<br>7.1.4 - 7.1.5.1 - 7.5 - 8.1 - 8.2 – 8.3 -<br>8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.1 - 9.1.3 - 10.1 -<br>10.2 - 10.3   | CCH               | Héctor Jaime Mejía<br>Coordinador<br>Diana Shirley Hoyos<br>Docente<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC   |
|   | 12:00  | 13:00  | Receso   |                   |  |
|   | 13:00  | 16:00  | MT<br>Gestión de Comunidad<br>NTC ISO 9001: 2015: 8.1 – 8.4 –<br>8.5.1 – 8.7   | CCH               | María Eugenia Ramírez<br>Líder del proceso<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC  |

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/<br>Sitio (si<br>hay más<br>de uno)  | Hora de<br>inicio de la<br>actividad<br>de auditoría | Hora de<br>finalización<br>de la<br>actividad<br>de<br>auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR<br>AUDITAR   | EQUIPO<br>AUDITOR | CARGO Y NOMBRE<br>(Todas las personas que<br>serán entrevistadas en la<br>auditoría)  |
|--|--|--|---|-------------------|---|
|  | 16:00  | 17:00  | Balance diario  | CCH               |   |
|  | 7:30   | 8:00   | Prueba de Conexión  | CCH               | Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC   |
| 2021-10-<br>21   | 8:00   | 10:00  | MT<br><br>Gestión de Administración de<br>Recursos<br>NTC ISO 9001: 2015: 7.1.2 – 7.1.3 –<br>7.1.4 - 7.1.6 – 7.2 – 7.3 – 8.4<br><br>Verificación de procesos de origen<br>externo (out sourcing), cuyo<br>resultado incide en el producto o<br>servicio y que hacen parte del<br>alcance de certificación |                   | Gregorio Antonio Mena<br>Rector<br>Daniela Loaiza<br>Auxiliar Administrativa<br>Catalina Estrada<br>Profesional de apoyo en el<br>SGC |
|  | 10:00  | 11:00  | MT<br>Preparación informe de auditoría  |                   | Auditor líder y equipo auditor  |
|  | 11:00  | 12:00  | MT<br>Reunión de cierre   |                   | Todas las personas<br>entrevistadas en la auditoría   |
| Observaciones:   |  |  |   |                   |   |
| Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos.<br>ISO 9001.2015 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3,7.1, 7.4 7.5, 9,2,10                                     |  |  |   |                   |   |
| Esta auditoría se desarrollará totalmente remota, es necesario que la organización disponga de las evidencias de manera digital, asegurar la conexión de internet y medios alternativos de comunicación. |  |  |   |                   |   |
| Esta auditoría no es 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: | 2021-10-09 |
|---|------------|

### ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

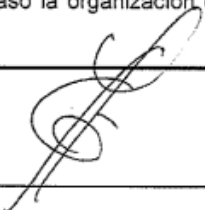
“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

*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*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



|  |  |
|--|--|
| <b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>  |  |
| 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: ( 0 ) menores ( X ) N.A.   |  |
| Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>xxxx</u>   |  |
| Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N/A</u>  |  |
| <b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>  |  |
| 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 ES-R-SG-001.                         |  |
| En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación. |  |
| Nombre del Representante de la Organización:   | Firma:   |
| <i>Gregorio Meno O.</i>  |  |

| <b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b> |   |  |
|---|---|--|
| 1   | Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):  | X TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA ¿Cuál? _____   |
| 2   | ¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?  | Diseño, desarrollo del servicio educativo formal en niveles de preescolar, básica y media. |
| 3   | ¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? | X SI <input type="checkbox"/> NO   |

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



|    |  |   |
|----|--|---|
|    | ¿En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoría, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente? |   |
| 4  | ¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?  | Validación de evidencias, observación, entrevista |
| 5  | ¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?  | X SI <input type="checkbox"/> NO                  |
| 6  | ¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?                  | X SI <input type="checkbox"/> NO                  |
| 7. | ¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoría?  | X SI <input type="checkbox"/> NO                  |

### ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

**Tipo de emergencia:** COVID-19

| <b>VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b> |   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|---|-----------|-----------|
| 1  | ¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? | X         |           |

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 2  | ¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?   | X |   |
| 3  | ¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información?<br>Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.  | X |   |
| 4  | ¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?   | X |   |
| 5  | ¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?  | X |   |
| 6  | <p>¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar?</p> <p>Alcance: Diseño, desarrollo del servicio educativo formal en niveles de preescolar, básica y media.</p> <p>En la actualidad, las clases se están desarrollando en alternancia, la institución cuenta con los medios tecnológicos para evaluar el diseño y el desarrollo del servicio educativo. El modelo de alternancia, permite establecer dos grupos de clases, el horario académico ha sido modificado para abarcar los componentes curriculares de manera adecuada</p> <p>La planificación y ejecución de las clases se pueden evaluar de manera remota.</p> <p>Nota. En el caso que la respuesta sea NO porque no está realizando ninguna de las actividades CORE del negocio, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.</p> | X |   |
| 7  | ¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio?<br>Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.   | X |   |
| 8  | ¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?  | X |   |
| 9  | ¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?<br>Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.  | X |   |
| 10 | <p>¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: NO APLICA</p> <p>Se evidencia de acuerdo al ultimo seguimiento por parte de ICONTEC que no se detectaron no conformidades, así mismo en los informes de auditoría interna se identifica un ejercicio eficaz para evaluar el desempeño del sistema de gestión, por lo cual no se evidencias riesgos para hacer esta auditoría remota.</p>   |   | X |

*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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    | Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).   |  |   |
| 11 | De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?<br>Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.   |  | x |
| 12 | En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?<br><br><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO<br>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?<br><br><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |  | X |
| 13 | De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):   |  |   |
|    | Totalmente remota  |  | X |
|    | Parcialmente remota  |  |   |
|    | Totalmente en sitio  |  |   |

*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*