

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA			
1.2. SITIO WEB: www.ieestebanochoa.edu.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Carrera 68 No. 36 75 Barrio San Gabriel. Itagüí – Antioquia - Colombia			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA SEDE GERMÁN RESTREPO SEDE 2	Calle 31 No. 68-98 Barrio Triana	Itagüí, Antioquia, Colombia	Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria, media académica.
INSTITUCION EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA SEDE 3	Carrera 67 N° 28 – 108 Barrio Triana	Itagüí, Antioquia, Colombia	Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles preescolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y media técnica.			
Design and provision of formal educative services for the preschool, elementary school, secondary school and middle technical levels.			
1.5. CÓDIGO IAF: 37			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Andrés Felipe Serna García/Joaquín Emilio Quirós Mora		
Cargo:	Rector/Coordinador		
Correo electrónico	ieestebanochoa@itagui.edu.co/calidadestebanochoa@gmail.com		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			

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

<input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	No Aplica	No Aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-09-06	0,5
Auditoría remota	2021-09-21 y 22	1,5
Auditoría en sitio	No Aplica	No Aplica
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Luz Adriana Chaparro Arana	
Auditor	No Aplica	
Experto Técnico	No Aplica	
Observador – Profesional de Apoyo	No Aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER323375	
Fecha de aprobación inicial	2014-07-18	
Fecha de próximo vencimiento:	2023-07-17	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables. 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe. 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

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

- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
 Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: No Aplica
- 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 No

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

Considerando que para la prestación de servicios educativos no se requieren dispositivos de seguimiento y medición que requieran ser controlados para asegurar la trazabilidad de las mediciones.

- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
 Si No NA
- 3.11. ¿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

Se verificó el diseño pedagógico definido por la Institución Educativa fundamentado en la Dialógica, a través de la Guía de aprendizaje Código FP-FR58 Versión 01, que describe las matrices de referencia utilizadas y el Plan de diseño curricular para el área de Sociales Código FP-FR12 Versión 02, en el cual se describen los objetivos, las estrategias, las actividades, los responsables, los documentos de soporte y se define para cada actividad la fecha programada y la fecha real en que se ejecutan las actividades planificadas, considerando: Planificación del Diseño y Desarrollo del Plan Curricular para el periodo comprendido entre mayo y octubre de 2021, la elaboración del plan curricular, definición de elementos de entrada, revisión del diseño, verificación del diseño y cambios en el diseño.

Plan pedagógico alternativo definido para el grado décimo y las estrategias definidas por la institución educativa para lograr un mejor resultado en las Pruebas Saber 11 en el año 2021.

3.12. ¿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

- ✓ Decreto Único Reglamentario 1075 del 26 de mayo del 2015 del Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ Ley 115 de 1994 Artículo 151.
- ✓ Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.
- ✓ Resolución 222 de 25 de febrero de 2021, por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID 19, declarada mediante la Resolución 385 de 2020.
- ✓ Directiva No.016 del 9 de octubre de 2020, brinda a las Entidades Territoriales Certificadas en Educación, orientaciones para contribuir a la formulación e implementación de los Planes de Alternancia Educativa.
- ✓ Resolución No. 2458 de 2006-08-29 Secretaría de Educación del Municipio de Itagüí. Por la cual se concede autorización oficial para ampliar el servicio a la IE Esteban Ochoa para ofrecer educación formal en los niveles de preescolar Básica y media.
- ✓ Resolución No. 7407 del 28 de febrero de 2017. Mediante la cual se concede autorización oficial para ampliar el servicio educativo a la Institución Educativa Esteban Ochoa, ubicación en la siguiente dirección, Carrera 68 No. 36-75 Barrio San Gabriel. Municipio de Itagüí, Departamento de Antioquia, para el ofrecimiento de educación media técnica en "Operación de Eventos".
- ✓ Resolución No. 7161 del 27 de febrero de 2017. Por medio de la cual se reconoce y autoriza la prestación del servicio público en jornada única, a la Institución Educativa Esteban Ochoa sede German Restrepo Henao del Municipio de Itagüí.
- ✓ Resolución No.2003 del 14 de Marzo de 2001. Por la cual se concede reconocimiento de carácter oficial, se da autorización y se legalizan unos estudios, a una Institución de Educación Formal.

3.13. ¿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:

- ✓ Implementación de la técnica en Animación Turística en la sede dos
- ✓ Alineación de la técnica en Animación Turística con la jornada única

- ✓ Durante la condición de emergencia sanitaria por COVID-19, las actividades de la Institución Educativa se realizan bajo el modelo de alternancia, aplicando las directrices definidas por el MEN:
- Sensibilización a padres de familia.
 - Garantizar el cumplimiento de protocolos con el fin de preservar la salud y la vida.
 - Seguimiento de asistencia diaria y llamado a las casas a verificar causas de la inasistencia.
 - Atención a los estudiantes y familias buscando estrategias de apoyo que eviten la deserción escolar por amenazas, bullying, problemas de convivencia, entre otras.
 - Programa de Escuela de Padres, el cual enfatiza la formación de padres en temas de actualidad y prevención de riesgo psicosocial.
 - Apoyo y/o acompañamiento con guías de aprendizaje para alumnos que tienen excusa justificable por enfermedad u otra calamidad para evitar atraso y desmotivación escolar.
 - Flexibilización de contenidos de las guías escolares a fin de atender los estudiantes que se encuentran matriculados pero en lugares retirados de la institución.
 - Diseño de los PIAR con apoyo y asesoría de la UAI.
 - Realización de las comisiones de evaluación y promoción para hacer el seguimiento a los educandos que están felicitando y poder definir las estrategias que permitan mejorar resultados y bajar la reprobación escolar
 - Atención permanente a través del correo, el WhatsApp y llamadas telefónicas con disponibilidad permanente de directivos y docentes.
 - Remisiones a orientación escolar para atender diversas situaciones de tipo emocional, académico, entre otros que permitan mejorar el paso de los estudiantes por la institución.
 - Remisión a las autoridades competentes siguiendo la RAI para que los derechos de los estudiantes no sean vulnerados.
 - Brindar procesos de formación con calidad a padres de familia, teniendo en cuenta la integridad de los niños y jóvenes (Escuela de padres)
 - Brindar espacios de capacitación a padres de familia de grado 1º sobre contenidos matemáticos y de lenguaje
 - Convenio con universidades que nos facilitan practicantes de psicología (uno en cada sede) las cuales apoyan el proceso de orientación escolar.
 - Fortalecimiento de la media técnica en operación de eventos y creación de nueva técnica en animación turística.
 - Fortalecimiento del proyecto PLAN DIGITAL donde se han generado grupos de investigación.
 - Apoyo del instituto del deporte de Itagüí, para las clases de educación física de los niños y niñas de primaria.

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

3.14. ¿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

Servicios y productos incluidos en el alcance que proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
PERSONAL DE ASEO	ASEAR
PAE	ALIMENTARTE
VIGILANCIA	ANCOVIT
AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	COMEI

3.15. 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

Fueron evaluados diecisiete proveedores y operadores. Los resultados demuestran una tendencia positiva, lo que garantiza un relación de mutuo beneficio. Obteniendo siete calificación “Muy confiable” y diez calificación “Confiable”, con base en criterios que evalúan la calidad y oportunidad del producto/servicio suministrado a la institución educativa.

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

Si No

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

Si No

3.18. ¿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

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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.

DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL:

- El resultado obtenido al determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, logrando un 88% al consolidar los resultados del desempeño de los procesos y compararlos con las metas definidas con base en la misión y política institucional, alcanzando un 88% para el año 2020.
- La orientación de la gestión hacia el fortalecimiento de la cultura institucional con base en la estrategia pedagógica de Nueva Escuela en un 100% con sus diez principios, aportando a la consolidación de la cultura institucional.
- El puntaje individual de pruebas saber 11 más alto en instituciones de carácter público del municipio de Itagüí, con la Estudiante Susana Restrepo, quién obtuvo 405 puntos.
- La gestión y aprobación de la técnica de Animación Turística articulada con el SENA para la sede Germán Restrepo.
- El Ajuste del PEI, sistema de evaluación institucional y manual de convivencia teniendo en cuenta la estrategia Nueva Escuela.
- La participación destacada en oratoria a nivel municipal (Segundo puesto en la categoría intermedia y en la superior, en la departamental (segundo y tercer puesto en la categoría intermedia).
- La participación destacada de estudiantes y maestros en Medellín en 100 palabras, donde los escritos se publicaron.
- El reconocimiento por parte del SENA por ser una institución destacada en el área metropolitana en la técnica de Operación de eventos.
- La aprobación superior al 87% por parte de estudiantes, padres de familia, acudientes y maestros, de la estrategia pedagógica utilizada durante el tiempo de pandemia.
- La implementación de guías socioemocionales las cuales formarán parte del diseño curricular cuando se regrese a la presencialidad.
- La atención efectiva a estudiantes sin conectividad, optimizando recursos como el XO y las Tablet.
- La validación de la estrategia pedagógica Nueva escuela, especialmente en su principio de guías de aprendizaje.
- El ajuste el SIEPE con el fin de atender el trabajo en casa a raíz de la pandemia.
- El ajuste de la jornada para adultos con el fin de garantizar la continuidad de la misma.
- La flexibilización curricular para todos los estudiantes, especialmente para los que tienen NEE.
- La participación activa de los PREICFES y preuniversitario ofrecido por la SEMI.
- La participación en los festivales de la canción y de deletreo en el idioma inglés.
- El resultado obtenido en la auto-evaluación institucional en la gestión de apropiación y mejoramiento continuo del 96,8% el cual nos muestra el afianzamiento de la Cultura en la Institución Educativa, acorde con el horizonte institucional.

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

PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD:

- Los resultados obtenidos en la medición del índice de satisfacción de las partes interesadas relevantes de la Institución Educativa, logrando el 86% al encuestar a los estudiantes y padres de familia, grupos de interés más relevantes.
- El fortalecimiento en la comunicación, logrando hacerla más clara y oportuna, lo que ha permitido reducir el desarrollo de proyectos institucionales desde la virtualidad; afianzando lazos con la comunidad educativa que promueven una sana convivencia: Blog escolar, diseño de la página con dominio del aplicativo Master 2000, la adecuación de la página web de la Institución Educativa, con el apoyo de la docente de tecnología “Tatiana Andrea Pulgarín.
- Las circulares semanales que facilitan el seguimiento a los padres de familia para el acompañamiento de sus hijos en el desarrollo de sus actividades en la Institución Educativa.
- La reducción de “angustia” en los maestros para la prestación del servicio educativo, con las nuevas herramientas tecnológicas que implica la prestación del servicio, con base en el contexto actual, lo que se ha logrado con el énfasis en las competencias socioemocionales, orientadas a la formación del ser.
- La tutora asignada por la Secretaría de Educación del municipio Itagüí, maestra comisionada de manera exclusiva para la institución educativa.
- La realización de prácticas restaurativas que han fortalecido la convivencia y reduciendo la deserción de los estudiantes.
- Las estrategias implementadas para asegurar la permanencia de los estudiantes, promoviendo la educación como estrategia clave para el desarrollo del ser.
- El énfasis en los egresados de la Institución Educativa para asegurar su competencia y aportar en su integración a la vida laboral.
- Los servicios ofrecidos a la comunidad con espacios de participación, que se enfocan en la atención adecuada y respetuosa.
- El concurso de cuento y oratoria realizado por la Institución Educativa, actividades que permiten aprender a expresar ideas y a lograr que la audiencia interprete el mensaje transmitido como se espera y promueven que los estudiantes cuenten con un vocabulario adecuado a cada situación.

DISEÑO CURRICULAR:

- La proactividad en el establecimiento de estrategias para capitalizar los hallazgos declarados como oportunidades de mejora en las auditorías internas y externas realizadas al proceso, consolidándolas con la autoevaluación institucional.
- La formación impartida a los profesores para afianzar el uso de tecnologías de la información, permitiendo mayor interacción con las partes interesadas.
- El plan digital definido con el apoyo de la Universidad EAFIT, dando continuidad al proceso con recursos propios y capitalizando los servicios de los fondos educativos.
- La idoneidad de los planes de área, los cuales han sido adaptados al contexto actual para asegurar la calidad del servicio educativo.

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

- La capitalización de las herramientas pedagógicas tecnológicas “Microsoft Teams, Google Forms, Formatic y Activos Digitales”, logrando asegurar que los estudiantes adquieran los conocimientos y desarrollen las habilidades propuestas, de acuerdo con sus necesidades y expectativas.
- La consolidación de un proyecto de mejoramiento buscando mejorar/mantener los resultados obtenidos en las Pruebas Saber 11, en las cuales la Institución Educativa alcanzó el Nivel B en el año 2020.
- La trasmisión de los eventos institucionales a través de Facebook Lite, logrando mayor difusión y acercamiento con las familias de los estudiantes.
- La realización de pruebas mensuales a través de la plataforma Google Forms, buscando afianzar en los estudiantes el uso de esta herramienta, para lograr mayor versatilidad en su utilización.
- Las actividades realizadas para sensibilizar a los estudiantes de los grados 10 y 11, frente al nuevo modelo de evaluación por competencias, para asegurar su adaptación al cambio que genera esta nueva metodología.
- Las estrategias definidas e implementadas para afianzar el trabajo colaborativo con el apoyo y orientación de la SEMI.
- Los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño, logrando un 95% al aplicarla a todo el equipo docente, identificando los aspectos relevantes y los que deben mejorarse, para garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución educativa, con base en los lineamientos definidos en la Guía 31 del MEN.

COBERTURA EDUCATIVA:

- ✓ La información estadística de soporte del proceso, cuantificando periódicamente la permanencia de los estudiantes, para establecer estrategias que eviten la deserción escolar, considerando que en el año 2020 se alcanzó un 99,5% al medir el índice de permanencia.
- ✓ Los resultados obtenidos en la promoción de estudiantes, obteniendo un índice del 86,53% en el último año: 1351 estudiantes matriculados vs. 1169 promovidos.
- ✓ El conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el enfoque hacia su satisfacción, definiendo estrategias claves para lograrlo, las cuales son lideradas desde las coordinaciones académicas y de convivencia.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS:

- La idoneidad en la administración de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y económicos buscando con su disponibilidad asegurar la prestación de un servicio acorde con las necesidades y expectativas de la comunidad de la institución educativa.
- La generación de grupos de investigación que se apalancan en las TIC para lograr sus metas, en beneficio de la comunidad.
- La asertividad de los directivos de la Institución Educativa al emular las estrategias de un colegio del Municipio de Yarumal, buscando fortalecer y dinamizar la gestión para alcanzar mayores niveles de calidad.

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

- La adopción del Plan de Desarrollo Municipal en la institución educativa, orientando los recursos hacia la mejorar de los procesos que integran el sistema de gestión en coherencia con las metas definidas.
- La dotación a los procesos de equipos de computo para asegurar la conectividad de estudiantes, docentes y padres de familia, logrando fortalecer la comunidad educativa.

GESTIÓN DE CALIDAD:

- El resultado obtenido al monitorear la gestión del riesgo, identificando 12 acciones para el tratamiento de oportunidades con un 92% de eficacia y 32 acciones para el tratamiento de riesgos en el año 2020, reflejando el 81% de eficacia. Destacándose 1 oportunidad que tiene un nivel de ventaja competitiva enfocada en la capacidad de la institución de sobreponerse a situaciones adversas, categorizada como acción diferenciadora.
- Los resultados obtenidos en ciclo de auditorías internas y externas del año 2020, reconocen un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos legales, institucionales, de norma y del cliente. La tendencia de los resultados demuestra en: Aspectos relevantes, en los cuales se observa una tendencia positiva, para el año 2020 obteniendo un 65% del total de hallazgos, 22% más que el año 2019.
Con respecto a los aspectos por mejorar se observa una tendencia a la disminución, 6% menos que el año 2019 y en cuanto a las no conformidades se obtiene para el año 2020 un 0%, 16% menos que el año 2019, evidencia una tendencia negativa.
- Para el año 2021, se fortalecerá el análisis de indicadores y datos por parte de los líderes de procesos para dar cumplimiento a los requisitos para la gestión de los procesos.
- La disposición y el ambiente generado para la ejecución de la auditoría, permitieron el aprendizaje conjunto para el mejoramiento institucional, se deben generar las acciones de mejora, para los hallazgos identificados para su respectivo seguimiento, cumplimiento y control, además del sostenimiento de los aspectos relevantes generados en cada proceso
- Es importante, desde el direccionamiento institucional, se creen estrategias de motivación, asegurando una cultura de calidad y de mejoramiento continuo.
- La reducción de los servicios no conformes al comparar el año 2019 vs 2020, obteniendo 67 servicios que incumplen las necesidades y expectativas en el año 2019 cuando en 2020 fueron 81, lo que representa una disminución del 17%, lo que evidencia la eficacia de las acciones emprendidas.

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

4.2 Oportunidades de mejora

- Buscando facilitar el acceso a la información de soporte del Sistema de Gestión de Calidad se invita a generar una tabla que contenga lo que impartirá mayor eficiencia en su búsqueda, administración y control, en el drive y/o en la herramienta tecnológica utilizada para su administración y control.
- Es importante que se formalicen los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación empleados en el proceso de Cobertura Educativa para monitorear su desempeño, lo que permitirá emprender acciones contundentes para su mejoramiento.
- Resulta conveniente que se realice una verificación con las partes interesadas sobre las condiciones que deben manejarse para su relacionamiento, evitando incurrir en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, como es el caso de la Ley de Habeas Data, “Ley 1266 de 2008”, la cual dicta las disposiciones generales y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, evitando que por un desconocimiento se incurra en un error que afecte la imagen de la institución educativa.
- Con el fin de dar continuidad a la generación/consolidación de la memoria de la institución para que constituya un insumo importante que permita capitalizar las lecciones aprendidas, en espacios importantes de dialogo como son las reuniones de rectores con la secretaria de educación y otros espacios en los que las personas que integran la comunidad educativa intercambian experiencias vividas, se invita a la Institución Educativa a capitalizar esta información, definiendo mecanismos eficaces para su recolección.
- Es importante que se registren las fechas importantes en la información documentada que soporta el sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa, para realizar de manera objetiva seguimiento a su implementación, como es el caso del proyecto de mejoramiento definido para superar/mantener los resultados en las pruebas saber 11 del año 2020.
- Conviene evitar el uso de letras de colores diferentes en los textos contenidos en la información documentada, a menos que obedezca a convenciones establecidas por la Institución Educativa, lo que evitará la generación de errores en la interpretación de su contenido.
- Revisar y ajustar las metas definidas en la MEGA planteada para el año 2027, para ser más específicos en relación con los resultados esperados, con base en las acciones implementadas por la Institución Educativa, como es el caso de la meta relacionada con 0 estudiantes en Nivel A- en resultados de las Pruebas Saber 11, en la cual debe hacerse explícito que ese resultado es aplicable a Inglés.
- Consolidar la evaluación realizada a los auditores internos, buscando fortalecer sus competencias, con base en su desempeño , el cual es evaluado por los auditados.

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

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

5.1. 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
Inconformidad material PREICFES	Familia reclama material de su hijo matriculado en 11°, pero no es posible entregarle ya que no asiste a los encuentros programados para las clases.	El coordinador académico, le da respuesta a su queja, informando el debido proceso.
Inconformidad clase de química	Los estudiantes manifiestan poco tiempo para la entrega de los productos evaluativos y en el dialogo con las partes se observa que es mala interpretación de las estudiantes ya que la plataforma está disponible para las entregas	Se dialoga con las estudiantes y el docente a fin de poder conocer de las partes lo que está pasando. Se llega a la conclusión que los estudiantes entienden el nivel de exigencia del docente y la necesidad de hacer las cosas en los tiempos necesarios.

Durante el año 2020 del total de manifestaciones del cliente un 11,9% que corresponde a quejas, 0% reclamos, 1,7% a sugerencias, un 84,7 % a peticiones y un 1,7% a felicitaciones, todas se atendieron y se encuentran cerradas con una satisfacción del 100%. De acuerdo con la tendencia se evidencia el aumento de las peticiones. Es importante mencionar que en los dos últimos años se han fortalecido los canales para al atención de las manifestaciones del cliente. Durante el año 2020, debido a la pandemia las peticiones aumentaron y la satisfacción del usuario fue positiva con respecto a los cambios y decisiones para la prestación del servicio educativo desde la virtualidad.

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

Si No

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

Si No

5.1.4. ¿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

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

5.2. 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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	Cero	No aplica
1ª de seguimiento del ciclo	Cero	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo	---	---
Renovación	Cero	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	No aplica

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El último ciclo de auditoría interna se llevó a cabo entre el 10 de mayo de 2021, dando cobertura a todos los procesos que integran el SGC.

- ¿El procedimiento es adecuado y se acoge a las directrices de la ISO 19011? Si No
- ¿Se establecen programas y planes de auditorías adecuados? Si No
- ¿Los tiempos asignados para evaluar los procesos son acordes con las necesidades de la organización? Si No
- ¿El o los ciclos de auditoría interna, cubren todos los procesos, requisitos y sitios permanentes o temporales de la organización? Si No
- ¿La competencia del equipo auditor es adecuada? Si No
- ¿La conclusión de sus reportes alimenta la revisión de la dirección para la toma de decisiones? Si No

Como conclusiones del ejercicio de auditoría la institución educativa destaca:

- Como balance de las auditorías internas, se puede expresar que el sistema de gestión de la calidad ha sido implementado en la institución, goza de aceptación y se tiene empoderamiento de los líderes de cada proceso, sin embargo, se hace necesario aumentar el aspecto de controles en la ejecución de las actividades, para fortalecer los controles descritos en los procesos.
- El ciclo de auditorías internas para el año 2020, se fundamentó en la metodología P-H-V-A; aplicación de la Norma 19011:2018 para auditorías internas y no se materializo ninguno de los riesgos identificados para el ciclo.
- Se da cumplimiento al objetivo del programa: Evaluar el estado y avance del sistema de gestión de calidad en cuanto al cumplimiento de los requisitos de norma ISO 9001:2015, los procedimientos institucionales establecidos y la aplicación de la mejora continua, además de la planificación y adecuación de los cambios generados por la pandemia.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Fecha de la última Revisión por la Dirección: 25 de febrero de 2021.

- Se evidenció cobertura de las entradas para la revisión, resultados o salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma, para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020.
- Con base en la revisión por la dirección la institución toma decisiones orientadas a identificar y evaluar riesgos y oportunidades de manera oportuna para intervenir los procesos, en los casos que se considera pertinente, buscando alcanzar las metas propuestas.

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

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
 Si No NA .

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?
 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 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:

Fecha de la verificación complementaria: **No aplica.**

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No Aplica			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No Aplica			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
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			X		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión					
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					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
Nombre del auditor líder:		Fecha	AAAA	MM	DD
Luz Adriana Chaparro Arana			2021	10	01

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Presencia
Anexo	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 Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria 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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTEBAN OCHOA		
Dirección del sitio :	Carrera 68 No. 36 75 Barrio San Gabriel. Itagüí – Antioquia – Colombia		
Representante de la organización:	Andrés Felipe Serna García Joaquín Emilio Quiros Mora		
Cargo:	Rector Coordinador Académico	Correo electrónico	calidadestebanochoa@itaqui.edu.co joaquinequirosm@itaqui.edu.co
Alcance de la certificación: Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y media técnica.			
Alcance de la auditoría: Seguimiento			
Criterios de Auditoría:	NTC ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input 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			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</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

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:	Luz Adriana Chaparro Arana (LAC)	Correo electrónico	lchaparro@icontec.net achaparro32@gmail.com
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)
2021-09-21	13:00	13:30	Alistamiento medios tecnológicos, verificación de conexión	LAC	Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	13:30	14:00	Reunión de apertura		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis

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/ 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)
	14:00	15:00	Direccionamiento Estratégico Planificación estratégica Revisión por la Dirección Comunicaciones Contexto y partes interesadas Riesgos y oportunidades Liderazgo Requisitos ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.3 y 10 MT: Totalmente Remota	LAC	Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	15:00	16:00	Cobertura Educativa Requisitos Norma ISO 9001: Capítulos 4, 5, 6, 7 y 10 Numerales 8.1 y 9.1		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	16:00	17:00	Proyección a la Comunidad Requisitos Norma ISO 9001: Capítulos 4, 5, 6 y 10 Numerales 8.1, 8.2 y 8.5		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
2021-09-22	08:00	11:00	Información Documentada Requisitos ISO 9001:2015: 7.5 MT: Totalmente Remota		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	11:00	12:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...) MT: Totalmente Remota		
	12:00	13:00	Receso		

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/ 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)
	13:00	14:00	Diseño Curricular Formación Pedagógica Requisitos Norma ISO 9001: Capítulos 4, 5, 6 y 10 Numerales 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1 y 9.2	LAC	Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	14:00	15:00	Administración de Recursos Compras: Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación. Infraestructura. Talento Humano: Competencias Recursos tecnológicos para la prestación de servicio educativo modelo de alternancia.		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	15:00	16:00	Gestión de Calidad Requisitos Norma ISO 9001: Capítulos 4, 5, 6, 9 y 10 Numerales 7.3, 7.4 y 7.5		Rector: Andrés Felipe Serna García Coordinadores: Joaquín Emilio Quirós Mora, Zoraida Lucía Ramírez Carlos Mario López Ramírez, Hernando Francisco. Orientadora escolar: Dora Elena Vanegas Marín. Secretaria: Alejandra Sánchez. Carolina Restrepo Celis
	16:00	16:30	Consolidación de resultados MT: Totalmente Remota		Luz Adriana Chaparro Arana, Auditor Líder
	16:30	17:00	Reunión de Cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría Luz Adriana Chaparro Arana, Auditor Líder

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/ 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)
Observaciones:					
<p>Los requisitos ISO 9001:2015 que se detallan a continuación se auditarán en las áreas y procesos aplicables:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2. Enfoque al cliente 5.2. Política 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.3. Planificación de los cambios 7.1.5.1. Recursos de seguimiento y medición 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.5. Prestación del Servicio 8.5.2. Identificación y trazabilidad 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7. Salidas no Conformes 9.1.1. Seguimiento, medición 9.1.3. Análisis y Evaluación 10. Mejora 					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
<p>Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a participar en cada entrevista al correo electrónico lchaparro@icontec.net con copia al correo electrónico achaparro32@gmail.com</p>					
<p>La auditoría se realizará de forma totalmente remota, ICONTEC propone la herramienta Microsoft TEAMS como medio que facilita y dispone la realización del proceso de manera práctica, segura y confidencial.</p> <p>A las reuniones de apertura y cierre, es pertinente que asistan todas las personas programadas para las entrevistas y Rector (a) o Director de la institución. Además es conveniente designar a una persona de la institución para que acompañe el desarrollo de la auditoría y brinde soporte en la conexión a la herramienta tecnológica utilizada para este proceso de Evaluación de la Conformidad del Sistema de Gestión.</p>					
<p>Durante la auditoría se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados en el Reglamento de la certificación ICONTEC de sistemas de gestión (ES-R-SG-001) y el Manual de Aplicación Marca ICONTEC ISO 9001 (ES-M-SG-01).</p>					
<p>Es importante disponer y suministrar al equipo auditor, antes de la auditoría de campo información documentada del sistema de gestión de la calidad, de los registros de quejas y reclamos de los clientes, el listado maestro de documentos y el listado de registros que soportan el sistema "Información Documentada".</p>					
<p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-09-06
---	------------

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

ANEXO 2

No aplica

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
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 (0) 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>No Aplica</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No Aplica</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>No Aplica</u> y el requisito al que fue reportada <u>No Aplica</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Coordinador Sistema de Gestión de Calidad.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Andrés Felipe Serna García 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

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> MEET
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todos los procesos establecidos en el plan se evaluaron de manera remota.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Plataforma TEAMS Correo electrónico Máster 2000 SIMAT Google Drive
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
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	
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? 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	¿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? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	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

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? 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? 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	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No Aplica. Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
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? Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos 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	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		

ANEXO 5

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