

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F KENNEDY			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.iejfkitagui.edu.co">www.iejfkitagui.edu.co</a>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>			
Calle 31 50 C 30 Barrio Samaria. 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	No aplica	No aplica	No aplica
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles preescolar, básica y media técnica.			
Design and provision of the formal education service at the preschool, elementary and technical middle 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 21001:2018 + Documentación del Sistema de Gestión de Calidad			
<b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (MT) TOTALMENTE REMOTA</b>			
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Luis Elias Duarte Vasquez		
Cargo:	Rector		
Correo electrónico	<a href="mailto:iejohnfkennedy@itagui.edu.co">iejohnfkennedy@itagui.edu.co</a>		
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> OTORGAMIENTO			
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"/>			
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)		2021-09-23	0.5
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		2021-09-24	0.5
Auditoría remota		2021-10-26,27,28	3.0
Auditoría en sitio		No aplica	No aplica
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>			
Auditor líder	Maria Antonieta Tangarife Osorio -MAT -		
Auditor	No aplica		
Experto Técnico	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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Observador – Profesional de Apoyo	No aplica
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	No aplica
Fecha de aprobación inicial	No aplica
Fecha de próximo vencimiento:	No aplica

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

*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*

3.7. ¿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  No aplica

En auditoría etapa 1 realizada el 2021-09-23 se identificaron 7 desviaciones relacionadas con los requisitos: 6.1.2 – 6.1.1 – A8-A9-A10 – 8.4.1 - 9.3.2 c) 1) al 8).  
 Fueron verificadas en la etapa 2 de la auditoria y estas fueron resueltas.

3.8. No aplica para toma de muestra por múltiples sitios.

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  No aplica

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. En la Institución no requiere del uso de equipos de seguimiento y medición susceptibles de ser verificados o calibrados para suministrar el servicio educativo.

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  No aplica

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?  
 Si  No

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 21001:2018), este se incluye en el alcance del certificado?:  
 Si  No  No aplica

Si aplica y fue verificado en esta auditoría.

El requisito relacionado con diseño y desarrollo; se evidencia caracterización con referencia al enfoque metodológico “Investigación en el aula”, acta de consejo académico del 25 de febrero y 3 de marzo de 2021, donde se revisa y se aprueban los plan de estudios, plan de área media técnica, plan de estudios, malla nodo arte y corporalidad grado 10.2.-B, guía de trabajo 2do semestre 2021, se evidencian los registros de los resultados de la revisión, verificación y validación conforme a las etapas establecidas en el procedimiento existente para tal fin.

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

*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*

ACTO ADMINISTRATIVO	AUTORIDAD LEGAL COMPETENTE	VIGENCIA
Resolución 4597 de 23 de noviembre de 2009.  Por medio del cual se actualiza una autorización oficial para ofrecer el servicio educativo a una institución educativa de educación formal en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Media académica y Media técnica, Especialidades en informática con énfasis en Mantenimiento y Reparación de computadores y Comercio, se le da reconocimiento oficial y se legalizan sus estudios.	Secretaria de Educación de Itagüí	Indefinida
Resolución 104894 de 11 de agosto de 2015.  Por medio de la cual se reconoce y autoriza la prestación del servicio público educativo en jornada única, a una institución educativa pública del municipio de Itagüí.	Secretaria de Educación de Itagüí	Indefinida
Resolución 20917 de 04 de marzo de 2016.  Por medio de la cual se modifica la Resolución 104894 de 11 de agosto de 2015 que autoriza la prestación del servicio público educativo en jornada única, a una institución educativa pública del municipio de Itagüí.	Secretaria de Educación de Itagüí	Indefinida

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  No aplica

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?  
 Si  No  No aplica

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial [cotizacionsistema@icontec.org](mailto:cotizacionsistema@icontec.org) , para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

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  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*

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  No aplica

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

Si  No  No aplica

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:
Proveedor de preicfes	INSTRUIMOS
Media Técnica	SENA
Sistema Académico	MASTER 2000 – GMO DIGITAL
Mantenimiento de equipos electrónico	MICRO 5
Tienda escolar	Jairo Alonso Higuita Cossio

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

Si  No  No aplica

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

Si  No  No aplica

Se genera programa para ciclo inicial de certificación.

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  No aplica

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No

3.21. Esta auditoría no fue testificada por ningún 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.

4.1.1 La vinculación de los -ODS- Objetivos de desarrollo sostenible como marco de referencia para la construcción de objetivos del SGOE para los componentes de responsabilidad social, ambiental y calidad de la educación, evidenciando adecuado análisis de contexto adecuado.

4.1.2 La creación de un comité de comunicaciones, porque permite trabajar de manera articulada y en unidad de criterio para asegurar la oportunidad y fidelidad de la información transmitida para las partes interesadas a través de un plan de trabajo.

4.1.3 Se destaca el adecuado seguimiento de los casos de estudiantes desde orientación escolar lo cual permite mantener la trazabilidad en el acompañamiento y proporción de los recursos para el aprendizaje.

4.1.3 Primer foro de mediación escolar retos y avances en el contexto educativo y construcción de recurso digital (cartilla) porque evidencia el desarrollo de estrategias para la contribución e iniciativa en materia de convivencia escolar.

4.1.4 El área lectura crítica se destaca sobre las demás áreas de pruebas SABER, como factor diferenciador del servicio educativo de la institución, lo que permite evidenciar en los estudiantes el incremento de la competencia analítica como resultado de la aplicación del enfoque metodológico investigativo en el aula.

4.1.5 Se destaca la competencia de los líderes de los procesos para el procesamiento de datos y análisis de información lo cual se evidencia en los informes de resultado de las mediciones de desempeño de los procesos.

4.1.6 Se destaca el método de evaluación docente, porque promueve la iniciativa y la participación, ya que a partir del autoevaluación se generan propuestas de mejoramiento de cara al fortalecimiento de los procesos y superación de debilidades.

4.1.7 Se destaca el instrumento "seguimiento individual" en los niños de transición porque permite el manejo integral de las actividades de cuidado e higiene de los estudiantes de preescolar.

4.1.8 Se destaca el alto compromiso tanto de la alta dirección como de los colaboradores en la implementación mantenimiento y mejora del sistema de gestión institucional.

### 4.2 Oportunidades de mejora

4.2.1 Conviene en la determinación de objetivos del SGOE se asocien a un responsable particular a fin de asignar la responsabilidad de desarrollar una estrategia definida para el mejoramiento del seguimiento.

4.1.2 Mejorar la alineación de la información asociada con los riesgos a fin de asegurar que su fuente principal de a el análisis de contexto interno, externo y de diferentes factores.

*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*

4.1.3 La revisión por la dirección, para que se mejore la consolidación de la información asociada con la retroalimentación de las partes interesadas, a fin de poder concluir y orientar la toma de acciones y decisiones.

4.1.4 Conviene asegurar que se continúa con la formalidad en las remisiones por parte de los docentes a estudiantes para orientación escolar, para que independientemente el medio se conserve la información documentada de las remisiones y detalles de la misma conservan.

4.1.5 Con el propósito de conservar la confianza y fidelidad de los registros que se desprenden de los seguimientos y acompañamiento desde orientación escolar, a fin de evitar registros con tachones y enmendaduras.

4.1.6 Conviene gestionar alternativas para la media técnica que le permita mejorar la cobertura a partir de la ampliación de la oferta de modalidades para mejorar el porcentaje de estudiantes beneficiados.

4.1.7 A fin de conservar la integridad en la planificación curricular, conviene guardar mayor unidad de criterio entre el plan de estudios, malla curricular, máster 2000, planeación docente y diario de campo.

4.1.8 Mejorar la pertinencia en la identificación de variables críticas de desempeño en la definición de indicadores de responsabilidad social, a fin de mejorar los criterios de medición en el ámbito de la sostenibilidad.

4.1.9 Aun cuando registro y control está desarrollando actividades para la sistematización de los registros que se generan de la matrícula los estudiantes, estos deben asegurar la trazabilidad de la información e identificación adecuada de los soportes que se conservan, para asegurar que sea de fácil recuperación.

4.1.10 Conviene validar las fórmulas de los indicadores de gestión a fin de asegurar su adecuada parametrización, de modo que los resultados reflejen la realidad de los procesos y estos sirvan para la toma de decisiones.

Fundamental que los datos fuente de los indicadores se incluyan dentro de los análisis a fin de respaldar los resultados.

4.1.11 Conviene que el resultado de la evaluación de las capacitaciones siempre tengan como referencia la comprobación del logro del objetivo de la misma.

4.1.13 Analizar la posibilidad de tener como referencia para el control y seguimiento de enfermedades, los lineamientos relacionados con enfermedades prevalentes y su manejo en la primera infancia para los niños de preescolar (ICBF)

4.1.14 Mejorar el programa de auditoría para que se incluyan precisiones sobre la planificación elaboración de los informes de auditoría o en su defecto referencia a la guía o procedimiento que se utiliza para la tal fin.

4.1.15 Asegurar que los planes de auditoría contemplen la totalidad de los requisitos a evaluar en cada una de las actividades o procesos, a fin de asegurar la completa cobertura de la norma de referencia de acuerdo al alcance del SGOE.

*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
2021 (1)	El grado 7°2 se encuentra preocupado por algunas asignaturas donde los estudiantes tienen que solucionar guías.	Se dialoga con la madre Ángela Castaño, acudiente del joven Samuel Buitrago, se explica que no existe guía de laboratorio porque el contenido se encuentra en la guía de ciencias exactas y las funciones de la docente del área es asesorar el desarrollo de las guías.

La satisfacción se mide a través de encuestas, la última medición reporta una satisfacción promedio de 75% estudiantes, 77.7% Padres de familia 91,9% docentes.

5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000  
 Si  No  No aplica

5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: Emergencia sanitaria por COVID-19, prestación del servicio a través de modalidad remota desde casa, posteriormente en modalidad alternancia hasta el retorno a la presencialidad.

5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. NO APLICA

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  No aplica

5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No  No aplica

5.1.7. ¿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  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*



**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 2021	2	8.6 - 9.1.2.2 (f)
1ª de seguimiento del ciclo 2022	No aplica	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo 2023	No aplica	No aplica
Renovación 2024	No aplica	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	No aplica

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

Si  No  No aplica

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Las auditorías internas de calidad se realizan UNA vez al año evaluando todos los procesos y todos los requisitos la más reciente se realizó en agosto de 2021 y tuvo una duración de DOS, se evidencia programa, plan e informe de auditorías internas, se identificaron en total 5 no conformidades; se evidencia la implementación de acciones correctivas correspondientes para su tratamiento.

Se verifican los soportes que evidencian la competencia de los auditores internos.

La Organización cuenta con un procedimiento de auditorías internas con fundamento en la NTC 19011.

Las auditorías internas son contratadas externamente verificando la competencia profesional y técnica de los auditores. DUBERY ORREGO ZAPATA

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

La revisión por la dirección se realiza UNA vez al año, la más reciente se realizó el 2021-10-19; se evidencia análisis de la información correspondiente a cada uno de los ítems requeridos en la norma como elementos de entrada para la revisión.

Se evidencia registro de acciones y decisiones como salidas de la evaluación del desempeño que aportan a la eficacia del sistema para la mejora de los procesos, servicios.

Se concluye frente a la eficacia, adecuación, conveniencia del sistema de gestión de calidad y alineación con el direccionamiento estratégico.

**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  No aplica

Medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoría:

- Ninguno

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

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  No aplica

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  No aplica

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  No aplica

**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 auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si  No  No aplica

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: No aplica

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
<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 <b>otorgar</b> la Certificación del Sistema de Gestión			<input checked="" type="checkbox"/>		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión					
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					
<b>Nombre del auditor líder: <i>María Antonieta Tangarife Osorio</i></b>		Fecha	2021	11	11

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)	<input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
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	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

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 JOHN F KENNEDY		
Dirección del sitio :	Calle 31 50 C 30 Barrio Samaria.Itagüí, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Luis Elias Duarte Vasquez		
Cargo:	Rector	Correo electrónico	iejohnfkennedy@itagui.edu.co
<b>Alcance de la certificación:</b> Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles preescolar, básica y media técnica.			
<b>Alcance de la auditoría:</b> Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles preescolar, básica y media técnica.			
Criterios de Auditoría	ISO 21001:2018+ la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input 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 Con apoyo de medios tecnológicos (MT)			
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, cargo y correo 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>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> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			
Auditor Líder:	Maria Antonieta Tangarife Osorio MAT	Correo electrónico	mtangarife@la.icontec.org
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	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*

## 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	TODOS EL EQUIPO DE CALIDAD
2021-10-26	07:50 h	08:00 h	Pruebas de conectividad (MT) <a href="#">Haga clic aquí para unirse a la reunión</a>		
2021-10-26	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura (MT)	MAT	TODOS EL EQUIPO DE CALIDAD
	08:30 h	12:00 h	Proceso Direccionamiento (MT) ISO 21001:2018 4 – 5 – 6 – 7.4 – 9.3 -Anexo A5.	MAT	LUIS ELIAS DUARTE VÁSQUEZ – RECTOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:luisduartev@itaqui.edu.co">luisduartev@itaqui.edu.co</a>
	12:00 h	13:30 h	RECESO		
	13:30 h	16:30 h	Proceso Gestión de la comunidad (MT) ISO 21001:2018 8.1 – 8.2 –8.5 – 8.6 – 8.7 -9.1.3 – Anexo A6 – A11	MAT	CARLOS EUGENIO MONCADA LOPERA- COORDINADOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:carlosemoncadal@itaqui.edu.co">carlosemoncadal@itaqui.edu.co</a> RAFAEL ANTONIO BENITEZ MORELO- COORDINADOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:rafaelabenitez@itaqui.edu.co">rafaelabenitez@itaqui.edu.co</a> YANET MARIA SERNA MOTOYA - DOCENTE CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:yanetmsernam@itaqui.edu.co">yanetmsernam@itaqui.edu.co</a>
2021-10-26	16:30 h	17:30 h	Preparación y avance del informe.	Solo el equipo auditor	
2021-10-27	07:50 h	08:00 h	Pruebas de conectividad (MT)		
2021-10-27	08:00 h	12:30 h	Proceso Formación Pedagógica (MT) Diseño y desarrollo curricular (* Observación de clases ISO 21001:2018 8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.5 – 8.6 – 8.7 - 9.1.3 – Anexo A	MAT	CARLOS EUGENIO MONCADA LOPERA- COORDINADOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:carlosemoncadal@itaqui.edu.co">carlosemoncadal@itaqui.edu.co</a> RAFAEL ANTONIO BENITEZ MORELO- COORDINADOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:rafaelabenitez@itaqui.edu.co">rafaelabenitez@itaqui.edu.co</a> YANET MARIA SERNA MOTOYA - DOCENTE CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:yanetmsernam@itaqui.edu.co">yanetmsernam@itaqui.edu.co</a>
2021-10-27	12:30 h	14:00 h	RECESO		
2021-10-27	14:00 h	16:30 h	Proceso Registro y Control (MT) ISO 21001:2018 8.1 – 8.2 – 8.5 – 8.6- 8.7	MAT	LINA MARCELA PALACIO ANGEL - DOCENTE CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:linampalacioa@itaqui.edu.co">linampalacioa@itaqui.edu.co</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

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	TODOS EL EQUIPO DE CALIDAD
					SANDRA MILENA MUNERA – SECRETARIA  CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:marivalesalo@gmail.com">marivalesalo@gmail.com</a>
	16:30 h	17:30 h	Preparación y avance del informe.	Solo equipo auditor	
2021-10-28	07:50 h	08:00 h	Pruebas de conectividad (MT)		
2021-10-28	08:00 h	12:00 h	<p>Proceso Administración de Recursos (MT) ISO 21001:2018 -Recurso Humano 7.1.2 – 7.1.6 – 7.2 – 7.3 – Anexo A4 - Control de proveedores 8.4 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 7.1.3 – 7.1.4 – Anexo A3 - A10</p>	MAT	<p>LUIS ELIAS DUARTE VÁSQUEZ – RECTOR. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:luiseduartev@itaqui.edu.co">luiseduartev@itaqui.edu.co</a></p> <p>JHON JAIRO ORTIZ MÁRQUEZ – DOCENTE. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:jhonjortizm@itaqui.edu.co">jhonjortizm@itaqui.edu.co</a></p> <p>SANDRA ISABEL ALZATE ISAZA - DOCENTE. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:sandraialzatei@itaqui.edu.co">sandraialzatei@itaqui.edu.co</a></p>
2021-10-28	12:00 h	13:30 h	RECESO		
2021-10-28	13:30 h	15:00 h	<p>Proceso Evaluación y Mejora (MT) ISO 21001:2018 9.1 -9.2 -10</p>	MAT	<p>LISARAY GUITIERREZ ESCOBAR – DOCENTE. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:lisaraygutierreze@itaqui.edu.co">lisaraygutierreze@itaqui.edu.co</a></p> <p>LILIANA MARÍA MEJÍA GUARÍN – DOCENTE. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:lilianamejiag@itaqui.edu.co">lilianamejiag@itaqui.edu.co</a></p> <p>LINA MARCELA MARÍN MEJÍA – DOCENTE. CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:linamarinm@itaqui.edu.co">linamarinm@itaqui.edu.co</a></p>
2021-10-28	15:00 h	16:30 h	Balance, preparación y consolidación de información.	Solo equipo auditor	
	16:30 h	17:00 h	Reunión de cierre (MT)	MAT	TODOS EL EQUIPO DE CALIDAD
Observaciones:					

*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	TODO EL EQUIPO DE CALIDAD
La auditoría se llevará a cabo de manera <b>TOTALMENTE REMOTA</b> con apoyo de medios tecnológicos <b>(MT)</b>					
<p>A la reunión de apertura conviene que asistan todas las personas programadas para las entrevistas y la alta dirección. Favor disponer el día de la auditoría la siguiente información en cualquier medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidado de quejas y reclamos.</li> <li>- Consolidado de acciones correctivas, acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</li> <li>- Medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos u organizacionales o de calidad.</li> <li>- Resultados de los métodos de seguimiento y medición (indicadores).</li> </ul> <p>(* Observación de clases Se realizará la verificación de las clases de manera remota a un muestreo aleatorio de grupos remotamente donde la Institución con el apoyo de una persona que ingrese a los salines solicitados y realice la trasmisión de la clase en línea (sin interrumpir la clase); la trasmisión puede realizarse a través de un smartphone conectado al enlace de la reunión principal.</p>					
En la auditoría a todos los procesos se verificará el cumplimiento a los requisitos establecidos en Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (4.4) información documentada (7.5) seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) Análisis y evaluación (9.1.3) mejora (10)					
Ésta auditoría <b>NO</b> será testificada por un Organismo de Acreditación.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021- 09-24
---	-------------

### ANEXO 2

No aplica.

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

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-11-10 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-11-11

*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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 21001:2018	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.6</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.6
Requisito(s):				
8.6				
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  El registro y control de los diplomas no se realiza en cumplimiento con los criterios de aceptación, tampoco se completaron satisfactoriamente las disposiciones planificadas para la entrega oficial del título de bachiller.				
<b>Evidencia:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encontró discrepancia en el registro "libro de actas", acta 1 de 2020, folio 117 al referenciar el # de orden 71, carece de confianza y formalidad.</li> <li>- El libro "registro de bachilleres", para el Acta 1 de 2020, folio 117, último registro del acta, se observa firma del graduado como evidencia de la entrega del diploma sin previo registro de información trazable que soporte su título.</li> <li>- Los títulos de bachiller entregados en 2020 referencian en el diploma una resolución de aprobación de estudios diferente a la vigente.</li> </ul>				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Realizar corrección de los registros estableciendo con formalidad todas las actas; realizando las acciones de forma que permitan evidenciar que ninguno de estos registros presenta inconsistencia alguna y que coinciden con la realidad de los diplomas que han sido otorgados.	Registros corregidos y escaneados	12-11-2021		
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). No se han establecido procesos y procedimientos documentados para la realización, almacenamiento y protección de las actas y diplomas de los estudiantes, tomando en cuenta criterios legales, de disponibilidad, integralidad y confidencialidad de la información allí contenida.  No se tienen controles que permitan garantizar el adecuado diligenciamiento, almacenamiento y protección de las actas y diplomas de los estudiantes.				
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Implementar un proceso para la realización, almacenamiento y protección de las actas y diplomas de los estudiantes, tomando en cuenta la necesidad de garantizar criterios legales, de disponibilidad, integralidad y confidencialidad de la información allí contenida.	Procedimiento documentado e implementado	26-11-2021		
Establecer un comité de actas de graduación que se encargue de revisar la información contenida en las actas y diplomas, verificando y	Acto administrativo	26-11-2021		

*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



validando las mismas antes de su entrega a los graduandos y su registro para almacenar en la I.E.	de conformación de comité, actas donde se evidencie que el comité se encuentra operando.	
Establecer una guía para el tratamiento de esta documentación, su almacenamiento y actualización de manera que se garantice univocidad frente a las tareas y procedimientos a realizar en tal materia.	Guía documentada y comunicada	12-11-2021

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 21001:2018	Requisito(s): 9.1.2.2 (f)
<b>Descripción de la no conformidad:</b>		
Nos evidencia la investigación de la queja recibida en 2021.		
<b>Evidencia:</b>		
No se encontró información que soporte la investigación realizada a la queja # 4 del 2021-08-10 de acuerdo con lo establecido en GUIA – SQRA definido por la institución.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar investigación a la queja # 4 del 2021-08-10	Formato con la investigación a la queja en mención	Noviembre 16-2021
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado,)		
<b>CAUSA _ METODO</b>		
Falta de definición de etapas del proceso de lo documentado.		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
<b>PLANEAR:</b>	<b>Acta comité de Calidad-Inducción</b>	<b>Enero 2022</b>
Socializar al equipo de calidad y docentes, la GUIA DE SQRA y el formato definido para el registro de SQRA		

*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



Ajustar en la Guía y el formato SQRA en el paso de investigación, especificando la necesidad del análisis de causas ante las quejas y apelaciones.	Guía y formato de SQRA	Noviembre 16-2021
<b>HACER:</b>  Implementar lo documentado en la Guía y el formato y acompañar la inspección o análisis de causas cuando se requiera	Registro de SQRA 2022	Enero 2022
<b>VERIFICAR:</b>  Revisar el consolidado del registro SQRA con la inspección y el correspondiente análisis de causas	Registro de SQRA 2022	A partir de Enero 2022
<b>ACTUAR:</b>  Tomar acciones a partir de los resultados	Registro de SQRA 2022	A partir de Enero 2022

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 2 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>2021-11-11</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</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 R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>na</u> y el requisito al que fue reportada <u>na</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Luis Elias Duarte Vasquez	

*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>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA    Cuál?
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Reunión Apertura Proceso Direccionamiento Proceso Gestión de la comunidad Proceso Formación Pedagógica Proceso Registro y Control Proceso Administración de Recursos – TH – Proveedores Proceso Evaluación y Mejora Reunión de cierre
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?  ¿En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	MS TEAMS, whatsapp, correo electrónico.
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
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

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

**Tipo de emergencia:** Emergencia sanitaria por COVID-19

#### **VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA ETAPA 2 CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS**

Incluido en el informe etapa 1

### 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*