

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORESTE SINDICI		
1.2. SITIO WEB: www.ieorestessindicce.edu.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 76 No. 49 - 24, Itagüí, Antioquia, Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Diseño, planificación y prestación del servicio educativo formal, en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica		
Design, planning and provision of formal educative services in preschool, elementary school, basic secondary and high school levels academic.		
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:	John Jairo Hernández Piza	
Cargo:	Rector	
Correo electrónico	johnpiza@gmail.com rectorieorestes@hotmail.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 <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	2021-09-23 y 24	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	

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

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER328875
Fecha de aprobación inicial	2014-08-20
Fecha de próximo vencimiento:	2023-08-19

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.
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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: 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

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

Si No NA

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones. Dado que para la prestación de servicios educativos no se requieren dispositivos de seguimiento y medición que requieran ser controlado.

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 plan de área para Ciencias Naturales con cobertura de los grados 1 a 11 Código DC-FR35 Versión 1, encontrando que se ajustó la intensidad en una hora en la jornada única, considerando que esta ha sido el área con menor resultado en las Pruebas Saber 11.

Buscando fomentar las competencias científicas en los estudiantes se han desarrollado prácticas caseras de laboratorio y la feria de la ciencia Orestiana para fortalecer la experimentación en clase.

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

- ✓ 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. 1872 de noviembre de 2004 Por la cual se concede autorización oficial para ampliar el servicio a una institución educativa para ofrecer educación formal en los niveles de preescolar, básica y media.
- ✓ Resolución 20912 de marzo 4 de 2016, por medio de la cual se reconoce y autoriza la prestación del servicio público educativo en jornada única.
- ✓ Resolución 98530 del 24 de julio de 2019. Por la cual se concede autorización oficial para ampliar el servicio a la institución educativa oficial Oreste Sindici e iniciar el ofrecimiento de educación formal en el nivel de media técnica en la especialidad de “Cosmetología y Estética Integral”.
- ✓ Resolución 89201 de septiembre 22 de 2020, que modifica la Resolución 85212 de 2019-05-03 y toman la denominación de media técnica en la especialidad de “**CLASES GRUPALES ORIENTADAS AL FITNESS**” y en el programa de especialidad “**EJECUCIÓN DE LA DANZA Y ARTES ESCÉNICAS**”.

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

3.13. ¿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:

Por 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.

Aspectos significativos bajo la condición de la emergencia sanitaria de la COVID-19:

- Flexibilización curricular.
- Proyecto de permanencia “Ni uno por fuera”
- Esquema de trabajo en alternancia.
- Aplicación rigurosa del Protocolo de Bioseguridad.
- Gestión administrativa para recursos adicionales.
- Implementación del Módulo de Servicios No Conformes y PQRS.
- Actividades de solidaridad trabajadas desde Proyección a la Comunidad.

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 son proporcionados por un proveedor	Proveedor
Apoyo pedagógico para la alineación de las mallas curriculares con la matriz de referencia	Tutores SEMI
Fortalecimiento de las competencias de las medias técnicas : Cosmetología y estética integral, Ejecución de la Danza y Artes Escénicas, Clases Grupales Orientadas al Fitness	SENA
Apoyo psicopedagógico para estudiantes con NEE	Unidad de Atención Integral (UAI)
Fortalecimiento de competencias para la presentación de las pruebas saber 11 y orientación profesional	Instruimos

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

El proceso contractual desarrollado en el año 2020 (21 contratos) con cada uno de los proveedores(17) tuvieron un desempeño muy confiable debido a que la guía de contratación definida para las instituciones educativas del municipio de Itagüí desde la oficina de fondos educativos, es rigurosa y establece condiciones especiales de garantía, confiabilidad, cumplimiento, calidad y precios para que los proveedores cumplan adecuadamente en la ejecución de los diferentes tipos de contratos, para el año 2020 se cumplió la meta en un 100% y es de anotar que cada uno de ellos se encuentra en la pagina de proveedores que les permite prestar el servicio como personas jurídicas o naturales siendo estas primeras las determinantes en el proceso.

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 Estratégico:

- ✓ El 2020 fue un año de grandes retos y cambios. Se evidencia de manera significativa la capacidad que se tiene en la institución educativa para la gestión del cambio y para adaptarse al contexto, considerando el impacto significativo de la pandemia causada por la COVID-19, y que se logró aumentar la satisfacción de las partes interesadas con relación al 2019. Siendo importante resaltar el incremento del 4,5% del estamento de los estudiantes con respecto al año anterior, igualmente, se tiene un incremento del 0,98 en el estamento de los padres de familia y del 2,68 en el estamento de los docentes. Lo anterior, evidencia el excelente trabajo en el sistema de gestión de calidad, el compromiso de la alta dirección con la gestión del cambio y el liderazgo de los líderes de proceso para hacerle frente a todos los cambios sufridos por el contexto de la pandemia. Finalmente, la satisfacción de las partes interesadas es del 97,23% con un aumento del 2,68% con respecto al año anterior, lo cual indica que se supera la meta del indicador en un 7,23%.

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

- ✓ El resultado obtenido del 96% al determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, consolidando el desempeño en los componentes: Administrativo, partes interesadas, misional, aprendizaje y crecimiento, alineados con los procesos y sus aportes logro de los objetivos estratégicos.
- ✓ El control de los productos, servicios y procesos suministrados externamente, logrando generar alianzas estratégicas para consolidar relaciones mutuamente beneficiosas que se materializan en la prestación de un servicio educativo de calidad.
- ✓ La eficacia de las acciones definidas para abordar Riesgos y Oportunidades, lo que ha permitido alcanzar las metas propuestas en los diferentes indicadores que son empleados para monitorear la eficacia de los procesos.
- ✓ Las decisiones tomadas con base en la revisión por la dirección del sistema de gestión, concluyendo de manera idónea acerca de su conveniencia, adecuación y eficacia.
- ✓ La evaluación realizada de la visión de la institución educativa, lo que permite a la institución educativa reformular los indicadores utilizados para monitorear el desempeño de los procesos, con metas más retadoras, basando la determinación de la eficacia del desarrollo de la gestión en los indicadores que alcanzan un nivel superior sobre el total de índices empleados en el seguimiento de los procesos, conllevando al mejoramiento continuo de los procesos.

Cobertura Educativa:

- ✓ La interiorización y el sentido de pertenencia de las personas que lideran el proceso logrando definir estrategias efectivas para asegurar la retención de los estudiantes, obteniendo un índice de permanencia del 95,5%, destacándose su enfoque al cumplimiento del slogan de la institución educativa “Formamos con calidad para una sociedad más humana”.
- ✓ El énfasis del proceso en la equidad para el acceso de la población a la educación, promoviendo el proyecto “Ni uno por fuera”, liderado por el coordinador de convivencia.

Diseño y Desarrollo Curricular:

- ✓ Los resultados obtenidos en el desempeño del proceso, lo que evidencia su orientación al logro de los objetivos propuestos para la promoción de estudiantes, utilizando el aprendizaje por competencias como estrategia clave para alcanzar los resultados previstos, obteniendo un 91% en la medición del año 2020.
- ✓ El mantenimiento de la Institución Educativa en el Nivel B en las pruebas Saber 11, identificando que el área de mejor resultado es ciencias sociales, apalancado por el monitoreo y mejoramiento continuo del desempeño interno de las áreas, el desempeño superior de los estudiantes y el seguimiento a los egresados, estrategias que han permitido afianzar los lazos de los estudiantes con la institución, después de culminar sus estudios.
- ✓ El análisis realizado a la base de datos de los egresados , identificando la población que se encuentra en universidad o en instituciones de educación superior, lo que ha permitido identificar áreas potenciales de mejora para la adaptación de los egresados a la vida universitaria y/o laboral.
- ✓ El benchmarking realizado con una institución educativa ubicada en Tauramena (Casanare) ,con el apoyo de la secretaria de educación y el MEN, logrando determinar elementos claves para lograr un mejor servicio a la comunidad a través del aprovechamiento de los recursos disponibles.

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 mecanismos implementados para la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, logrando alcanzar niveles acordes con las necesidades y expectativas de la institución y la comunidad educativa, obteniendo un resultado promedio del 97% en toda la planta docente.

Convivencia Escolar:

- ✓ El énfasis en los derechos humanos y el respeto por la vida logrando a través de diferentes estrategias reducir las situaciones de convivencia escolar que requieren reporte a las autoridades, aportando al clima escolar y a la sana convivencia de las familias que integran la comunidad educativa.
- ✓ El grado de satisfacción de las partes interesadas al determinar la satisfacción de la comunidad educativa con las estrategias de promoción y prevención implementadas, las cuales se adaptan al contexto interno y externo de la institución.
- ✓ Los puntos de encuentro con la comunidad, logrando transversalizar temas de convivencia escolar, a través de las escuelas de padres para promover la educación con afecto, contando con el apoyo del ICBF y la Comisaría de Familia.
- ✓ El trabajo en equipo como elemento clave para fortalecer la convivencia escolar, integrando las partes interesadas claves de la institución educativa: Los estudiantes y sus familias, como ejes centrales de la sociedad.
- ✓ Se destaca el aporte de la asesora de la UAI y la secretaria de educación para el logro de las metas propuestas en la convivencia escolar.

Administración de Recursos:

- ✓ La orientación de la cultura institucional hacia la conservación del medio ambiente, a través de proyectos que aportan a su protección.
- ✓ La creación de ocho aulas espejo para consolidar el modelo de alternancia, lo que ha permitido promover la alegría en los estudiantes al poder retornar a las aulas.
- ✓ Los resultados alcanzados al verificar que las estrategias empleadas por la institución educativa han permitido mejorar el desempeño del personal docente y de los directivos docentes, fortaleciendo el trabajo en equipo y la creatividad en el equipo humano que integra la institución educativa.

Proyección de la Comunidad:

- ✓ Las acciones definidas para contrarrestar las quejas o reclamos recurrentes de las partes interesadas, logrando minimizar su impacto para el beneficio de la comunidad.
- ✓ El seguimiento a los servicios ofrecidos a la comunidad para asegurar su satisfacción, evaluando semestralmente su percepción con la participación de las partes interesadas.
- ✓ El programa “Dona tu Uniforme” permitiendo que los uniformes en buen estado puedan ser usados por los estudiantes que los requieren, asegurando la disponibilidad de estos para todas las personas que integran la comunidad educativa.

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

- ✓ Las estrategias: “Tu cuerpo 20/20 y Píldoras de Bienestar”, logrando incrementar la autoestima en el equipo humano de la institución educativa, programas desarrollados con el apoyo de Comfama.
- ✓ La eficacia de los controles implementados para las salidas no conformes de los procesos , su tabulación y la capitalización de las herramientas tecnológicas disponibles “Google Forms”, implementando acciones que contrarrestan su aparición, definiendo acciones claras y trasladando aquellas que se encuentran fuera del alcance de la institución educativa “concesión” para buscar mantener a las partes interesadas satisfechas.

4.2 Oportunidades de mejora

- Con el fin de promover la identificación de oportunidades para consolidar y mejorar los procesos, resulta conveniente orientarlos en la evaluación y cuantificación del impacto que genera para la institución educativa y la sociedad la implementación de acciones que conllevan a fortalecer las prácticas y por consiguiente, a alcanzar mejores resultados, desde un pensamiento basado en riesgo positivos, los cuales permiten capitalizarlos para el mejoramiento continuo, fin principal del sistema de calidad.
- Resulta pertinente que se oriente el sistema de gestión de calidad de la institución educativa con base en los requisitos definidos en la Norma ISO 21000, norma que se diseñó específicamente para las instituciones educativas y que permitirá capitalizar lo implementado para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001, optimizando el uso de los recursos disponibles en beneficio de la educación.
- Es conveniente que se analicen las fórmulas de cálculo y los resultados obtenidos al medir el desempeño superior de los estudiantes, determinando la pertinencia de definir una meta más exigente para alcanzar mejores niveles, lo que conducirá a proyectar a los estudiantes a alcanzar resultados más altos en las pruebas Saber 11 y en los diferentes mecanismos de evaluación empleados a lo largo de la vida escolar, aportando de manera directa al desarrollo de sus competencias.
- Es importante que se establezca un mecanismo de monitoreo del comportamiento de la permanencia vs la deserción, lo que facilitará la definición de acciones que conduzcan a alcanzar las metas propuestas.
- Resulta conveniente que se revisen los mecanismos empleados para definir las metas de los indicadores empleados para monitorear el desempeño de los procesos, considerando los resultados obtenidos en los periodos anteriores, lo que conllevará a establecer valores retadores acordes con el contexto organizacional. Se invita a la institución a verificar y determinar la conveniencia de usar la gráfica de control X-Rm, para a través de su uso, definir el Límite Superior e Inferior, calculado matemáticamente, lo que permitirá determinar valores más certeros con base en el desempeño de los procesos, evitando que se considere que el proceso funciona idóneamente cuando alcanza las metas establecidas, las cuales no obedecen a un análisis profundo cuando se encuentra el resultado en el límite superior actual (100%).
- Resulta conveniente facilitar el acceso a la información de soporte de los cambios realizados en el diseño curricular para las personas claves en su análisis, ajuste y mejora, lo que facilitará e seguimiento a las causas que los generaron para consolidar las áreas y asegurar la entrega de un servicio educativo con la calidad esperada por las partes interesadas.

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

- Es relevante fusionar los resultados obtenidos históricamente en el índice de deserción, para tomarlo como fuente de identificación de lecciones aprendidas, lo que permitirá emprender acciones que conlleven a la mejora del desempeño de los procesos que integran la comunidad educativa.

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
Dificultades a nivel pedagógico con un docente	Inconformidad con el desarrollo pedagógico del docente	- Dialogo con el docente y los estudiantes. - Revisión del proceso pedagógico del docente por parte de coordinación académica. - Informe de coordinación académica a Administración de Recursos de las evidencias recogidas y socialización con el docente. - Remisión del caso a Secretaría de Educación de Itagüí.
Desacuerdo con la presencialidad.	Temor al contagio.	Se informa sobre directrices de MEN, respecto al retorno a clases presenciales y se hace énfasis en los protocolos de bioseguridad aplicables en la institución.

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

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	--	--
1ª de seguimiento del ciclo	Cero	No Aplica
2ª de seguimiento del ciclo	--	--
Renovación	Cero	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

Auditorías especiales (Extraordinaria, ampliación)	reactivación,	No aplica	No aplica
--	---------------	-----------	-----------

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El último ciclo de auditoría interna se llevó a cabo los días 4 y 5 de agosto 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

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Fecha de la última Revisión por la Dirección: 20 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.
- La revisión por la dirección se cubre a través de verificaciones mensuales del desempeño del SGC, consolidando los resultados obtenidos semestralmente para finalmente generar el informe de gestión anual, el cual se formaliza en diciembre y es alineado con la Planeación Estratégica de la institución al considerarlo como mecanismo clave de la rendición de cuentas para la revisión y ajuste del horizonte institucional, con base en el contexto.

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 .

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

6.4. ¿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 auditoria 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			

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		

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



Nombre del auditor líder:	Fecha	AAAA	MM	DD
Luz Adriana Chaparro Arana		2021	09	20

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas 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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORESTE SINDICI		
Dirección del sitio :	Calle 76 No. 49 - 24 Itagüí, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	John Jairo Hernández Piza		
Cargo:	Rector	Correo electrónico	johnpiza@gmail.com rectorieorestes@hotmail.com
Alcance de la certificación: Diseño, planificación y prestación del servicio educativo formal, en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica			
Alcance de la auditoría: Renovación			
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"/> Auditoria parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Luz Adriana Chaparro Arana (LAC)	Correo electrónico	ichaparro@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)
2021-09-23	13:00	13:15	Alistamiento medios tecnológicos, verificación de conexión	LAC	
	13:15	14:00	Reunión de apertura		Comité 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

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	15:30	Administración de Recursos Infraestructura Información Documentada Verificación de la documentación de soporte del SGC de la Institución Educativa Requisitos ISO 9001:2015: 7.3 y 7.5 MT: Totalmente Remota		Comité de calidad
	15:30	16:30	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		
	16:30	17:00	Consolidación de Resultados		
2021-09-24	08:00	09:30	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		John Jairo Hernández Rector Mónica Vélez Líder direccionamiento estratégico Anderson Arcila Líder calidad
	09:30	10:30	Cobertura Educativa Requisitos Norma ISO 9001: Capítulos 4, 5, 6, 7 y 10 Numerales 8.1 y 9.1 MT: Totalmente Remota		Sandra Olaya Secretaria Hugo Monterrosa Líder documentación
2021-09-24	10:30	12:00	Diseño y Desarrollo Curricular Diseño y desarrollo curricular Planeación en la prestación del servicio Formación y acompañamiento a los estudiantes Salidas no conformes Seguimiento y medición en la prestación del servicio educativo	LAC	Patricia Rodríguez Coordinadora Académica

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)
			Requisitos ISO 9001:2015: 4.2, 5.1.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 MT: Totalmente Remota		
	12:00	13:00	Convivencia Escolar Convivencia en la comunidad educativa Requisitos ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 6.1, 7.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2 y 10.3 MT: Totalmente Remota		Luis Fandiño Coordinador Convivencia
	13:00	14:00	Receso		
	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. Seguimiento a convenios Infraestructura Talento Humano Recursos tecnológicos para la prestación de servicio educativo Requisitos ISO 9001:2015: 4.4, 7.1.1, 7.1.3, 7.2, 7.5, 8.4, 9.1, 10. MT: Totalmente Remota		John Jairo Hernández Rector Catalina Seguro Secretaria
	15:00	16:00	Proyección de la Comunidad Bienestar Bienestar docente Tiempo Productivo Requisitos ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 6.1, 7.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2 y 10.3 MT: Totalmente Remota		Albany Madrid Líder Comunidad
	16:00	16:30	Consolidación de Resultados		Luz Adriana Chaparro Arana Auditor Líder
	16:30	17:00	Reunión de Cierre		Comité 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

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
---	------------

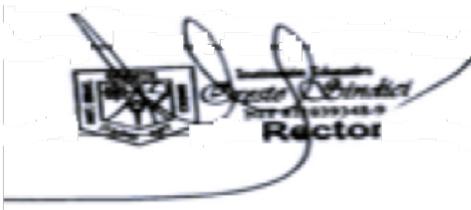
ANEXO 2

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

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 Organización: John Jairo Hernández Piza Rector	Firma: 

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	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

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

	evidencias solicitadas por este medio?	
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 auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<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 TECNOLOGICOS		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	
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?	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

	Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.		
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