

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
Institución Educativa La Esperanza		
SITIO WEB <a href="http://www.ielaesperanza.edu.co">www.ielaesperanza.edu.co</a>		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 73 No. 96 – 09 Medellín – Antioquia – Colombia		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 73 No. 96 – 09	Medellín – Antioquia – Colombia	Diseño y prestación del servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica, media académica y media técnica. Sección bachillerato y media técnica
Calle 97 No. 74 – 03 Sección Cuba	Medellín- Antioquia - Colombia	Gestión Académica – Información y Mejoras Preescolar - primaria
Carrera 73 B No. 96 – 77 Sección Comuneros	Medellín- Antioquia - Colombia	Gestión Académica – Información y Mejoras Preescolar - primaria
Carrera 74 B No. 93 – 58 Sección San Francisco	Medellín- Antioquia - Colombia	Gestión Académica – Información y Mejoras Preescolar - primaria
Carrera 75 A No. 97 – 135 Sección San Martín.	Medellín- Antioquia - Colombia	Gestión Académica – Información y Mejoras Preescolar - primaria
<b>ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Diseño y prestación del servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica, media académica y media técnica.		
Design and provision of formal educative services in preschool, basic, middle academic and middle technical levels.		
CÓDIGO IAF: CS-37-0		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N. A.		
<b>REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> Norma ISO 9001/2008 Manual de calidad Versión 03 – 2016-02-18		
<b>GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	María Inés Vélez Calad	
Cargo:	Coordinadora Académica	
Correo electrónico	mvelezcalad@gmail.com	

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
TIPO DE AUDITORIA:	Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Renovación y actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Auditoría combinada: Si No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-08-08	0.5
Auditoría en sitio	2016-08-30 y 31 09/01 y 02.	4.0
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Rodrigo Mejía G	
Auditor	N. A.	
Experto Técnico	N. A.	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER339809	
Fecha de aprobación inicial	2014-10-10	
Fecha de próximo vencimiento:	2017-10-09	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<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 en el 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>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>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 y documentos de origen externo aplicables.</li> <li>El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.</li> <li>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.</li> <li>Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el</li> </ul>

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

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.

- El equipo auditor manejó la información documentada 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.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento): Si  No  NA

Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Se visitaron además de la sede principal, las secciones de: Cuba, Comuneros, Sección San Francisco y Sección San Martín en 2016-09-01

- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes? Si  No  NA

Se excluye el requisito 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición, porque la calibración o no de sus equipos no afecta la calidad de la enseñanza que se ofrece a los estudiantes en los diferentes niveles

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?: Si  No  NA
- ¿Es una auditoría de ampliación o reducción? Si  No  N. A.
- ¿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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?: Si  No

El requisito de diseño se evaluó para el área de Ciencias Sociales, versión 2013, con fecha de aprobación 2016-02-11. Acta Consejo Académico. Revisión 2016-01-13, Verificación 2016-01-13. Asignatura Filosofía y Cátedra de la Paz. Docente Sandra María Martínez Monsalve, grado 10, período 3. Proyecto pedagógico optativo Actividades extracurriculares, Documentación, ejecución y evaluación. Responsable por sesión, Juan David Higueta en la sede principal.

- ¿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 No. 16239 de 2002-11-27, Secretaría de Educación del Departamento de Antioquia. Por la cual se crea la Institución Educativa. En la presente resolución se incluyen las sedes: Sección Cuba, Sección Comuneros, Sección San Francisco y Sección San Martín.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- ¿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, entre otros? Si  No
  
- 1. Se actualiza el orientador de convivencia en cumplimiento de la Ley 1620/2013 y el decreto reglamentario 1695 de 2013
- 2. Se adopta la jornada única en las sedes de: Cuba y sede principal, con proyección para el año 2017 ampliar para las otras sesiones.
- 3. Se encuentran en capacitación para trabajar a partir del año 2017 a través de NODOS: Comunicativo, Científico, Social y Proyección Humana.
- 4. Se mantendrá la orientación de un mimo docente y la conformación de un mismo grupo, por hasta tres años.
- 5. Se ganan el premio del Índice Sintético de la Calidad 2015.
- 6. Se certificaron en el modelo de gestión “Líderes MI” por parte de la Fundación Terpel.
- 7. Se realiza reunión por parte del Consejo Directivo al finalizar cada período académico, para analizar resultados académicos, como fuente de mejora con énfasis en la obtención de rendimientos de nivel “superior”.
  
- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si  No
  
- ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación
  
- Si  No  No aplica .
- Se tiene tercerizado el proceso formativo de la Media Técnica, con el SENA, Los procesos de Gestión Académica y Gestión Directiva, realizan el seguimiento y control de requisitos establecidos en el convenio.
  
- ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si  No ,
  
- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación? Si  No ,
  
- ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría? Si  No
  
- Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces. N. A.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, se debe realizar verificación complementaria: N. A.

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

### 4.1 Oportunidades de mejora

- Ponderar los indicadores asociados a los objetivos de calidad y éstos, en relación con la política de calidad, con el fin de facilitar la medición de la eficacia del sistema, como criterio de evaluación para la alta dirección.
- Es importante que en el informe de Revisión por la Dirección sea explícito la aplicabilidad de los criterios de: Adecuación, Conveniencia y Eficacia, con el fin de evitar las generalizaciones con que hoy se documenta la conclusión de dicha evaluación.
- Revisar los textos asignados a los objetivos de los procesos del sistema, con el fin de precisar en una relación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último elemento se convierta en criterio de medición de la eficacia e impacto posterior.
- Determinar e implementar un indicador de “pertinencia” en lo formativo, para el proceso de gestión académica, que permita evaluar la capacidad de éste, para lograr el cumplimiento del perfil del egresado determinado y documentado en el PEI, con el fin de identificar elementos de retroalimentación desde las dimensiones pedagógica y didáctica de la gestión curricular.
- En concordancia con la anterior recomendación, revisar el texto asignado al perfil del egresado, con el fin de concretar en aspectos medibles, que puedan ser fuente para la construcción de un instrumento de medición de pertinencia, realizando seguimiento y evaluación de comportamientos de los egresados.
- Como fuente de mejoras para los procesos, es importante diferenciar entre los conceptos de “dato estadístico” e “indicador de gestión”, de tal forma que se prioricen los análisis de resultados y la toma de decisiones y acciones de mejora pertinentes.
- Trabajar desde la capacitación con líderes de procesos y sus equipos de trabajo, que permita motivar a los servidores para el registro, control, seguimiento, verificación y análisis del servicio educativo no conforme, como fuente para la toma de acciones correctivas orientadas a la eliminación de las causas raíz asociadas a los eventos de mayor repetividad, asegurando así, además de la conformidad, la satisfacción de los usuarios y la eficacia del sistema.
- Considerar la determinación e implementación de un indicador de “calidad” para los procesos misionales, resultante de la consolidación de los registros del servicio educativo no conforme, que permita observar la capacidad de dichos procesos para eliminar, en el tiempo, las causales que motivaron el registro, como insumo de mejora de los requisitos de calidad.
- Considerar las mediciones y análisis de resultado de rendimiento académico en pruebas de estado, como criterios de validación del diseño curricular y no como indicador de gestión para el proceso de gestión académica, dado que en los resultados, inciden y participan entes externos en las definiciones de contenido y modelos de evaluación.
- Considerar igualmente, los posibles incumplimientos en: La aplicabilidad del modelo pedagógico, utilización de recursos pedagógicos, aplicación de planes de área; entre otros aspectos, como fuente de registro y control del servicio no conforme, con el fin de asegurar la conformidad de dicho servicio, además de facilitar la toma de correctivos y acciones correctivas pertinentes.
- Complementar la medición de cumplimiento de actividades planificadas en la realización de proyectos pedagógicos, con la evaluación de la eficacia en la gestión de proyectos, resultante del acumulado de las eficacias de cada uno de ellos, en respuesta al logro de los objetivos planificados para los mismos.

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Dada la madurez del sistema, comprometer criterios de medición de indicadores desde los conceptos de: Eficiencia, Eficacia y Efectividad (impacto), como fuente para la toma de decisiones y acciones de mejora importantes y aportantes para la mejora continua de la institución. Sustituir mediciones de “cumplimiento”.
- Revisar la determinación de las metas asignadas a los indicadores de gestión que evalúan “cumplimiento”, para que se asigne un nivel esperado del 100%, evitando así, el permitir incumplimientos como estándar de calidad. Considerar la sustitución del criterio por evaluaciones de Eficacia e impacto.
- Evitar el registro y análisis de resultados de indicadores con base en promedios aritméticos, dado que éstos, subvencionan niveles de logro bajos y castigan los muy buenos, lo que conduce a la toma de decisiones y acciones de mejora, no siempre pertinentes.
- Dado el compromiso establecido en la política de calidad en cuanto a la mejora continua del desempeño, es importante evidenciar que se toman decisiones y acciones de mejora derivadas del análisis de resultados de indicadores, independiente de que el nivel obtenido supere la meta deseada.
- Determinar mecanismos formales que permitan evaluar la eficacia de la capacitación en cuanto al impacto obtenido en el desempeño de los procesos del sistema, con el fin de identificar elementos de retroalimentación, luego de analizados los resultados; lo anterior para superar la informalidad con la cual se realiza actualmente.
- Revisar el instrumento con el cual se evalúa el desempeño laboral, con el fin de asegurar su articulación con las competencias determinadas y documentadas en los perfiles de cargos, de tal forma que se eliminen factores de subjetividad por parte de quien califica, además de facilitar la toma de decisiones y acciones de mejora pertinentes.
- Trabajar desde la capacitación con líderes de procesos y sus equipos de trabajo, para el desarrollo de competencias que se evidencien en las descripciones de hallazgos de no conformidad real y/o potencial, de tal forma que se facilite la trazabilidad del hecho y la identificación de la causa raíz, como fuente para la toma de acciones correctivas y/o preventivas.

#### 4.2 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La buena predisposición y la apertura mental, por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que evidencia el compromiso con la mejora continua del mismo.
- Se ganan el premio del Índice Sintético de la Calidad, en cumplimiento de la proyección realizada en el año 2014 y su verificación y superación en el año 2015, lo que demuestra la capacidad de gestión institucional en respuesta al compromiso con la mejora continua.
- Han logrado la certificación en el modelo de gestión “Líderes en Mí”, por la Fundación Terpel, a través de la implementación de los hábitos propuestos por Franklin Covey, lo que evidencia por parte del equipo directivo una apertura mental hacia nuevos esquemas de gestión.
- Las diferentes estrategias implementadas con los estudiante que no cumplen con los criterios de promoción, ha permitido obtener avances favorables en el proceso académico, lo que evidencia el compromiso institucional con el cliente, en función de la calidad y la satisfacción.

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- Desde la observación realizada a la infraestructura de las diferentes secciones, se puede concluir que existe un sistema de gestión integrado que le da identidad a la institución, además se evidencia el compromiso con la mejora continua del ambiente escolar en función de asegurar la satisfacción de la comunidad educativa.
- En el ejercicio de evaluación complementaria con el equipo directivo de la institución se evidenció, la unidad de criterios en lo relacionado con el conocimiento de la realidad institucional e igualmente, se observó el compromiso con la mejora continua.

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

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

- Se tiene documentado un procedimiento para el registro, establecimiento del tratamiento, seguimiento y medición de satisfacción, en la atención de las SQR (Sugerencia – Queja – Reconocimiento), se encuentra en versión 05.

Se controla la numeración consecutiva y se asegura la atención del 100% de ellas.

Se tienen registrado para lo transcurrido del año 2016, 13 eventos que se clasifican así: 3 sugerencias, 6 quejas, 5 reconocimientos. Las 6 quejas tienen que ver con gestión recursos y sus causas fueron: 4 por inmobiliario sección San Francisco, 1 por video bean y 1 por cancha de sección San Francisco.

Al comparar los registros con relación a los eventos de 2015, se observa que: Se registraron 45 de ellos, que se clasifican así: 10 sugerencias, 30 quejas y 5 reconocimientos. De las quejas, se clasifican a su vez así: 22 de gestión directiva, 5 de gestión académica, 3 de gestión recursos.

Se identifican como asuntos recurrentes, los siguientes: Unidad sanitaria sede Comuneros e inmobiliaria Sección San Francisco.

Acciones tomadas por la Institución: Se tramita ante la Secretaría de Educación los recursos para el mantenimiento de infraestructura.

- En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 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 como fueron atendidas. N. A.
- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)? Si  No  NA
- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? : Si  No .

Objetivos de calidad: En proceso de ponderación y medición

1. Contribuir a la formación de la niñez y la juventud comprometidos con su propio desarrollo y el de su contexto:

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

2. Consolidar una comunidad educativa comprometida con el desarrollo humano y social:
3. Crear un ambiente educativo mediado por el análisis crítico y la experiencia reflexiva:
4. Contribuir al desarrollo país:

El indicador de satisfacción de la comunidad educativa ha evolucionado positivamente. 2014 – 88.7% 2015 – 90.00%

El indicador de deserción: Aumenta en 2015 con relación a 2014, causales exógenas analizadas. Permanencia: 83.00% - 2015

Cobertura, medida en función de la capacidad instalada: 93.00% - 2015

El 10% de los bachilleres promovidos en el año 2015, obtuvieron beca para estudios superiores a través del premio “Ser Pilo Paga”, según resultados pruebas ICFES.

Evaluación de docentes por parte de estudiantes: 90.00% - 2013 89.00% - 2014 91.44% - 2015

Satisfacción Padres de familia: 2014 – 88.70% 90.00% - 2015

- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz? Si  No  N. A.  X

Se encuentran en fase de capacitación en el tema de gestión de riesgos.

- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001) Si  No .

**5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación**

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento. 2014	0	
1ª de seguimiento del ciclo 2015	0	
2ª de seguimiento del ciclo 2016	0	

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si  No  N. A.

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se tiene documentado un procedimiento que permite planear, ejecutar, registrar y realizar seguimiento y evaluación a las auditorías internas de calidad, se encuentra en versión 01.

Se tiene documentado el perfil del rol de los auditores internos, se cuenta con 7 servidores formados como tal. Se han actualizado en el conocimiento de la Norma ISO 19011/2011.

Se evalúa el desempeño de los auditores internos, luego de la realización de los ciclos de auditoría.

El último ciclo de auditoría se realizó en: 2016-06-02

Informe consolidación del ciclo de auditoría, seguimiento

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

Se realizó la última Revisión por la Dirección en 2016-02-18 Período analizado 2015.

Se articulan los planes de mejoramiento derivados de: Autoevaluación institucional, Índice Sintético de la



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

Calidad Educativa y Revisión por la Dirección.

Se tuvieron en cuenta todos los elementos de entrada para la Revisión por la Dirección.  
Se concluye de maneja muy general acerca de la: Adecuación, Conveniencia y Eficacia del sistema.

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

- ¿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 X.
- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001? Si X No  N. A. X
- ¿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 X N. A.
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.? Si X No  N. A.

<b>7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME</b>		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	
Anexo 3	Suplemento del informe de auditoría.	

La siguiente sección del informe de auditoría (Anexo 3), se completará luego de la reunión de cierre de acuerdo con los resultados de la misma.

**ANEXO 3. SUPLEMENTO DEL INFORME DE AUDITORÍA.**

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

**PROPUESTA DE CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta/ /Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



### 10. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA

Describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría o las menores pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces. Indicar la fecha en la que se realizó la verificación complementaria. N. A.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001. N. A.

### 11. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión?	X
Se recomienda mantener el alcance y actualizar a nueva versión el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y actualizar a nueva versión	
Se recomienda renovar el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reducir el alcance del certificado	
Se recomienda reducir el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reactivar el certificado	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	
Se recomienda suspender el certificado	
Se recomienda cancelar el certificado	
Se recomienda no otorgar el certificado	
Se recomienda no renovar el certificado	
Se recomienda no ampliar el alcance certificado	
Se recomienda no reactivar el certificado	
Se recomienda no restaurar el certificado	
Nombre del auditor líder: Rodrigo Mejía G	Fecha   2016   09   02

*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



EMPRESA:	Institución Educativa La Esperanza		
Dirección del sitio :	Carrera 73 B No. 96 – 09 Sede principal Calle 97 No. 74 – 03 Sección Cuba Carrera 73 B No. 96 – 77 Sección Comuneros Carrera 74 B No. 93 – 58 Sección San Francisco Carrera 75 A No. 97 – 135 Sección San Martín Medellín – Antioquia - Colombia		
Representante de la organización:	María Inés Vélez Calad		
Cargo:	Coordinadora Académica	Correo electrónico	mvelezcalad@gmail.com
Alcance: Diseño y prestación servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica, media académica y media técnica.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	Norma NTC-ISO 9001/2008 Manual de calidad Versión 03 – 2016-02-18		
Tipo de auditoría :	<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/> RENOVACION
	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN		<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA
Auditoría con toma de muestra de sitios por múltiple sitio:	Si X 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 a mi correo electrónico. 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 que serán auditadas.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

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 e 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 el cumplimiento por la organización de 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 razonablemente que la organización puede lograr sus objetivos especificados
- Identificar áreas de potencial mejora en el sistema de gestión

Auditor Líder:	Rodrigo Mejía G (RM)	Correo electrónico	<a href="mailto:rmejia@icontec.net">rmejia@icontec.net</a> ro.mejia@hotmail.com
Auditor:	N. A.	Auditor	N. A.
Experto técnico:	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
2016-08-30	08:00 a m	8:30 a m	Reunión de apertura	RM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	8:30 a m	10:30 a m	Gestión Directiva. Revisión por la dirección. 4.1 4.2.3 4.2.4 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 8.2.3 8.3 8.4	RM	Marcos Villarreal Arrieta, Rodrigo Castaño, María Inés Vélez Calad

*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
			8.5.1 8.5.2 8.5.3		
	10:30 a m	12:30 m	Admisiones y Matrículas 4.1 4.2.3 4.2.4 7.1 7.2 7.5 8.2.3 8.2.4 8.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	Carlos Alberto Vidal Álzate, Edna Cecilia Toro Ramírez
	12:30 m	13:30 p m	Receso.	RM	
	13:30 p m	16:30 p m	Gestión Académica 4.1 4.2.3 4.2.4 7.3 7.5 8.2.3 8.2.4 8.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	María Inés Vélez Calad
	16:30 p m	17:00 p m	Informe de avance	RM	
2016-08-31	8:00 a m	12:00 m	Gestión de Recursos 4.1 4.2.3 4.2.4 6.1 6.2 6.3 6.4 7.1 7.4 8.2.3 8.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	Rodrigo Castaño, Rodolfo Ríos Márquez
	12:00 m	13:00 p m	Receso	RM	
	13:00 p m	16:30 p m	Gestión de Información y Mejoras 4.1 4.2.3 4.2.4 7.2.3 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	María Teresa López Montoya, Adriana Betancur Manco
	16:30 p m	17:00 p m	Informe de avance	RM	
2016-09-01	8:00 a m	12:00 m	Visita sedes: Sección Cuba Sección Comuneros 4.1 4.2.3 4.2.4 6.1 6.3 6.4 8.2.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	Carlos Alberto Vidal María Inés Vélez Calad
	12:00 m	13:00 p m	Receso	RM	
	13:00 p m	16:30 p m	Visita sedes: Sección San Francisco Sección San Martín 4.1 4.2.3 4.2.4 6.1 6.3 6.4 8.2.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	RM	Rodolfo Ríos Márquez, Liliana Velásquez Villa María Inés Vélez Calad
	16:30 p m	17:00 p m	Informe de avance	RM	
2016-09-02	8:00 a m	12:00 m	Evaluación Complementaria Gestión Académica	RM	Marcos Villarreal Arrieta, Rodrigo Castaño, María Inés Vélez Calad, Carlos Vidal Álzate, Rodolfo Ríos Márquez, Liliana Velásquez Villa

*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
	12:00 m	13:00 p m	Receso	RM	
	13:00 p m	16:00 p m	Evaluación Complementaria Gestión Convivencia	RM	Marcos Villarreal Arrieta, Rodrigo Castaño, María Inés Vélez Calad, Carlos Vidal Álzate, Rodolfo Ríos Márquez, Liliana Velásquez Villa
	16:00 p m	16:30 p m	Preparación informe de auditoría	RM	
	16:30 p m	17:00 p m	Reunión de cierre	RM	Marcos Villarreal Arrieta, Rodrigo Castaño, María Inés Vélez Calad, Carlos Vidal Álzate, Rodolfo Ríos Márquez, Liliana Velásquez Villa, María Teresa López Montoya , Rosa Amorocho Lozada
Observaciones:					
En todos los procesos se auditan los requisitos: 4.1 4.2.3 4.2.4 8.2.3 8.4 8.5 8.5.2 8.5.3					

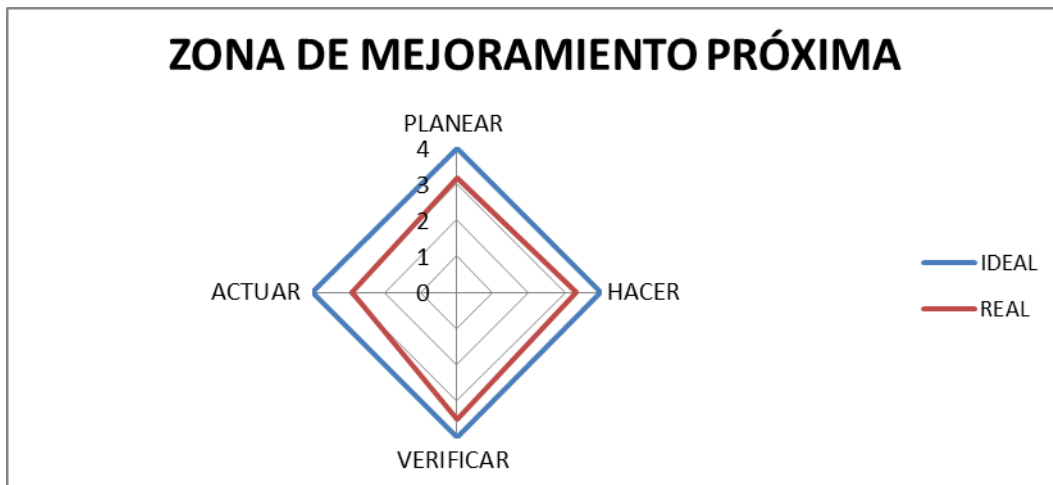
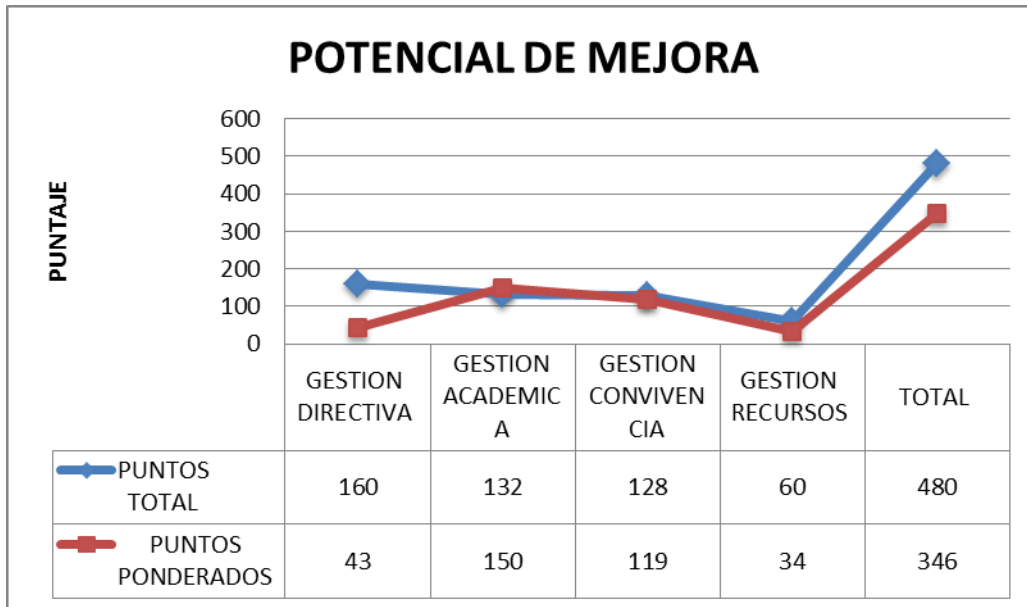
*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Resultado de la evaluación complementaria: Nivel JUNIOR.



*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.*