

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
<b>INSTITUCION EDUCATIVA EL SALVADOR</b>		
SITIO WEB:		
<b>LOCALIZACIÓN</b>		
Sede principal el Salvador: Carrera 38A No. 34- 207, El Salvador, Medellín, Antioquia, Colombia.		
Dirección del sitio diferente al principal	Localización	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Sede José de San Martín: Calle 39 No. 38 -21	El Salvador, Medellín, Antioquia, Colombia.	Diseño curricular y formación integral. Información y mejoramiento calidad.
<b>ALCANCE</b>		
Diseño y prestación del servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media		
Design and provision of formal educative service in preschool, elementary school, secondary school and high school levels		
<b>EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)</b>		
<b>REQUISITO 7.6.</b> Se excluye este numeral, ya que ninguna de las actividades y características del servicio educativo requiere de un equipo de medición para establecer el nivel de cumplimiento en el servicio.		
<b>CÓDIGO SECTOR: 37</b>		
<b>REQUISITOS: NTC ISO 9001:2008</b>		
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>		
Nombre:	Gil Alberto Giraldo Jiménez	
Cargo:	Rector	
Correo electrónico	gil.giraldo@medellin.gov.co; ofemed@hotmail.com	
<b>TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Otorgamiento</b>		
	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN (total días – auditor)</b>
AUDITORÍA ETAPA 2	2011-05-23 y 24	3
AUDITORÍA COMPLEMENTARIA	NA	NA
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Ana Isabel Aubad López	
Auditor	Juan David Ayala	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
<b>DATOS DEL CERTIFICADO</b>		
Código	No aplica	
Fecha de emisión inicial	No aplica	
Fecha última renovación (si aplica)	No aplica	
Fecha vencimiento:	No aplica	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
2.2. Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
2.3. Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
2.4. Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
-------------------------------------

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

- Se efectuó la auditoría etapa I al Sistema de Gestión de calidad el día cuatro de mayo de 2011 y se concluyó con la recomendación para la continuación del proceso de otorgamiento con la Auditoría etapa II los días 23 y 24 de mayo de 2011:
  - Se generó el informe de auditoría Etapa I y
  - Se elaboró y entregó el Plan de Auditoría Etapa II.
- Los criterios de la auditoría incluyen la documentación de la institución desarrollada en respuesta a la norma NTC ISO 9001:2008 y los requisitos de certificación del sistema de calidad: Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001) y en el Manual de Aplicación Marca ICONTEC ISO 9001 (ES-M-SG-01).
- El trabajo de campo se inició con la reunión de apertura donde se efectuó la presentación del equipo auditor y los representantes de la institución, el alcance y la metodología a emplear en las auditorías. Dicha metodología se ejecuta de acuerdo al ciclo P-H-V-A (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), la realización de entrevistas y el enfoque por procesos, con lo que se busca verificar la eficacia de estos.
- La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la institución lo que genera un nivel de incertidumbre de la auditoría al no constituirse en una verificación cien por ciento. Se auditaron todos los procesos del sistema de calidad por tratarse de una auditoría de otorgamiento.
- Situación legal (se revisó el documento en etapa I): Resolución 16377 de Noviembre 22 del 2002, por medio de la cual se establece la Institución Educativa El Salvador.
- Se verificó que la institución tiene la capacidad de cumplir los requisitos legales y reglamentarios asociados a los servicios prestados, siendo los más relevantes:
  - Ley 115 de 1994 Ley general de educación, y sus decretos reglamentarios
  - Ley 715 de 2001 por la cual se establecen normas técnicas, curriculares y pedagógicas para los niveles de educación preescolar, básica y media
  - Decreto 1860 de 1994 Pedagogía y Organización del servicio educativo
  - Decreto 1850 de 2002 Organización de la jornada escolar y la jornada laboral de directivos docentes
  - Ley 1098 de 2006 Código de la infancia y la adolescencia
  - Resolución 2343 de 1996 Sobre indicadores de logros
  - Decreto 1290 de 2009 por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media
  - Decreto 366 de febrero 9 de 2009 del Ministerio de Educación Nacional por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o con talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva.
  - Estándares curriculares y lineamientos curriculares del Ministerio de Educación
  - Decreto 2277 de 1979 por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente
  - Decreto 1278 de 2002 por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente
  - Ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
  - Decreto 992 de 2002 por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 11, 12, 13 y 14 de la Ley 715 de 2001. Funciones del Consejo Directivo y los rectores en las relación con los fondos de Servicios educativos
  - Decreto 1857 de 1994 por la cual se establecen las normas generales para el funcionamiento de los fondos de servicios educativos
  - Decreto reglamentario 4791 de 2008 por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 11, 12, 13 y 14 de la ley 715 de 2001 en relación con el Fondo de Servicios Educativos de los establecimientos educativos estatales
  - Ley 1150 de 2007 por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos
  - Decreto 066 de 2008 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva y se dictan otras disposiciones
  - Decreto 2474 de 2008 por el cual se reglamentan parcialmente la ley 80 de 1993 y la ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad, selección objetiva y se dictan otras disposiciones.
- Se observó evidencia relacionada con los diferentes procesos evaluados. Alguna de la información

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

observada correspondió a:

- **Direccionamiento estratégico**
  - Plan de mejoramiento institucional.
  - Objetivos de calidad.
  - V1-FR09 Cuadro de indicadores
  - Proceso de construcción de la política de calidad desde el 2009 y evidencias de socialización con la comunidad educativa.
  - Revisión por la dirección: 11 de abril de 2011 (V1-FR08 Informe de revisión por la Dirección).
  - Convenio con el Politécnico Jaime Isaza Cadavid y SENA para el desarrollo de la media técnica
  - Encuestas de satisfacción a padres y alumnos (170 en total, de un universo de 600)
  - Comunicación interna: circular 005 de septiembre 01 de 2010, por medio de la cual el rector indica los documentos que los docentes deben tener actualizados según los requisitos del SGC.
  - Manual de Convivencia.
  - V2-GU02 Matriz de comunicación interna y externa.
  
- **Admisiones, matrícula y proyección comunitaria**
  - M1-PR01 Admisiones, matrícula y proyección comunitaria.
  - M1-GU01 Guía de Identificación y Trazabilidad.
  - M1-GU02 Proyección de extensión a la comunidad externa.
  - M1-FR05 Control de documentación propiedad del estudiante.
  - M1-FR06 Control de entrega y devolución de documentación propiedad del estudiante.
  
- **Diseño Curricular y formación integral**
  - M2-PR01 Diseño Curricular y Formación Integral
  - M2-GU01 Guía del docente
  - M2-GU02 Plan de control de servicio educativo no conforme
  - Recorrido por las dos sedes, entrevistas con docentes y alumnos.
  - Observación del aula de clases y del trabajo del docente: Leonidas B. Murillo. Aula: 11/2, registro de notas, asistencia. Tema de clase según planificación del aula: Estructuras gramaticales.
  - Entrevista con el profesor y director de grupo: Leider Quintero. Planificación para la clase de física del día de hoy: cifras significativas. Libro guía: "Física fundamental Michel Valero". Diario de campo. Revisiones mensuales para el área de matemáticas. Observador. Acta de reunión de disciplina. Revisión de los resultados de autoevaluación de Helio Rafael Castro, grado 11/1.
  - Entrevista y visita al aula de clases Preescolar 01, profesora: Lola María Sanchez. Plan anual de preescolar por dimensiones, dividido en 4 períodos: Ambientación, Comunidad/Familia, Ecológico y Navidad/escuela. Lista de tareas por día. Acta de reunión de padres de familia: 29 de abril de 2011.
  - Acta de reunión de profesores de preescolar para la unificación de criterios.
  - Proyecto UNIRES: para la atención psicológica.
  - Observador de transición 0.1, año 2011
  - Cuaderno Carolina Mazo, preescolar 01.
  - Entrevista y visita al aula 2/1, profesor Sol Marina Galvez. Revisión de las carpetas de los proyectos de vida de cada alumno. Planeación personal semanal, los viernes.
  - Pruebas del primero período 2011.
  - Cronograma institucional 2011.
  - Registro de asignación académica y de horarios de ambas secciones: jornadas, horario de clases, zona de acompañamiento.
  - Guía del tratamiento de servicio educativo no conforme.
  - Evidencias de revisión, verificación y validación del diseño: comisiones por proyectos de áreas, revisión por parte del rector y coordinadores, verificación: concejo académico ( acta marzo 09/2011), validación: seguimiento y evaluación bimestral según resultados de pruebas
  - Proyectos de área, proyectos pedagógicos de ley y proyectos de servicios complementarios, entre los cuales se profundizó en:
    1. Plan de área humanidades 2011. Líder: Leonidas B. Murillo
    2. Plan de área de matemáticas desde el 2009, líder: Leider Quintero
    3. Proyecto de ley: PRAES, desde el 2007, se actualizo diagnóstico para 2011

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

4. Proyectos de servicios complementarios: Proyecto pedagógico de servicio social del estudiantado, líder Víctor Montoya. Proyecto emisora, 5 años en la institución

• **Administración de recursos**

- Ingreso estudiante Sebastián Acevedo Duque, 5to – 2, código de matrícula 110040 en Master, matrícula en Línea 866869
- Estudiante retirado Luis Carlos Vásquez, certificado 051053
- Participación en actividades extracurriculares de Valentina Restrepo Quintero, 5-2 Natación INDER
- Ingreso de docentes y revisión de carpetas:
  - Orlando Rafael Agamez Zambrano, ingreso 2010, ing. Químico
  - María Joséfa Goez Correa, docente, ingreso 2001, especialista en gerencia educativa con énfasis en gestión de proyecto
- Evaluación anual de desempeño de Paula Andrea Giraldo 2010-12-03
- Evidencias de la gestión desde 2004 a 2010-12-10 para la construcción del proyecto “Placa Polideportiva”, con registro 234101
- Evidencia de las gestiones ante la Secretaria de Educación para la Construcción del laboratorio de ciencias naturales, algunos de los comunicado radicados: 200500010320 del 2005-02-16 y 200600342392 2006-11-15
- Evidencia gestión mantenimiento unidades sanitarias, radicado 201100093531 2011-03-11
- Evidencia proveedor y evaluación de proveedores Tienda Educativa, factura 0820
- A1\_PR01:Procedimiento del proceso de recursos
- Guía A1–GU02 Perfiles de cargo y diccionario de competencias
- Formato A1\_ FR04 Hojas de Vida del recurso humano

• **Información y mejoramiento de la calidad**

- IN – G01 Información
  - IN – G02 Guía de elaboración de documentos
  - IN – G03 Matriz de Comunicaciones
  - Informe de auditoría interna marzo 2011
  - V2-FR03 Reporte de NC, ACPM, SQR para ambas sedes
- El equipo auditor efectuó el retorno, a la institución, de la documentación solicitada durante el proceso de las auditorías.
  - Se cumplió la agenda propuesta, la cual concluyó con la reunión de cierre en la cual se expusieron los resultados de las auditorías, de manera verbal, consistentes en aspectos relevantes, aspectos por mejorar y adicionalmente se informó la identificación de cinco hallazgos clasificados como no conformidades menores relacionadas con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008:
    - Requisito 6.2.2
    - Requisito 8.5.2
    - Requisito 7.3.3
  - Los planes de acción para las no conformidades generados por la institución fueron recibidos el día 2011-05-28 y luego de una solicitud de revisión fueron aprobados el 2011-06-10.

4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS

Número de sitios incluidos en el alcance de la auditoría	2
Número de sitios auditados diferentes a la sede principal	1

5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	3
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoría	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoría anterior.	Mayores	No aplica
	Menores	No aplica

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

Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0
OBSERVACIONES: Las tres no conformidades menores se adjunta al presente informe.		

#### 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- La buena disposición de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, permitiendo crear el ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que evidencia el compromiso con la gestión y la mejora continua.

##### Direccionamiento estratégico:

- El compromiso del personal de la institución ha permitido fortalecer los procesos del sistema de calidad y la han enriquecido desde la disciplina para reflexionar, analizar y planificar actividades que busquen la mejora, bajo el enfoque de trabajo en equipo:
  - El avance en el entendimiento de los conceptos de la gestión (desde el enfoque administrativo del servicio educativo).
  - El nivel de alineamiento e integralidad que están alcanzando los diferentes modelos de gestión aplicados (PEI, evaluación institucional, Sistema de Gestión de Calidad), lo que ha permitido eficacias e impactos en la gestión institucional y un mayor grado de satisfacción de la comunidad educativa.
  - La generación de las bases de disciplina para el seguimiento de los procesos (Indicadores).
  - El empoderamiento de los responsables de los procesos y de las actividades.
  - La formalización de actividades que permiten identificar y analizar las necesidades, expectativas, inquietudes y sugerencias de la comunidad educativa.
  - La planeación institucional, y su respectivo cronograma institucional.
  - La actualización permanente del Manual de convivencia.
- La labor que está desempeñando la Coordinadora y el equipo de coordinación del sistema de calidad, lo que ha permitido sensibilizar y motivar a todo el personal para que la gestión de sus procesos no sea una actividad apartada del quehacer del servicio educativo y se genere la disciplina del mejoramiento continuo.
- El compromiso de la alta dirección para suministrar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC y la preocupación constante por conservar y mejorar la infraestructura de las dos sedes, para atender las exigencias de la comunidad educativa y la legislación.
- La motivación de la Institución, en cabeza de sus directivas, para participar de programas, eventos, actividades locales, regionales y nacionales, que permitan mejorar la calidad del servicio educativo (por ejemplo: Pacto de calidad, con instituciones como Proantioquia).
- La comunicación interna y externa con la comunidad educativa, la cual se evidencia en las circulares, actas de reuniones, jornadas académicas, face book, etc, como pilar fundamental del SGC.

##### Procesos de apoyo (Admisiones, matrículas y proyección a la comunidad y Administración de recursos):

- La gestión permanente por parte de las directivas para mejorar la infraestructura de la institución, a través de las comunicaciones y reuniones con la Secretaria de Educación de Medellín.
- Las gestiones que realizan las directivas para realizar convenios con empresas, instituciones, lo cual ha permitido mejorar la calidad del servicio educativo que se presta (ejemplo: actividades extra curriculares).
- El nivel de articulación de los procesos de apoyo, a partir de las directrices planeadas desde sus líderes de procesos y equipos de trabajo.

##### Diseño curricular y formación integral:

- La planificación y seguimiento unificado de los planes de trabajo del preescolar, a través del sistema de dimensiones.
- La dinámica observada para el cumplimiento de los requisitos y la actitud y compromiso de los responsables para aportar estrategias en la búsqueda de la mejora de los servicios educativos de la institución:
  - La labor realizada para ajustar y recontextualizar los planes de Área y los proyectos a través de un trabajo en equipo, considerando los principios y el entorno de la institución y las exigencias de ley.

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

Se observa desde dichas actividades una Malla curricular pertinente, articulada y transversal, que busca “formar las habilidades cognitivas y afectivas de las estudiantes a partir de la propuesta pedagógica de la institución”.

- El trabajo con las Universidades (Antioquia, Politécnico, Bolivariana) para la re-contextualización de los planes de área.
- La consolidación y validación del Sistema de evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes desde los niveles de educación básica y media.
- El diligenciamiento y control de los registros académicos y comportamentales, lo que facilita la trazabilidad de los datos que se generan en la prestación del servicio educativo.
- La planificación de diversos mecanismos que permiten efectuar un eficaz “habilitación” de los alumnos de la institución, lo que ha generado el mantenimiento de los resultados de promoción dentro de rangos aceptables y es percibido por la comunidad educativa como un valor agregado en el proceso de la Formación integral.

#### Información y mejoramiento de la calidad:

- La determinación de los consolidados de seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora como mecanismos a través de los cuales se realiza la trazabilidad del estado de las acciones de mejora que se han definido en los diferentes procesos (y sedes) del sistema de gestión de calidad.
- La importancia otorgada al proceso de auditorías internas como herramienta de mejoramiento continuo evidenciada en la planificación y la identificación de oportunidades de mejora.

### 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### Direccionamiento estratégico:

- Los actuales indicadores de gestión relacionados a los procesos están sirviendo a la institución generar la disciplina del seguimiento de sus objetivos de gestión, pero se invita a:
  - Evaluar los indicadores considerando aquellos que aporten valor al momento de tomar decisiones y que permitan tener una mirada estratégica de la institución.
  - Evolucionar la estructura de los indicadores desde su identificación básica (Nombre, fórmula, meta) hacia una determinación detallada de los elementos que permiten su planificación, seguimiento y mejora (Hoja de vida o ficha de indicadores).
- La institución tiene la potestad de determinar los intervalos, frecuencia o momento para realizar la Revisión por la Dirección por lo tanto es pertinente analizar, frente a la experiencia y los ciclos naturales (Año lectivo) del servicio, cuando se obtiene la información de manera objetiva, integral y oportuna que permita tomar las acciones de mejora más asertivas y eficientes.
- Aunque se destaca el mecanismo de recopilación de información para la Revisión por la Dirección desde cada uno de los procesos que conforman el Sistema de calidad, lo que permitió que fuera realizada de manera ágil; se invita para que los resultados sean definidos de manera concreta y analizados de manera que se logre la toma de decisiones de mejora integrales para la institución. Revisar los conceptos de conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.
- Continuar trabajando en el desarrollo del empoderamiento de los líderes de los procesos en el tema de gestión del riesgo, de tal manera que el sistema se convierta en un modelo de gestión más preventivo que correctivo. Utilizar los resultados del análisis DOFA de cada proceso para identificar acciones concretas que permitan gestionar el riesgo de forma eficaz.
- El direccionamiento del sistema de calidad hacia la identificación, aplicación y registro de acciones preventivas buscando agilizar el mantenimiento y su mejora proactiva. Para que se facilite la identificación y gestión de los riesgos por parte de los responsables de los procesos es necesario tener identificadas y controladas las fuentes por donde estos pueden ser detectadas como: legislación, directrices institucionales, resultados del comportamiento de los indicadores de gestión, necesidades del sector, resultados de análisis tipo DOFA y la aplicación de mecanismos que faciliten dicha labor, por ejemplo la Norma NTC ISO 31000 Gestión de Riesgos.
- Aunque la institución ya comenzó con las encuestas de satisfacción a la comunidad educativa (padres de familia, alumnos, ex alumnos), es fundamental profundizar en el uso de técnicas estadísticas para la planificación de las encuestas y su posterior análisis. Adicionalmente mejorar la divulgación interna de los resultados de dichas encuestas.

#### Procesos de apoyo (Admisiones, matriculas y proyección a la comunidad y Administración de

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

recursos):

- Incrementar las estrategias para obtener información sobre los ex alumnos, la cual es fundamental para validar los procesos de educación y formación de la institución.
- El mantenimiento permanente de controles sobre proveedores especiales (Cafetería, transportes ocasionales, fumigación, mantenimiento de zonas verdes) para asegurar que la institución no se encuentre desprotegida o sin soportes objetivos y verificables ante eventuales reclamaciones o incidentes relacionados con servicios prestados por terceros a nombre de la institución.
- Mejorar los registros que evidencian la eficacia de las capacitaciones internas y externas, y la retroalimentación de los conocimientos adquiridos con el resto del personal. Además mejorar el registro de inducción del personal.
- Mejorar los registros que evidencian las competencias (habilidades, experiencia, formación y educación) contempladas en cada perfil de cargo de la institución.

Diseño curricular y formación integral:

- La revisión y ajuste, donde sea necesario, del procedimiento asociado al proceso para asegurar que lo que se realiza y registra sea coherente y sistémico con la cotidianidad de la institución y las directrices definidas desde el PEI; en especial con lo relacionado con:
  - Los criterios de evaluación y control del diseño de la malla curricular (Revisión, verificación y validación) para asegurar que se poseen los parámetros claros y necesarios. Es importante formalizar en los términos de la institución, y no en los teóricos, los conceptos sobre los controles del Diseño curricular (Revisión, verificación y validación) para asegurar que sean utilizados bajo los mismos parámetros para todos los involucrados en estas actividades de seguimiento.
  - El tipo de evidencia y de información que deben contener los registros de revisión, verificación y validación del diseño para que sean diligenciados bajo estándares que permitan asegurar su trazabilidad y objetividad.
  - La actualización de la información en los registros de “Proyecto de aula y diario de campo” y la unificación como herramienta en la institución, lo cual además mejorar el control y seguimiento por parte de los coordinadores.
- Continuar con las laborales de planeación (ante la Secretaría de Educación) para la implementación del laboratorio de química y física, en las cuales se debe tener en cuenta todos los elementos de seguridad y legales, como:
  - La seguridad en el acceso, manejo y manipulación a los reactivos que permanecen en los laboratorios y mantener a disposición las fichas y hojas de seguridad y emergencia de estos y matriz de compatibilidad.
  - Las condiciones de seguridad física: Ducha de seguridad (Analizar exigencias legales) y normas de seguridad al respecto y puertas de acceso al laboratorio.
- Es necesario validar los parámetros definidos para considerar el control sobre la “propiedad del cliente” con el fin de identificar los tipos de informes, trabajos, datos, bases de datos y documentos (papelería) y determinar las metodologías de control sobre cada tipo de propiedad; para asegurar que se protegen y salvaguardan adecuadamente y por ende poder responder ante eventuales pérdidas o daños de estas.

Gestión de información y mejoras:

- La continuidad en la definición de estrategias y acciones para el permanente desarrollo del empoderamiento de los líderes de los procesos y el resto del personal en la mejora, de tal manera que el sistema se convierta en un modelo de gestión más preventivo que correctivo. Es necesario fortalecer:
  - La determinación de mecanismos que permitan lograr una mayor concientización y empoderamiento de todo el personal de la institución para la definición de los servicios educativos no conformes y las acciones de mejora (Preventivas y correctivas) desde el interior de sus procesos y no solo desde el resultado de auditorías (internas o externas) o del seguimiento de los clientes (Quejas, reclamos, sugerencias); lo anterior para permitir que estas herramientas de mejora sean eficaces y de retroalimentación a otros procesos o proyectos.
  - Los criterios y conceptos para la definición de no conformes no son los suficientemente claros, se invita a analizar dichas definiciones y replantearlo ligándolo con los conceptos de acciones correctivas y preventivas. Es necesario evaluar si el servicio no conforme se evidencia a partir de

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

los resultados académicos y comportamentales de los estudiantes o si es necesario evaluar desde el día a día de la prestación del servicio (al interior de cada proceso).

- En la profundización en el análisis de causas de las acciones correctivas y preventivas, a partir de la utilización de herramientas que faciliten la identificación de la causa raíz para que el plan de acción se dirija hacia la eliminación de la misma.
- Los mecanismos de seguimiento a las acciones de mejora, correctivas y preventivas para asegurar que su verificación no se realice solo sobre su aplicación sino en la eficacia de las mismas para eliminar las causas que las originan.
  - La estructura documental del Sistema de calidad aunque es apropiado, en algunos aspectos poco práctica, por lo tanto es necesario aprovechar el soporte tecnológico de la institución, buscando reducir documentación física, repetir o transcribir datos o información. Adicionalmente enfatizar en el personal la importancia de mantener actualizada la información del SGC en el dropbox, y evaluar la necesidad de reforzar el sistema de seguridad de la información con copias físicas (ejemplo CD's).

## 8. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

- La auditoría de marzo de 2011 (en varias jornadas de trabajo) fue realizada con auditores internos y externos que cumplen las competencias para tal fin definidas en el perfil de dicho cargo.
- Las auditorías están enfocadas como un proceso que permite la verificación del estado de conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad, siendo adecuado al requisito del numeral 8.2.2 de la ISO 9001:2008 y los lineamientos de la NTC ISO 19011:2002.
- La institución tiene definido realizar como mínimo un programa anual de auditorías internas al sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en sus procedimientos, del proceso de información y mejoramiento de la calidad (V2-PR01).
- Se evidenció la realización de auditorías con enfoque por procesos y considerando el ciclo PHVA; el cual se evidenció en los registros de "Plan, listado e informe de auditoría".
- Se presenta informes a los auditados y a la alta dirección (Consolidado) con los resultados obtenidos, aportando elementos que permiten definir acciones de mejora de cada proceso y del Sistema de calidad en general.
- El procedimiento de auditorías internas se considera adecuado a las orientaciones sobre la realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad y la gestión de los programas de auditoría dada por la norma NTC ISO 19011:2002.
- Se detectaron en los procesos auditados aspectos por mejorar y no conformidades desde donde se han planteado acciones de mejora; algunas de las acciones emprendidas no se han cerrado, de manera justificada (principalmente porque la auditoría interna se realizó hace poco tiempo), al no evidenciarse aún su eficacia.

Basado en lo descrito en los párrafos anteriores se considera que el proceso de auditorías tiene la capacidad de cumplir de manera eficaz y confiable sus objetivos, debido a que proporciona información sobre la cual la institución ha actuado para mejorar el sistema de calidad.

Para mejorar la confiabilidad de las auditorías internas se invita a trabajar en:

- El mantenimiento de un grupo de auditores internos competentes, para hacer el proceso más eficaz y eficiente aprovechando el conocimiento del personal interno sobre la institución y sus actividades, para generar mayor valor al aplicar esta herramienta de mejora y soporte sobre la aplicación del criterio de independencia en cuanto a la asignación de auditores.
- La definición de la formación de los auditores internos teniendo en cuenta temas de legislación aplicable al sector y de herramientas de mejoramiento.
- La redacción de los hallazgos, en el informe de auditoría interna, para garantizar que no se padezcan interpretaciones con relación a lo descrito en cada uno de ellos y se genere mayor nivel de certeza al momento de definir las acciones de mejora pertinentes.
- Generar mecanismos para que los auditados identifiquen, den tratamiento, analicen y tomen acciones de mejora frente a los hallazgos de auditoría buscando eliminar eficazmente las causas que los originaron.
- Evaluar el seguimiento que se hace a las acciones correctivas para asegurar que se hayan considerado solucionadas luego de verificar su eficacia.

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

**9. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORÍA ANTERIOR**

Este numeral no aplica debido a que la auditoría realizada es de otorgamiento por lo tanto no se han generado hallazgos de auditorías previas.

**10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

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

- Se evidenció el tratamiento sistémico desde comienzos del presente año, dado a las quejas y reclamos de los clientes cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001) y lo definido en el procedimiento documentado de la institución (V2-PR01 Información y Mejoramiento de la calidad) para su respuesta, atención y seguimiento.
- Se invita a estudiar las directrices establecidas en la Norma NTC ISO 10002:2005 “Gestión de calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones” para que se fortalezca el enfoque hacia el cliente en la solución de sus manifestaciones y para alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con la Comunidad educativa.
- Es necesario que se analicen ajustes a algunos criterios y mecanismos definidos respecto a las sugerencias y quejas con el fin de hacer su recolección, análisis y toma de decisiones más eficaz y eficiente:
  - Continuar invitando a la Comunidad educativa para que utilice los conductos regulares antes situaciones que ameriten la comunicación con las diferentes Área, dependencias y procesos y no en primera instancia el reporte como queja, reclamo o sugerencia. Mantener la difusión de los mecanismos definidos para que se presenten las quejas y reclamos de manera que se tenga mayor recordación y se asegure su utilización.
  - Consolidar (agrupar) la información de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas y no trabajarlas individualmente, lo que genera desgaste y poca eficiencia respecto a lo que la Comunidad educativa espera como respuesta y atención.
  - Considerar la atención de las sugerencias y quejas que no son reportadas “formalmente” pero de las cuales se posee algún tipo de registro (Verbal, cuadernos de notas, información a rectoría, coordinación, secretaría o docentes).

Aunque no aplica el análisis de tendencias por tratarse de una auditoría de otorgamiento, se evidencia una estructura de planeación y seguimiento de las actividades relacionadas con los servicios prestados, los requisitos y el sistema de gestión, que permite observar el nivel de compromiso de personal en todos los niveles y asegurar la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales y otros.

**10.2. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:**

No se aplicó la revisión a la utilización de la marca ICONTEC ISO 9001, según lo establecido en el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001) y en el Manual de Aplicación Marca ICONTEC ISO 9001 (ES-M-SG-01) debido a que esta auditoría es de otorgamiento y aún no se ha utilizado este logo símbolo.

**10.3. Cambios en la organización con incidencia en el sistema de gestión desde la anterior auditoría:**

No aplica, por tratarse de una auditoría de otorgamiento.

**10.4. Aspectos por verificar en la siguiente auditoría:**

Para la realización de la próxima auditoría, correspondiente al primer seguimiento dentro del período de vigencia del certificado, se invita a considerar la programación los siguientes procesos y temas:

- Gestión directiva.
- Los proyectos de mejoramiento de la infraestructura, como placa polideportiva y laboratorio.
- Gestión académica, en especial las actividades relacionadas con Diseño curricular.
- Gestión de recursos: en especial recursos humanos.
- Gestión de información y mejoras: en especial la identificación y documentación por parte del personal de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Servicio no conforme.

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
1	No se evidenció en los registros relacionados con el cumplimiento de la experiencia laboral y las habilidades estipuladas en el perfil del docente Orlando Rafael Agamez Zambrano. Ni el registro de las habilidades de María Josefa Góez Correa.	Menor	6.2.2	Nueva revisión pormenorizada de la carpeta del docente. Junio 16 de 2011	El decreto 1278, en el caso de Orlando Rafael Agamez Zambrano, no exige para la vinculación docente experiencia laboral. El decreto 2277, en el caso de María Josefa Góez Correa, no exige para su vinculación docente la experiencia laboral.  Por esto no se considero necesario evidenciar el registro de experiencia para esto docentes. Y al mismo tiempo no se incluyó el análisis de las habilidades, según el perfil que tiene definido la institución.	Revisión y ajustes a los perfiles de los docentes vinculados por el decreto 1278 y 2277, de acuerdo a los requisitos establecidos por el MEN.  Adicionalmente se revisarán nuevamente los requisitos de la norma ISO 9001 en lo relacionado con recursos humanos (6.2.2), para mejorar la comprensión y aplicación a la institución de lo que solicita la norma en función de las competencias de los docentes ( <u>experiencia</u> , educación, formación y <u>habilidades</u> )  Julio 7 de 2011	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 2011-06-10
2	Las acciones preventivas a partir de los hallazgos de la auditoría interna, no aseguran la eliminación de las causas. Adicionalmente el cierre de las acciones correctivas se realiza con la implementación de las acciones no de la eficacia.	Menor	8.5.2	Revisión de las acciones preventivas elaboradas Mayo 26 y julio de 2011  Revisión de la eficacia de las ACPM documentadas Mayo 26 y julio de 2011	Faltó claridad en las metodologías empleadas para la detección de la NC e implementación de las ACPM por parte del Comité de Calidad.	El Comité de calidad debe implementar metodologías (los 5 por qué, la espina de pescado, la lluvia de ideas), que le permitan el análisis, adopción y socialización en los diferentes Procesos para llegar a la causa de las NC, las ACPM y así poderlas eliminar. Fortalecer mediante el ciclo PHVA, la verificación y	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: 2011-06-10

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

						eficacia de las acciones correctivas implementadas. Fecha: a partir de julio de 2011	
3	No se evidenció la aprobación, previa a su liberación, del Plan de área de humanidades 2011 (ingles).	Menor	7.3.3	Revisión del currículo y plan de estudios al finalizar el año escolar. Octubre 28 de 2011	El consejo académico no cuenta con unos criterios claros de validación y aprobación para todos los planes de estudios	<p>Establecer desde el Consejo directivo un acuerdo donde quede institucionalizado la revisión y aprobación de los planes de área. Fecha: septiembre 2011</p> <p>Adecuaciones curriculares a los proyectos de área, de ley y de servicios complementarios antes de finalizar el año (antes de octubre).</p> <p>Reunión del consejo Académico al finalizar el mes de octubre, para a probación de las adecuaciones curriculares.</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2011-06-10</p>

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

11. CONCEPTO DEL AUDITOR					
<b>Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión</b>					✓
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					-
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión					-
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					-
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					-
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					-
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					-
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda cancelar la Certificación del Sistema de Gestión					-
Comentarios adicionales: NA					
Nombre auditor líder:	Ana Isabel Aubad López 	FECHA:	2011	06	10

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