



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARCELIANA SALDARRIAGA
Formando ciudadanos dignos en el ser, el saber y el hacer



CÓDIGO EM-FO-08

INFORME DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

VERSIÓN 1

Auditor Responsable: Catalina Estrada		Auditoría N° 6
Fecha de inicio: 18 de agosto		Fecha de cierre: 22 de agosto
OBJETIVO AUDITORÍA	ALCANCE	CRITERIOS AUDITORÍA
Evaluar la conformidad en los procesos implementados con la Norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la institución Marcelina Saldarriaga	Aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad, en todos los procesos se auditará riesgos, quejas y reclamos, SNC e indicadores de gestión.	Muestreo aleatorio

PROCESOS AUDITADOS
Direccionamiento Estratégico: Fernando Barrera Barrera.
Diseño Y Prácticas Pedagógicas: Liliana María Montoya Ortiz.
Ciudadanía Y Civilidad : María Eugenia Carrillo González.
Evaluación Y Mejoras: Diana Mayeli Aguirre Restrepo
Administración De Recursos: Rubén Alonso Caicedo
Cobertura : Jenifer Murillo

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

PROCESO	ASPECTOS POR RESALTAR
---------	-----------------------

<p>Direccionamiento Estratégico</p>	<p>La participación de los diferentes estamentos en el proceso de evaluación del horizonte institucional, obteniendo resultados significativos para luego llegarlo al análisis de contexto del año 2023.</p> <p>La cultura institucional a nivel de comunicaciones donde la comunidad educativa conoce los logros educativos, se resalta el Boletín Lucecitas que continúa vigente y es reconocido por los integrantes de la IE.</p> <p>La implementación del programa de Disciplina Positiva en el proyecto de Escuela de Padres, esto demuestra que se constituye como proceso y no como actividades aisladas lo que va a generar impacto en la población beneficiaria.</p> <p>La resignificación de la planeación estratégica que conlleva a metas a corto, mediano y largo plazo pues su cumplimiento está previsto al 2030, esto evidencia la importancia de tener una visión estratégica.</p> <p>El empoderamiento del Rector en el desarrollo del ejercicio de auditoría, evidenciando su liderazgo y compromiso con la implementación y mejora continua del SGC.</p> <p>El repensar de los proyectos pedagógicos, para lograr una reformulación desde el año 2022, esto evidencia el verdadero significado de las actividades y la adecuada transversalización en el currículo.</p> <p>La elaboración del plan de procesos, que incluye la actividad, responsable, programación y evidencia objetiva, esto evidencia seguimiento y control en los diferentes procesos.</p>
<p>Diseño y prácticas pedagógicas</p>	<p>La definición e implementación de planes de mejoramiento por áreas, las cuales tienen en cuenta las siguientes fases: apertura o diagnóstico, seguimiento en junio, cierre al finalizar el año. Es significativo que en el año 2022 se tuvo en cuenta, además, el análisis de resultados de pruebas avanzar.</p> <p>El seguimiento que se le hace a los docentes frente al cumplimiento del desempeño desde la práctica diaria, esto permite ser más objetivos en el momento de evaluar el desempeño.</p> <p>El permanente seguimiento y control del proceso académico frente a las responsabilidades del ciclo PHVA, haciendo además una adecuada trazabilidad de las áreas y proyectos.</p>
<p>Evaluación y Mejoras</p>	<p>La organización de la información documentada, permitiendo acceder a las evidencias solicitadas de manera oportuna y ágil.</p>

	<p>La aplicación de encuestas de satisfacción con estudiantes de primero a undécimo, esto permite evidenciar la importancia de tener en cuenta la percepción de los estudiantes de primaria.</p> <p>La revisión de las preguntas de la encuesta de satisfacción ajustada al contexto institucional.</p> <p>La adecuada comunicación con los docentes responsables de aplicar las encuestas de satisfacción generando instructivos que conlleven a la unificación de criterios con relación a la actividad a realizar.</p>
<p>Ciudadanía Civildad</p>	<p>Se evidencia la dinamización de la filosofía institucional desde el proceso “Formando ciudadanos dignos en el ser”.</p> <p>La implementación de los diferentes planes y proyectos de convivencia escolar los cuales son evidenciados en la página web.</p> <p>Las alianzas estratégicas para la realización de la “Jornada por la vida y la convivencia” aplicando estrategias de prevención y promoción desde lo psicosocial.</p> <p>El seguimiento semestral al plan de fortalecimiento de la convivencia donde se logra tomar decisiones y acciones para la mejora oportuna de acuerdo a los resultados encontrados.</p> <p>La definición e implementación de actividades de prevención y promoción liderado por los mediadores escolares.</p> <p>Los consensos realizados al inicio del año escolar y que tiene evaluación al finaliza cada período académico, esto permite evaluar avances o re-procesos en las metas pactadas por cada grupo.</p> <p>El Proyecto de Vida “Forjando Futuro”, donde los estudiantes construyen una bitácora que trabaja las diferentes dimensiones de la vida y es desarrollado por ciclos, no lo limitan a orientación vocacional de grados superiores.</p> <p>La responsabilidad social desde el proyecto de Servicio Social donde los estudiantes de grado décimo acompañan en las clases a los niños que tienen diagnósticos.</p>
<p>Cobertura</p>	<p>La indagación por parte de los integrantes del proceso con el fin de direccionar las familias y evitar la deserción de los estudiantes.</p> <p>El seguimiento al plan de comunicaciones y al plan de procesos de modo tal que la comunicación a las partes interesadas sean oportuna y en los tiempos definidos.</p>

Administración de Recursos	<p>El seguimiento que se le realiza a la planta física de modo tal que se prioriza los mantenimientos tanto preventivos y/o correctivos para asegurar el ambiente para el ejercicio académico.</p> <p>Inversión en bioseguridad, dotación de la misma apoyado en el Documento del plan de bioseguridad y alternancia, cargado a la página, como decisiones y directrices de rectoría ,que apoyan la conformidad del servicio, gestionando lo necesario para que la salud de la comunidad este protegida</p>
-----------------------------------	---

PROCESO	ASPECTOS POR MEJORAR
Direccionamiento o Estratégico	<p>Dado el nivel de madurez del SGC y el proceso que actualmente adelantan de planeación estratégica a 2030, ir avanzando en la implementación de la norma ISO 21001:2015 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.</p>
Diseño y prácticas pedagógicas	<p>Conviene incluir en el diseño y ejecución curricular los proyectos pedagógicos, teniendo en cuenta las diferentes etapas.</p> <p>Revisar y ajustar la meta del indicador de desempeño alto y superior de acuerdo a la línea base de cada una de las áreas.</p>
Evaluación y Mejoras	<p>Conviene articular la encuesta de clima organizacional con satisfacción, esto permite ir avanzando en la norma ISO 21001:2018 que refiere como requisito satisfacción de estudiantes, otros beneficiarios y docentes.</p> <p>Fortalecer el análisis de causas para las acciones correctivas, teniendo en cuenta diferentes técnicas estadísticas y no limitarlo a una sola.</p> <p>Especificar las respuestas que se dan en el tratamiento de quejas, anexando además las evidencias que respalden dicho tratamiento.</p>
Administración de Recursos	<p>Solicitar periódicamente la visita de inspección y vigilancia de Secretaría de Salud para verificar el cumplimiento normativo en la tienda escolar.</p> <p>Evaluar posibilidades de utilizar la red social hangouts como medio de comunicación, puesto que puede ser un medio para garantizar datos privados de los funcionarios</p>
Ciudadanía y Civildad	<p>Conviene revisar la redacción de los riesgos en la matriz que se encuentra en documentos transversales asociados al proceso.</p> <p>Tener en cuenta las oportunidades como aspectos que generan ventajas competitivas.</p>

	<p>Registrar y controlar riesgos psicosociales y otros asociados a estudiantes con diagnóstico.</p> <p>Identificar y tratar salidas educativas no conformes del proceso, desde el seguimiento que se hace a los docentes con relación a las hojas de vida de los estudiantes.</p>
Cobertura	<p>Se sugiere tener un archivo compartido para registrar los pendientes en papelería del proceso de matrícula de modo tal, que este registro quede en tiempo real y se evite luego revisión de papelería, además, puede permitir llevar control de los compromisos de las familias para la entrega de la documentación pendiente.</p> <p>Se recomienda mejorar la comunicación del ingreso de un estudiante nuevo, después de iniciado el año escolar, a los docentes involucrados, pues esto puede permitir un adecuado para su inducción y proceso académico.</p>

PROCESO	NO CONFORMIDADES
	N.A

CONCLUSIONES GENERALES

La auditoría se desarrolló cien por ciento presencial, se realizó una modificación en el horario del primer día, se auditaron todos los procesos del SGC, se tuvo en entrenamiento a 4 auditoras internas las cuales realizaron indagaciones oportunas.

Se realizó la auditoría bajo la NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta los procesos y requisitos de ley.

Se evidenciaron 26 hallazgos que apoyan la conformidad de los procesos.

En la auditoría interna se reconoce el orden institucional, el compromiso por hacer que el proceso de formación sea un apoyo para las familias y un compromiso social.

Se dejan 14 oportunidades de mejora, para que estas sean evaluadas por la IE y con ello se busquen cada vez más procesos de mejora y de agregar valor en las actividades, procesos y por ende en el servicio.

No se encontraron hallazgos de no conformidad.