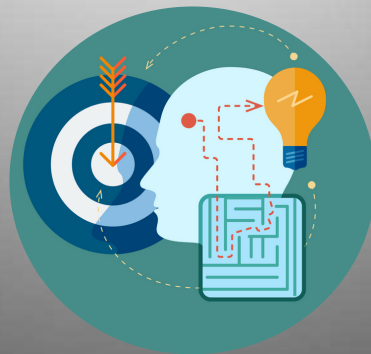
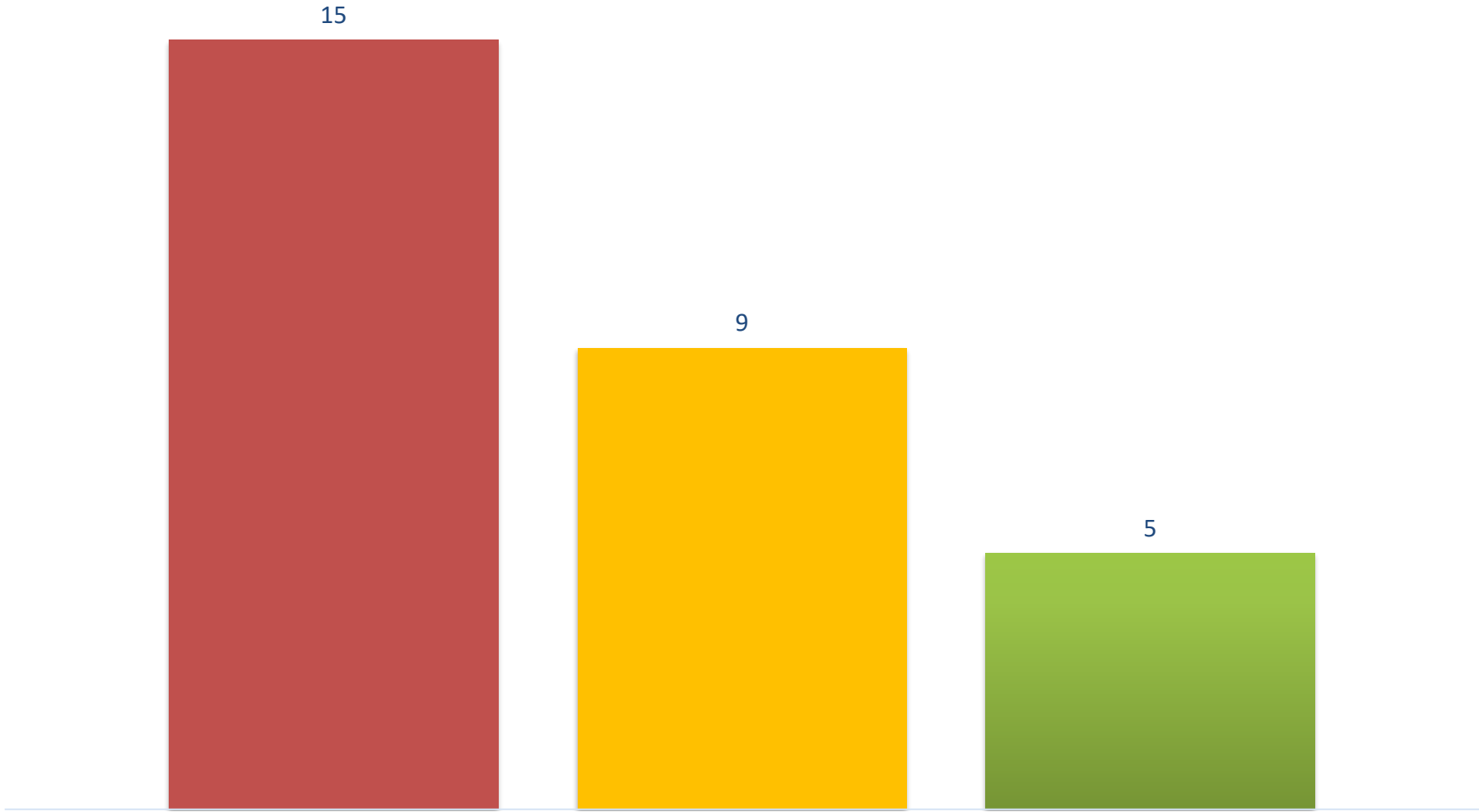


CONSOLIDADO CICLO AUDITORIAS 2019



HALLAZGOS CONSOLIDADOS 2019

■ NC ■ AM ■ AR



GD

Corrección

- Solo el colegio donde se detectó la NC
– Con fecha de implementación

Análisis de causas

- Sólo los colegios donde se detectó la NC
- Metodología de los CINCO POR QUÉ (escribiendo cada pregunta y su respuesta). La respuesta final es la CAUSA RAÍZ
- La toma de conciencia nos lleva a saber que debemos diligenciarlo, si sabemos que en nuestro colegio ocurre, aunque la auditora no lo haya detectado

Acción correctiva

- Solo los colegios donde se detectó la NC
- Con base en el análisis de causas se redacta la acción correctiva
- Se monta un plan en Daruma para cada proceso, y solo alimentan con seguimiento y evidencias en la acción que le corresponde a cada colegio.

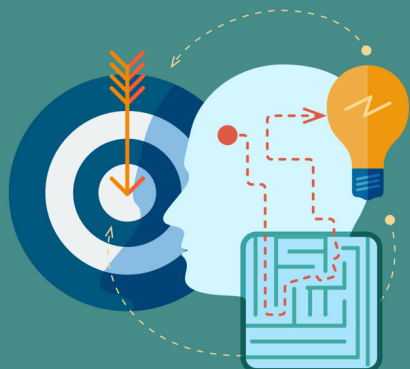
Gestión del riesgo

- Colegios donde no se presentó el hallazgo, mirando el análisis de causas realizado por los colegios que tuvieron el hallazgo, revisan e incluyen acciones en la matriz de riesgo del proceso, a fin de controlar y evitar que llegue a presentarse.
- Deben enviar la evidencia de su inclusión en la matriz de riesgos

Oportunidades

- Los aspectos relevantes se mirarán como oportunidades a aprovechar por los colegios donde se detectó el hallazgo. Se pueden incluir en la matriz de contexto y revisar en la institución de qué manera se está aprovechando este aspecto relevante o cómo podría aprovecharse.
Para este no hay formato, cada colegio envía esta información en un documento corto de procesador de textos

GESTIÓN DIRECTIVA



5

**ASPECTOS
RELEVANTES**

9

**ASPECTOS POR
MEJORAR**

15

NO CONFORMIDAD



1/15

NO CONFORMIDAD

9.1.3 Análisis y evaluación

No se realiza seguimiento y evaluación de los indicadores y los planes de acción definidos por la Institución impidiendo el análisis de información estratégica para la toma de decisiones

Evidencia:

1. Ausencia de medición de indicador PAGO OPORTUNO generado por la gestión financiera, plan de acción de gestión financiera sin seguimiento para proveedores y contratistas, acción del plan estratégico referida a medio ambiente sin seguimiento
2. Planes e Indicadores periódicos y de Seguridad y Salud en el trabajo sin medición -

2/15

NO CONFORMIDAD

Reglamentarios: Uso del logo de ICONTEC

Al solicitar documentos se verifica que usan el logo de ICONTEC en documentos no permitidos como certificaciones y constancias, incumpliendo el reglamento de uso de logo de ICONTEC

Evidencia:

Uso del logo de ICONTEC en CONSTANCIA emitida el 7 de mayo de 2019. de LINDA KATHERINE DURÁN CERVANTES de octavo grado -



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la revisión del instrumento para la comprensión de las necesidades y expectativas se evidencia que no se determinan los requisitos pertinentes de las partes interesadas, incumpliendo requisitos de norma.

Evidencia:

1. Matriz de relevancia - Partes interesadas ubicadas en el cuadrante INVOLUCRAR, solo con definición de requisitos para el Gobierno Provincial. –
2. Testimonio de la rectora y coordinadora de gestión con desconocimiento de la funcionalidad del instrumento de partes interesadas

4/15

NO CONFORMIDAD



4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión

Al indagar por el alcance del sistema de gestión se evidencia desconocimiento de sus posibles modificaciones, aplicabilidad, ubicación y disponibilidad dentro de la información documentada del colegio

Evidencia:

1. Alcance modificado diferente en redacción respecto a los demás colegios y publicado en el PEI
2. Testimonio de rectoras y coordinadoras de gestión en cuanto a su ubicación y disponibilidad



5/15

NO CONFORMIDAD

Legales: Decreto 1860 de 1994

En revisión de actas, no se evidencia de difusión de reglamentos del Consejo de Padres ni del Consejo Directivo, incumpliendo requisito legal

Evidencia:

Consejo de Padres, reunido el 5 de marzo de 2019 y Consejo Directivo Acta 1 del 27 de febrero - Acta 2 de 27 marzo -

6/15

NO CONFORMIDAD

8.1 Planificación y control operacional

Al revisar la gestión de cambio del proceso, no se encuentra informe de seguimiento a resultados de pruebas Saber 11; acción generada en octubre de 2017 por finalización del contrato con MASTER ENGLISH. No han dado cierre y lo tenían programado para noviembre de 2018; incumpliendo el control de los cambios planificados.

Evidencia:

FOGD4 - Gestión del cambio de Octubre 28 de 2017 y testimonio de la rectora



7/15

NO CONFORMIDAD

Legales: Decreto 1860 de 1994

Internos: GD2 - Revisar y ajustar el PEI y elaborar Plan Operativo

En la entrevista con la rectora se evidencia que no se ha iniciado proceso de revisión y ajustes al Proyecto Educativo Institucional, incumpliendo decreto 1860 - Capítulo III - Artículo 14, numeral 4 y requisito institucional.

Evidencia:

1. Testimonio de la rectora
2. Ausencia de actas de comité de gestión, consejo académico y consejo directivo relacionadas



8/15

NO CONFORMIDAD

GD11 - Evaluar el proceso

Al solicitar información por la evaluación del proceso no se encuentran informes de primer periodo de ninguno de los procesos en el colegio de ... , ni de gestión financiera en el colegio de ... , incumpliendo requisitos institucionales.

Evidencia:

1. Ausencia de FOGD11 - Seguimiento del proceso primer periodo
2. Testimonio Rectora y Coordinadora de gestión
3. FOGD11 - Seguimiento del proceso de Gestión financiera incompleto - Acta 70 del 2 de mayo, punto 5 de comité de gestión.

9/15

NO CONFORMIDAD

6.2 (f) Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Al indagar por los objetivos de gestión, no se evidencia socialización del plan operativo, incumpliendo el requisito de que los objetivos deben comunicarse y afectando la toma de conciencia del personal.

Evidencia:

Testimonio de la rectora sin evidencias que soporten la socialización de objetivos de gestión

10/15

NO CONFORMIDAD

10.2.2 No conformidad y acción correctiva

No se encuentra evidencia de seguimiento a acciones correctivas de auditoría interna y externa de 2018, incumpliendo requisito de conservar información documentada de las acciones y sus resultados.

Evidencia:

Ausencia de seguimiento a acciones

11/15

NO CONFORMIDAD

10.3 Mejora continua

No se cuenta con plan estratégico 2019 generado a partir de las salidas de la revisión por la dirección, incumpliendo requisitos de norma e institucionales

Evidencia:

No se encontró plan estratégico en el software Daruma



12/15

NO CONFORMIDAD

GD4 - Recibir, analizar, dar respuesta y hacer seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y otros

Al revisar las manifestaciones de estudiantes y padres, se encuentran ocho sin respuesta, sin socialización a las personas implicadas ni seguimiento, afectando la satisfacción del cliente e incumpliendo requisitos internos.

Evidencia:

1. Manifestación Luciana Toro de marzo de 2019 sin contestar y sin comunicar al docente
2. Queja de 9no. por su director de grupo del 7 de marzo de la que no se hace reporte de satisfacción.
3. Otras seis manifestaciones sin responder



13/15

NO CONFORMIDAD

Legal: Ley 115 de 1994 8.7 Control de las salidas no conformes

Se evidencia que durante el primer periodo no se contó con docentes para las áreas de matemáticas, tecnología e informática, Humanidades (idioma extranjero inglés) dejando de dictar dichas áreas, no se encuentra registro de servicio educativo no conforme, incumpliendo requisito legal por áreas obligatorias y fundamentales, Ley 115 de 1994, artículo 23

Evidencia:

1. Queja firmada por 26 padres de familia del grado undécimo del 4 de abril de 2019, sin respuesta. Testimonio de la rectora
2. Ausencia de registro de Servicio Educativo no conforme



14/15

NO CONFORMIDAD



7.5.3.2 Control de la información documentada

Al revisar la rendición de cuentas en la página web institucional se encuentra el formato de seguimiento del proceso con numerales eliminados y modificado intencionalmente, incumpliendo con requisito de norma por pérdida de integridad de documento que es evidencia de conformidad.

Evidencia:

Utilización para rendición de cuentas de FOGD11 - Seguimiento del proceso, versión 15 (estructura diferente al formato ubicado en listado maestro de documentos vigentes) - RIO



15/15

NO CONFORMIDAD



Legal: Decreto 1860 de 1994 – Artículo 21

Al revisar las actas del consejo directivo, se evidencian fallas en su conformación y periodicidad de reunión: más de dos docentes en el colegio de Rionegro, una hermana de más en el colegio de ...e inclusión en el reglamento del consejo directivo de reunión por periodo (debe ser mensual) en ... incumpliendo requisito legal del sector educación

Evidencia:

1. Presencia de docente Nidia Eugenia Cardona Ochoa como invitada firmante permanente, Acta 1 del 22 de marzo - RIO
2. Presencia de ... , - Coordinadora de primaria - Libro de actas consejo directivo 2019 –
3. Acta 2 del 29 de abril de 2019 del Consejo Directivo



1/9

ASPECTOS A
MEJORAR



7.3 Toma de conciencia

Aprovechar el sistema de gestión como herramienta para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales, institucionales y del cliente, que permita la integración y la toma de conciencia, de acuerdo a la ventajas referenciadas por las rectoras y participantes de la auditoria.

Evidencia:

Entrevista a las rectoras y coordinadoras de gestión



2/9

ASPECTOS A
MEJORAR



4.1 Contexto de la organización

Aprovechar el instrumento de análisis de contexto para la definición de aspectos prioritarios que favorezcan la toma de decisiones y faciliten la búsqueda de información cuando se requiera.

Evidencia:

1. Entrevista a las rectoras y coordinadoras de gestión –
2. Matriz de contexto de los colegios con exceso de información que Impide la visualización de lo pertinente y ubicación de datos.



3/9

ASPECTOS A
MEJORAR

4.1 Contexto de la organización

Revisar el análisis de contexto que se tiene, de manera que se diferencien claramente las cuestiones internas y externas fortaleciendo la aplicación de estrategias de aprovechamiento de las oportunidades o de control de los riesgos.

Evidencia:

Revisión de la matriz de contexto en el tema de acceso de los padres de familia al Master 2000, la cual es una fortaleza y se categorizo como oportunidad. -

4/9

ASPECTOS A
MEJORAR



Legales: Uso del logo de ICONTEC

Aprovechar y usar el logo de ICONTEC en los documentos permitidos, acorde a las exigencias de fuente, escritura del código, tamaño y color referenciadas en el Manual de aplicación de la marca de conformidad de la certificación de ICONTEC para sistemas de gestión

Evidencia:

1. No usan el logo en ningún documento
2. Logo IQ-NET en tamaño no indicado
3. Uso del logo de ICONTEC en azul e IQ-NET en negro
4. Uso del logo de ICONTEC más pequeño y con código debajo de IQ-NET - RIO

5/9

ASPECTOS A
MEJORAR



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Generar estrategias para los líderes de proceso que les facilite la apropiación de las herramientas diseñadas para comprender y dar cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

Evidencia:

Testimonio de rectora y coordinadora de gestión frente a la matriz de relevancia, ya que desconocen de la ubicación por cuadrantes - RIO

6/9

ASPECTOS A
MEJORAR

9.1.2 Satisfacción del cliente

Fortalecer el análisis de datos de la evaluación de satisfacción según la tendencia de resultados de los últimos tres años de cada ítem que permita la definición de oportunidades de mejora.

Evidencia:

Revisión de FOGD11 - seguimiento del proceso gestión educativa del primer periodo del año 2019 con análisis incompleto.



7/9

ASPECTOS A
MEJORAR

7.5 Información documentada

Controlar toda la documentación externa para asegurar su disponibilidad, cuando se requiere para consulta.

Evidencia:

Entrevista con la rectora y consulta con la secretaria por la resolución 201850075437 de calendario escolar de Secretaria de Educación de ... de 22 de octubre de 2018 ya que se tuvo que recurrir a copia de uso personal de la rectora.

8/9

ASPECTOS A
MEJORAR



5.1.1 (d) Liderazgo y compromiso

Completar el avance de la matriz de riesgos frente a la identificación y la planeación de acciones para minimizarlos en la prestación del servicio, para alcanzar mayor apropiación por parte de cada líder de proceso.

Evidencia:

Revisión gestión del riesgo y testimonio de rectoras y coordinadoras de gestión



9/9

ASPECTOS A
MEJORAR



9.1.2 Satisfacción del cliente

Fortalecer el registro de la retroalimentación del cliente escribiendo la solución para cada caso, analizando sus causas y realizando el seguimiento a la satisfacción en tiempos pertinentes socializados a la comunidad educativa, evitando el riesgo de generar insatisfacción en la personas que se manifiestan.

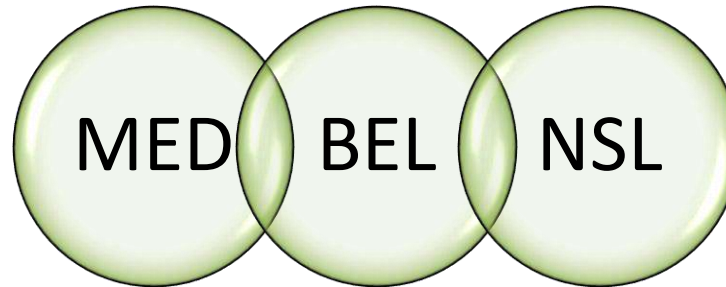
Evidencia:

1. Seguimiento el 3 de mayo de 2019 a una queja de la señora Daniela Blanco, recibida desde el 25 de febrero de 2019.
2. Reclamo No. 19-011 del 23 de abril de 2019 sin registro de solución en la herramienta informática de tabulación



1/5

ASPECTOS
RELEVANTES



4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El trabajo estratégico de promoción de la oferta que evidencia el compromiso del personal: docentes, equipo directivo, fortaleciendo sentido de pertenencia y arrojando resultados de impacto

Evidencia:

1. Testimonio de docente que reparten volantes en lugares por fuera de la Institución (clubes deportivos con niños en edad escolar) y que ofrecen charlas expertas en preescolares a título de la Presentación, Matriz de contexto, acta 52 del 21 de marzo de 2019 del Comité de Gestión - MED
2. Registro fotográfico de tomas del sector - NSL - BEL



2/5

ASPECTOS
RELEVANTES



5.1 (a.) Liderazgo y compromiso

Infocolpres en su décima edición, como elemento para rendir cuentas del sistema de gestión con periodicidad constante de publicación en la página web institucional.

Evidencia:

<https://www.presentacionrionegro.edu.co/index.php> - RIO

3/5

ASPECTOS
RELEVANTES

SMR

9.3.1 Revisión por la dirección - generalidades

Utilización de los instrumentos de recolección de datos y graficación de la revisión por la dirección, evitando duplicar registros y adelantando trabajo de consolidación del informe a presentar en diciembre de 2019, aportando mejora al proceso.

Evidencia:

1. Testimonio rectora y coordinadora de gestión
2. Revisión de FOGD11 - seguimiento del proceso del primer periodo y avances del segundo periodo - SMR



4/5

ASPECTOS
RELEVANTES

NSL

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Reconocimiento de UNINORTE a Nuestra Señora de Lourdes, en evento público por las 80 alumnas becadas durante los últimos años y las que han sido empleadas de dicha universidad, fortaleciendo la buena imagen institucional.

Evidencia:

Diploma recibido el 25 de abril de 2019, publicado en el sitio web del colegio
- <http://colourdes.edu.co/>



5/5

ASPECTOS
RELEVANTES



NSL

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Utilización de plataforma gratuita de Internet para publicación de información relevante del SG y evaluaciones virtuales para la medición su impacto y recordación en los docentes con resultados satisfactorios.

Evidencia:

Testimonio de docentes auditados y visualización de publicaciones y evaluaciones en Edmodo - NSL