

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA		
1.2. SITIO WEB: www.ievillaflora.jimdo.com		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 76 A E No. 83 C – 41 Medellín – Antioquia – Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica y media académica y técnica		
Design and provision of formal educative services in preschool, elementary school, basic secondary and high school levels. and technical middle		
1.5. CÓDIGO IAF: CS- 37		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Margarita Ceballos	
Cargo:	Lider calidad	
Correo electrónico	coordiconvivencia@ievillaflora.edu.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
<p style="text-align: center;"> Inicial o de Otorgamiento Seguimiento X Renovación X Ampliación Reducción Reactivación Extraordinaria Actualización Migración (aplica para ISO 45001) </p>		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-09-14	0.5
Auditoría remota	2020-11-4,5,6	2,5
Auditoría en sitio	NA	NA
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Ana María Suarez Molina	
Auditor	NA	

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

Experto Técnico	NA
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC-5727-1
Fecha de aprobación inicial	2008-11-14
Fecha de próximo vencimiento:	2020-11-13

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión</p> <p>2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.</p> <p>3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.</p> <p>3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.</p> <p>3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.</p> <p>3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.</p> <p>3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p>

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

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: NA

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

7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones: No se utiliza equipos de medición relacionados directamente con la prestación del servicio educativo.
El equipo auditor considera adecuadas estas exclusiones.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si : Se realiza ampliación de alcance a la media técnica.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

Se verifica el PEI, los DBA, los planes de área, de clase, plataforma master 2000, Edmodo, autoevaluación semanal, indicadores, verificaciones de guías, seguimiento del egresado.

Se verifica de manera virtual la asignatura de matemáticas grado tercero, docente Rubiela

Se ingresa a clase sincrónica tecnología grado decimo [Join Microsoft Teams Meeting](#)

Se realiza trazabilidad a media técnica docente Gloria, programa Sistemas.

3.13. ¿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 X No

Requisito	Tipo	Emitido por	Descripción
Resolución 16246 del 2002	Habilitante	Secretaría de educación del Municipio de Medellín.	Por medio de la cual se otorga licencia de funcionamiento (autoriza) a la institución a prestar el servicio educativo.
Resolución 0325 del 22 de enero de 2016	Habilitante	Secretaria de educación de Medellín	Por medio de la cual se modifica la licencia de funcionamiento educativa, para prestar el nivel técnico en desarrollo de software.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si X No

En caso afirmativo, cuáles: Por la Emergencia sanitaria se pasa a clases virtuales.

Cambios en el sistema de evaluación, ajustes en el manual de convivencia, ajustes curriculares.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No X

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA X

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si X No NA

Proceso de origen externo:
Sena para la media técnica.
PAE, vaso de leche
Software académico.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

No X

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si X: renovación de la certificación.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA X

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA X

3.21. 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.

NC	Descripción de la no conformidad	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	6.1.1 No se identifican Oportunidades No se identifican acciones para abordar las oportunidades.	Capacitación sobre riesgos con Icontec. Revisión y ajustes de la matriz de riesgos. Se verifica como se aborda los riesgos y oportunidades CM-F-17	SI
2	9.3.2 Como entradas para la revisión por la dirección no se han contemplado las consideraciones relativas a la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, tendencia y desempeño de los proveedores externos.	Se realiza un modelo de revisión por la dirección donde se incluyen todas las entradas. Se verifica la revisión por la dirección realizada en el mes de octubre con cumplimiento de todas las entradas requeridas.	SI

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

El fortalecimiento de los mecanismos de comunicación mediante la implementación de la emisora institucional, redes sociales, teams, Notiprofes.

La evaluación docente porque se incluye la evaluación por parte de los estudiantes y ampliaron el muestreo disminuyendo la incertidumbre.

La adaptación y compromiso por parte de colaboradores que al poco tiempo de incorporarse a la institución acogieron, mantuvieron el SGC.

Las estrategias implementadas para darle continuidad a la prestación del servicio.

4.2 Oportunidades de mejora

Dirección:

Establecer criterios objetivos para la valoración de los riesgos que garantice una adecuada medición y calificación coherente frente al impacto y frecuencia.

El plan de acción sobre los riesgos incluir en sus análisis acciones orientadas a eliminar las causas, disminuir sus efectos o aumentar la detectabilidad de la materialización.

Incluir valoraciones posterior a las acciones implementadas que permita evaluar la efectividad de los controles establecidos.

En la revisión por la dirección concluir sobre la efectividad de las acciones implementadas.

Incluir en la revisión por la dirección recomendaciones orientadas hacia la autoevaluación institucional

La matriz de partes interesadas para que se evalúe el impacto de las acciones establecidas.

Formación:

Normalizar la entrega del grupo entre grado y grado que permita identificar necesidades ajuste a corto plazo.

La verificación del diseño curricular incluir la evaluación del uso de los diferentes escenarios prácticos. ambientes de aprendizaje, recursos disponibles dados por la institución y la metodología

El seguimiento del egresado que se incluya variables que permita evaluar el emprendimiento , continuidad en FTDH como insumo que permite validaren esta línea y no solo la empleabilidad.

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

Los informes de verificación para que se ejecuten con el cierre de cada periodo que permita evaluar oportunamente y así mismo ejecutar adecuaciones requeridas.

Potencializar el uso de los diferentes ambientes de aprendizaje como laboratorios por parte de los docentes.

Convivencia:

Establecer indicadores de impacto con los resultados obtener el proceso de bienestar y convivencia.

Talento humano:

El plan de formación para que se estructure de tal manera que permita identificar la fuente, de este modo permite estructurar el objetivo y con base en él, evaluar su eficacia.

El plan de formación para que se identifique los convocados que permita identificar necesidades de transferencia de conocimiento con base a su asistencia

La evaluación de desempeño que permita identificar de manera global necesidades de intervención frente a las competencias con menor calificación identificadas.

El proceso de entrenamiento para que sea mas especifico que permite la identificación de los temas tratados conforme a los roles y funciones establecidas

Mejoramiento:

La auditoría interna para que se de revisión de los hallazgos anteriores que permita evaluar la eficacia de las acciones correctivas.

Las acciones correctivas para que se fortalezca su análisis de causa que permita abordar la causa raíz

El servicio no conforme para que se fortalezca su reporte en los procesos aplicables que permita analizar su tendencia y ejecutar acciones pertinentes.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2020: 8	No hay causas recurrentes: Unión de grupos, cambios de profesor, plataforma teams, diferencias entre estudiantes y mas acompañamiento psicológico	No hay una causa puntual, se da respuesta y tratamiento a cada una de las quejas presentadas con su seguimiento hasta su satisfacción.

Encuesta de satisfacción 96%

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

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No

5.1.3. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

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

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realizó la auditoría interna se realizo del 31 de agosto al 4 de septiembre del 2020.
 Se realizó por un auditor externo formado y con experiencia y la norma ISO 9001:2015 y educación.
 Se realizó con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
 Se auditaron todos los procesos de la institución.
 No se identificaron hallazgos,
 Se verifico el plan, programa, informes de auditoría y acciones establecidas.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó la revisión por la dirección en el mes de OCTUBRE del 2020.
 Participaron todos los líderes de los procesos
 Se incluyen todas las entradas solicitadas por la norma
 Las recomendaciones dadas para este 2020-2021:
 Revisar el SGC orientado en pensamiento basado en riesgos
 Gestionar los recursos para el sostenimiento del SGC
 Fomentar el liderazgo en la IE
 Incorporar la ISO 21001

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

Analizar el instrumento técnico institucional.
Difundir los eventos de capacitación.
Se concluye sobre su eficacia, conveniencia y adecuación.

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

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si X No
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?
Si X No NA
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No X NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
Si X No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO X

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO X

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO X

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001					
			SI	NO	
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda reducir el alcance del certificado					
Se recomienda reactivar el certificado					
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
Nombre del auditor líder: ANA MARIA SUAREZ MOLINA		Fecha	2020	11	04

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



RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: NA	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ___NA_ y el requisito al que fue reportada _NA_. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Margarita María Ceballos Correa. Líder de SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Firma: <i>Margarita María Ceballos C.</i> C.C. 32.553020.

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N A
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N A

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA		
Dirección del sitio :	Calle 76 A E No. 83 C – 41 Medellín – Antioquia – Colombia		
Representante de la organización:	MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA		
Cargo:	Lider de Calidad	Correo electrónico	coordiconvivencia@ievillaflora.edu.co
Alcance: Diseño y prestación del servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica y media académica y técnica.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015+ la documentación del Sistema de Gestión			

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

AUDITORIA CON MEDIOS TECNOLOGICOS, TOTALMENTE REMOTA.

Tipo de auditoría :

- INICIAL U OTORGAMIENTO SEGUIMIENTO **RENOVACIÓN X AMPLIACIÓN** REDUCCIÓN
- REACTIVACIÓN EXTRAORDINARIA ACTUALIZACIÓN

Auditoria con apoyos tecnológicos MT, Parcialmente remoto con auditor apoyo

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: Si No

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

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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Ana María Suarez Molina AMS	Correo electrónico	asuarez@icontec.net
Auditor Apoyo	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2020-11-4	12:30	13:00	MT Puesta en conexión	AMS	DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA , MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA.

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

	13:00	13:30	Reunión de apertura	AMS	DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA , MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA.
	13:30	15:30	MT PROCESO DIRECTIVO: (Revisión por la Dirección Riesgos y oportunidades Planeación, Necesidades y expectativas Contexto, Planificación de los cambios.) 4, 5, 6, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 10	AMS	DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR Y LÍDER DE PROCESO), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA , MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA.
	15:30	16:30	MT Verificación evidencias pendientes de cierre (2 NCm)	AMS	A quien corresponda
	16:30	17:00	MT Balance	AMS	
2020-11-5	8:00	13:00	MT PROCESO EDUCATIVO Y PROCESO ADMISIONES Y REGISTROS: Planeación del desarrollo de las actividades de Enseñanza – Aprendizaje. Diseño y desarrollo curricular. Análisis de resultados pruebas periodo y pruebas externas. Prestación servicio educativo Ampliación: Media técnica.	AMS	DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA (LÍDER DE PROCESO EDUCATIVO), MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA. AUXILIAR ADMINISTRATIVA: JOHANA AGUDELO DELGADO Y MAYERLY SARMIENTO NORIEGA. DOCENTES: DIANA YASMÍN SILVA GRANDA (LÍDER PROCESO ADMISIONES Y REGISTRO), SANDRA MILENA GÓMEZ MARTÍNEZ, RUBIELA MARÍA SILVA HURTADO, MARIA ÉRICA MENESES CASTAÑEDA, ÓSCAR ALEJANDRO RINCÓN CARVAJAL, GLORIA CECILIA RÍOS MUÑOZ, NATALIA ANDREA CARO

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

			4.1/4.2/4.4/5.1/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.2/ 7.1.3/7.1.5/7.1.6/7.2/7.3/7.5/8.1/8.2/ 8.3/8.5/8.6/8.7/9.1		SÁNCHEZ, MIRYAM JANETH OSPINA CAMPIÑO. DOCENTE DE APOYO: ADRIANA MIER MADRID.
	13:00	14:00	Receso	AMS	
	14:00	16:30	MT PROCESO CONVIVENCIA COMUNITARIA. Estudiantes con capacidades excepcionales y flexibilización curricular. Acompañamiento psicosocial 4.1/4.2/4.4/5.1/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.2/ 7.1.3/7.1.5/7.1.6/7.2/7.3/7.5/8.1/8.2/ 8.3/8.5/8.6/8.7/9.1 Verificación de procesos de origen externos. 8.4,8.5	AMS	LÍDER DEL PROCESO: DANNY ANDRÉS PARIAS MARTÍNEZ, COLÍDER DEL PROCESO: MARIA ÉRICA MENESES CASTAÑEDA, DOCENTES: RICARDO AGUDELO ESTRADA, PSICÓLOGO DEL PROGRAMA ENTORNOS ESCOLARES PROTECTORES: FREDY ALBERTO TABARES BUILES, DOCENTE DE APOYO: ADRIANA MIER MADRID, DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA, MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA.
	16:30	17:00	Balance.	AMS	
2020-11-6	8:00	10:00	MT PROCESO TALENTO HUMANO: 7.1/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.2/7.3/7.5/9.1.	AMS	DIRECTIVOS: PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA , MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA LÍDER DEL PROCESO: GLORIA CECILIA RÍOS MUÑOZ, DOCENTE: LORENA MENA MENA Y LUIS FERNANDO LÓPEZ GÓMEZ.
	10:00	12:30	MT PROCESO CONTROL Y MEJORA: Auditoría interna, AC, AM, SNC 4.1, 4.4, 6.1, 7.5, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 PQRS, Encuestas de satisfacción 8.1.2, 9.1.2, 10.2	AMS	DIRECTIVOS : CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDREA VELÁSQUEZ TEJADA , MARGARITA MARIA CEBALLOS CORREA. (LÍDER DEL PROCESO), DOCENTES: ALEJANDRA MANCO QUIROZ, VENUS HERCILIA ASPRILLA HURTADO

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

	12:30	13:30	Receso	AMS	
	13:30	15:30	MT PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: Mantenimiento. PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: compras 7.5/7.3/8.4/8.5.3/9.1.3. 7.1.3/7.1.4/7.1.5.2/7.1.6./7.3/9.1.3	AMS	RECTOR: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (Y LÍDER DE PROCESO) TESORERA: ESTHER DEYANIRA PARRA ARROYAVE
	15:30	15:45	MT Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa	AMS	DIRECTIVOS: CARLOS ALBERTO MAZO LOAIZA (RECTOR), PAULA ANDRÉS VELÁSQUEZ TEJADA, MARGARITA MARÍA CEBALLOS CORREA. AUXILIAR ADMINISTRATIVA: JOHANA AGUDELO ESTRADA.
	15:45	16:30	MT Preparación informe	AMS	AUDITORA ICONTEC: ANA MARÍA SUÁREZ. MOLINA. LÍDER DE GESTIÓN DE CALIDAD: MARGARITA MARÍA CEBALLOS CORREA.
	16:30	17:00	MT Reunión de cierre	AMS	TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS EN LA AUDITORÍA.

Observaciones: Plataforma definida microsoft teams

1. Conectarse 10 minutos antes de la hora asignada. 2. Tener los documentos para socializar en drive en DESTACADOS. 3. Asisten: Las personas que están especificadas en el plan de auditorías. 4. Al iniciar con cámara encendida o cuando el auditor lo requiera (En lo posible y si su equipo se lo permite) y micrófono desactivado mientras no se requiera. 5. Si tiene dificultades de conectividad, comunicarse con su líder o con la líder del sistema de gestión de calidad. 6. Diligenciar asistencia. 7. Tener en cuenta que todas las auditorías serán grabadas. 8. Grupo de auditorías en teams: Sistema de Gestión de Calidad 2020 Líderes.

En el caso de las auditorías a los docentes, quien sea seleccionado deberá vincular a su clase a la auditora y a la líder del sistema de gestión de calidad en el momento oportuno.

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

Para la auditoría cada líder de proceso deberá presentar: los documentos relacionados con el plan de auditorías ICONTEC.

Los requisitos **ISO 9001:2015** 4.1(*comprensión de la organización y de su contexto*) 4.2(*comprensión de las necesidades y expectativas de las comunidad educativa*) 5.3(*roles, responsabilidades y autoridades en la*) 6.1(*Acciones para abordar riesgos y oportunidades*), 6.3(*planificación de los cambios*) 7.3(*toma de conciencia*) 7.4(*Comunicación*) 7.5(*información documentada*) 7.5.3(*control de la información documentada*) 8.4(*control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente*) 8.5(*prestación del servicio*)

Durante la auditoría se verificarán las acciones de mejora, para tratar aspectos señalados en anteriores auditorías Icontec.

La auditoría se realizará bajo la modalidad totalmente remota

Para la auditoría remota se realizará bajo la plataforma TEAMS, se requiere acceso a la información, disponibilidad de la herramienta y conectividad a internet de mínimo 5 GB.

Favor disponer de un espacio con internet para el balance del equipo auditor.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-09-14.
---	-------------

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

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

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

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? La institución esta de acuerdo utilizar tres plataformas Team, Meet y zoom	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar?	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados.		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?	X	
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

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

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	X TEAMS OTRA Cuál? MEET.
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Directivo, mejoramiento, mantenimiento, compras, académico, convivencia, procesos de origen externo, Talento humano.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	X SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Teams, Edmodo, master.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	X SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	X SI <input type="checkbox"/> NO

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