	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA *"Educamos para la sana convivencia y el espíritu solidario"*	**VERSIÓN: 1**
	INFORME DE AUDITORÍA	

Líder de Auditorías:	*Carolina Restrepo Celis*	Ciclo de Auditorías:	2
Fecha de Auditorías:	*25 y 28 de octubre*		
Objetivo de la Auditoría:	Criterios de la Auditoría:	Alcance:	
Verificar el cumplimiento de los procedimientos, los controles establecidos, los requisitos de norma ISO 21001:2018 y el compromiso hacia la mejora continua de cada uno de los procesos.	*Análisis de contexto y partes interesadas.* *Cumplimiento de requisitos ISO 21001:2018* *Gestión de los riesgos y oportunidades.* *Cumplimiento de las actividades, criterios, requisitos y condiciones definidos en los documentos de los procesos.* *Seguimiento y control a los cambios que afectan el Sistema de Gestión de Calidad.* *Evidencia de la mejora continua* *Toma de decisiones basado en la evidencia.* *Seguimiento a los resultados de auditorías anteriores*	*Aplica para todos los procesos del S.G.C.* *• Todos los requisitos de norma ISO 21001:2018, excepto la no aplicabilidad del numeral 7.1.5.2 recursos de seguimiento y medición trazabilidad de las mediciones.* *• Todos los documentos y registros de los Procesos, solicitados por el auditor.*	

PROCESO	AUDITADOS	AUDITORES
Direccionamiento	*Nelly Osorio Restrepo*	*Carolina Restrepo Celis*
Administrativo y financiero	*Nelly Osorio Restrepo* *Hada Bustamante*	*Carolina Restrepo Celis*
Académico	*Ana Milena Giraldo*	*Carolina Restrepo Celis*
Comunidad	*Diana Marcela Álvarez*	*Carolina Restrepo Celis*
Evaluación y mejoras	*Diana Grajales*	*Carolina Restrepo Celis*

ASPECTOS POR RESALTAR
Direccionamiento Estratégico El liderazgo y la toma de conciencia desplegada desde la alta dirección a las partes interesadas, logrando del sistema de gestión, una herramienta que le ofrece credibilidad y eficacia para los procesos institucionales. El trabajo logrado frente a la alineación estratégica en sus elementos del horizonte institucional, resaltando

la contribución continua del equipo de líderes en la sumatoria de esfuerzos frente al alcance de las metas conjuntas.

El ejercicio completo y coherente, resultante de la identificación del contexto interno y externo. Permitiendo la pertinencia frente a posibles estrategias de intervención y el mejoramiento institucional.

El aprovechamiento en la dinamización de los medios de difusión de la información institucional (página web, YouTube), utilizados en la institución favoreciendo la comunicación entre la comunidad educativa.

Las alianzas y convenios con diferentes grupos de interés que favorecen el desarrollo de prácticas pedagógicas y promueven la gestión institucional.

Evaluación y Mejora

El análisis de datos a partir de la encuesta de satisfacción y datos que logran consolidar la valoración de las partes interesadas con respecto a los servicios ofrecidos por la Institución y determinar acciones para su mejoramiento.

El instrumento de almacenamiento de la información, Drive, facilita la búsqueda y consulta de información del sistema de gestión de la calidad.

Las reuniones periódicas del comité de calidad que han permitido el avance de actividades de la gestión de cada uno de los procesos.

El Buen proceso para la atención de quejas y peticiones durante el año 2024, cumpliendo con las actividades y tiempos establecidos, favoreciendo la satisfacción de las partes interesadas.

Comunidad:

La búsqueda permanente de estrategias de participación para vincular a las familias, como medio que permite hacer seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización de la información documentada del proceso que favorece la consulta de los participantes para el cumplimiento de las actividades.

La valoración de las actividades de responsabilidad social que dan cuenta del reconocimiento de las partes interesadas con respecto a las acciones desarrolladas para tal fin.

Gestión Académica

El liderazgo asumido por el proceso que ha permitido avanzar en la incorporación de mejoras dirigidos a la calidad en la prestación del servicio.

La implementación de mecanismo de control de las situaciones convivenciales registradas en las fichas, permitiendo conocer las problemáticas más reiterativas y así poder hacer mejor seguimiento a las acciones

reparadoras establecidas para la no repetición.

Los grupos focales que han permitido atender situaciones de convivencia y establecer acciones para la prevención de futuros de casos.

La planificación de los proyectos que facilitan el seguimiento al cumplimiento de las actividades y al impacto de acuerdo al objetivo propuesto para cada uno.

Gestión administrativa y financiera

La gestión del proceso para atender las necesidades institucionales y se pueda ofrecer un servicio educativo de calidad.

La gestión del conocimiento institucional orientada al trabajo con la inclusión da cuenta del valor agregado que brinda la institución educativa a la comunidad.

El seguimiento registrado de manera sistemática frente a los proveedores desde su selección, seguimiento hasta su entrega y evaluación.

Las actividades realizadas para el fortalecimiento de la Competencia: pedagógica y didáctica, cuya valoración fue la más baja a en el año 2023: Se revisó todo el modelo pedagógico con asesores de la universidad de Antioquia, el trabajo de apropiación al modelo para abarcar las áreas en los procesos pedagógicos y las capacitaciones brindadas a la comunidad educativa.

ASPECTOS POR MEJORAR
Direccionamiento
Continuar con el fortalecimiento de la Toma de conciencia de las personas con respecto al conocimiento y apropiación de los requisitos, actividades necesarias para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad. *Es importante fortalecer el trabajo ya adelantado del proyecto educativo institucional con elementos del sistema de gestión de calidad como la herramienta para alcanzar las metas propuestas.* *Fortalecer el análisis de los datos en las mediciones de los indicadores, permitiendo generar acciones para el cumplimiento de los objetivos.*
Gestión de Evaluación y Mejora
Definir un método para mejorar la revisión de los documentos antes de la socialización en el drive, favoreciendo el cumplimiento de requisitos para el control de la información documentada. Fortalecer el seguimiento a la satisfacción en la atención a la manifestación de los usuarios asegurando la conformidad con el tratamiento y atención brindada.

Es necesario fortalecer la identificación, registro y seguimiento a las salidas no conformes para el proceso de comunidad, asegurando el tratamiento y análisis de la recurrencia.

Establecer mecanismos o estrategias que promuevan en los lideres, la importancia del registro y control de las acciones resultantes en la dinámica del sistema de gestión, permitiendo el cumplimiento de requisitos.

Revisar el instrumento con el cual se realiza la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas, para que, en éste, se incluyan los aspectos evaluables en relación con las necesidades y expectativas de partes interesadas, que se convierta en fuente de identificación y medición por parte de los procesos.

Promover por los canales institucionales la disposición institucional para atender cualquier situación presentada PQRSA, como parte del enfoque a las partes interesadas.

Gestión Académica

Revisar los mecanismos para el seguimiento de los proyectos que garanticen la prestación del servicio educativo de acuerdo con lo establecido

Se debería realizar estrategias que permitan la interiorización de requisitos del anexo A con las partes interesadas, que asegure la toma de conciencia para el cumplimiento.

Fortalecer los mecanismos para realizar los análisis resultantes de las mediciones y resultados internos y externos que aseguren la trazabilidad con estrategias para mejorar los desempeños, el seguimiento y eficacia a las acciones establecidas.

Determinar mecanismos formales que permitan conocer el grado de capacidad del proceso formativo, para asegurar el perfil del egresado determinado y documentado en el PEI, en términos de pertinencia, con el fin de identificar elementos de retroalimentación desde las dimensiones pedagógica y didáctica de la gestión curricular.

La estructura del plan de diseño, con la documentación que respalda cada una de las etapas favoreciendo el cumplimiento de requisitos asociados a este aspecto.

El fortalecimiento en la implementación de salidas no conformes en el proceso de gestión Académica; como fuente para la identificación de acciones correctivas para el proceso.

Avanzar en la actualización del manual de convivencia para que los debidos procesos realizados de acuerdo al contexto actual, corresponda con la descripción del documento.

Es importante definir estrategias para la prevención del plagio favoreciendo el cumplimiento de requisitos.

Es conviene mediante los comités de evaluación realizados al finalizar el periodo, realizar un seguimiento de los componentes claves de la gestión y de todos los estudiantes como evidencia de los grandes esfuerzos institucionales para lograr los desempeños esperados.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA *"Educamos para la sana convivencia y el espíritu solidario"*	**VERSIÓN: 1**
	INFORME DE AUDITORÍA	

Comunidad
Considerar la organización de las evidencias de cada uno de los proyectos que facilite su consulta y el seguimiento a su cumplimiento. En el proyecto psicopedagógico Avanzar en la medición de impacto de las estrategias definidas para el acompañamiento y flexibilizaciones en el aula para los estudiantes con necesidades educativas, como parte del trabajo que vienen realizando la institución en inclusión. *En el proyecto de servicio social:* Asegurar que las firmas de los registros del servicio social se encuentren completas como parte de la evidencia y confirmación de la información suministrada. En el proyecto escuela Familia: Avanzar en los análisis de satisfacción de la escuela familia para tomar acciones oportunas que permitan ser establecidas en las siguientes. En el proyecto de biblioteca: *Fortalecer la ejecución de las actividades del proyecto de biblioteca que favorezcan el cumplimiento del objetivo y apoyen la gestión académica.*
Proceso Administración Financiera
Avanzar en la retroalimentación de resultados del seguimiento a proveedores y operadores para que se establezcan acciones oportunas para el mantenimiento de las relaciones mutuamente beneficiosas. Se debería incluir todas las formaciones realizadas sobre los temas de inclusión, que han fortalecido la competencia de los docentes para la atención a los estudiantes. Registrar los seguimientos a las novedades presentadas en los mantenimientos para que se pueda hacer seguimiento y se puedan atender en una fecha posterior. Avanzar en la valoración de la eficacia de las formaciones para dar cuenta del cumplimiento de los propósitos para fortalecer la competencia del personal. Como parte del control del proceso se debería avanzar en el registro de salidas no conformes sobre la documentación faltante en la matricula que permita controlar estas situaciones en el proceso y asegurar su atención. Diligenciar o Revisar la pertinencia del campo firma en los documentos de admisiones para garantizar que su inclusión sea necesaria y relevante en cada caso específico.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA *"Educamos para la sana convivencia y el espíritu solidario"*	**VERSIÓN: 1**
	INFORME DE AUDITORÍA	

NO CONFORMIDADES	
Direccionamiento Estratégico	***DECLARACIÓN 1:*** *No está disponible para las partes interesadas pertinentes la política del sistema de gestión.* ***EVIDENCIA:*** *No se encuentra disponible en la página web institucional la política del sistema de gestión.* ***REQUISITO:*** *5.2.2 c*
Gestión Académica	***DECLARACIÓN 1:*** *La institución educativa no asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.* ***EVIDENCIA:*** *En el manual de convivencia aprobado para el año 2024, no se tienen establecidos los métodos para prevenir el plagio y no hay evidencia de comunicación a los estudiantes.* ***REQUISITO:*** *8.5.1.4 a* ***DECLARACIÓN*** *2: La Institución no garantiza la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.* ***EVIDENCIA:*** *Los estudiantes Herrera Echavarría Yenifer y Argel Yánez Estefanía del grado primero presentan en la planilla de calificaciones valoraciones en cero, de acuerdo al sistema institucional de evaluación las calificaciones inician en uno.* ***REQUISITO:*** *8.51.4 b*
Comunidad	*No se presentan incumplimientos*
Administrativo y financiero	*No se presentan incumplimientos*
Gestión de Evaluación y Mejora	*No se presentan incumplimientos*

CONCLUSIONES
ADECUACIÓN DEL SGC: - El sistema de gestión es adecuado porque responde a las necesidades y expectativas de los estudiantes y los requisitos de la norma ISO 21001:2018, sin embargo, se deben establecer los correctivos a las no conformidades identificadas. - La documentación de los procesos es pertinente, aunque de prestarse atención a la aprobación de los documentos faltantes que hacen parte del sistema de gestión de calidad.

- Prestar mayormente atención a la pertinencia de una buena medición y análisis de los indicadores para tomar decisiones acertadas y que procuren el mejoramiento continuo.

CONVENIENCIA:

- El sistema de gestión es conveniente porque es la herramienta que le permite a la institución mejorar continuamente la organización de esta, para una efectiva prestación del servicio educativo.

EFICAZ:

- El SGC mide la eficacia de los objetivos y define acciones para su fortalecimiento.

  Se debe fortalecer la medición de los indicadores desde su análisis y tener en cuenta esta información para la definición de acciones de mejora; igualmente considerar otras fuentes para su identificación.

RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS:
Se presenta un cuadro resumen de los hallazgos obtenidos en los ciclos de auditorías internas y externas
AR= Aspecto por Resaltar AM= Aspecto por Mejorar NC= No Conformidad

PROCESOS	HALLAZGOS				RESULTADOS		
	AR	AM	NC	numeral	Impl.	Efic.	OBSERVACIONES
GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO	5	3	1	5.2.2 c	4	4	En general las recomendaciones se hacen para mejorar la capacidad de los procesos, también algunos cierres de actividades y proyecciones para el 2025. Las NC fueron muy puntuales deben establecer las acciones pertinentes para su cierre y no ocurrencia posterior.
EVALUACIÓN Y MEJORA	5	6	0	-	4	4	
GESTIÓN ACADÉMICA	4	9	2	8.5.1.4 a 8.5.1.4 b	4	4	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS	4	6	1	-	4	4	
COMUNIDAD	3	5	0	-	4	4	
TOTAL							

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA *"Educamos para la sana convivencia y el espíritu solidario"*	**VERSIÓN: 1**
	INFORME DE AUDITORÍA	

Nivel de implementación 1. No se ha Implementado 2. Su implementación es deficiente 3. Está en proceso de implementación 4. Se ha implementado completamente 5. Modelo en resultado trabaja con mejoramiento continuo	Nivel de Eficacia 1. No cumple con el objetivo, ni los indicadores y no tiene plan de acción 2. No cumple el objetivo, no los indicadores y tiene plan de acción 3. Cumple los indicadores algunas veces y genera plan de acción 4. Cumple con los indicadores y alcanza objetivos 5. Sobrepasa los indicadores se proyectar más.