

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.infivalle.gov.co		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Carrera 2A Oeste No. 7- 18, Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>		
Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.		
No aplica 8.3 Diseño y Desarrollo		
Provision financial services to the territorial , administrative entities , decentralized and private companies implement public investment projects.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 32. - 36		
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> NA		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Giovanni Ramirez	
Cargo:	Gerente	
Correo electrónico	lhinestroza@infivalle.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
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"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-11-28	0.5
Auditoría remota	2020-12-14 y 15	2.0
Auditoría en sitio	NA	NA
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		

*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



Auditor líder	Mauricio Ramirez Pacheco
Auditor	NA
Experto Técnico	NA
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER438889
Fecha de aprobación inicial	2015-12-18
Fecha de próximo vencimiento:	2021-12-17

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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
- 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.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

*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*

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

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 X

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 X No  NA

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones. El Instituto no utiliza equipos de medición que deban calibrarse o verificarse contra patrones de medición internacional o nacionales. No obstante, InfiValle garantiza la capacidad de los programas informáticos requeridos para soportar sus procesos misionales mediante la definición de políticas de manejo y seguridad de la información y el mantenimiento de la plataforma utilizada.

8.3 Diseño y Desarrollo El Instituto no transforma de manera completa los requisitos de una política, programa o proyecto en características específicas para los servicios o productos financieros, los cuales responden a exigencias reguladas en la Ley, siendo suficiente con la planificación de la prestación del servicio para asegurar las características de calidad del portafolio de servicios que se ofrece a los clientes.

8.4.1 b y c El Instituto no cuenta con procesos de origen externo. Instituto suministra directamente los productos y servicios que ofrece a sus clientes y no se utilizan proveedores externos. No obstante, InfiValle mediante las normas de contratación pública y supervisión de contratos garantiza que los proveedores por prestación de servicios que brindan apoyo a la gestión de los procesos, cumplan los requisitos de competencia y son evaluados periódicamente para asegurar la calidad de su servicio.

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 X

3.11. ¿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 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*

- 3.12. ¿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  No  X
- 3.13. ¿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  No  X  
En caso afirmativo, cuáles:
- 3.14. ¿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  
En caso afirmativo descríbalas,
- 3.15. ¿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  No  NA  X
- 3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?  
Si  No  X En caso afirmativo, cuáles:
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
Si  No  X
- 3.18. ¿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
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?  
Si  No  X NA
- 3.20. 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.

*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*

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>La entidad no ha planificado las acciones para abordar riesgos.</p> <p>Para los riesgos: Ausencia personal de planta y Ausencia de políticas y procedimientos del proceso gestión de proyectos con nivel de riesgos extremo sin evidencia de acciones o controles</p> <p>ISO 9001:2015. 6.1.2</p>	<p>Se dio reentrenamiento a los líderes de procesos, personal nuevo y personal antiguo sobre la metodología de riesgos y la herramienta DARUMA.</p> <p>Revisión cuatrimestral de los mapas de riesgos de todos los procesos por parte de Gestión de Riesgos, actualización de controles.</p> <p>Seguimiento a la implementación y utilización de la herramienta de Gestión de Procesos por parte de Planeación.</p> <p>Se incluyó en la auditoría interna de calidad seguimiento a la gestión de riesgos</p> <p>Seguimiento al plan de acción para la mitigación de riesgos a cada proceso.</p>	SI

#### 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.

La ratificación de la gestión del Instituto con la obtención de la calificación de riesgos AAA, evidenciando el compromiso de la alta dirección y el personal.

La ampliación de cobertura de los servicios de colocación y captación para los Departamentos de Cauca, Nariño y Choco para fortalecer el posicionamiento del Instituto.

La gestión llevada a cabo para mantener el índice de cartera morosa por debajo del 3%, ratifica el compromiso del personal para cumplir con los propósitos de la alta dirección.

El compromiso de la alta dirección con el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

*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 plan comercial del Instituto por el contenido de los datos e información del sector financiero, les ha facilitado definir estrategias para cumplir con los propósitos organizacionales, así mismo realizar el seguimiento y control a la eficacia de las mismas.

El haber mantenido las metas de captación y colocación en época de pandemia, ha logrado medir la capacidad real que tienen los procesos para el logro de los objetivos propuesto por la alta dirección.

El plan de continuidad de negocio como un elemento clave de la gestión del riesgo. La implementación de este plan les ha permitido definir políticas, estrategias y procedimientos para asegurar las actividades más críticas, no sean interrumpidas o que puedan ser restauradas de manera oportuna garantizando la supervivencia de la empresa.

## **4.2 Oportunidades de mejora**

La alineación del programa de auditoría interna de calidad con los criterios establecidos en la norma ISO 19011:2018.

La capacitación del equipo auditor interno en la actualización de la norma ISO 19011:2018 para fortalecer su competencia.

La identificación de los riesgos del programa de auditoría interna que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

Fortalecer las conclusiones del equipo auditor con respecto al cumplimiento de los objetivos del programa de auditoría y necesidades de la alta dirección

Continuar trabajando en la identificación de los riesgos de los procesos, teniendo en cuenta los cambios en el contexto externo presentado.

El reporte de los riesgos materializados en los procesos, para hacer seguimiento a la eficacia de los controles existentes y nuevos.

Fortalecer el diseño de indicadores que les permita medir el desarrollo de las competencias blandas y duras en el personal.

Fortalecer la planificación de los cambios imprevistos presentados por factores externos, que les permita hacer seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas para mitigar los riesgos del cambio, aprovechamiento de oportunidades y lecciones aprendidas.

**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
2 No llega información de saldos y notas contable al cliente	Se le dio manejo como un riesgo operativo materializado, se identificaron las diferentes causas	Se documentó una acción correctiva
1 Demora en la entrega de información liquidación obligación al cliente	Variabilidad del DTF	Se le envió información al cliente, se documento una acción correctiva

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. NA

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

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

5.1.5. ¿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
Renovación 2018	3	7.1.6 - 9.2.1 - 10.2.1 b) 2)
1ª de seguimiento del ciclo 2019	1	6.1.2
2ª de seguimiento del ciclo 2020	0	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*

Auditorías especiales (Extraordinaria, ampliación, reactivación,	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>5.3 Análisis del proceso de auditoría interna</b>		
Se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad en octubre de 2020, se auditaron todos los procesos identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de forma virtual y presencial, se llevó a cabo con auditores internos que cumplen con la competencia requerida por la organización, se verificó las acciones correctivas implementadas para las no conformidades reportadas por el equipo auditor, para llevar a cabo la auditoría interna se tuvo en cuenta las dorectrices establecidas en la norma ISO 19011:2015.		
<b>5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección</b>		
En noviembre de 2020 se llevó a cabo la revisión por la dirección con la participación de la alta dirección y los líderes de procesos, se tuvo en cuenta todos los elementos de entradas requeridos en la norma ISO 9001:2015, tambien se verificó las acciones tomadas y recursos asignados por la alta dirección para mejorar el desempeño del Sistema de Gestion de Calidad.		

<b>6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN</b>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

*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*



**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

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
	NA		
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
	NA		
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
	NA		

**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 <i>mantener</i> el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
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		

*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



Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
<b>Nombre del auditor líder: Mauricio Ramirez Pacheco</b>	Fecha	2020	01	11	

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	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE</b>		
Dirección del sitio :	Carrera 2A Oeste No. 7- 18, Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Liliana Hinstroza		
Cargo:	Profesional de Planeación	Correo electrónico	lhinstroza@infivalle.gov.co
Alcance:	Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.		
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015+ la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:	<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <b>X Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Modalidad:	<input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <b>X Auditoría totalmente remota</b>		
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si	<b>X No</b>	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	<b>X No</b>	

*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*

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 informarlas 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.

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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Mauricio Ramirez (MR)	Correo electrónico	<a href="mailto:hmramirez@icontec.net">hmramirez@icontec.net</a> +1 954 6306245
----------------	-----------------------	--------------------	--

*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



Auditor:	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)
2020-12-14	08:00h	08:30h	Reunión de apertura		Giovanny Ramírez Cabrera e integrantes del Comité de Gerencia <a href="mailto:gramirez@infivalle.gov.co">gramirez@infivalle.gov.co</a>
	08:30h	10:30h	Planeación y Gestión Institucional (Incluye Análisis de Contexto Estratégico – Cambios - Partes Interesadas – Revisión por la dirección) 4.1-4.2-4.3-4.4-5-6.1-6.2-6.3-9.3	MR	Giovanny Ramírez Cabrera <a href="mailto:gramirez@infivalle.gov.co">gramirez@infivalle.gov.co</a>  Liliana Hinestroza S. Cel. 3147924632 <a href="mailto:lhinestroza@infivalle.gov.co">lhinestroza@infivalle.gov.co</a>  Claudia Cecilia Herrera Cel. 3116176347 <a href="mailto:ccherrera@infivalle.gov.co">ccherrera@infivalle.gov.co</a>
	10:30h	12:30h	Comercial (Incluye Manejo de quejas y reclamos – Medición de	MR	Gilberto Rada Rodríguez

*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



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)
			la satisfacción de los clientes.) 8-9.1.2		Cel. 3155082424 <a href="mailto:grada@infivalle.gov.co">grada@infivalle.gov.co</a>  Claudia Lorena Murillo <a href="mailto:cmurillo@infivalle.gov.co">cmurillo@infivalle.gov.co</a> 316686369  Clara Inés Albornoz Cel. 3128614017 <a href="mailto:cialbornoz@infivalle.gov.co">cialbornoz@infivalle.gov.co</a>  Claudia C. Herrera – PQRS Cel. 3116176347 <a href="mailto:ccherrera@infivalle.gov.co">ccherrera@infivalle.gov.co</a>
	12:30h	13:30h	Almuerzo		
	13:30h	15:30h	Gestión Financiera 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Martha Isabel Ramírez Cel. 3235839849 <a href="mailto:mramirez@infivalle.gov.co">mramirez@infivalle.gov.co</a>  Oscar Hernán Rivera

*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



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)
					<p>Cel. 3148457071 <a href="mailto:orivera@infivalle.gov.co">orivera@infivalle.gov.co</a></p> <p>Ximena Madriñan Cel. 3148887404 <a href="mailto:ymadrinan@infivalle.gov.co">ymadrinan@infivalle.gov.co</a></p>
	15:30h	17:00h	Gestión Riesgos 6.1		<p>Claudia Jimena Alfonso Cel. 3108369406 <a href="mailto:cjalfonso@infivalle.gov.co">cjalfonso@infivalle.gov.co</a></p> <p>Juan Ricardo Ceballos Cel. 3182384182 <a href="mailto:jceballos@infivalle.gov.co">jceballos@infivalle.gov.co</a></p>
2020- 12-15	08:00	09:30h	Gestión de Talento Humano 7.1.2-7.1.6-7.2-7.3	MR	<p>Shirley Galeano Castro Cel. 3113003343 <a href="mailto:sgaleano@infivalle.gov.co">sgaleano@infivalle.gov.co</a></p> <p>Alejandra Cardona Cel. 3117487636 <a href="mailto:acardona@infivalle.gov.co">acardona@infivalle.gov.co</a></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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
					Ruby Dalila Sánchez Cel. 3213583637 <a href="mailto:rsanchez@infivalle.gov.co">rsanchez@infivalle.gov.co</a>
	09:30h	11:00h	Gestión de TIC 7.1.3		Freddy Alexander Guerrero Cel. 3148887402 <a href="mailto:fguerrero@infivalle.gov.co">fguerrero@infivalle.gov.co</a>
	11:00h	12:30h	Auditoría Interna de Calidad 9.2-10		Carlos Horacio Libreros Cel. 3128317637 <a href="mailto:chlibreros@infivalle.gov.co">chlibreros@infivalle.gov.co</a>
	12:30h	13:30h	Almuerzo		
	13:30h		Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades).		Liliana Hinstroza Sinisterra Cel. 3147924632 <a href="mailto:lhinstroza@infivalle.gov.co">lhinstroza@infivalle.gov.co</a>
		16:00h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería,		Claudia Cecilia Herrera Cel. 3116176347 <a href="mailto:ccherrera@infivalle.gov.co">ccherrera@infivalle.gov.co</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*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
			etc...en cualquier momento de la auditoría)		
			Preparación informe de auditoría		Auditor líder y equipo auditor
	16:00h	17:00h	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
<p><b>Los requisitos asociados a los numerales: 5.2-6.1-6.2-7.1.3-7.1.4-7.1.5.1-7.5-9.1.1-9.1.3-10 se verificarán en todas las entrevistas de auditoría 2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.</b></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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
--	--	--	-------------------------------------	-------------------	---

**Requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica:**

- Contar con conexión a internet como mínimo 5MBPS de cada parte conectada en computadores portátiles, fijos, equipos móviles como tabletas o celulares.
- Disponer de líneas telefónicas que permita el contacto permanente auditor-organización
- La herramienta de trabajo oficial para comunicarse en reuniones virtuales y llamadas para ICONTEC es Microsoft Teams, pero se considerará utilizar cualquier herramienta que la organización es necesario que por favor no la informe.
- La auditoría "remota" debe incluir transmisión en tiempo real, que asegure conexión visual en vivo (por ejemplo, capacidad de video en vivo), preferiblemente que pueda ser portátil en el sitio de auditoría, así como la capacidad de audio. Esto con el fin de asegurar que el auditor pueda observar los procedimientos relevantes y las instalaciones, y discutir las operaciones con el personal relevante

.Se puede enviar evidencia fotográfica al auditor durante la auditoría.

**NOTA 1:** Se debe tener acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado, de manera que se pueda tener evidencia de procedimientos, instrucciones, y el registro de las actividades realizadas para todos los procesos a auditar, en el momento que el auditor lo solicite.

**NOTA 2:** Se revisará la mayor cantidad posible de documentos objeto de la auditoría remota basados en el principio de muestreo, esto se puede hacer a través de compartir pantalla o enviando la información al auditor mediante correo electrónico, intercambio de archivos/carpetas compartidas, entre otros medios.

**NOTA 3:** La auditoría por medios remotos se realizará conservando la seguridad y confidencialidad de la información y la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría. Se recuerda que la auditoría a los procesos por medio remoto no puede ser grabada.

- Se envía adjunto el formato de REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE (ES-P-SG-02-F-003), agradecemos sea diligenciado con el nombre de las personas que participaran en estas reuniones y el correo electrónico. • Las firmas de asistencia a estas reuniones se ingresarán de manera Digital o el responsable del sistema de gestión puede firmar en representación de los demás asistentes.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-11-28
---	------------

*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 2**

No aplica.

**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
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 NA	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 y el requisito al que fue reportada. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Giovanny Ramirez Cabrera Gerente	Firma: 

*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? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	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? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	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: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		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? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.		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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría 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	

<b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA    Cuál? <u>MEET</u>
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> 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?	Celulares
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

### ANEXO 5

#### Declaración de aplicación (solo para ISO 28001) 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*