

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA – INFIVALLE.			
1.2. SITIO WEB: WWW.INFIVALLE.GOV.CO			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 2A Oeste No. 7-18 Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social N/A.	Dirección del sitio permanente N/A)	Localización (ciudad - país) N/A	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance N/A.
N/A	N/A	N/A	N/A
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
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.			
1.5. CÓDIGO IAF: 32 36			
1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:			
ISO 9001:2015 + Documentación del SGC + Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión.			
1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Liliana Hinstroza Sinisterra		
Cargo:	Representante de la gerencia		
Correo electrónico	lhinstroza@infivalle.gov.co		
1.8. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada) <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditoria especial (reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Actualización			

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



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"/>		
1.9. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2022-12-03	0.5
Auditoría remota	N/A	0
Auditoría en sitio	2022-12-14	2.0
1.10. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Coordinador	N/A	
Auditor Líder	LUIS EDUARDO MARTINEZ	
Auditor	ROLAN JAMILTON MORENO SAMANIEGO	
Experto Técnico	N/A	
Observador	N/A	
1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER658019	
Fecha de aprobación inicial	2018-12-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2024-12-18	

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 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.

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

3.3. 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.

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

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron, en qué fechas: N/A

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. 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.

Requisitos no aplicables Justificados.

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

3.10. ¿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 No

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

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 No

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 No

En caso afirmativo, cuáles: N/A

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

Si No

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

En caso afirmativo descríbalas, N/A

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si No N/A

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

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

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
		N/A
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

Si No NA

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 (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

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.

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

- El grado de participación de todo el personal en el ejercicio de auditoría externa, evidenciando la importancia que se da al SGC. (Alta gerencia, líderes y personal operativo)
- El mantenimiento de la calificación la calificación que ostenta como AAA (Riesgo largo plazo) otorgado por Value and Risk Rating S.A desde el 2019 y ratificado en marzo del 2022.
- La calificación de VrR1+ de riesgo corto plazo en el pago de sus obligaciones en términos de los plazos pactados (corto plazo) obtenida en el año 2020 y ratificada en marzo del 2022.
- El régimen especial de control y vigilancia obtenido por parte de la superintendencia financiera de Colombia (SFC) que la habilita para captar y colocar dinero en el mercado.
- Los resultados obtenidos en el indicador de índice de solvencia con un valor del 74.43% contra una meta del 9%.
- El Premio Internacional obtenido de ALIDE (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el de Desarrollo) 2022 en la categoría de Información, Asistencia Técnica y Responsabilidad Social con la Estrategia de Desarrollo Económico Local en el norte del Valle del Cauca, en reconocimiento a la innovación y buenas prácticas entre las instituciones financieras de desarrollo.
- El Premio Nacional de Alta Gerencia 2022 que recibió INFIVALLE en la categoría “Ecuación de la Equidad” temática de Emprendimiento, por la experiencia Rutas para la Paz, en reconocimiento a las experiencias exitosas de la administración pública colombiana.
- El resultado obtenido en el IGPR (Índice de Gestión de Proyectos de Regalías) con un resultado del 92.2% (Categoría alta) y evidenciando un mejoramiento con relación al 2021 (69.0%)
- El esquema implementado para la gestión del riesgo para los diferentes procesos (SARC, SARM, SARL, SARO, PCN Y SIPLAFT) permitiendo identificar riesgos oportunamente y reducir las sorpresas en la organización.
- La capacitación en ISO 27001 de 25 funcionarios (Auditores, 48 horas) en los meses de septiembre y octubre del 2022 permitiendo establecer grupo de trabajo para la implementación de la norma en el 2023.
- El trabajo que se viene realizando en la gestión del conocimiento basado en el modelo de MIPG, como son, actualización de manuales de funciones, Backups, buenas practicas que no están documentadas etc.

4.2 Oportunidades de mejora

- Ampliarla información de los recursos requeridos en los presupuesto para tecnología, información documentada y cultura organizacional que faciliten la asignación de recursos y prioridades establecidas.
- Incluir dentro del cronograma de gestión del conocimiento las fechas o semanas en las cuales se planean las tareas y poder medir el grado de cumplimiento de los mismos.
- Revisar manera de evaluación de los planes de capacitación que incluya la cobertura de las convocatorias y el cumplimiento de la asistencia de las personas invitadas.
- Evaluar manera de poder obtener la información de la calificación individual de cada cliente (encuesta de satisfacción) encuestado que permita establecer planes específicos a las necesidades de los clientes.
- Incluir en el formato ES-FR-006 de acciones correctivas un espacio para la corrección implementada cuando aplique, que permita diferenciar las acciones de corrección (solución puntual) y acción correctiva (evitar recurrencia).

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

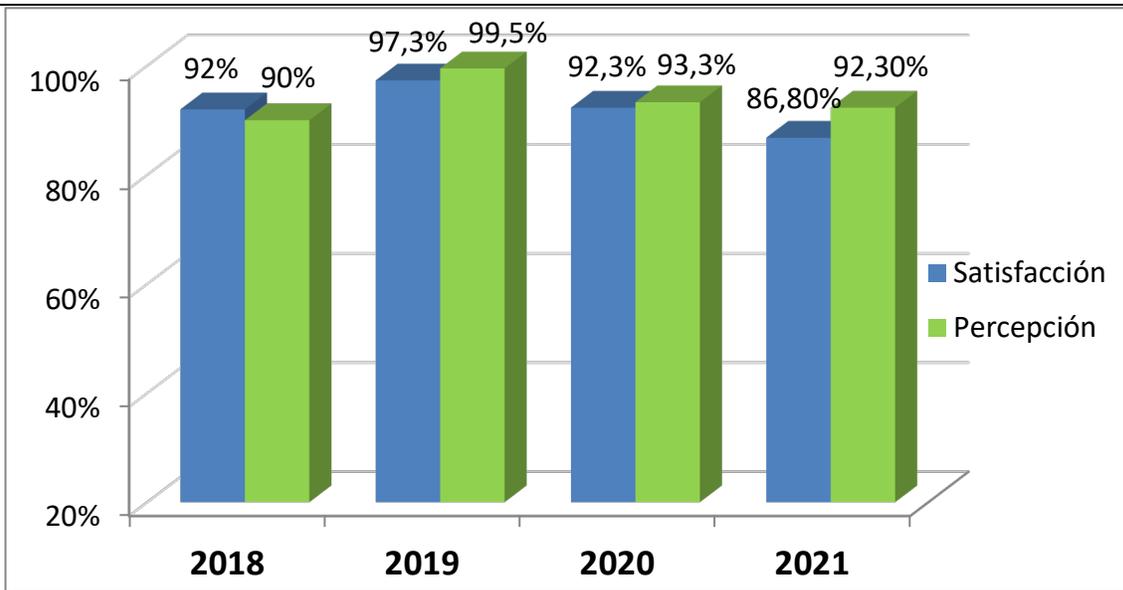
5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

QUEJAS Y RECLAMOS 2022

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Suministro de información de movimientos de abono en cuentas de terceros por solicitud de dispersión de clientes. (Cantidad 11)	Se atiende las solicitudes de retiro de los clientes, realizando giro a los terceros que ellos indican, pero no se comunica a los terceros que el recurso consignado por Infivalle obedece a una orden de un cliente	Se da respuesta inmediata a los terceros indicando qué cliente ordenó el giro a su favor.
Suministro de información de sobre pagos de obligaciones (Cantidad 11)	El cliente solicita que se le remita los soportes de pago o se aclare información sobre cuotas cobradas con cargo a su obligación	Se da respuesta inmediata al cliente por parte del área de cartera. Se colocó un GLPI para que se evalúe inconvenientes entre IAS y la remisión de los movimientos de los clientes desde el email reportes@infivalle.gov.co a través de los correos oficializados

ENCUESTA DE SATISFACCION:

Adjunto información de los resultados y tendencias de la encuesta de satisfacción del 2021 y la tendencia de los últimos años. Actualmente se encuentra en ejecución la encuesta del 2022. Se alcanza un nivel de satisfacción alto, sin embargo se continua trabajando en la disminución de tiempos de respuesta y reducción de documentos para transacciones.



5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001. N/A

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001. N/A

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: N/A

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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.

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

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

Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente 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

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 Si X 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.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	-	-
1ª de seguimiento del ciclo	1	8.2.3.1 d
2ª de seguimiento del ciclo	-	-
Renovación	-	-
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	-	-

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La organización cuenta con el procedimiento de auditoría interna # ES-PR-001 revisión 3, en el cual se definen las actividades y frecuencias de auditorías, la organización cuenta con 26 auditores internos con la competencia requerida (Icontec 01, 02 y 3/09/2021 en ISO 19011, 24 horas, 20 personas recibieron la capacitación), la auditoría interna de calidad se realizó del 31 Octubre al 11 de noviembre del 2022, informe entregado y socializado el 19 y 26 de noviembre del 2022, se identificaron 12 NC, 51 OM Y 25 fortalezas, Las NC se encuentran con planes de mejoramiento establecidos. Se revisa análisis y plan de acción de la NC identificada en talento humano

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Realizado en agosto 23 del 2022, se revisan todas las entradas requeridas en la norma (se revisa satisfacción del cliente y eficacia de los controles a los riesgos y oportunidades), se revisa información del 2021 y lo corrido del 2022, se incluyen las salidas requeridas por la norma, se incluye relación con la mejora continua. Se revisa acta # 06 con temas revisados y firma de las personas participantes.

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

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

- 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
- Se usa en pagina web, pendones y material publicitaria (agendas)
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?
- 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 REVISADA

¿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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N/A

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
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
N/A	N/A	N/A	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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar anticipadamente 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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: LUIS EDUARDO MARTINEZ	Fecha	2023	01	12

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	N/A
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	N/A
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	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 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2022-12-29.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2022-12-30.

SAC 1

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001: 2015	Requisito(s): 8.2.3.1 d
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La entidad no asegura la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se desarrollan, asociados a:</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios</p>		
<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En revisión aleatoria a las carpetas con información laboral del trabajador identificado con cédula de ciudadanía N° 16.655.885 registrada en la carpeta de serie 520.15.03, se encontró información confidencial (Historia Clínica ocupacional) lo cual va en contravía de lo establecido en el parágrafo del art 16 de la resolución 2346 de 2007 donde se especifica que <i>en ningún caso el trabajador podrá tener acceso a la historia clínica ocupacional.</i> 		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar los expedientes de hojas de vida trasladados al archivo central desde la vigencia 2007 a la fecha y excluir todo lo relacionado con la historia médica de los funcionarios.	Memoria Técnica Expediente Depurado	28-02-2023
Remitir la historia médica de cada funcionario al área de talento humano en sobre cerrado debidamente marcado con nombre y apellido.	Comunicación Interna	28-02-2023

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



Descripción de la (s) causas (s)		
Falta de aplicación de la norma.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Validar en la información del funcionario en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES (Entidades Administradoras De Planes De Beneficio: (EAPB) y remitir los documentos que pertenecen a su historia clínica.	Reporte de Validación y Remisión de Historia Clínica Ocupacional	30-04-2023
Elaborar y Gestionar la normalización de un procedimiento de evaluaciones medicas ocupacionales	Procedimiento Normalizado	30-04-2023
Gestionar con el área de área de Talento Humano la inclusión en el plan de capacitaciones de la vigencia capacitación sobre la normatividad aplicable a la protección de datos personales	Registro de solicitud Asistencia a Capacitación	30-04-2023

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades* en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

ANEXO 2

No aplica.

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 3 PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA – INFIVALLE.		
Dirección del sitio:	Carrera 2A Oeste No. 7-18 Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Liliana Hinestroza Sinisterra		
Cargo:	Profesional Especializada de Planeación	Correo electrónico	planeacion@infivalle.gov.co
Alcance de la certificación: Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.			
Alcance de la auditoría: 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 + DOCUMENTACION DEL SGC + REGLAMENTO DE LA CERTIFICACION DE SG.		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u 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 / Migración			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> 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.			

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



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 DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	LUIS EDUARDO MARTINEZ (LEM)	Correo electrónico	lemartinez@icontec.net
Auditor:	ROLAN JAMILTON MORENO (RJM)	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	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

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)
2022-11-28	08:00	08:30	Reunión de apertura	LEM/RJM	Gerente Responsables de Proceso Líder de Calidad
2022-11-28	08:30	10:30	Planeación y Gestión Institucional , incluye Análisis de Contexto Estratégico – Cambios - Partes Interesadas – Revisión por la dirección, mejora) 4.2, 4.3, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 9.1, 9.3, 10.	LEM	Gerente – Giovanni Ramírez Cabrera Profesional Especializada de Planeación – Liliana Hinestroza Sinisterra Jefe de Control Interno – Carlos Horacio Libreros Salamanca Asesora de Riesgos – Claudia Jimena Alfonso Chávez Profesional Especializada – Claudia Cecilia Herrera Gálvez
2022-11-28	10:30	12:00	Gestión Comercial (Incluye Manejo de quejas y reclamos – Medición de la satisfacción de los clientes.) 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.4, 9.1.2, 10.3.	LEM	Subgerente Comercial – Gilberto Rada Rodríguez Profesional Especializada Clara Inés Albornoz Profesional Especializada –

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)
					Claudia Cecilia Herrera Gálvez
2022-11- 28	08:30	10:00	Gestión Financiera 8.1, 8.2.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 10.3.	RJM	Subgerente Financiero (E) Shirley Galeano Castro Profesional Especializada Ximena Madriñán Profesional Universitario José Alejandro García Profesional PS Oscar Hernán Rivera
2022-11- 28	10:00	12:00	Gestión del Riesgo 4.2, 6.1.1, 6.1.2, 9.1.3, 10.3	RJM	Asesora de Riesgos – Claudia Jimena Alfonso Chávez Profesional Especializada Juan Ricardo Ceballos
	12:00	13:00	RECESO		
2022-11- 28	13:00	14:30	Gestión Talento humano 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.3	LEM	Subgerente Administrativa – Shirley Galeano Castro

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)
					Profesional PS Diana Carolina Morales Secretaria TH Diana Valdés Home Red de Salud del Norte
2022-11-28	14:30	16:00	Evaluación y seguimiento (Incluye Auditoría Interna de Calidad) 9.1.3, 9.2, 10, 10.2. Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Si aplica) Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación	LEM	Jefe de Control Interno – Carlos Horacio Libreros Salamanca Profesional Especializada de Planeación – Liliana Hinestroza Sinisterra Líder de Calidad – Ruby Dalila Sánchez Posada. Profesional Especializada de Comunicaciones – Claudia Cecilia Herrera Gálvez
2022-11-28	13:00	14:30	Gestión de proyectos 6.1, 8.1, 8.5.1, 8.5.4, 8.5.6, 8.6, 9.1, 9.1.3, 10.3.	RJM	Subgerente de Proyectos - Claudia Lorena Murillo Vélez Profesional PS

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)
					Mabel Saavedra Tascón
2022-11- 28	14:30	16:00	Gestión documental (Documentos externos) 7.5.2, 7.5.3, 8.5.4, 9.1.3, 10.3.	RJM	Secretaria General - Sandra Patricia Ospina Valencia Técnico Administrativo - Oscar Javier Arce Bonilla Auxiliar Administrativo - Geovanna Gómez Zúñiga
2022-11- 28	16:00	16:30	Preparación informe de auditoría - Balance	LEM/RJM	Auditor líder y equipo auditor
2022-11- 28	16:30	17:00	Reunión de cierre	LEM/RJM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Se auditarán los siguientes requisitos en todos los procesos: 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades 7.5 Información documentada-9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación-Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejora-Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua.					
Favor suministrar el transporte del equipo auditor para el traslado a los sitios requeridos.					
Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación.					

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)
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	03-12-2022/13-12-2022 rev.1
---	-----------------------------

ANEXO 4

RESULTADOS 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

icontec

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (0) 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: 29/12/2022	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: N/A	
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 ____ N/A ____ y el requisito al que fue reportada ____ N/A _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Giovanny Ramírez Cabrera Gerencia Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – INFIVALLE.	Firma:

ANEXO 5

N/A

ANEXO 6

N/A

ANEXO 7

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

ANEXO 8 - VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON LA PARTICIPACIÓN DEL EXPERTO TÉCNICO REMOTO

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