

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		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Carrera 2 A OESTE No. 7-18, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.		
No aplicabilidad		
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. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015.		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Giovanni Ramirez	
Cargo:	Gerente	
Correo electrónico	ccherrera@infivalle.gov.co - infivalle@infivalle.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<p style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input 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) </p>		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-03	0,5
Auditoría en sitio	2018-11-07 y 08	3,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Mauricio Ramirez Pacheco	
Auditor	Jaime Valencia	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE 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



1. INFORMACIÓN GENERAL	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER438889
Fecha de aprobación inicial	2015-12-18
Fecha de próximo vencimiento:	2018-12-17

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
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.

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. 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.
- 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 Es una auditoría de otorgamiento porque se venció el certificado por no hacer la transición a la norma ISO 9001:2015 antes del 14 de septiembre de 2018.
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: NA
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

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.

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

8.4.1 b y c

El Instituto no cuenta con procesos de origen externo.

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones.

El Instituto no requiere utilizar equipos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas. 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 infraestructura utilizada.

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. ¿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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

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 NA

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

Cambio de Gerente General, personal directivo y administrativo.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

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

Si No

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

¿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 .

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

3.17. ¿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

3.18. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Es una auditoría de otorgamiento porque se venció el certificado por no hacer la transición a la norma ISO 9001:2015 antes del 14 de septiembre de 2018.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

La capacitación dada al equipo auditor interno de calidad 21 funcionarios, para fortalecer la competencia en la norma SIO 9001:2015 y habilidades de auditor.

La adquisición del software para administrar el sistema de gestión de calidad, mejorando la confiabilidad, oportunidad y funcionalidad para la recopilación de la información y análisis de datos para la toma de decisiones y asignación de recursos.

La actitud de los auditados durante el ejercicio de auditoria porque facilita el desarrollo de la misma y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El Concurso Visa 2018 alistamiento auditoría, para aprender e interpretar la norma ISO 9001:2015 y concientizar al personal sobre la importancia de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos de calidad.

La organización de la información porque facilita su identificación y trazabilidad (Gestión Legalidad , Contratación)

Las inversiones llevadas a cabo en desarrollo de software para apoyar el funcionamiento de los procesos y el logro de sus objetivos.

El uso de la caracterización en las actividades diarias de la Gestión de Bienes y Servicios porque fortalece la toma de conciencia.

Las actividades llevadas a cabo para sensibilizar y concientizar al personal con los temas de calidad, se ve reflejada en el compromiso y participación del personal con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

La gestión llevada a cabo para disminuir los tiempos para estudio de crédito pasando de 13 días en el 2017 a 7 días en el 2018.

El informe de gestión de riesgos que se genera diariamente, le ha permitido tomar decisiones oportunas para mejorar la colocación de créditos.

4.2 Oportunidades de mejora

Mejorar las conclusiones y la propuesta de mejora por parte de los líderes de procesos en la revisión por la dirección.

Fortalecer el análisis de contexto de la competencia para identificar las ventajas competitivas y comparativas que tiene el instituto en el mercado.

Continuar trabajando en fortalecer el análisis de contexto externo del instituto, apoyado en información y datos primarios y secundarios, que les facilite la identificación de las amenazas y oportunidades del negocio.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Considerar la Integración de los análisis de contexto externos que se llevan a cabo en los procesos financiero, planeación y riesgos.

Profundizar la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para fortalecer la identificación de riesgos para su mitigación.

Fortalecer el registro de las conclusiones y las acciones que se toman por la gerencia durante la revisión por la dirección para hacer seguimiento y control al cumplimiento de las mismas.

Continuar trabajando en la oportunidad del reporte de los eventos y riesgos que se presentan en los procesos.

La identificación de los conocimientos claves para la sostenibilidad del instituto y la planificación de las estrategias para transferirlos en caso que se requiera mitigar el riesgo de fuga o pérdida de conocimiento.

La identificación de las necesidades y expectativas desde la perspectiva de la parte interesada para garantizar su cumplimiento y la mitigación de los riesgos asociados.

La alineación entre el objetivo del proceso, el alcance y los indicadores de gestión para garantizar su cumplimiento

La alineación de las partes interesadas, los mecanismos de comunicación y los riesgos asociados para garantizar el cumplimiento de los requisitos

La Relación entre las causas del problema y las acciones tomadas para garantizar que atacan la causa raizal.

El control de los cambios de la información documentada (Formatos) para garantizar su actualización durante la migración a DARUMA.

La aplicación de mecanismos de revisión de los registros requeridos en contratación para garantizar que la información está completa y disponible.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

El instituto argumenta que no se han presentado quejas en el 2018.

En el 2017 se registraron 4 quejas.

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

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
4	Tiempo de respuesta Error en proyección de cuotas	Para fortalecer el registro de las quejas y reclamos, han realizado promoción y sensibilización a través de reuniones con los clientes en 3 zonas de influencia, así: Julio 11- 2017 (Cartago): Clientes zona Norte Agosto 16- 2017 (Buga): Clientes zona centro Septiembre 12 – 2017 (Cali): Clientes zona sur.

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 como 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 NA

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
Otorgamiento 2018	3	7.1.6 - 9.2.1 - 10.2.1 b) 2).
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	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.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION			
Auditorias (Extraordinaria, ampliación)	especiales reactivación,	NA	NA
<p>¿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"/> NA <input type="checkbox"/>.</p>			
5.3 Análisis del proceso de auditoría interna			
<p>Se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad en el primer semestre de 2018, se auditó los procesos misionales y no se auditó los procesos de apoyo, gerencial y de evaluación, bajo los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, se llevó a cabo con auditores internos que cumplen con la competencia requerida por la organización. Se verificó la documentación de acciones correctivas por parte de los líderes de procesos por los hallazgos de auditoría interna de calidad. El Instituto cuenta con un procedimiento para planificar y ejecutar auditoría interna de calidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011.</p> <p>Se reporta una no conformidad menor</p>			
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección			
<p>El 30 de octubre de 2018, se llevó a cabo la revisión por la dirección, con la participación de los líderes de procesos y la gerencia, el periodo evaluado fue de enero a septiembre de 2018, se tuvo en cuenta todos los elementos de entrada requeridos en la norma ISO 9001:2015, también se evidenció las decisiones y recursos asignados por la alta dirección para mejorar el desempeño de los procesos.</p>			

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION
<p>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"/> NA <input type="checkbox"/>.</p>
<p>6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>.</p>
<p>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"/>.</p>
<p>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"/>.</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.

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria 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
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
NA			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
NA			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
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



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
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				
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: <i>Mauricio Ramirez Pacheco</i>		Fecha	2018	12 14

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)	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.	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



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE		
Dirección del sitio :	Carrera 2 A OESTE No. 7-18, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Claudia Herrera		
Cargo:	Profesional Especializado	Correo electrónico	ccherrera@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 checked="" type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
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			

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



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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Mauricio Ramirez (MR)	Correo electrónico	hramirez@icontec.org 321-6391652
Auditor:	Jaime Valencia (JM)	Auditor	NA
Experto técnico:	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



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)
2018-11-07	08:00h	08:30h	Reunión de apertura	MR	Gerente: Giovanni Ramírez y Directivos
	08:30h	10:30h	Planeación y gestión Institucional (Incluye Análisis de Contexto Estratégico – Partes Interesadas – Oportunidades -Revisión por la dirección) 4.1-4.2-4.3-4.4-5-6.1-6.2-6.3-9.3		Gerente: Giovanni Ramírez Profesional: Claudia Herrera
	10:30h	12:00h	Evaluación y Seguimiento (Incluye Auditoría Interna de Calidad) 9.2		Asesor Control Interno: Carlos Horacio Libreros
	08:30h	10:30h	Gestión Comercial 6.1-8.2	JV	Subgerente Comercial (E.): Clara Inés Albornoz
	10:30h	12:00h	Manejo de quejas y reclamos – Medición satisfacción cliente - Participación ciudadana - Información y Comunicación 6.1-7.4-8.2.1-9.1.2		Profesional: Claudia Herrera
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	17:00h	Gestión Financiera 6.1-8.1-8.2-8.4-8.5-8.6-8.7	MR	Subgerente Financiero: Leonardo Ángel Profesional: Ximena Madrriñán
	13:00h	14:30h	Gestión de Legalidad 8.2.2 – 6.3	JV	Asesora Jurídica: Sandra Ospina
	14:30h	16:00h	Gestión de TIC 7.1.3		Subgerente Administrativa: Shirley Galeano Profesional: Fredy Guerrero
	16:00h	17:00h	Gestión Documental 7.5		Secretaría General: Claudia Luna Técnica: Geovanna Gómez
2018-11-08	08:00h	10:00h	Gestión de Bienes y Servicios 8.4	JV	Subgerente Administrativa: Shirley Galeano Secretaría General: Claudia Luna
			Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen		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)
			parte del alcance de certificación		
	10:00h	11:00h	Gestión de Recursos Financieros 7.1		Subgerente Financiero: Leonardo Ángel Profesionales: Gustavo Mayor y Mónica Sánchez
	11:00h	12:00h	Balance de la auditoría		
	08:00h	10:00h	Gestión de riesgo 6.1		Asesora Riesgos (C.): Claudia Alfonso
	10:00h	12:00h	Gestión Talento Humano 7.1.4-7.1.6-7.2-7.3	MR	Subgerente Administrativa: Shirley Galeano Profesional: Adriana López
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	16:00h	Preparación informe de auditoría	MR	Auditor líder y equipo auditor
	16:00h	17:00h	Reunión de cierre	MR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
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.					
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:	2018-11-03
---	------------

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 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-12-29 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-12-11.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.2.1
Descripción de la no conformidad: El instituto no ha llevado a cabo auditoria interna de calidad para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.		
Evidencia: Aunque se llevó a cabo un ciclo de auditoría interna de gestión en el primer semestre del 2018, se auditó los procesos misionales con los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, no se auditó los procesos de apoyo, estratégicos y de evaluación.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el Programa Anual de Auditoria para la vigencia 2019 Auditoria de Calidad al 100% de Procesos conforme a la norma ISO 9001:2015	Programa Anual de Auditoria aprobado que incluya Auditoria de Calidad a todos los procesos.	Enero 30 de 2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en el alcance, criterios y ejecución de auditorías integrales (Gestión y Calidad) realizadas a los procesos de la entidad. • Exceso de confianza en la gestión de calidad con que trabaja InfiValle como entidad estatal, que conllevo a determinar que no se requería realizar auditoria de calidad a los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación. 		

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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar auditoria interna de Calidad a todos los procesos (Misionales, Estratégicos, de apoyo y de Evaluación) acorde con el Programa Anual de Auditoria aprobado, que permita identificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos propios de la organización y los de Norma ISO 9001:2015.	Informe de Auditoria Interna de Calidad.	Junio 30 de 2019.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.6
Descripción de la no conformidad: Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes la organización no ha considerado los conocimientos actuales, tampoco ha determinado como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		
Evidencia: No se ha identificado las necesidades de conocimiento al personal que ingresó a la organización en septiembre de 2018. En los siguientes temas: Administración pública Contratación pública Planeación estratégica Jurisprudencia Control interno disciplinario Derecho financiero		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar que conocimiento requieren los funcionarios que ingresaron a la planta durante la vigencia 2018 y realizar la evaluación respecto al perfil establecido en el Manual de Funciones del Instituto y programar las acciones para cubrir las necesidades de re inducción, formación o capacitación.	Pruebas psicotécnicas Registro de re inducción, formación o capacitación	Enero 31 de 2019.
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). Ausencia de mecanismos eficaces que ayuden a respaldar el desarrollo profesional de los cargos, retener y transferir el conocimiento de los servidores vinculados a InfiValle y mitigar la fuga de capital intelectual.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

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



Identificar el conocimiento crítico del Instituto, es decir el más importante para mantener los resultados del negocio.	Diagnóstico sobre conocimientos de la organización	Abril 30 de 2019.		
Identificar los servidores que poseen dicho conocimiento.				
Identificar los servidores que el Instituto considere que deben adquirir dicho conocimiento.				
Normalizar un procedimiento de respaldo del conocimiento, que asegure que cuando se presenten situaciones administrativas de ausentismo con el personal, quien sea su sucesor cuente con plenas garantías para dar continuidad a los procesos sin mayor traumatismo.	Procedimiento de respaldo del conocimiento normalizado	Junio 30 de 2019		
Generar espacios apropiados para la documentación del conocimiento expresado por el mismo servidor que posee el conocimiento determinado como crítico.	Registro Documentado	Octubre 30 de 2019		
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>10.2.1 b) 2).</td> </tr> </table>	Requisito(s):	10.2.1 b) 2).
Requisito(s):				
10.2.1 b) 2).				
Descripción de la no conformidad: Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización no: b) Evaluó la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad				
Evidencia: En la presentación de los resultados de no conformes, se identifican un total de 24 entre los procesos de jurídica, proyectos y crédito, siendo el motivo principal: Documentación incompleta y no se evidencia aplicación del procedimiento SIG-PG-P6 v4 Acciones correctivas Acciones correctivas, preventivas y de mejora (Entrada: Productos y/o servicio no conforme).				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Documentar conforme el procedimiento SIG-PG-P6 v4 las causas y acciones correctivas tomadas en el primer semestre de la vigencia 2018 frente a los 24 no conformes evidenciados en el ejercicio de identificación y control de las salidas no conformes.	Registro de Acciones Correctivas	Diciembre 31 de 2018		

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) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Inobservancia del procedimiento SIG-PG-P6 v4 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” y omisión en el registro del formato frente al análisis de causas y acciones correctivas que se implementaron por el Instituto para la identificación y control de salidas no conformes cuyo registro se realizó en actas e informes que no están establecidos por el procedimiento.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Normalizar la actualización del procedimiento SIG-PG-P6 v4 el cual elimina el concepto de acción preventiva conforme la ISO 9001:2015.	Procedimiento de Acciones Correctivas Actualizado	Diciembre 31 de 2019
Divulgar y socializar el procedimiento actualizado.	Registro de Jornada de inducción.	Febrero 28 de 2019
Vincular a los planes de acción 2019 una meta producto asociada con la aplicación del procedimiento de acciones correctivas con el fin de asegurar su apropiación en los procesos.	Planes de Acción 2019	Febrero 28 de 2019

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.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: menores	(0) Mayores (3)
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección / acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2018/12/13	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre del Representante de la Organización:	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.