



INFORME DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG 2025

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 2025

GIOVANNY RAMIREZ CABRERA
Gerente

LUIS ENRIQUE GARZÓN TAQUEZ
Secretario General

GILBERTO RADA RODRIGUEZ
Subgerente Comercial

HOLMER JOSÉ REYES SOTELO
Subgerente Financiero

CLAUDIA LORENA MURILLO VÉLEZ
Subgerente de Proyectos

INGRID YALILE BOLIVAR JIMENEZ
Subgerente Administrativo

DAVID ORLANDO MINA VELÁSQUEZ
Asesor Jurídico

OSCAR HERNÁN RIVERA CALDERÓN
Asesor Oficina de Riesgos

CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA
Asesor Oficina de Control Interno

CLAUDIA CECILIA HERRERA GALVEZ
Profesional Especializada

EQUIPO DE PLANEACIÓN

LILIANA HINESTROZA SINISTERRA
Profesional Especializada de Planeación

SUGEY STELLA NEIRA LOPEZ
DAVID FERNANDO LEMA OSORIO
Profesional por Prestación de Servicios

PRESENTACIÓN

En la vigencia 2025, InfiValle avanzó en la ejecución del Plan Estratégico Institucional – PEI, avanzando en el propósito de ser reconocido como **“El Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano”**. Durante este periodo, la gestión operativa se desarrolló bajo los lineamientos establecidos en el Plan Único Institucional - PUI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, logrando una alta eficacia institucional reflejada en la medición del desempeño.

La integración de los Sistemas de Gestión permitió al Instituto optimizar su capacidad operativa y responder a un entorno dinámico y competitivo. En el frente comercial y de proyectos, se fortaleció la expansión hacia la Región Pacífico con la realización de 166 visitas técnicas y comerciales en los departamentos del Valle, Cauca, Nariño y Chocó, apoyadas por el robustecimiento de herramientas tecnológicas como la fábrica de créditos y la plataforma InfiBanca, las cuales permitieron mejorar la eficiencia y la calidad en el servicio al cliente.

Al cierre de la vigencia 2025, la entidad demostró su solidez financiera y eficiencia administrativa. Asimismo, la alta dirección reafirmó su compromiso con la mejora continua, el control interno y la gestión de riesgos, asegurando la continuidad de la operación y el cumplimiento de las metas trazadas, garantizando así la confianza de las partes interesadas y el fortalecimiento de la imagen institucional como banca pública de desarrollo.

Durante este año se alcanzó la obtención de las certificaciones internacionales bajo las normas NTC ISO/IEC 27001:2022 -Seguridad de la Información y NTC ISO 22301:2019 - Continuidad del Negocio. Este logro, se materializa tras un riguroso compromiso interno y fortalecimiento tecnológico, lo que reafirma la capacidad del Instituto para proteger sus activos críticos y garantizar la resiliencia operativa ante cualquier incidente. Estas nuevas certificaciones, complementarias a la madurez demostrada en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, posicionan a InfiValle como una entidad vanguardista, capaz de enfrentar los desafíos de un entorno digital complejo y proteger la confianza de los clientes y partes interesadas

A continuación, se presentan las acciones realizadas para el mantenimiento e implementación de los Sistemas Integrados de Gestión - SIG.

GIOVANNY RAMÍREZ CABRERA
Gerente

CONTENIDO

PRESENTACIÓN..... 3

1. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 5

2. DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 6

 2.1 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG..... 6

 2.1.1 Resultado Medición de Desempeño Institucional -MDI..... 6

 2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC 9

 2.2.1 Resultados del sistema frente a la política y objetivos de calidad 10

 2.2.2 Información Documentada..... 11

 2.2.2.1 Producción documental 11

 2.2.2.2 Avances en gestión documental 11

 2.3 SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL
NEGOCIO- SGSICI 14

 2.3.1 Avances en la implementación..... 14

 2.3.1.1 Resultados del sistema frente a la política y objetivos de calidad 14

 2.3.1.2 Semana de la Seguridad de la Información..... 16

3. SEGUIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 19

 3.1 AUDITORIA INTERNA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 19

 3.2 AUDITORIA SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 22

 3.3 AUDITORIA INTERNA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO 23

 3.4 AUDITORIA DE OTORGAMIENTO SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO..... 23

4. CONCLUSIONES 26



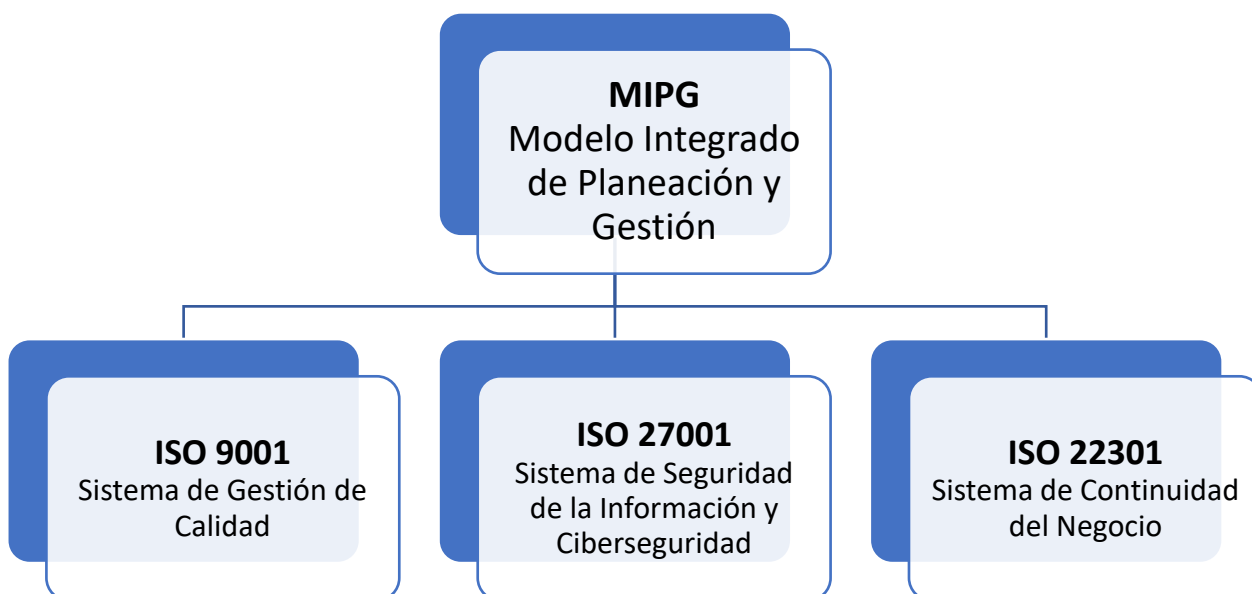
1. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

InfiValle ha avanzado en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, basado en normas internacionales; desde el año 2014 a la fecha ha presentado avances significativos en el mejoramiento su desempeño, garantizando la calidad y seguridad de sus productos y servicios y facilitando su interacción con el mercado en el sistema financiero.

Con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y entendiendo que es el marco de referencia para la gestión pública en Colombia, las certificaciones deben adaptarse a este modelo.

InfiValle tiene los siguientes Sistemas de Gestión Implementados.

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Sistema de Gestión de Calidad - Certificado
- Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad - Certificado
- Sistema de Continuidad del Negocio - Certificado



Fuente: Elaboración propia- Planeación y Gestión Institucional

2. DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015, consolidado junto con la obtención de las certificaciones en los Sistemas de Seguridad de la Información - NTC ISO/IEC 27001:2022 y de Continuidad del Negocio -NTC ISO 22301:2019, representan hitos estratégicos de alto impacto para INFIVALLE, en total alineación con los objetivos del Plan Estratégico Institucional. La estrategia implementada, fue determinante para fortalecer la arquitectura del Sistema Integrado de Gestión (SIG), dotando a la entidad de una estructura técnica más robusta y flexible. Este esfuerzo conjunto no solo ha garantizado la mejora continua de los procesos, sino que ha elevado significativamente la resiliencia operativa del Instituto, asegurando una capacidad de respuesta óptima ante los riesgos del entorno digital y consolidando la confianza y transparencia frente a los clientes y partes interesadas.

2.1 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

Con el objetivo de incrementar el Índice de Desempeño Institucional (IDI) y avanzar en la implementación del modelo, se estableció una estrategia que trasciende el cumplimiento normativo. Esta estrategia no solo abarcó el diligenciamiento sistemático de autodiagnósticos y el reporte riguroso de avances a través del FURAG ante la Función Pública, sino que incorporó la identificación, adopción y réplica de las mejores prácticas de gestión pública, la formulación de planes de acción, fundamentada tanto en las recomendaciones de la Función Pública como en la transferencia de estos modelos de gestión exitosos, permitiendo optimizar la operatividad del instituto, cerrar brechas de desempeño y escalar posiciones en el ranking de medición, garantizando así una gestión alineada con estándares de calidad.

2.1.1 Resultado Medición de Desempeño Institucional -MDI

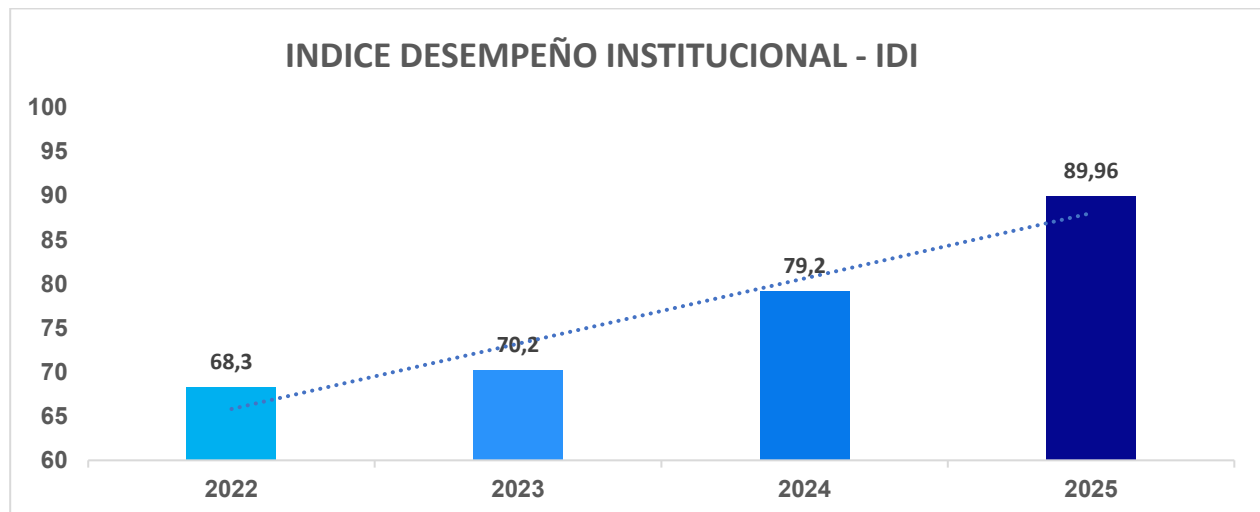
Departamento Administrativo de la Función Pública realizó la medición del desempeño institucional correspondiente a la vigencia 2025; utilizando la herramienta en línea denominada Formulario Único de Reporte de avances de la Gestión – FURAG. El resultado muestra un incremento de 10.76 en el índice de desempeño institucional; al pasar de 79.20 en la vigencia 2024 a 89.96 en la vigencia 2025, lo anterior como resultado de la implementación de las siguientes estrategias:

1. **Enfoque Estratégico:** Compromiso y liderazgo activo de la Alta Dirección al asignar recursos y definir estrategias claves para el cumplimiento de las metas,

al cambiar la percepción de "llenar formularios" (FURAG/autodiagnósticos) a una actividad de "optimización de la gestión".

2. **Planes de Implementación Efectivo:** Formulación y estructuración rigurosa de acciones focalizadas para el mejoramiento de cada política de gestión
3. **Seguimiento Continuo:** Monitoreo periódico y evaluación de evidencias antes de los reportes oficiales ante Función Pública

A continuación, se presentan los resultados de la medición de la vigencia 2025:



COMPARATIVO INDICE DIMENSIONES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

DIMENSIONES	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación 2022-2025
D1: Talento Humano	46,6	70,3	74,2	84,8	10,6	38,2
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	81,6	83,3	90,7	94,4	3,7	12,8
D3: Gestión con Valores para El Resultado	59,4	62,8	76,5	88,1	11,6	28,7
D4: Evaluación de Resultados	51,3	57,4	69,9	80,3	10,4	29,0
D5: Información y Comunicación	69,2	70,8	76,2	87,6	11,4	18,4
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	33,6	27,7	72,5	83,0	10,5	49,4
D7: Control Interno	75,5	79,4	89,1	95,2	6,1	19,7

Fuente: Elaboración propia con Resultados FURAG

Durante la vigencia 2025 se implementaron acciones, que contribuyeron de manera significativa en el mejoramiento en las políticas de gestión, como se presenta en la siguiente tabla.

DIMENSION	POLITICAS MIPG	2022	2023	2024	2025	VARIACION 2024-2025	VARIACION 2022-2025
D1: Talento Humano	PLO1 Gestión Estratégica del Talento Humano	65,5	84,7	79,31	79,2	-0,11	13,7
	PLO2 Integridad	37,7	60,9	70,1	90	19,9	52,3
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	POL 03 Planeación Institucional	78,5	80,9	89,21	94,6	5,39	16,1
	POL05 Compras y contratación pública	93,4	97,1	93,94	93,8	-0,14	0,4
D3: Gestión con Valores para El Resultado	POL06 Fortalecimiento Organización y Simplificación de Procesos	95	84,8	86,87	90,2	3,33	-4,8
	POL07 Gobierno Digital	53,7	66	79,25	87,5	8,25	33,8
	POL08 Seguridad Digital	70,2	55,3	83,33	95,2	11,87	25
	POL11 Servicio Al ciudadano	53,2	51,4	77,78	90,9	13,12	37,7
	POL13 Participación Ciudadana en la Gestión Publica	61,4	56,1	71,32	87,6	16,28	26,2
D4: Evaluación de Resultados	POL14 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	51,3	57,4	69,9	80,3	10,4	29
D5: Información y Comunicación	POL15 Transparencia y Acceso a la Información y lucha Contra la Corrupción	66,9	81,1	84,47	89,3	4,83	22,4
	POL16 Gestión Documental	79,9	64,6	61,8	86,7	24,9	6,8
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	POL18 Gestión del Conocimiento	33,6	27,7	72,45	83	10,55	49,4
D7: Control Interno	POL19 Control Interno	75,5	79,4	89,1	95,2	6,1	19,7
INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL - IDI		68,3	70,2	79,2	89,96	10,76	21,7

Fuente: Elaboración propia con Resultados FURAG 2025

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

En el marco de la consolidación de InfiValle como el "Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano", el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), certificado bajo la norma técnica internacional ISO 9001:2015, se constituye como una herramienta fundamental para operativizar la estrategia institucional y garantizar la excelencia en los servicios del Instituto.

Durante la vigencia 2025, la gestión de la calidad continuó orientada bajo la premisa de la articulación armoniosa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), sirviendo como un motor operativo directo para la Dimensión 3: Gestión con Valores para el Resultado, específicamente en lo relacionado con las políticas de Fortalecimiento Institucional, Simplificación de Procesos y Servicio al Ciudadano. Tras haber mantenido la certificación otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) al cierre del ciclo anterior, el enfoque del año 2025 se centró en la maduración, apropiación y sostenibilidad de la cultura de calidad en cada uno de los procesos de la entidad

Para garantizar los niveles de excelencia exigidos y fortalecer nuestra cultura de mejora continua, InfiValle mantiene un enfoque sistemático y medible. Con el fin de ratificar nuestro compromiso con la calidad, se ha establecido la siguiente política:"

"En InfiValle estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, brindando atención oportuna y adecuada a sus requerimientos, con servicios financieros y de gestión de proyectos de calidad, y talento humano competente que trabaja en la mejora continua del Sistema de Gestión y el cumplimiento de las normas que regulan el Instituto"

"Para garantizar la efectividad de nuestra política de calidad y asegurar su trazabilidad dentro de la gestión institucional, ésta se operacionaliza mediante los siguientes objetivos, los cuales transforman nuestros principios en resultados medibles y verificables:

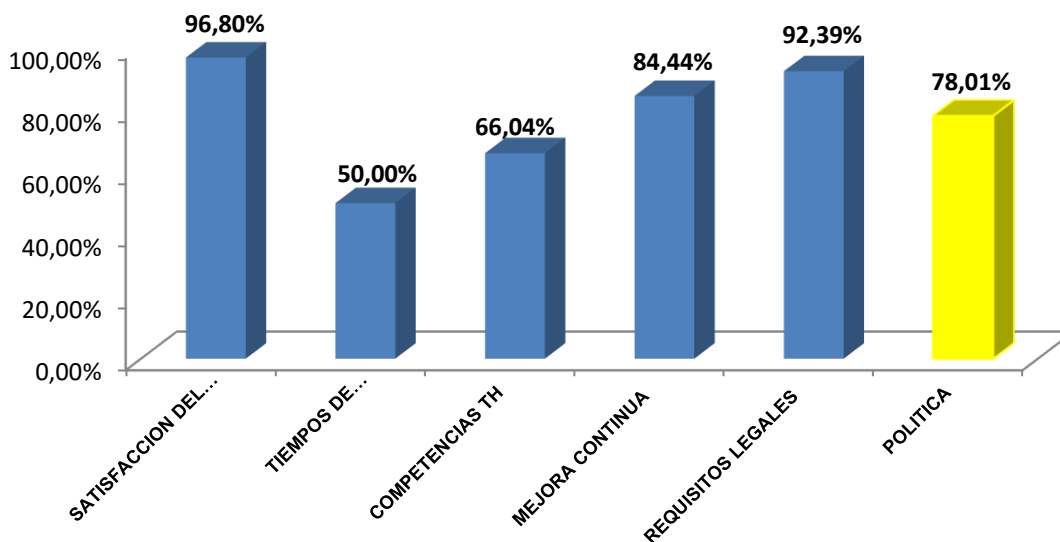
1. Mejorar la satisfacción de los clientes y partes interesadas
2. Disminuir los tiempos de respuesta a clientes y partes interesadas
3. Mejorar las competencias del talento humano y transferir conocimiento
4. Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema
5. Cumplir con los requisitos legales y reglamentario

2.2.1 Resultados del sistema frente a la política y objetivos de calidad

No.	OBJETIVO	CUMPL.	CUMPL.
1	Mejorar la satisfacción de los clientes y Partes Interesadas	96%	97%
2	Disminuir los tiempos de respuesta a clientes y partes interesadas	100%	50%
3	Mejorar las competencias del talento humano y transferir conocimiento	76%	66%
4	Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema	91%	84%
5	Cumplir con los requisitos legales y reglamentario	92%	92
CUMPLIMIENTO		92%	78.01

Fuente: Elaboración propia- Planeación y Gestión Institucional

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD VIGENCIA 2025



Durante la vigencia 2025 la Política de Calidad de alcanzó un cumplimiento del 78,01%, clasificando el desempeño en un nivel medio. Este resultado refleja avances significativos en la implementación y maduración del Sistema de Gestión de Calidad, así como un firme compromiso de las áreas con la mejora continua. No obstante, el diagnóstico identifica áreas de oportunidad de mejora en temas relacionados con los tiempos de respuesta y en el fortalecimiento de las competencias del talento humano, particularmente en el programa de gestión del conocimiento. Estos factores, que

impactaron el indicador, ponen de manifiesto la necesidad de robustecer la articulación interdependencias, optimizar el seguimiento a los indicadores y consolidar acciones preventivas y correctivas más efectivas.

2.2.2 Información Documentada

2.2.2.1 Producción documental

La información documentada que apoya la operación de los procesos se administra desde el portal de calidad contenido en el Software Daruma para creación, actualización, obsolescencia, consulta de todos los usuarios autorizados; así las cosas, desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño- CIGD, se aprobó la normalizaron los siguientes documentos:

PROCESO	ACTUALIZADOS	CREADOS	TOTAL
Gestión de Bienes y Servicios	5	6	11
Gestión de Riesgos	2	5	7
Gestión de Tic	4	26	30
Gestión Documental	12	4	16
Información y Comunicación	2		2
Planeación y Gestión Institucional	2	2	4
Gestión Recursos Financieros	7	2	9
Gestión de Talento Humano	2	5	7
Gestión de Legalidad		1	1
Gestión Integral de Proyectos		1	1
TOTAL	36	52	88

2.2.2.2 Avances en gestión documental

La gestión documental del Instituto se fundamenta en la revisión, almacenamiento y recuperación eficiente de la información de valor institucional. Este proceso se ejecuta bajo normas técnicas que optimizan la administración de archivos, asegurando el cumplimiento estricto de los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y el Programa de Gestión Documental

A continuación, se presenta los principales avances:

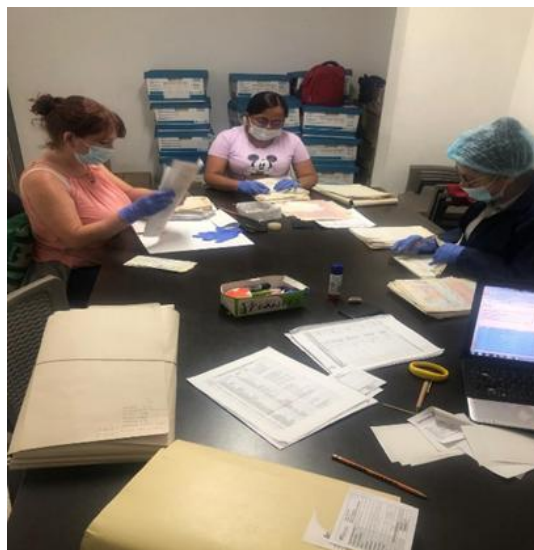
GESTIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES
Capacitación:	Se realizó capacitación sobre procedimientos del proceso de Gestión Documental y presentación del Cuadro de Clasificación Documental (Clasificación de la información bajo ley 1712/2014 e ISO 27001
Sistema Integrado de Conservación Documental	Se implementó el 95% del sistema
Gestión y aprobación documentos del proceso	Se revisaron y se aprobaron los siguientes documentos del Sistema de Gestión. Calidad: GD-PR007 Procediendo de organización de archivos GD-PR008 Procedimiento de eliminación de documentos GD-PR005 Procedimiento de consulta y préstamo GD-FR002 Inventario Documental
Resoluciones Digitalizadas y cargadas a Docunet	Se digitalizaron 298 resoluciones, y se cargaron para su consulta en la plataforma Docunet
Programa de Gestión Documental	Se implementó el 95% del Programa
Contrato CI-098-2025	Se organizaron y se digitalizaron 300 metros lineales de archivo, actividad que se ejecutó mediante contrato CI-098-2025, así mismo mediante el mencionado contrato se realizó la eliminación de 50 metros lineales de documentos correspondientes a la Serie Movimientos Contables de los años 2012, 2013 y 2014.

Fuente: Elaboración Propia - Proceso de Gestión Documental

- **Capacitaciones**



- **Organización del fondo acumulado**



- **Eliminación de documentos**



2.3 SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO- SGSICI

2.3.1 Avances en la implementación

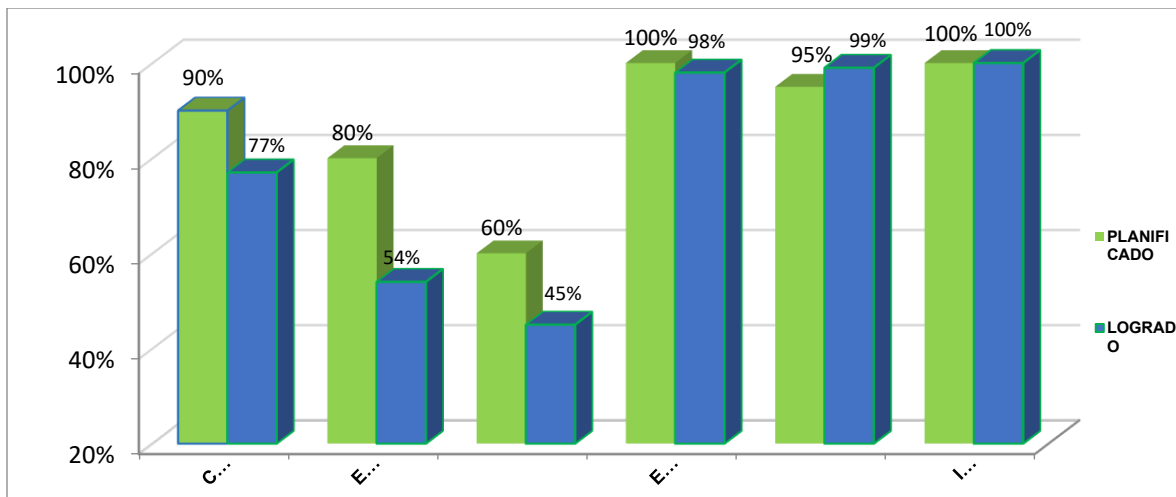
Con el propósito presentar los principales avances alcanzados por el instituto en la implementación, fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), en cumplimiento de los lineamientos institucionales y de los requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 27001:2022 e ISO 22301:2019, se tiene que se desarrollaron actividades orientadas a fortalecer la protección de la información, la gestión de riesgos, la continuidad de los procesos críticos y la cultura organizacional en materia de seguridad de la información, consolidando un sistema de gestión alineado con las mejores prácticas internacionales.

A continuación, se presentan las principales acciones ejecutadas, los resultados obtenidos y los avances alcanzados en la implementación y mantenimiento del SGSI y el SGCN, evidenciando el compromiso institucional con la protección de los activos de información y la resiliencia organizacional.

2.3.1.1 Resultados del sistema frente a la política y objetivos de calidad

POLITICA	OBJETIVOS
En InfiValle estamos comprometidos con garantizar la continuidad de los procesos, servicios y actividades críticas; en asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus clientes y demás partes interesadas; en mitigar los riesgos, en reducir los impactos ocasionados por los eventos de continuidad de negocio y seguridad de la información; así mismo, en la mejora continua y con los estándares de cumplimiento legales y reglamentarios.	1. Fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre gestión de seguridad de la información y continuidad de negocio
Así mismo, implementará planes, procedimientos y programas para promover una cultura de conciencia en seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocio; que permitan recuperar, reanudar y normalizar el funcionamiento de los procesos, servicios y actividades críticas, prevaleciendo la salvaguarda, protección, seguridad y salud de las personas, medio ambiente y de los activos de información del Instituto	2. Disminuir el nivel de riesgo inherente a residual
	3. Cumplir con la ejecución de los controles existentes y controles nuevos
	4. Mantener un nivel de disponibilidad de la plataforma tecnológica
	5. Atender los incidentes de Continuidad y Seguridad dentro del tiempo establecido

OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO	INDICADOR	META	META PERIODO	RESULTADO
1. Fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre gestión de seguridad de la información y continuidad de negocio.	Cobertura de capacitación : <u>Número colaboradores capacitados</u> Total colaboradores	Cobertura de Capacitación 90%	50%	77%
1. Fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre gestión de seguridad de la información y continuidad de negocio.	Eficacia de capacitación: Número de colaboradores con transferencia de conocimiento eficaz Total colaboradores capacitados	Eficacia capacitación - 80%	50%	54%
2. Disminuir el nivel de riesgo inherente a residual.	Sumatoria riesgo inherentes Vs riesgo residual (Riesgo residual / Riesgo inherente) - 1	60%	30%	45%
3. Cumplir con la ejecución de los controles existentes y controles nuevos.	Cumplimiento de implementación de controles Número de controles implementados en un 100% / Número total de controles definidos	100%	80%	98%
4. Mantener un nivel de disponibilidad de la plataforma tecnológica.	Tiempo de actividad (mes) Tiempo total (min) : este tiempo se mide en función del horario laboral de infivale. Tiempo total en línea = Tiempo total - interrupciones <u>Tiempo total en línea</u> Tiempo total	95%	80%	99%
5. Atender los incidentes de Continuidad y Seguridad dentro del tiempo establecido.	RTO planificado Vs RTO de pruebas o eventos	8 HORAS	8 HORAS	2.5 HORAS



CONCLUSIONES GENERALES:

Avances destacados: La mayoría de los indicadores superaron las metas del periodo (especialmente disponibilidad tecnológica, cumplimiento de controles y tiempo de respuesta ante incidentes), evidenciando un sistema más maduro y eficiente.

Áreas de mejora: Aunque la cobertura y eficacia de la capacitación presentan avances, todavía existe brecha para alcanzar el 100% de la meta anual y consolidar la transferencia de conocimiento. También se requiere continuar con la reducción del riesgo residual hasta cumplir la meta final.

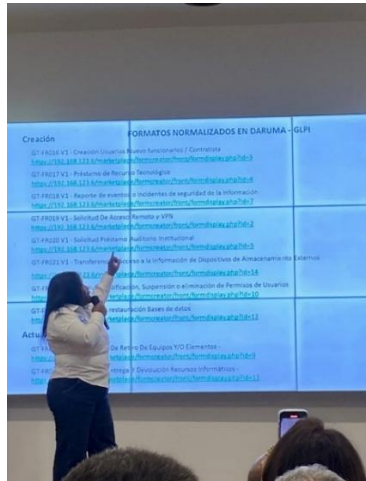
Cumplimiento general: El SGSI y SGCN presenta un estado de madurez avanzado, las metas en la mayoría de los objetivos estratégicos, con impacto positivo en la continuidad del negocio.

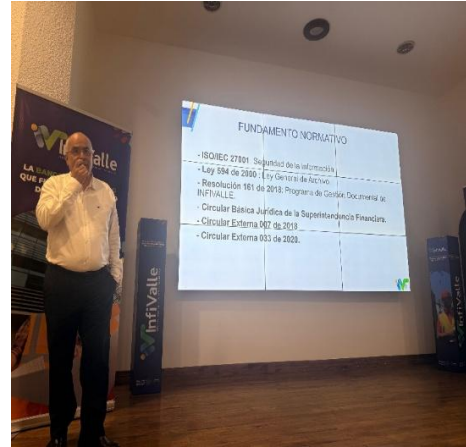
2.3.1.2 Semana de la Seguridad de la Información

Con el propósito de fortalecer la cultura de seguridad de la información y promover la apropiación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio (SGSI-SGCN), se desarrolló una jornada institucional de capacitación y sensibilización dirigida a funcionarios y colaboradores de la entidad.

Durante estas sesiones se abordaron temas relacionados con seguridad de la información, continuidad del negocio, amenazas cibernéticas, prevención del phishing, buenas prácticas y recomendaciones de seguridad. Asimismo, se socializaron políticas, procedimientos y demás documentos que hacen parte del SGSI-SGCN, resaltando la importancia del compromiso individual en la protección de la información y la continuidad de los procesos institucionales.

Esta iniciativa permitió fortalecer el conocimiento y la concientización de los colaboradores frente a los riesgos de seguridad de la información, promoviendo una mayor participación en el cumplimiento de los controles establecidos y consolidando una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Estas jornadas representaron un avance significativo en la implementación y fortalecimiento del SGSI y del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en la entidad.





Reconocimiento funcionarios capacitación semana de la seguridad



3. SEGUIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 AUDITORIA INTERNA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para la vigencia 2025 se coordinó la realización de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad- SGC bajo la NTC ISO 9001:2015, obteniendo los siguientes resultados:

Se identificaron 11 no conformidades que requieren atención inmediata mediante acciones correctivas, con el fin de restablecer la conformidad con los requisitos normativos y evitar impactos en la eficacia del sistema.

Adicionalmente, se detectaron 22 oportunidades de mejora que, si bien no constituyen incumplimientos, representan áreas clave para fortalecer la gestión institucional, optimizar recursos e incrementar la eficiencia operativa.

FORTALEZAS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADESDE MEJORA
8	11	22



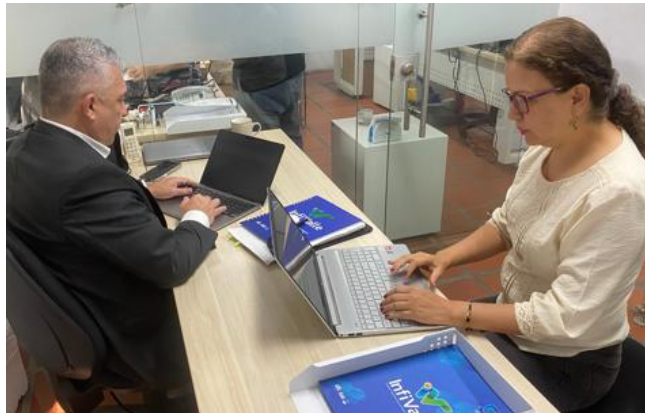
PLANEACION Y GESTION INSTITUCIONAL



GESTION DE RIESGOS



GESTION COMERCIAL



GESTIÓN FINANCIERA



GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS



GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



GESTIÓN DE LEGALIDAD



GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



EVALUACION Y SEGUIMIENTO



GESIÓN DE TIC



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



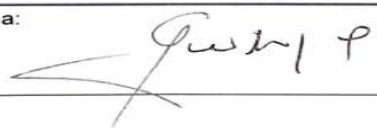
GESTIÓN DOCUMENTAL

3.2 AUDITORIA SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la vigencia 2024 el ente certificador ICONTEC realizó la auditoria de renovación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la NTC ISO 9001:2015, con lo cual se inició el nuevo ciclo de certificación. En la vigencia 2025 se realizó el primer seguimiento, auditando los procesos de Planeación y Gestión Institucional, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Comercial, Gestión de la Legalidad, Gestión Integral de Proyectos, Evaluación y Seguimiento y Gestión Documental, en este ejercicio no se detectaron no conformidades, se establecieron 9 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos y 6 oportunidades de mejora.

FORTALEZAS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
9	0	6

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado.

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (N/A) Mayores (N/A) 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 R-PS-0007) hasta: <u>N/A</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N/A</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-0007.	
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.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-0007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf	
Nombre del Representante de la Organización: Giovanny Ramírez Cabrera	Firma: 

3.3 AUDITORIA INTERNA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

A 31 de diciembre de 2024, se finalizó el proceso de auditoría interna a los sistemas de gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (ISO/IEC 27001:2022) y de Continuidad del Negocio (ISO 22301:2019). En ese sentido, durante la vigencia 2025, el enfoque se centró en formular las acciones correctivas y gestionar sus respectivos cierres antes del ejercicio de auditoría de certificación. Se logró el cierre efectivo de las 48 no conformidades detectadas.

PROCESOS AUDITADOS	NO CONFORMIDADES
Planeación y Gestión Institucional	1
Gestión De Riesgos	42
Gestión De Talento Humano	3
Gestión De Bienes y Servicios	2
Gestión De Tic	-
TOTAL	48

3.4 AUDITORIA DE OTORGAMIENTO SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Durante la vigencia 2025, la entidad adelantó el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (ISO 27001:2022) y Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (ISO 22301:2019), con el propósito de fortalecer la gestión de los riesgos y garantizar la continuidad de los procesos críticos.

El proceso de certificación se desarrolló en dos etapas. La Etapa 1 estuvo orientada a verificar el cumplimiento de los requisitos documentales y el nivel de preparación de los sistemas de gestión para continuar con el proceso de certificación. Como resultado de esta revisión, ICONTEC emitió un concepto favorable, autorizando a la entidad para avanzar a la Etapa 2.

Durante la Etapa 2, se realizó una auditoría integral en la que se evaluó el cumplimiento de los requisitos, así como la implementación y eficacia de los controles de seguridad de la información y continuidad del negocio.

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.

FORTALEZAS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
10	5	17

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
Número de no conformidades ISO 27001 detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (6) menores Número de no conformidades ISO 22301 detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (5) 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 R-PS-007) hasta: 2025-10-18	
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 R-PS-007.	
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 Gerente de Certificación.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
OSCAR HERNÁN RIVERA CALDERÓN ASESOR DE RIESGOS Líder Del Sistema De Gestión De Seguridad De La Información Y Continuidad De Negocio	

Este proceso permitió evidenciar el grado de madurez alcanzado por el SGSI y el SGCN, así como identificar oportunidades de mejora que contribuirán al fortalecimiento y mantenimiento de ambos sistemas de gestión y culminando con la obtención de ambas certificaciones por parte de la entidad.



4. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 consolidan el trabajo iniciado en años anteriores, permitiendo no solo la corrección de debilidades detectadas, sino también la potenciación de las capacidades institucionales bajo un enfoque de mejora continua. La articulación entre el área de planeación y los líderes de proceso se fortaleció, permitiendo una mayor apropiación de los instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación, demostrando una cultura de gestión integral que facilita el avance hacia las metas institucionales.

Se lograron avances significativos en la adopción de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. El instituto ha demostrado una alta capacidad de respuesta ante las recomendaciones de la Función Pública y las instancias internas, manteniendo el objetivo estratégico de consolidar un nivel de implementación superior a los 90 puntos, fortaleciendo así la confianza institucional.

Se garantizó la estabilidad del Sistema de Gestión de Calidad a través de un seguimiento continuo y una evaluación rigurosa de las actividades programadas. Esto ha permitido mantener los estándares alcanzados y asegurar que los procesos cumplan con los requisitos establecidos, evitando la aparición de no conformidades y promoviendo una cultura de mejora, lo cual ratifica la eficacia de los procesos y el compromiso de la alta dirección.

La certificación en las normas ISO 27001:2022 e ISO 22301:2019 ratifica la resiliencia de la entidad y la robustez de su infraestructura tecnológica, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios financieros críticos (depósitos, retiros y pagos). La obtención de estas certificaciones valida que la organización cuenta con estándares internacionales probados para mitigar riesgos, proteger la información y asegurar la continuidad operativa ante cualquier escenario de interrupción.

En síntesis, la integración de los Sistemas de Gestión ha sido el motor fundamental para el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional. La coherencia entre la gestión de calidad, la seguridad de la información, la continuidad del negocio y la planeación estratégica ha sido determinante para avanzar hacia el cumplimiento de la visión 2030 de ser reconocido como **“El Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano”**, asegurando una entidad más eficiente, segura y confiable para sus grupos de interés.

Elaboró: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada de Planeación

Revisó: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada de Planeación

Aprobó: Ramírez Cabrera, Giovanni - Gerente