

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE</b>		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.infivalle.gov		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Carrera 2 A OESTE No. 7-18, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.		
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.		
Provision financial services to the territorial , administrative entities , decentralized and private companies implement public investment projects .		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 32 - 36		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> NA		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> ISO 9001:2008 – NTC-GP 1000:2009		
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Claudia Herrera	
Cargo:	Profesional Especializado	
Correo electrónico	infivalle@infivalle.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> GP 1000 – ISO 9001		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-28	0,5
Auditoría en sitio	2017-11-09	1,5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Mauricio Ramirez Pacheco	
Auditor	Jaime Valencia	
Experto Técnico	NA	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	GP-CER438899 - SC-CER438889	
Fecha de aprobación inicial	2015-12-18	

*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

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.

## 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

*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

3.8. 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

#### 7.3 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.

#### 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

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

Cambio de personal directivo

*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



### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si  No  NA .

3.16. ¿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:

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

Si  No

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No  NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	No se ha medido el cumplimiento del objetivo de calidad "Mejorar Competencia del Talento Humano"  <b>Evidencia que demuestra el incumplimiento:</b>  "Mejorar Competencia del Talento Humano" 5.4.1	Se normalizó la revisión de los objetivos de calidad en el Comité Coordinador del SIG, para garantizar control y seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos de calidad.  Se definió indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad  Se verificó su medición y seguimiento	SI
2	Aunque se han identificado los riesgos SARO, Corrupción, Sarlaft, no se han identificado los riesgos estratégicos.  No se han reportado los riesgos presentados en los procesos de Comercial, Comunicación y Financiera.	Se dio capacitación a todo el personal sobre lavado de activos y riesgos operativos Se da TIPS semanales sobre la metodología de los riesgos operativos  Se aplicó una encuesta para identificar las	SI

*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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	Durante el año 2016.  Evidencia: Proceso Comercial: Documentación incompleta para estudio de crédito, se han presentado 6 eventos de riesgos que no han sido reportados.  Proceso Comunicación: Demora respuesta de las quejas y reclamos, se han presentado 6 eventos de riesgos que no han sido reportados.  Proceso Financiero: Demora Trámite de crédito. 7.5.1 g	necesidades de conocimiento en riesgos.  Se tiene programada una capacitación para agosto y se aplazó para noviembre sobre fundamentos en riesgos,  Se verificó el seguimiento y control a la eficacia de los controles y materialización de riesgos. En el 2017 se han registrado los riesgos y reportado los eventos.	

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p><b>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</b></p> <p>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.</p> <p>La estrategia implementada “Giro de calidad”, donde se logro la participación de todo el personal en temas de calidad y mejorar su compromiso.</p> <p>Asignación de recursos por parte de la alta dirección para capacitar al equipo auditor 22 funcionarios en la nueva versión 9001:2015, en habilidades y técnicas de auditoría.</p> <p>El sondeo telefónico llevado a cabo a los clientes para identificar nuevas oportunidades para mejorar la prestación de los servicios y desempeño de los procesos para alcanzar los objetivos propuestos por la alta dirección.</p> <p>La eficacia de las acciones implementadas para disminuir los tiempos de respuesta para aprobación de los créditos pasando de 28 días a 14 días en promedio, ratifica el compromiso del personal para el logro de los objetivos propuestos.</p> <p>El comité de gerencia que se lleva a cabo semanalmente para hacer seguimiento y control a la gestión comercial, les ha permitido identificar desviaciones y tomar acciones oportunas.</p> <p>La gestión llevada a cabo para mejorar el indicador de cartera vencida pasando del 11,5% en el 2015, 2,53% en el 2016 y 1,99% en el 2017.</p> <p>El informe de gestión de riesgos que se genera diariamente, le ha permitido a los otros procesos tomar decisiones oportunas en colocación de créditos.</p> <p>El benchmarking llevado a cabo con los INFIS a nivel nacional, les ha permitido identificar oportunidades y amenazas para la definición de nuevas estrategias para mejorar la capacidad competitiva.</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.*

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

La gestión llevada a cabo por los procesos, se ve reflejada en los buenos resultados de los indicadores financieros del instituto.

### 4.2 Oportunidades de mejora

Los criterios utilizados para calificar el impacto de los riesgos materializados, es importante que cuenten con información y datos confiables para facilitar la toma de decisiones y asignación de recursos.

Continuar trabajando en el registro del producto no conforme en los procesos misionales, les permitirá realizar análisis de repetitividad e identificar nuevas oportunidades para mejorar el desempeño de los procesos.

Continuar trabajando en la documentación de acciones correctivas que se llevan a cabo en los procesos, teniendo en cuenta su estructura de PHVA y la profundidad en el análisis de las causas.

La definición de criterios para calificar el impacto de los riesgos relacionados con la imagen reputacional, continuidad negocio, satisfacción cliente, sanciones, legal, entre otros, les permitirá obtener datos más confiables para la toma de decisiones y asignación de recursos para su mitigación.

Considerar la definición de tiempo para reportar los riesgos o eventos SARO para mejorar la oportunidad en su tratamiento y gestión.

En las próximas auditorías considerar la definición de objetivos relacionados con la eficacia, eficiencia y mejora del SGC.

La revisión de la fórmula de cálculo en la evaluación del proveedor para garantizar que cuando algunos ítems no apliquen no se afecte la calificación final del proveedor.

Al ampliar el uso de la metodología para la identificación de riesgo como el de Recibir bienes e insumos con especificaciones diferentes a las establecidas en el objeto contratado, a la compra de servicios para consolidar su aplicación y control en el proceso de compras.

La adopción de metodología para la seguridad de la información para fortalecer el cumplimiento del objetivo del proceso.

**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.

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 para el registro de Quejas y reclamos en 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.

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.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento 2015	5	4.1g – 7.5.1- 8.2.3 – 8.3-8.4
1ª de seguimiento del ciclo 2016	3	6.2.2-5.4.1-7.5.1g
2ª de seguimiento del ciclo 2017	0	NA
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación )	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 GESTIÓN**

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

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad en septiembre de 2017 a todos los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad, se llevó a cabo con 17 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.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

En octubre de 2017, 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 2017, se tuvo en cuenta todos los elementos de entrada requeridos en la norma NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, también se evidenció las decisiones y recursos asignados por la alta dirección para mejorar el desempeño de los procesos.

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

- 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  No  NA .
- 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  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  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  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.*



**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  NA

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA

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

*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



<b>8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001</b>				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			<b>X</b>	
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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder:</b> <i>Mauricio Ramirez Pacheco</i>	Fecha	2017	12	14

<b>9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME</b>		
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.	NA

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE</b>		
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	infivalle@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 9001:2008 – NTC-GP 1000:2009 - la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <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:	<b>Mauricio Ramirez Pacheco (MR)</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:hramirez@icontec.org">hramirez@icontec.org</a> <b>321-6391652</b>
Auditor:	Jaime Valencia (JV)	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-11-09	08:00h	08:30h	Reunión de apertura	MR	JORGE ALBERTO DURÁN CABAL – Gerente GUSTAVO ADOLFO ROA VERA – Secretario General y Representante de la Alta Dirección

*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)
					Equipo de Planeación
	08:30h	09:30h	Planeación y gestión Institucional (Incluye Revisión por la dirección) 4.1-5-6.1	MR	JORGE ALBERTO DURÁN CABAL – Gerente CARLOS HORACIO LIBREROS – Asesor de Control Interno CLAUDIA JIMENA ALFONSO CHÁVEZ – Asesora Gestión de Riesgos (en C). CLAUDIA CECILIA HERRERA GÁLVEZ – Profesional Especializada Equipo de Planeación
	08:30h	09:30h	Manejo de quejas y reclamos – Medición satisfacción cliente - Participación ciudadana - Información y Comunicación 7.2.3 – 8.2.1		CLAUDIA CECILIA HERRERA GÁLVEZ – Profesional Especializada
	09:30h	10:30h	Gestión de Bienes y Servicios 7.4 – 8.3-4.1g –7.5.1g	JV	SHIRLEY GALEANO CASTRO – Subgerente Administrativa y Equipo de colaboradores de la Subgerencia
	10:30h	11:30h	Gestión de TIC 6.3-4.1g –7.5.1g		FREDY GUERRERO VEGA – Profesional Especializado y equipo del proceso
	11:30h	12:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación		
	09:30h	10:30h	Evaluación y Seguimiento (Incluye Auditoría Interna de Calidad) 8.2.2-8.2.4	MR	CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA – Asesor de Control Interno y equipo de profesionales del proceso
	10:30h	12:00h	Gestión Comercial 7.2-4.1g –7.5.1g		JUAN CARLOS RACINES GUZMÁN – Subgerente Comercial y equipo de profesionales del proceso
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	15:00h	Gestión Financiera 7.1-7.2-7.5-8.2.4-8.3-4.1g – 7.5.1g	MR	LEONARDO ÁNGEL LÓPEZ – Subgerente Financiero y equipo de profesionales del proceso

*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)
	15:00h	16:00h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)		
			Balance de la auditoria, elaboración del informe y preparación de la reunión de cierre.		Auditor líder y equipo auditor
	16:00h	17:00h	<b>Reunión de cierre</b>		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
<b>Los requisitos asociados a los numerales: 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2.3, 8.4 y 8.5 se verificarán en todas las entrevistas de auditoría 2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.</b>					
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:	2017-10-28
---	------------

**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 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 0 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>NA</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:  CLAUDIA CECILIA HERRERA GÁLVEZ	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.*

EMPRESA:	<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE</b>		
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	infivalle@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 9001:2008 – NTC-GP 1000:2009 - la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <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			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> <li>•</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	<b>Mauricio Ramirez Pacheco (MR)</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:hramirez@icontec.org">hramirez@icontec.org</a> <b>321-6391652</b>
Auditor:	Jaime Valencia (JV)	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
2017-11-09	08:00h	08:30h	Reunión de apertura	MR	JORGE ALBERTO DURÁN CABAL – Gerente GUSTAVO ADOLFO ROA VERA – Secretario General y Representante de la Alta Dirección Equipo de Planeación
	08:30h	09:30h	Planeación y gestión Institucional (Incluye Revisión por la dirección) 4.1-5-6.1	MR	JORGE ALBERTO DURÁN CABAL – Gerente CARLOS HORACIO LIBREROS – Asesor de Control Interno CLAUDIA JIMENA ALFONSO CHÁVEZ – Asesora Gestión de Riesgos (en C). CLAUDIA CECILIA HERRERA GÁLVEZ – Profesional Especializada Equipo de Planeación
	08:30h	09:30h	Manejo de quejas y reclamos – Medición satisfacción cliente - Participación ciudadana - Información y Comunicación 7.2.3 – 8.2.1		CLAUDIA CECILIA HERRERA GÁLVEZ – Profesional Especializada
	09:30h	10:30h	Gestión de Bienes y Servicios 7.4 – 8.3-4.1g –7.5.1g	JV	SHIRLEY GALEANO CASTRO – Subgerente Administrativa y Equipo de colaboradores de la Subgerencia
	10:30h	11:30h	Gestión de TIC 6.3-4.1g –7.5.1g		FREDY GUERRERO VEGA – Profesional Especializado y equipo del proceso
	11:30h	12:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación		
	09:30h	10:30h	Evaluación y Seguimiento (Incluye Auditoría Interna de Calidad) 8.2.2-8.2.4	MR	CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA – Asesor de Control Interno y equipo de profesionales del proceso
	10:30h	12:00h	Gestión Comercial 7.2-4.1g –7.5.1g		JUAN CARLOS RACINES GUZMÁN – Subgerente Comercial y equipo de profesionales del proceso
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	15:00h	Gestión Financiera 7.1-7.2-7.5-8.2.4-8.3-4.1g – 7.5.1g	MR	LEONARDO ÁNGEL LÓPEZ – Subgerente Financiero y equipo de profesionales del proceso

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
	15:00h	16:00h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)		
			Balance de la auditoria, elaboración del informe y preparación de la reunión de cierre.		Auditor líder y equipo auditor
	16:00h	17:00h	<b>Reunión de cierre</b>		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
<b>Los requisitos asociados a los numerales: 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2.3, 8.4 y 8.5 se verificarán en todas las entrevistas de auditoría 2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.</b>					
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:	2017-10-28
---	------------