

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>																				
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>																				
<b>CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA</b>																				
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.contraloriavalledelcauca.gov.co">www.contraloriavalledelcauca.gov.co</a>																				
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Edificio Gobernación 5 y 6 piso Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia.																				
<p>Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Edificio Gobernación 5 y 6 piso</td> <td>Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia</td> <td>Control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes del Departamento del Valle del Cauca.</td> </tr> <tr> <td>Centro Regional de Control Fiscal Cali: Edificio Gobernación, semisótano</td> <td>Cali, Valle del Cauca, Colombia</td> <td>Control Fiscal</td> </tr> <tr> <td>Centro Regional de Control Fiscal Palmira: Carrera 33 No. 30- 01 piso 2</td> <td>Palmira; Valle del Cauca, Colombia</td> <td>Control Fiscal</td> </tr> <tr> <td>Centro Regional de Control Fiscal Tuluá: Carrera 23 No. 24-43 Oficina 201</td> <td>Tuluá, Valle del Cauca, Colombia.</td> <td>Control Fiscal</td> </tr> <tr> <td>Centro Regional de Control Fiscal Cartago: Carrera 6 Calle 11, edificio CAD, piso 2</td> <td>Cartago, Valle del Cauca, Colombia</td> <td>Control Fiscal</td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	Edificio Gobernación 5 y 6 piso	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia	Control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes del Departamento del Valle del Cauca.	Centro Regional de Control Fiscal Cali: Edificio Gobernación, semisótano	Cali, Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal	Centro Regional de Control Fiscal Palmira: Carrera 33 No. 30- 01 piso 2	Palmira; Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal	Centro Regional de Control Fiscal Tuluá: Carrera 23 No. 24-43 Oficina 201	Tuluá, Valle del Cauca, Colombia.	Control Fiscal	Centro Regional de Control Fiscal Cartago: Carrera 6 Calle 11, edificio CAD, piso 2	Cartago, Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance																		
Edificio Gobernación 5 y 6 piso	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia	Control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes del Departamento del Valle del Cauca.																		
Centro Regional de Control Fiscal Cali: Edificio Gobernación, semisótano	Cali, Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal																		
Centro Regional de Control Fiscal Palmira: Carrera 33 No. 30- 01 piso 2	Palmira; Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal																		
Centro Regional de Control Fiscal Tuluá: Carrera 23 No. 24-43 Oficina 201	Tuluá, Valle del Cauca, Colombia.	Control Fiscal																		
Centro Regional de Control Fiscal Cartago: Carrera 6 Calle 11, edificio CAD, piso 2	Cartago, Valle del Cauca, Colombia	Control Fiscal																		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																				
Control fiscal a la administración y a los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Departamento del Valle del Cauca.																				
No aplicabilidad: 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.																				
Fiscal control to the administration and the individuals or entities that handle to funds or goods of Valle del Cauca department.																				
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 36																				
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> NA																				
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015																				
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>																				
Nombre:	Leonor Abadía Benítez																			
Cargo:	Contralor Departamental del Valle																			

*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



Correo electrónico	<a href="mailto:planeacion@contraloriavalledelcauca.gov.co">planeacion@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</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 <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-10-13	0.5
Auditoría remota	2020-03 a 05	3.0
Auditoría en sitio	NA	NA
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Lucy Rivera Manrique	
Auditor	NA	
Experto Técnico	Margarita María Quintero Molina	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC3020-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-04-27	
Fecha de próximo vencimiento:	2021-07-20	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
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.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
-------------------------------------

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

- 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 ☒
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: NA.  
Se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: CERCOFIS CALI Edificio Gobernación y CERCOFIS Cartago: Carrera 6 Calle 11, edificio CAD, piso 2.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?  
Si ☒ No ☐ NA ☐
- 8.3 Diseño y Desarrollo de los servicios y productos: La entidad no diseña no desarrolla productos, debido a que presta servicio de control fiscal al patrimonio público y está regulado por la legislación Colombiana.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: La entidad no utiliza equipos de seguimiento y medición para la prestación del servicio. Los seguimientos se realizan a través de los comités y mesas de trabajo.

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

- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:  
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?  
Si ☐ No ☒
- 3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:  
  
Si ☐ No ☒ NA ☐
- 3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:  
Si ☐ No ☒
- 3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?  
Si ☒ No ☐  
En caso afirmativo, cuáles: Cambio de Contralor a partir de la enero 2020
- 3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?  
Si ☐ No ☒ NA ☐  
En caso afirmativo descríbalas,
- 3.16. ¿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 ☒
- 3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?  
Si ☐ No ☒ En caso afirmativo, cuáles: Nuevo Contralor a partir del 2020
- 3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
  
Si ☐ No ☒
- 3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?  
Si ☐ No ☒ NA ☐

*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*

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si ☐ No ☐ NA ☒ X

3.1. 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
8.2.3.1 d)	Se evidenció incumplimiento en la publicidad realizada por la entidad, de acuerdo con lo establecido para el uso de los logos símbolos según lo establece el Reglamento de la certificación ES- R-SG-001 requisito 7.4 y el manual de aplicación de la marca ES-P-GM-01-A-011. Se evidenció en la página web y hojas de oficio del proceso de Control fiscal en los informes de auditoría, la utilización del logo símbolo sin el número del certificado y sin el logo de IQnet.	En el anexo 01 "Estructura de documentos" numeral 11.1, del procedimiento M3P10-01, se actualizo e incluyo como obligatorio el uso del logo IQnet, solo está indicado el uso del logo de Icontec y el de GP1000.  Acta de Comité de Calidad donde se aprueban las modificaciones al procedimiento M3P10-01  Circular remitida a los procesos solicitando la revisión de los documentos.  Medios electrónicos y documentación actualizada en sus logos	SI

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

Se mejoró la identificación de las partes interesadas describiendo de manera más detallada sus necesidades

*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*

La contraloría departamental del valle viene adoptando de la Guía de Auditoría Territorial en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría ISSAI, en implementación por parte de la CDVC en pruebas pilotos para la vigencia 2020 desde julio de 2020.

La adecuación de las instalaciones, domicilio de la CDVC, en el 5º y 6º piso y la adecuación del archivo de la entidad, contribuye a mejorar el ambiente de trabajo, mejorando además la imagen institucional frente a las partes interesadas y la comunidad en general y en la custodia de la documentación que permite evidenciar la gestión de la organización.

Compromiso del talento humano, que, como funcionarios adscritos al proceso, permite el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del proceso que lidera el direccionamiento estratégico.

La evaluación de los indicadores a través del cuadro de mando táctico, evidencia el avance y comportamiento de los procesos para el logro de los objetivos institucionales

La oportunidad en la consolidación del informe de gestión y remisión al proceso de comunicación pública, para la publicación en la página web de la entidad en los términos legales que visibiliza la transparencia en la gestión de la CDVC.

Comunicación Pública, la nueva página de la Contraloría Departamental ajustada a la Ley 1712 de 2014, el Estatuto Anticorrupción y a la Estrategia de Gobierno en Línea, que permite y permitirá cumplir el objetivo estratégico de informar al ciudadano para su ejercicio del control social y visibiliza a la CDVC como una entidad integra, transparente que le genera confianza a los ciudadanos y sujetos de control por los resultados generados para sus grupos de valor (ciudadanos, sujetos y partes interesadas).

El fortalecimiento de la comunicación externa, que ofrece información, permanente, oportuna, veraz y de fácil accesibilidad, permitiendo espacios efectivos de interacción con la comunidad y partes interesadas.

En participación ciudadana, se cumplió con la totalidad de estrategias, actividades, metas y objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2016-2019, tal como se evidencia en los informes de gestión y los de la Oficina de Planeación.

Se ajustó la página de la Contraloría Departamental a la Ley 1712 de 2014, el Estatuto Anticorrupción y a la Estrategia de Gobierno en Línea.

Se fortalecieron las redes sociales (WhatsApp, Facebook, Twitter, Youtube, y la App “Valle denuncia”), como medios efectivos.

Se logró cumplir con el Plan de capacitación externa brindando una programación de capacitación importante tanto a veedores, comunidad en general, así como a los funcionarios de los sujetos de control que les proporcionó herramientas necesarias para ejercer eficazmente el control fiscal participativo finalizando el 2019.

Se efectuaron cambios en el Procedimiento de Atención de Peticiones y Denuncias, así como la Guía para atención de denuncias y peticiones y se creó el anexo de Ruta de Atención de la misma.

El responsable del Proceso de Control Fiscal, cumplió con la totalidad de estrategias, actividades, metas y objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2016-2019.

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

el Proceso aportó a sus partes interesadas elementos suficientes para la realización del Control Político que se debe ejercer por parte de las Corporaciones Públicas; igualmente, brindó información suficiente para la realización del Control Social por parte de la comunidad Organizada.

Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva, Realizar círculos de mejoramiento, utilizando las TIC, actividades de autocontrol, tendientes a la interiorización del código de integridad, diseño de indicadores, seguimiento, medición, análisis de la conformidad del producto y la gestión documental entre ellas, actualizar el logo institucional, permitirán la toma de decisiones oportunas y con calidad y el mejoramiento del proceso.

Administración de los recursos informáticos, la organización y custodia de la Información informática que contribuye a la gestión del conocimiento.

La interiorización de los procedimientos del área y permitiendo cumplir con las actividades requeridas del proceso.

La actualización de la información en la página web de conformidad con los requerimientos legales.

El apoyo brindado durante la cuarentena de la emergencia nacional, con un inventario de necesidades y en compañía de gestión humana apoyaron el trabajo en casa y brindaron el apoyo para la continuidad de los servicios.

## 4.2 Oportunidades de mejora

### Todos los procesos

Es importante seguir fortaleciendo el contexto estratégico, desde la identificación y redacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de manera que las necesidades que afecten o puedan afectar a la entidad (organización), queden precisadas de manera clara y precisa, como también la identificación de expectativas, (lo espera las partes interesadas), que frente a las necesidades identifiquen los controles operacionales y para las expectativas si las pueden atender o viabilizar que se lleven a oportunidades.

Es importante revisar y fortalecer la descripción de las expectativas (lo que esperan las partes interesadas de la entidad u organización, deseos adicionales), de manera que determinen mecanismos para su evaluación y una vez lo consideren viable sean registradas como oportunidades en la matriz de riesgos y oportunidades.

Fortalecer dentro de la matriz de partes interesadas la identificación de los controles operacionales con los que cada proceso gestiona y atienden las necesidades de sus partes interesadas, de manera que, se identifiquen todos los controles, (para esto es importante identificar las M's del proceso intervienen y verificar si se tienen, se conocen y se aplican sistemáticamente).

Es importante seguir fortaleciendo la matriz de riesgos con criterios que les permita hacer de esta una herramienta dinámica, de actividad permanente, para que los procesos presenten sus resultados enfocados en la gestión de los riesgos.

Es importante seguir fortaleciendo el ejercicio de la revisión por la dirección con un modelo enfocado en la gestión de los riesgos, que les permita realizar análisis de los datos comparados con los de periodos anteriores, para determinar la calidad de los resultados, la eficacia de la gestión y mejoramiento continuo.

Es importante mejorar la presentación de las tareas pendientes de la revisión anterior con fechas, avances y estado para que sea más trazable la evaluación.

Es importante fortalecer la redacción de las oportunidades de mejora, como recomendaciones que, sin ser incumplimientos, sean importante trabajarlas para evitar futuras no conformidades, su redacción debe ser muy distinta a las de las no conformidades. Que se debe mejorar y para qué.

Es importante fortalecer la metodología para el tratamiento de los no conformes en sus distintas etapas, registrando las acciones correctoras, el análisis de las causas a través de herramientas estadísticas de su elección y en las acciones correctivas se evidencie planes que respondan al ciclo PHVA.

Es importante mejorar en el informe consolidado de las auditorías internas, la evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas de NC de periodos anteriores, (no solo en número sino por causas procesos requisitos), que les permita evaluar tendencias repetitividad y/ o impactos que pudieran ser considerados como riesgos y sean reportados en la información consolidada que se le entrega a la alta dirección para la toma de decisiones.

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

### 5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2019 Total = 98 denuncias	Por contratación, irregularidades en administración pública y Manejo financiero.	Todas se atendieron, se realizan seguimiento a los planes propuestos por las entidades.
2020 = 129 a noviembre 30 2020		

La Dirección Operativa de Participación Ciudadana durante la vigencia 2019, aplicó encuestas para medir el nivel de satisfacción de los siguientes sectores, hacia los cuales se dirige el quehacer misional de la Entidad, ellos fueron: Concejos Municipales, Sujetos de Control Auditados, Asamblea Departamental, Comunidad que presenta Denuncias Ciudadanas, Comunidad que asistió al Acto Público de Rendición, Comunidad que recibe Capacitaciones Como resultados, de las 221 encuestas aplicadas a los clientes y partes interesadas durante la vigencia 2019, el 80% de ellos manifestaron estar satisfechos con la gestión adelantada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y la calificación total consolidada de satisfacción del cliente alcanzo un promedio de 4,72.

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

- 5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:
- 5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.
- 5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
Si ☐ No ☒
- 5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
Si ☒ No ☐
- 5.1.6. ¿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 / Renovación	2	7.3 c)d); 7.1.3 a)b)d)
1ª de seguimiento del ciclo	1	8.2.3.1 d)
2ª de seguimiento del ciclo	1	10.2 b) 1)2)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA

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

Si ☐ No ☒

## 5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se cuenta con un procedimiento de auditorías internas, realizó el primer ciclo de auditorías internas del 2020-07 al 24 de julio 2020, cuentan con 25 auditores y participaron 20 se cuenta con un programa, listas de chequeo, la auditoría fue virtual determinaron el tamaño de las muestras tomando número de expedientes en los procesos misionales y describieron todas las actividades realizadas. Se registraron 3 no conformidades relacionadas con el proceso Planeación y dirección gerencial; Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva y control fiscal. Se auditaron todos los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad, como alcance de la auditoría se estableció el periodo de 2019. Se registraron oportunidades por mejorar relacionados con la redacción, el análisis de causas y los planes de acción propuestos. Se recomienda que se revisen y mejoren.

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

Se realizó la revisión por la dirección en Acta No.118 de octubre de 2020 se revisó la última vigencia de la administración anterior (2019) y el comportamiento general del cuatrienio, con la participación de la señorora contralora y los líderes de procesos, se tuvo en cuenta todos los elementos de entrada requerida en la norma ISO 9001:2015, también se verificó las acciones tomadas para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

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

- 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 ☐
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?  
Si ☒ 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 ☐.

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI ☐ NO ☒

¿Se presentaron no conformidades menores de la 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	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? 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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	norma y la evidencia del incumplimiento)		
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
NA	NA	NA	NA
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
NA	NA	NA	NA
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
NA	NA	NA	NA

## 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>	<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 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		
<b>Nombre del auditor líder: Lucy Rivera Manrique</b>	Fecha	2020
	12	10

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



EMPRESA:	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA</b>		
Dirección del sitio :	Edificio Gobernación, pisos 5 y 6 Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia.		
Representante de la organización:	Leonor Abadía Benítez		
Cargo:	Contralor Departamental del Valle	Correo electrónico	<a href="mailto:planeacion@contraloriavalledelcauca.gov.co">planeacion@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>
Alcance: Control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes del Departamento del Valle del Cauca.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	Requisitos norma NTC ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión. <b>AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (MT), TOTALMENTE REMOTA.</b>		
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 checked="" type="checkbox"/> <b>Si</b> <input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> <b>No</b>	

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

## 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>Lucy Rivera Manrique LRM</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:lrivera@icontec.net">lrivera@icontec.net</a> <a href="mailto:lucy.rima@gmail.com">lucy.rima@gmail.com</a> Celular 300 7775647
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	Margarita María Quintero M - MMQ		

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)
<b>2020-11-03</b>	07:30	08:00	Reunión de Prueba <b>MT</b>	LRM	Manuel José Orozco Castillo Jefe Oficina de Planeación
	08:00	08:30	Reunión de apertura <b>MT</b>	LRM	Manuel José Orozco Castillo Jefe Oficina de Planeación

*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*

	08:00	10:30	<b>Proceso Planeación y Direccionamiento Gerencial (P1)</b> (Por favor presentar los cambios que se han presentado durante el último año.) 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación (d) (e), (g) 9.3 Revisión por la dirección 10. Mejora	LRM	<p>Leonor Abadía Benítez</p> <p>Contralora Departamental del Valle del Cauca</p> <p>leonorabadia@contraloriavall edelcauca.gov.co</p> <p>Manuel José Orozco Castillo</p> <p>Jefe Oficina de Planeación</p> <p>manuelorozco@contraloriavall edelcauca.gov.co</p> <p>Martha Rosmery Castrillón Rodríguez</p> <p>Secretaria General</p> <p>rosmerycastrillon@contraloria valledelcauca.gov.co</p> <p>Edward García García</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>edwardgarcia@contraloriavall edelcauca.gov.co</p>
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	16:00	<b>Evaluación y mejora (P11) MT</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control operacional 9.2 Auditoria internas 10.2 o conformidad y acción correctiva Cierre de no conformidad del 2019	LRM	<p>Luis Fernando Restrepo Guzmán</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>luisfernandorestrepo@contral oriavalledelcauca.gov.co</p>

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	16:00	17:00	Balance de equipo auditor con el representante del sistema <b>MT</b>		<p>Martha Rosmery Castrillón Rodríguez</p> <p>Secretaria General</p> <p>rosmerycastrillon@contraloriavalledelcauca.gov.co</p> <p>Manuel José Orozco Castillo</p> <p>Jefe Oficina de Planeación</p> <p>manuelorozco@contraloriavalledelcauca.gov.co</p>
2020-11-04	08:00	10:00	<b>Control Fiscal (P5)</b> <b>MT</b> <b>Centro Regional de Control Fiscal Cartago Valle Del Cauca</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	LRM MMQ	<p>Juan Pablo Garzón Pérez</p> <p>Director Operativo de Control Fiscal</p> <p>juangarzon@contraloriavalledelcauca.gov.co</p> <p>Claudia Jimena Orozco Salcedo</p> <p>Profesional Universitario</p> <p><a href="mailto:claudiajimenaorozcos@contraloriavalledelcauca.gov.co">claudiajimenaorozcos@contraloriavalledelcauca.gov.co</a></p> <p>Amanda Madrid</p> <p>Profesional Especializado</p> <p>Subdirección Patrimonial</p> <p>Andres Felipe Ossa</p> <p>Subdirector Cercofis Cartago</p>
	10:00	12:00	<b>Control Fiscal (P5)</b> <b>MT</b> <b>Centro Regional de Control Fiscal Cali: Edificio Gobernación</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	LRM MMQ	<p>Juan Pablo Garzón Pérez</p> <p>Director Operativo de Control Fiscal</p> <p>juangarzon@contraloriavalledelcauca.gov.co</p> <p>Claudia Jimena Orozco Salcedo</p> <p>Profesional Universitario</p>

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes		<a href="mailto:claudiajimenaozcos@contraloriavalledelcauca.gov.co">claudiajimenaozcos@contraloriavalledelcauca.gov.co</a> Amanda Madrid Profesional Especializado Subdirección Patrimonial Yessica Marcela Diaz Subdirectora Cercofis Cali
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	15:30	<b>Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva (P6)</b> 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 Toma de conciencia 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	LRM MMQ	Edna Ruth Ovalle Suaza Directora Operativa de Responsabilidad Fiscal <a href="mailto:ednaovalle@contraloriavalledelcauca.gov.co">ednaovalle@contraloriavalledelcauca.gov.co</a> Arly Viviana Nieto Ballesteros Técnica Operativa (e) <a href="mailto:arlynieto@contraloriavalledelcauca.gov.co">arlynieto@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>
	15:30	16:00	<b>Participación ciudadana (P4)</b> <b>MT</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1, Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad a, b, c, d 8.1, Planificación y control operacional 8.2, Requisitos para los productos y servicios 8.5, Producción y provisión del servicio 8.6, Liberación de los productos y servicios 8.7, Control de las salidas no conformes 9.1.2, Satisfacción del cliente	LRM MMQ	Martha Isabel Gutiérrez Segura Directora Operativa de Participación Ciudadana <a href="mailto:marthagutierrez@contraloriavalledelcauca.gov.co">marthagutierrez@contraloriavalledelcauca.gov.co</a> Luz Adriana Vélez Profesional Universitario <a href="mailto:luzvelez@contraloriavalledelcauca.gov.co">luzvelez@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			9.1.3 Análisis y evaluación (a), (b), (c), (d), (e) y (g); 10. Mejora		
	16:00	16:30	Balance de equipo auditor y con el representante del sistema <b>MT</b>	LRM MMQ	
	16:30	17:00	Balance de equipo auditor con el representante del sistema <b>MT</b>	LRM MMQ	Martha Rosmery Castrillón Rodríguez Secretaria General <a href="mailto:rosmerycastrillon@contraloriavalledelcauca.gov.co">rosmerycastrillon@contraloriavalledelcauca.gov.co</a> Manuel Jose Orozco Castillo Jefe Oficina de Planeación <a href="mailto:manuelorozco@contraloriavalledelcauca.gov.co">manuelorozco@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>
2020-11-05	08:00	10:00	<b>Comunicación Pública (P3)</b> <b>MT</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1, Acciones para abordar los riesgos 8.2,1 Comunicación con el cliente 9.1.3 Análisis y evaluación (a), (b), (c), (d), (e) y (g); 10. Mejora		Oscar Julio Molano Díaz Jefe Oficina TIC <a href="mailto:oscardmolano@contraloriavalledelcauca.gov.co">oscardmolano@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>
	10:00	12:00	<b>P9 Recursos Informáticos</b> <b>MT</b> 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1.1, Acciones para abordar los riesgos 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura	LRM	Oscar Julio Molano Díaz Jefe Oficina TIC <a href="mailto:oscardmolano@contraloriavalledelcauca.gov.co">oscardmolano@contraloriavalledelcauca.gov.co</a>
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	13:30	<b>MT</b> Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web,	LRM	Manuel José Orozco Castillo Jefe Oficina de Planeación

*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



			brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)		
	13:30	15:30	Preparación informe de auditoría <b>MT</b>	LRM	Auditor líder y equipo auditor
	15:30	16:00	Balance a Gestión Calidad <b>MT</b>	LRM	Martha Rosmery Castrillón Rodríguez Secretaria General rosmerycastrillon@contraloriavalledelcauca.gov.co  Manuel Jose Orozco Castillo Jefe Oficina de Planeación manuelorozco@contraloriavalledelcauca.gov.co
	16:00	17:00	Reunión de cierre <b>MT</b>	LRM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Los requisitos ISO 9001 4.2- 4.4- 5.1- 5.2- 5.3- 6.1- 7.1.4- 7.3- 7-4- 7.5- 9.1- 10.2- 10.3 serán auditados en todas las entrevistas. La metodología de la auditoria será mediante el uso de la técnica PHVA. <b>De igual manera se verificará el tratamiento de los aspectos por mejorar y las no conformidades evidenciadas en el anterior informe de auditoría.</b>					
Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación. Si <b>No X</b> Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador. N.A. "La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.					
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.					
Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail <a href="mailto:lriviera@icontec.net">lriviera@icontec.net</a> , esta es una propuesta que puede modificarse.					
Fecha de emisión del plan de auditoría: 2020-10-13			Indicar la fecha en la cual se llena el formato. 2020-11-04		

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

**ANEXO 2**

No aplica.

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

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para a solución de no conformidades el 2020-11-30 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 2020-12-07.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>10.2 b) 1)2)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	10.2 b) 1)2)
Requisito(s):				
10.2 b) 1)2)				
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  La organización tiene deficiencias cuando ocurren no conformidades para:  b) Evaluar 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: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad;  Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
<b>Evidencia:</b> En las auditorías internas realizadas en fechas 7 y 24 de julio de 2020 para el sistema de gestión de calidad, no se evidenció para las no conformidades del proceso planeación y dirección general y Responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva, la identificación de las acciones correctoras ni el análisis de las causas raízales que conlleven a planes de acciones eficaces.				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Se analizará por parte de la Oficina de Control Interno los formatos de causas raízales y plan de mejoramiento que reformulen los responsables de proceso, de tal manera que se pueda verificar que el análisis de las causas raízales y las acciones correctivas, permitan dar solución a las no conformidades detectadas.	E-mail a los responsables de proceso del análisis de los Planes de Mejoramiento presentados	20 de noviembre de 2020		

*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




<p>Descripción de la (s) causas (s)</p> <p>Se enviaron formatos de plan de mejoramiento y de causas raizales, de las no conformidades detectadas en la Auditoría al SIG, sin la acción correctora, ni el debido análisis de las causas raizales que permitan una adecuada acción eficaz.</p> <p>¿Porque? No se procedió como lo indica el procedimiento M4P11-03 PROCEDIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.</p> <p>¿Porque? Los responsables de proceso como son nuevos funcionarios, no han interiorizado adecuadamente los procedimientos y anexos.</p> <p>¿Porque? Deben hacer un análisis detallado de las causas raizales de las no conformidades, tal como lo pide el procedimiento y el anexo respectivo.</p> <p>¿Porque? Sin dicho análisis no se puede llevar a cabo una adecuada acción correctiva que solucione de raíz la no conformidad.</p>		
<p><b>Acción correctiva</b></p> <p><b>Planear</b> Revisar los planes de mejoramiento adscritos que tienen la misma falla.</p> <p>Instruir a los responsables de procesos sobre el manejo de una no conformidad.</p> <p>Revisar y actualizar formato de plan de mejoramiento donde se evidencie la acción correctora. ANEXO 01 M4P11-03 PLAN MEJORAMIENTO INTERNO.</p> <p><b>Hacer</b> Capacitar a los responsables de los procesos sobre el manejo de una no conformidad, según la guía de plan de acción para una no conformidad del Icontec</p> <p><b>Verificar</b> La Oficina de Control Interno verificara el cumplimiento del correcto diligenciamiento de la acción correctora, el plan de acción correctivo y el análisis adecuado de las causas raizales</p> <p><b>Actuar</b> Tomar los correctivos sobre los resultados negativos identificados.</p>	<p><b>Evidencia de Implementación</b></p> <p>Capacitación a los responsables de proceso en el manejo de una no conformidad</p> <p>Formato de Plan de Mejoramiento actualizado ANEXO 01 M4P11-03 PLAN MEJORAMIENTO INTERNO.</p> <p>Correos con retroalimentaciones de Plan de Mejoramiento</p>	<p><b>Fecha</b> 30 de enero de 2021</p>

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (-) 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: 2020-11-15.	
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 Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Martha Rosmery Castrillón Rodríguez	 <b>MARTHA ROSMERY CASTRILLÓN RODRIGUEZ</b> Secretaria General

### ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

**Tipo de emergencia:** COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	

*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



5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	X	
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

## CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA    Cuál? MEET
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todas
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	X SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los	Lectura de toda la información documentada del SGC

*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



	procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	X SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	X SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique

### ANEXO 5

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)  
NA

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