



MICROSOFT Information Protection

Este documento usa cifrado con tecnología de Microsoft Information Protection. Está viendo esta página porque no tiene autorización para ver su contenido o está usando un visor de PDF no compatible.

[Para obtener más información sobre los documentos PDF protegidos por Microsoft Information Protection, póngase en contacto con el propietario del documento para que le conceda permisos.](#)

Microsoft respeta su privacidad. Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052
[Lea nuestra declaración de privacidad.](#)

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	
ACTA No 09 del 2022	
FECHA	26 al 30 de agosto de 2022

INTEGRANTES		
NOMBRE	CARGO – DEPENDENCIA / ENTIDAD	FIRMA
Margareth Sofia Silva Montaña	Secretaria General Con voz y voto	No requiere firma ya que cuenta con aprobación a través de correo electrónico
Edgar Fabio Diaz Ramirez	Jefe Oficina Asesora de Planeación (e) voz y voto	
Integrantes sin Firma (Art. 18 - Resolución 1039 de 2021)		
Edgar Fabio Diaz Ramirez	Delegado de Presidencia- voz y voto	
Edgar Antonio Gomez Alvarez	Vicepresidente Financiero voz y voto	
Oscar Yovany Baquero Moreno	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología- Con voz y voto	
Ana Lucy Castro Castro	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica- Con voz y voto	
Liceth Paola Lizcano Castillo	Jefe de la Oficina de Riesgos - Con voz y voto	
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez	Jefe Oficina comercial y de Mercadeo- Con voz y voto	
Carlos Javier Rodriguez Ordóñez	Jefe de la Oficina de Control Interno- Con voz, pero sin voto	

INVITADOS	
NOMBRE	CARGO – DEPENDENCIA / ENTIDAD

AGENDA
<p>Temas aprobatorios (por correo electrónico)</p> <ol style="list-style-type: none"> Necesidad Médica Familiar, funcionario Julio César Luna Sánchez (PPT- Necesidad Médica) Plan Datos Abiertos: se adjunta presentación (PPT – Plan de datos abiertos) y documento técnico (PDF- Plan apertura DA). Revisión y aprobación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales: se adjunta presentación (PPT – CIGD PIDP) y documento técnico (Word – Programa Integral Gestión de Datos Personales) <p>Temas Informativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de Auditoría ICONTEC: se adjunta Informe (PDF), Presentación Resumen informe y acciones a seguir (PPT- Informe Icontec_2022 resumen)

DOCUMENTOS INTEGRALES
<ol style="list-style-type: none"> Presentaciones en PPT y documentos en PDF de los puntos de agenda.

DESARROLLO

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño ordinario se realizó de forma virtual a través de correo electrónico entre los días 26 y 30 de agosto de 2022, para lo cual el secretario del comité Edgar Fabio Díaz Ramírez jefe de la Oficina Asesora de Planeación, envía el siguiente correo a los miembros:

Apreciados miembros del comité:

De acuerdo con lo establecido en la resolución 1039 del 14 de septiembre de 2021, como secretario técnico, me permito citar a comité con la siguiente agenda:

Temas aprobatorios (por correo electrónico)

1. Necesidad Médica Familiar, funcionario **Julio César Luna Sánchez** (PPT- Necesidad Médica)
2. Plan Datos Abiertos: se adjunta presentación (PPT – Plan de datos abiertos) y documento técnico (PDF- Plan apertura DA).
3. Revisión y aprobación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales: se adjunta presentación (PPT – CIGD PIDP) y documento técnico (Word – Programa Integral Gestión de Datos Personales)

Temas Informativos:

4. Informe de Auditoría ICONTEC: se adjunta Informe (PDF), Presentación Resumen informe y acciones a seguir (PPT- Informe Icontec_2022 resumen)

Fecha y hora apertura votación: 25 de agosto de 2022, 8:00 am

Fecha y hora cierre votación: 30 de agosto de 2022, 5:00 pm.

Cordial saludo,



Edgar Fabio Díaz Ramírez

Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

 ediaz@icetex.gov.co

 3821670 ext. 1082

 Carrera 3 No. 18 – 32

A continuación, se detalla el desarrollo de las temáticas propuestas en la agenda del comité:

1. Necesidad Médica Familiar, funcionario Julio César Luna Sánchez (PPT- Necesidad Médica)

El funcionario Julio César Luna Sánchez, generó una solicitud de crédito de **necesidad médica familiar por valor de \$650.000** por concepto de compra de gafas. Se adjunta la cotización de las gafas del Laboratorio Óptico de V+ Ópticas.

De acuerdo con la revisión efectuada en la resolución 0228 del 19 de febrero del 2016, el funcionario cumple con los requisitos y capacidad de endeudamiento.

Funcionario que realiza la solicitud: Julio César Luna Sánchez

Requisitos:

- Copias de los documentos que soporten la solicitud en los que se especifique el servicio médico, costo del tratamiento, nombre del profesional o entidad a la cual será girado el valor aprobado.
- A este programa podrán acceder funcionarios con nombramiento Provisional, de carrera y de libre nombramiento y remoción.
- La cuantía del préstamo será determinada por el comité de acuerdo con la capacidad de endeudamiento del funcionario y la disponibilidad presupuestal existente en el programa.

Disponibilidad: EF-2022- 586 Necesidad Médica Familiar: \$ 10.300.000

Capacidad de endeudamiento César Luna a la fecha	\$210.000 En la nómina mensual	El funcionario solicita el crédito a 7 cuotas aportando al crédito cuotas de aproximadamente \$92,858. Periodo: septiembre 2022 a marzo 2023.
--	-----------------------------------	--

Regimen Simplificado
NIT. 80218939 - 9
ACT. PRINCIPAL 4774

FACTURA
No. **0224**

Carrera 9 No. 17 - 37
v.opticas9@gmail.com
314 460 7783 - 517 6780

V+ Ópticas

ENTREGADO NIT. 80218939 - 9

NOMBRE: Julio Luna Sánchez NIT. 80218939 - 9

	ESFERA	CILINDRO	EJE	ADD	DP	ALT
OD	+050	-100		175		
OI	+050	-100		175		

TIPO DE LENTE progresivo MATERIAL _____

FILTROS transición MATERIAL GM

MONTURA metálica negra REF _____

OBSERVACIONES _____

FECHA DE ENTREGA _____

EFFECTIVO TARJETA TIPO _____

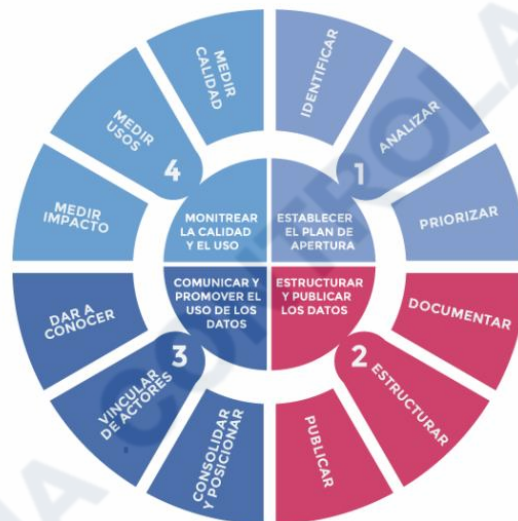
TOTAL 650.000 ABONO 650.000 SALDO 0

FIRMA Y CEDULA CLIENTE _____

DESPUÉS DE 30 DÍAS NO SE RESPONDE POR TRABAJOS NI ABONOS

2. Plan Datos Abiertos: se adjunta presentación (PPT – Plan de datos abiertos) y documento técnico (PDF- Plan apertura DA).

- **¿qué son datos abiertos?:** los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento.
- **¿para qué abrir datos?** para promover y habilitar las condiciones para la apertura, uso y generación de valor a partir de datos abiertos de gobierno. estos datos son publicados en el portal de datos abiertos del estado colombiano www.datos.gov.co.
- **plan de datos abiertos:** en el plan de apertura y uso de datos de abiertos, se presenta una guía para la identificación, análisis, priorización, estructuración, publicación, promoción y monitoreo de los datos abiertos del icetex

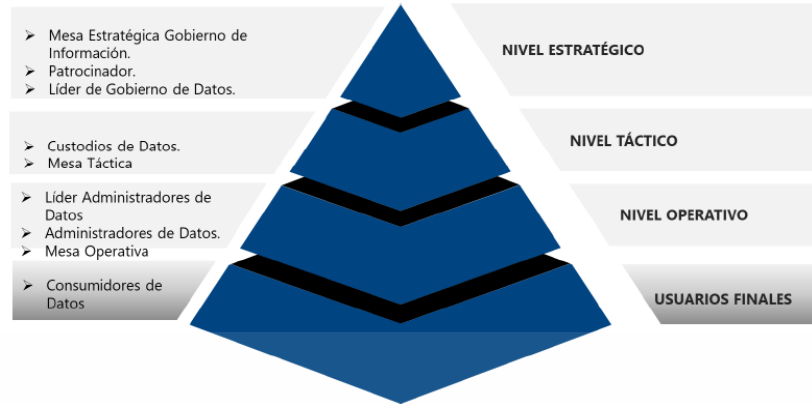


Actores involucrados en el ICETEX:

1. Dirección de Tecnología
2. Oficina de Riesgos- Seguridad de la Información
3. Oficina Asesora de Planeación
4. Oficina Comercial y de Mercadeo
5. Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas
6. Vicepresidencia de Fondos en Administración
7. Oficina de Relaciones Internacionales
8. Todas aquellas áreas que son productoras o consumidoras de información de la entidad.

Establecer el plan de apertura, mejora y uso de datos

Para la elaboración del plan de apertura la entidad ha definido un **Equipo Interdisciplinario** conformado por la Mesa estrategia de Datos en la cual se cuenta con un representante de cada una de las dependencias de la entidad como se muestra en la siguiente ilustración



Publicación datos abiertos Icetex:

COD	Identificado por	NOMBRE DEL SET DE DATOS PUBLICADO	ACTIVO DE INFORMACIÓN	Total	PRIORITARIO	PROPIETARIO
2	ICETEX	Microdato de la Operación Estadística de Crédito Educativo de ICETEX	Seguimiento cumplimiento plan sectorial	3	SI	Jeisson Andres Gomez Colmenares
3	ICETEX	Listado de Convocatorias del portafolio internacional para colombianos	Base de beneficiarios de becas para extranjeros en Colombia / Convocatoria	3	SI	Francisco Alejandro Rubiano Pachon
5	ICETEX	Estados financieros intermedios icetex	Estados financieros y notas CGN estados financieros y notas SFC	3	SI	Nidia Alvarado Hernandez
9	ICETEX	Información demográfica de los beneficiarios de créditos en recursos propios y terceros.		3	SI	William Javier Pulido Sanchez
4	ICETEX	Comportamiento de la Cartera de Crédito Educativo	Presentación mensual de recuperación de cartera	3	SI	Maria Victoria Camargo Cortes
7	ICETEX	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información	3	SI	Claudia Cortes
8	ICETEX	Índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada	3	SI	Claudia Cortes
1	ICETEX	Métricas de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn)	Informes sobre el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales	2	NO	Comunicaciones
6	ICETEX	Créditos adjudicados		2	NO	Julio Cesar Castaño Ariza

3. Revisión y aprobación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales: se adjunta presentación (PPT – CIGD PIDP) y documento técnico (Word – Programa Integral Gestión de Datos Personales)

Objetivo: Es el nuevo documento que establece las actividades generales requeridas en el tratamiento de datos personales para dar cumplimiento normativo y aplicación buenas prácticas.

Propuesta programa:



Componentes:



Roles y responsabilidades:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar el Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP).

Comité de Seguridad de la Información

- Monitorear el desarrollo del PGIDP.
- Designar el área o persona con el rol de Oficial de Protección de Datos Personales.



Responsable de Seguridad Digital (Oficina de Riesgos)

- Seguimiento a medidas de seguridad.
- Gestionar los incidentes de seguridad.
- Reportar los incidentes ante la SIC.

Responsable de Protección de Datos Personales

- Coordinar la implementación del PGIDP.
- Coordinar el inventario de Bases de Datos Personales.
- Apoyar la Atención de reclamos.

Conclusión: El Programa integral de gestión de datos personales oficializa e implementa una serie de actividades que la Entidad desarrolla como responsable de la información que recibimos de nuestras partes interesadas.

4. Informe de Auditoría ICONTEC: se adjunta Informe (PDF), Presentación Resumen informe y acciones a seguir (PPT- Informe Icontec_2022 resumen)

Se presenta un resumen del informe y se aclara que se presentará a los miembros del equipo MECI-Calidad





Acciones que seguir:



Fortalezas del sistema:

- **Desarrollo e implementación FSD:** Como un mecanismo transversal a todo el Core de la Institución para reducir significativamente los tiempos para la atención de créditos por parte de los estudiantes- usuarios e informar nuevos servicios.
- **Esquema de identificación y clasificación de Partes Interesadas de los procesos:** Que diferencia claramente cuáles son y que permite realizar seguimiento a sus necesidades y expectativas
- **Identificación y Desarrollo de las oportunidades:** Derivadas del análisis del contexto tanto a nivel estratégico de los procesos que permiten identificar beneficios o posibilidades que se presentan para el cumplimiento de los objetivos y las metas.
- **Seguimiento y control operativo para la prestación del servicio:** Dónde se detalla de manera clara y precisa cada una de las actividades, lo que permite resultados muy positivos de cara a las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas.
- **Compromiso de la Institución:** En la implementación de un modelo de calidad que está orientado fomentar la productividad o la eficiencia de los procesos, la satisfacción de los clientes y partes interesadas

Oportunidades de mejora del sistema:

Riesgos:

- Identificar de manera más clara el seguimiento de la eficacia de las acciones derivadas de los riesgos de los procesos a fin de evaluar si los procedimientos de control son coherentes y permiten conseguir los objetivos que tiene cada control en función de lo establecido a los eventos identificados
- La inclusión de la información del último seguimiento para la revisión del estado de los riesgos permitirá precisar mejor los resultados alcanzados en la implementación de los planes de acción para el tratamiento y la mitigación de los riesgos, así como la eficacia de los controles establecidos, las variaciones en la calificación de los riesgos y la información sobre la aparición de nuevos riesgos si fuera el caso.

Salidas no conformes:

- Reforzar metodológica y conceptualmente a los líderes de procesos, que las salidas no conformes no solo se evalúan al final del proceso sino en toda la operación.
- Validar las actividades de detección y registro de las fallas y/o errores considerando los datos que arrojan los sistemas de información que permiten la trazabilidad de la operación en los procesos

Observaciones de la jornada:

Durante la jornada de votación se presentaron las siguientes observaciones del jefe de la Oficina de Control Interno en su calidad de participante con voz sin voto:

1. Datos abiertos

Con ocasión de las transformaciones de los procesos administrativos y misionales de la entidad en un ambiente de coyuntura de política pública y con grupos de interés con expectativas muy altas, considero que la apertura de Datos debe tener una estructura estratégica para su comunicación y un hilo conductor que responda a las dinámicas del entorno actuales, por lo cual es importante realizar el análisis al interior de los equipos en conjunto con los líderes para que a través de la herramienta de Datos abiertos se suministre información relevante, que aporte valor, que muestre la transparencia de la gestión y se logre comunicar el aporte de ICETEX a sus beneficiarios.

2. Gestión Integral de Datos personales

De acuerdo con el programa puesto a consideración, se pone a disposición de la Oficina de Riesgos y áreas intervinientes los resultados de auditorías sobre el particular y el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes.

3. Auditoría Icontec

Importante generar espacios de socialización al interior de los equipos para comunicar los positivos resultados y estructurar claramente los retos y oportunidades de mejora para el mantenimiento del sistema.

Al respecto se recibieron las siguientes respuestas de los responsables:

1. Respuesta de Luis Ariel Prieto Lemus respecto al tema de datos abiertos:

- El procedimiento contempla la mesa de trabajo técnica en la cual participa un representante de todas las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la entidad. Lo que nos permite identificar en conjunto cada año información relevante para los públicos y que les aporte valor, así como mostrar la transparencia de la gestión.
- El procedimiento cuenta con un punto apoyado por la oficina de comunicaciones para la divulgación tanto interna como externa de los Datos Abiertos compartidos por ICETEX.

2. Respuesta por parte de Edgar Fabio Diaz Ramirez al tema de auditoria:

Con relación al informe de Auditoría de Icontec, me permito confirmar que este será comunicado al equipo MECI-Calidad quienes son los representantes de cada proceso, para que se dé inicio al análisis y planteamiento de acciones correspondientes

En el transcurso de los dos días de la sesión virtual se recibieron las aprobaciones así:

Miembro del Comité	Cargo	Resultado de la votación	Evidencia
Margareth Sofia Silva Montaña	Secretaria General	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Edgar Antonio Gomez Alvarez	Vicepresidente Financiero	Aprobó por fuera del horario	Correo electrónico anexo a esta acta
Oscar Yovany Baquero Moreno	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Liceth Paola Lizcano Castillo	Jefe oficina de Riesgos	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Ana Lucy Castro Castro	Jefe Oficina Asesora jurídica	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Edgar Fabio Diaz Ramirez	Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta
Edgar Fabio Diaz Ramirez	Delegado de Presidencia-	Aprueba	Correo electrónico anexo a esta acta

Cierre del Comité.

La sesión cerro a las 05:00 pm del día 30 de agosto de 2022, con seis (7) votos aprobatorios de ocho (8) miembros del comité; teniendo en cuenta que uno de los votos ingreso por fuera del tiempo. Por lo anterior, los documentos quedan aprobados.

ANEXOS CORREOS APROBATORIOS

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Edgar Fabio Díaz Ramírez
 Para  Luis Ariel Prieto Lemus;  Carlos Javier Rodríguez Ordoñez;  Edgar Antonio Gomez Alvarez;  Margareth Sofia Silva Montaña;  Oscar Yovany Baquero Moreno;  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;  Liceth Paola Lizcano Castillo;  Ana Lucy Castro Castro
 CC  Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Claudia Stella Cortes Alborno;  Monica Pinto Garcia;  Beatriz Helena Torres Lizarazo;  Xeeboll Johana Niño Acosta;  Elda Yolanda Castellanos Monroy;  Daniela Herrera Sanchez
 Mensaje enviado con importancia Alta.

Buen día, De acuerdo con la aclaración recibida por la Dirección de Tecnología sobre el punto 2. Plan Datos Abiertos, y una vez analizada la información remitida, me permito dar mi voto favorable a los puntos enviados a aprobación


















1. Necesidad Médica familiar – Julio César Luna Sánchez
2. Plan de Datos abiertos
3. Programa Integral de gestión de datos personales

Con relación al informe de Auditoría de Icontec, me permito confirmar que este será comunicado al equipo MECI-Calidad quienes son los representantes de cada proceso, para que se dé inicio al análisis y planteamiento de acciones correspondientes.

Cordial saludo,



RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Margareth Sofia Silva Montaña
 Para  Edgar Fabio Díaz Ramírez;  Edgar Antonio Gomez Alvarez;  Oscar Yovany Baquero Moreno;  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;  Liceth Paola Lizcano Castillo;  Ana Lucy Castro Castro;  Carlos Javier Rodríguez Ordoñez
 CC  Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Luis Ariel Prieto Lemus;  Claudia Stella Cortes Alborno;  Monica Pinto Garcia;  Beatriz Helena Torres Lizarazo;  Xeeboll Johana Niño Acosta;  Elda Yolanda Castellanos Monroy



















Cordial Saludo,

Me permito emitir mi voto positivo a los puntos puestos en consideración.

1. Necesidad Médica familiar – Julio César Luna Sánchez
2. Plan de Datos abiertos
3. Programa Integral de gestión de datos personales

Cordialmente,

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Oscar Yovany Baquero Moreno
 Para  Luis Ariel Prieto Lemus;  Carlos Javier Rodríguez Ordoñez;  Edgar Fabio Díaz Ramírez;  Edgar Antonio Gomez Alvarez;  Margareth Sofia Silva Montaña;  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;  Liceth Paola Lizcano Castillo;  Ana Lucy Castro Castro
 CC  Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Claudia Stella Cortes Alborno;  Monica Pinto Garcia;  Beatriz Helena Torres Lizarazo;  Xeeboll Johana Niño Acosta;  Elda Yolanda Castellanos Monroy;  Daniela Herrera Sanchez

Buenas tardes,

Emito voto de aprobación a los temas presentados en el comité

1. Necesidad Médica familiar – Julio César Luna Sánchez
2. Plan de Datos abiertos
3. Programa Integral de gestión de datos personales

Saludos,



RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico



Liceth Paola Lizcano Castillo

Para Edgar Fabio Diaz Ramirez; Edgar Antonio Gomez Alvarez; Margareth Sofia Silva Montaña; Oscar Yovany Baquero Moreno; Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;

Ana Lucy Castro Castro; Carlos Javier Rodriguez Ordoñez

CC Leonardo Alexander Rodriguez Lopez; Maryory Paola Burgos Viña; Jennyfer Forero Valenzuela; Luis Ariel Prieto Lemus; Claudia Stella Cortes Alborno; Monica Pinto Garcia;

Beatriz Helena Torres Lizarazo; Xeeboll Johana Niño Acosta; Eida Yolanda Castellanos Monroy

Responder Responder a todos Reenviar

martes 30/08/2022 4:06 p. m.

Cordial Saludo,

Emito voto positivo a los puntos puestos en consideración.

- > Necesidad Médica familiar – Julio César Luna Sánchez
- > Plan de Datos abiertos
- > Programa Integral de gestión de datos personales

Gracias,

**Paola Lizcano.**

Jefe Oficina de Riesgos

llizcano@icetex.gov.co

3821670

Carrera 3 No. 18 - 32

Re: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico



Rodolfo Giovanni Canchila Suarez

Para Liceth Paola Lizcano Castillo; Edgar Fabio Diaz Ramirez; Edgar Antonio Gomez Alvarez; Margareth Sofia Silva Montaña; Oscar Yovany Baquero Moreno; Ana Lucy Castro Castro;

Carlos Javier Rodriguez Ordoñez

CC Leonardo Alexander Rodriguez Lopez; Maryory Paola Burgos Viña; Jennyfer Forero Valenzuela; Luis Ariel Prieto Lemus; Claudia Stella Cortes Alborno; Monica Pinto Garcia;

Beatriz Helena Torres Lizarazo; Xeeboll Johana Niño Acosta; Eida Yolanda Castellanos Monroy

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Responder Responder a todos Reenviar

martes 30/08/2022 4:35 p. m.

Buenas tardes , doy mi voto de aprobación a los puntos expuestos en la agenda, muchas gracias

 Obtener [Outlook para IOS](#)

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico



Ana Lucy Castro Castro

Para Edgar Fabio Diaz Ramirez; Edgar Antonio Gomez Alvarez; Margareth Sofia Silva Montaña; Oscar Yovany Baquero Moreno; Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;

Liceth Paola Lizcano Castillo; Carlos Javier Rodriguez Ordoñez

CC Leonardo Alexander Rodriguez Lopez; Maryory Paola Burgos Viña; Jennyfer Forero Valenzuela; Luis Ariel Prieto Lemus; Claudia Stella Cortes Alborno; Monica Pinto Garcia;

Beatriz Helena Torres Lizarazo; Xeeboll Johana Niño Acosta; Eida Yolanda Castellanos Monroy

Responder Responder a todos Reenviar

martes 30/08/2022 4:56 p. m.

Buen día,

Apruebo los puntos puestos a consideración en el Comité del asunto.

Cordial saludo,

**Ana Lucy Castro Castro**


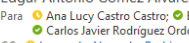
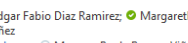
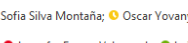
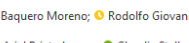
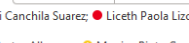
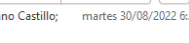
Jefe Oficina Asesora Juridica

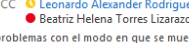
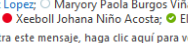
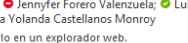
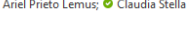
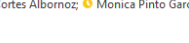



alcastro@icetex.gov.co


(57+1) 3821670

Carrera 3 No. 18 - 32

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Edgar Antonio Gomez Alvarez
 Para  Ana Lucy Castro Castro;  Edgar Fabio Diaz Ramirez;  Margareth Sofia Silva Montaña;  Oscar Yovany Baquero Moreno;  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;  Liceth Paola Lizcano Castillo; martes 30/08/2022 6:23 p. m.

CC  Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Luis Ariel Prieto Lemus;  Claudia Stella Cortes Albornoz;  Monica Pinto Garcia;  Beatriz Helena Torres Lizarazo;  Xeeboll Johana Niño Acosta; Elda Yolanda Castellanos Monroy

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.


Buenas tardes:

Conforme la información remitida me permito remitir mi voto aprobatorio a la totalidad de los puntos puestos a consideración del Comité.

Cordial saludo;



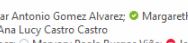
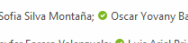
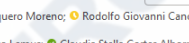
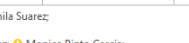


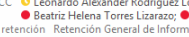
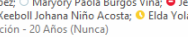
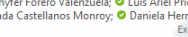
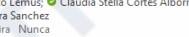




Edgar Antonio Gómez Álvarez
Vicepresidente Financiero

 eagomez@icetex.gov.co
 (571) 382-1670 Ext. 1329
 Carrera 3 No. 18 - 32

CORREOS DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS:

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Carlos Javier Rodríguez Ordoñez
 Para  Edgar Fabio Diaz Ramirez;  Edgar Antonio Gomez Alvarez;  Margareth Sofia Silva Montaña;  Oscar Yovany Baquero Moreno;  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez; viernes 26/08/2022 9:43 a. m.

CC  Liceth Paola Lizcano Castillo;  Ana Lucy Castro Castro
 Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Luis Ariel Prieto Lemus;  Claudia Stella Cortes Albornoz;  Monica Pinto Garcia; Beatriz Helena Torres Lizarazo; Xeeboll Johana Niño Acosta; Elda Yolanda Castellanos Monroy; Daniela Herrera Sanchez

Directiva de retención: Retención General de Información - 20 Años (Nunca) Expira: Nunca

Muy Buenos días para todos.

De manera atenta me doy por enterado de los temas puestos a consideración y presento las siguientes observaciones en mi calidad de participante con voz sin voto:

1. Datos abiertos

Con ocasión de las transformaciones de los procesos administrativos y misionales de la entidad en un ambiente de coyuntura de política pública y con grupos de interés con expectativas muy altas, considero que la apertura de Datos debe tener una estructura estratégica para su comunicación y un hilo conductor que responda a las dinámicas del entorno actuales, por lo cual es importante realizar el análisis al interior de los equipos en conjunto con los líderes para que a través de la herramienta de Datos abiertos se suministre información relevante, que aporte valor, que muestre la transparencia de la gestión y se logre comunicar el aporte de ICETEX a sus beneficiarios.

2. Gestión Integral de Datos personales

De acuerdo con el programa puesto a consideración, se pone a disposición de la Oficina de Riesgos y áreas intervinientes los resultados de auditorías sobre el particular y el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes.

3. Auditoría Icontec



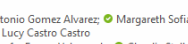

Importante generar espacios de socialización al interior de los equipos para comunicar los positivos resultados y estructurar claramente los retos y oportunidades de mejora para el mantenimiento del sistema.

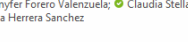
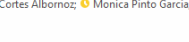



Cordial saludo,



Carlos Javier Rodríguez Ordoñez
Jefe Oficina de Control Interno

RE: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Virtual - Aprobación por correo electrónico


Luis Ariel Prieto Lemus
 Para  Carlos Javier Rodríguez Ordoñez;  Edgar Fabio Diaz Ramirez;  Edgar Antonio Gomez Alvarez;  Margareth Sofia Silva Montaña;  Oscar Yovany Baquero Moreno; martes 30/08/2022 9:00 a. m.

CC  Rodolfo Giovanni Canchila Suarez;  Liceth Paola Lizcano Castillo;  Ana Lucy Castro Castro
 Leonardo Alexander Rodriguez Lopez;  Maryory Paola Burgos Viña;  Jennyfer Forero Valenzuela;  Claudia Stella Cortes Albornoz;  Monica Pinto Garcia; Beatriz Helena Torres Lizarazo; Xeeboll Johana Niño Acosta; Elda Yolanda Castellanos Monroy; Daniela Herrera Sanchez

 Mensaje enviado con importancia Alta.

Apreciados miembros del Comité Institucional de Gestión y desempeño

De acuerdo a la observación del jefe Carlos Javier Rodríguez de la oficina de Control Interno

Frente a la pregunta: la apertura de Datos debe tener una estructura estratégica para su comunicación y un hilo conductor que responda a las dinámicas del entorno actuales, por lo cual es importante realizar el análisis al interior de los equipos en conjunto con los líderes para que a través de la herramienta de Datos abiertos se suministre información relevante, que aporte valor, que muestre la transparencia de la gestión y se logre comunicar el aporte de ICETEX a sus beneficiarios.

Nos permitimos comentar lo siguiente:

1. El procedimiento contempla la mesa de trabajo técnica en la cual participa un representante de todas las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la entidad. Lo que nos permite identificar en conjunto cada año información relevante para los públicos y que les aporte valor, así como mostrar la transparencia de la gestión.
2. El procedimiento cuenta con un punto apoyado por la oficina de comunicaciones para la divulgación tanto interna como externa de los Datos Abiertos compartidos por ICETEX.

Quedamos atentos a las demás observaciones que se presenten en la jornada

Plan De Apertura, Mejora y Uso De Datos Abiertos

2022

Febrero - 2022

CONTROL DE VERSIONES

Fecha	Autor	Versión	Cambio
13-07-2021	Jennyfer Forero	01	Creación del Documento
13-07-2022	Jennyfer Forero	02	Actualización del Documento

Revisores

Nombre	Versión	Cargo	Fecha
Victor Melgarejo	01	Arquitecto Empresarial Sr	10-07-2021
Jennyfer Forero	02	Arquitecta Empresarial Jr	12-03-2021
Javier Barrera	02	Líder Datos	16-08-2022

Tabla de contenido

Introducción.....	4
2.1 Identificar.....	6
2.1.1 Identificar el ecosistema de interacción.....	6
2.1.2 Identificar los activos de información	7
2.2 Analizar.....	8
2.2.1 Determinar las acciones a realizar.....	9
2.3 Priorizar y Programar.....	10
2.3.1 Programar.....	11

COPIA CONTROLADA

Introducción

EL ICETEX es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

El Gobierno Digital tiene gran relevancia en la entidad puesto que establece una serie de políticas, procedimientos y métricas que permiten garantizar la calidad y confiabilidad de los datos a nivel organizacional, apoyada por la Guía Técnica G.INF.06. de MINTIC, en donde se resalta la importancia de la implementación de lineamientos asociados al Registro y mantenimiento de información de la entidad, establecimiento de los mecanismos de actualización de, la creación y mantenimiento del repositorio unificado de estructuración de datos, la clasificación para de intercambio y consolidación de los componentes de información a nivel sectorial; para presentar los Componentes que pueden ser aplicados por las instituciones para el buen gobierno del dato, desde la perspectiva del dominio de Información del Marco de Referencia de AE.

El ICETEX comprometida con los índices de Datos Abiertos, el cual es un indicador a nivel País sobre la apertura de datos y la transformación digital para cumplir con las expectativas y necesidades de la ciudadanía, competir en el mercado global y afrontar desafíos de los aprietos fiscales.

Los datos Abiertos tienen el potencial de convertirse en un habilitador del desarrollo económico y social del país, mejorando la eficiencia gubernamental y el diseño de políticas públicas, empoderando a la sociedad civil y fortaleciendo la innovación digital.

Mediante la apertura y actualización de datos abiertos ICETEX espera brindar una mejor atención a todos sus usuarios, la información que se incluye en este documento está definida en el ciclo de vida del dato.

1. Ciclo de Datos Abiertos

Entender el valor de los datos y su impacto sobre el crecimiento es fundamental para generar iniciativas que permitan a la entidad a diversificar productos y hacer más eficiente la toma de decisiones. Para esto ICETEX ha implementado el procedimiento de datos abiertos siguiendo el ciclo de Datos el cual se muestra a continuación:

Ilustración 1 Ciclo de Vida de los Datos.



Fuente Guía Nacional de Datos Abiertos

El plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos incluye las siguientes actividades:



2. Establecer el plan de apertura, mejora y uso de datos

Para la elaboración del plan de apertura la entidad ha definido un Equipo Interdisciplinario conformado por la Mesa estrategia de Datos en la cual se cuenta con un representante de cada una de las dependencias de la entidad como se muestra en la siguiente ilustración.

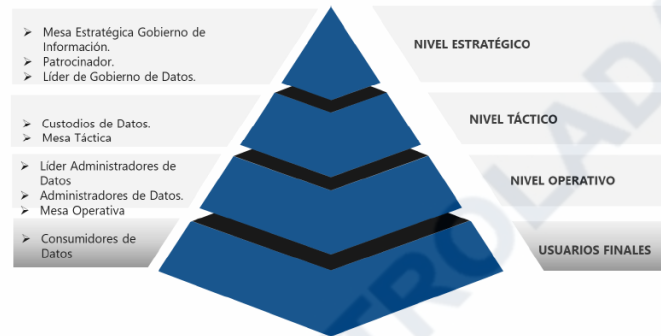


Ilustración 2 Estructura Organizacional de Gobierno de Datos

2.1 Identificar

2.1.1 Identificar el ecosistema de interacción

Se realizó la identificación de los tipos de actores y actores con los que la entidad tiene contacto y que son considerados como de interés por el rol que cumplen en el ecosistema.

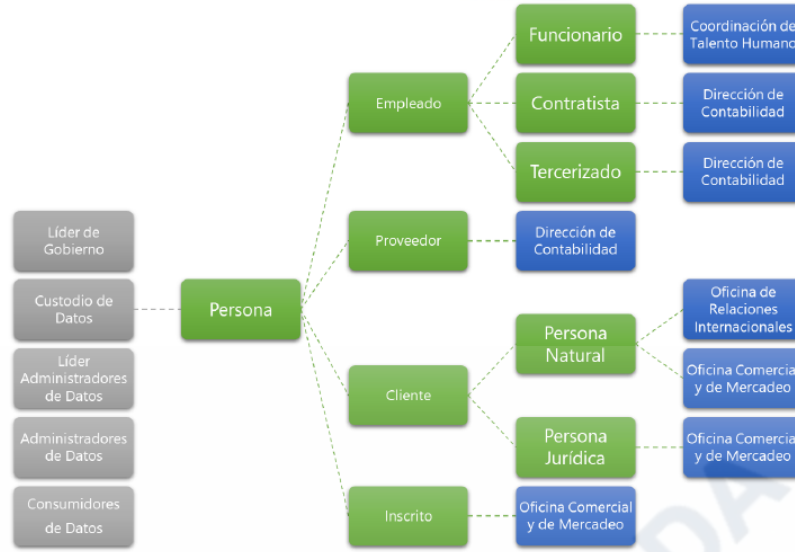


Ilustración 3 Ecosistema de interacción

2.1.2 Identificar los activos de información

En esta fase se realizó el cruce entre los conjuntos de datos que fueron propuestos por los custodios de datos y los activos de información de la Entidad, lo cual dio como resultado la identificación de nuevos activos de información susceptibles a convertirse en Datos Abiertos. En la siguiente tabla se muestra el resultado.

COD	Identificad o por	NOMBRE DEL SET DE DATOS PUBLICADO	ACTIVO DE INFORMACIÓN	Es un Conjunto de Datos SÍ/NO	Desarrollo Automático/Manual	Periodicidad de Actualización	Está en Datos Abiertos SÍ/NO	Vínculo Datos URL Gov.co	Podría ser Automatizada su actualización	Sujeto a proceso de Federación	Podría ser sometido a un proceso de calidad de Datos y mejora de la información
1	ICETEX	Métricas de Redes Sociales (Facebook, Instagram, twitter, youtube, LinkedIn)	INFORMES SOBRE EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES	NO	Manual	Mensual	NO				
2	ICETEX	Microdatos de la Operación Estadística de Crédito Educativo de ICETEX	Seguimiento cumplimiento base sectorial	SI	Manual	Annual	NO		SI	NO	SI
3	ICETEX	Listado de Convocatorias del portafolio internacional para colombianos	Base de beneficiarios de becas para extranjeros en Colombia / Convocatoria	NO	Manual	Semestral	NO		NO	NO	SI
4	ICETEX	Comportamiento de la Cartera de Crédito Educativo	Presentación mensual de inscripción de cartera	SI	Manual	Mensual	NO		NO	NO	SI
5	ICETEX	ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS ICETEX	ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS CGN / ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS SFC	SI	Manual	Mensual	NO		NO	NO	NO
6	ICETEX	Créditos adjudicados		NO	Manual	Semestral	NO		NO	NO	NO
7	ICETEX	Registro de Activos de Información	Registro de activos de información	SI	Manual	Annual	SI		NO	NO	NO
8	ICETEX	Índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada	SI	Manual	Annual	SI		NO	NO	NO
9	ICETEX	Información demográfica de los beneficiarios de fondos		SI	Manual	Annual	NO		SI	NO	SI

Ilustración 4 Identificación y caracterización de los Activos de Información para el plan de Apertura

2.2 Analizar

Una vez obtenida la información de los conjuntos de datos propuestos para ser Datos Abiertos se realizó la revisión de los atributos: relevancia, completitud y clasificación de los datos que conforman el conjunto de Datos.

Relevancia: El análisis de relevancia se realizó con el Grupo de Datos y la Oficina de Riesgos y se contemplaron si el dato puede brindar información de utilidad al ecosistema, para lo cual se utilizó la siguiente escala:

- a. 3. Genera mucha utilidad
- b. 2. Genera poca utilidad
- c. 1. No Genera utilidad

Completitud: Se conoce si la información esta completa en las bases de datos. se utilizó la siguiente escala:

- a. 3. La información esta completa en los SI
- b. 2. La información está parcialmente completa en los SI
- c. 1. La información NO esta completa en los SI

Clasificación de la Información: El dato se encuentra clasificado como información publica clasificada o información publica reservada. Se asignaron los siguientes puntajes:

- a. 3. Información publica
- b. 1. Información Reservada
- c. 1. Información Clasificada

Ilustración 5. Información clasificada y reservada.



Fuente Guía Nacional de Datos Abiertos

2.2.1 Determinar las acciones a realizar

Conforme al análisis realizado en el punto anterior se obtuvo la priorización de los conjuntos de datos a los cuales se les definió la acción a realizar conforme a las siguientes acciones:

- Abrir:** disponer el conjunto en Datos Abiertos www.datos.gov.co
- Automatizar:** procesos para que el cargue automatizado de la información
- Actualizar:** actualización de los registros de la información conforme a la periodicidad del conjunto de datos.
- Mejorar:** acciones de mejora y calidad de datos.
- Usar:** identificación de usos de datos para generar valor agregado a la información disponible.

2.3 Priorizar y Programar

A continuación, se presenta la matriz de priorización conforme a los resultados del análisis de los atributos definidos (relevancia, completitud y clasificación).

COD	Identificado por	NOMBRE DEL SET DE DATOS PUBLICADO	ACTIVO DE INFORMACIÓN	Relevancia	Completitud	Clasificación	Total
2	ICETEX	Microdato de la Operación Estadística de Crédito Educativo de ICETEX (creditos y subsidios)	Seguimiento cumplimiento plan sectorial	3	3	3	3
3	ICETEX	Listado de Convocatorias del portafolio internacional para colombianos (Importante estado:abierto-cerrado, cant de personas beneficiarios)	Base de beneficiarios de becas para extranjeros en Colombia / Convocatoria	3	3	3	3
9	ICETEX	Información demográfica de los beneficiarios de créditos en recursos propios y terceros.		3	3	3	3
4	ICETEX	Comportamiento de la Cartera de Crédito Educativo	Presentación mensual de recuperación de cartera	3	2	3	3
7	ICETEX	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información	2	3	3	3
8	ICETEX	Indice de informacion clasificada y reservada	Indice de informacion clasificada y reservada	2	3	3	3
5	ICETEX	ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS ICETEX (no se recomienda DA)	ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS CGN ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS SFC	1	3	3	2
1	ICETEX	Métricas de Redes Sociales (Facebook, Instagram, twitter, youtube, LinkedIn) Sirve para toma de decisiones en la entidad, se publica en Urna de Cristal. Las campañas son favorables o no) Stories de la interacción en redes	INFORMES SOBRE EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES	2	2	3	2
6	ICETEX	Créditos adjudicados		2	2	1	2

Ilustración 6 Matriz de priorización

2.3.1 Programar

A continuación, se presenta la matriz de programación conforme a los conjuntos de datos priorizados.

COI	Identifi o po	NOMBRE DEL SET DE DATOS PUBLICADO	ACTIVO DE INFORMACIÓ	Total	PRIORITAR	PROPIETARIO	AREA RESPONSABL	ACCIÓN
2	ICETEX	Microdato de la Operación Estadística de Crédito Educativo de ICETEX	Seguimiento cumplimiento plan sectorial	3	SI	Jeisson Andres Gomez Colmenares	OAP	Abrir
3	ICETEX	Listado de Convocatorias del portafolio internacional para colombianos	Base de beneficiarios de becas para extranjeros en Colombia / Convocatoria	3	SI	Francisco Alejandro Rubiano Pachon	ORI	Abrir
5	ICETEX	ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS ICETEX	ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS CGN ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS SFC	3	SI	Nidia Alvarado Hernandez	Contabilidad	Abrir
9	ICETEX	Información demográfica de los beneficiarios de créditos en recursos propios y terceros.		3	SI	William Javier Pulido Sanchez	Fondos en Administración	Ninguno
4	ICETEX	Comportamiento de la Cartera de Crédito Educativo	Presentación mensual de recuperación de cartera	3	SI	Maria Victoria Camargo Cortes	Cobranza	Abrir
7	ICETEX	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información	3	SI	Claudia Cortes	Oficina de Riesgos	Abrir
8	ICETEX	Indice de informacion clasificada y reservada	Indice de informacion clasificada y reservada	3	SI	Claudia Cortes	Oficina de Riesgos	Abrir

Ilustración 7 Listado de Tiempos, recursos y responsables para la apertura

PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES – PIGDP

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y
Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX

Agosto de 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	MARCO DE REFERENCIA NORMATIVA	5
6.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
7.	ACTORES.....	12
8.	CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	12
9.	INVENTARIO DE DATOS PERSONALES	13
10.	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	13
11.	LINEAMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	14
11.1.	Recolección del dato personal	15
11.2.	Autorización para el tratamiento de los datos personales	15
11.3.	Tratamiento del dato personal.....	16
11.4.	Circulación del dato personal.....	16
11.5.	Actualización y/o de datos personales.....	18
11.6.	Disposición final de las Bases de Datos.....	18
12.	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	18
13.	SUPRESIÓN (ELIMINACIÓN) DE DATOS PERSONALES	20
14.	GESTIÓN DE RIESGOS	21
15.	SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	21
16.	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	22
17.	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.....	22
18.	TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.....	23
19.	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	23

20.	EVALUACIÓN Y REVISIÓN CONTINUA.....	23
21.	DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	24
22.	CONTROL DE CAMBIOS	24

COPIA CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – **ICETEX** en cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, realiza la recolección, almacenamiento, uso, transmisión y/o transferencia de datos personales de los ciudadanos interesados, beneficiarios, becario, participantes de programas, deudores solidarios, funcionarios, contratistas y visitantes a las instalaciones de la Entidad.

En ese sentido y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios, normatividad vigente en la materia, buenas prácticas e instrucciones o recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, el ICETEX realiza un trabajo coordinado de tratamiento de datos personales en los diferentes procesos, aplicativos, plataformas tecnológicas, así como de aquellas que son tratados por terceros para el ICETEX a modo de encargado, implementando las medidas necesarias y suficientes para realizar un adecuado tratamiento, garantizando el cumplimiento de los deberes como responsable, encargado y los derechos de los titulares.

2. OBJETIVO

El objeto del programa integral de gestión de datos personales (en adelante PIGDP), es evidenciar el cumplimiento de la ejecución e implementación del plan de trabajo de protección de datos, tendiente a dar cumplimiento a la normatividad en protección de datos y las directrices que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia.

3. ALCANCE

El PIGDP aplica a todos los procesos de ICETEX y para los terceros con los que se tengan contratos, acuerdos o convenios y que realicen tratamiento (recolección, almacenamiento, modificación, eliminación, transferencia y/o transmisión) a manera de encargado de los datos personales.

4. DEFINICIONES

Amenaza: Causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar perjuicio al titular o interesados sobre los que ICETEX realiza tratamiento de datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información o datos personales, para que las empresas o personas responsables de tratamiento de la información puedan utilizar sus datos personas y lleve a cabo el tratamiento de estos.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por ICETEX, dirigida al Titular de datos o información personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de una política de tratamiento de información personal que le será aplicable, así como sobre la forma de hacer efectivos los derechos y obligaciones que en ella se contemplan y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos o información personales suministrada a la Entidad.

Base de datos personales: Conjunto organizado de información o datos personales que sea objeto de tratamiento, almacenado en cualquier medio físico o digital para su consulta.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como su nombre o número de identificación o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucción acerca de la forma en que deberán ser administrados los datos.

Transferencia: Tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, previa autorización expresa del titular y en los casos permitidos por la Ley, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. MARCO DE REFERENCIA NORMATIVA

A continuación, se presenta el marco de referencia normativa bajo el cual se identifican los requerimientos legales que obligan a ICETEX a cumplir con los principios establecidos por la ley para el tratamiento de los datos personales y a establecer los mecanismos necesarios para que el titular pueda ejercer sus derechos. Se deben tener en cuenta las circulares, resoluciones y demás documentos normativos que puedan expedir sobre el tratamiento de datos personales.

Norma	Objeto	Descripción
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones	Modifica el Código Penal adicionando el Título VII BIS " <i>De la protección de la información y de los datos</i> ", introduciendo tipos penales relacionados con los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Establece los principios, derechos de los titulares, deberes del responsable y encargados, autoridad de protección de datos

Norma	Objeto	Descripción
		y las sanciones por incumplimiento de lo establecido en la ley.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012	Establece los términos para la autorización de tratamiento de datos personales, el contenido mínimo de la política de tratamiento de datos personales, el ejercicio de los derechos de los titulares, las reglas para la transferencia y transmisión internacional de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de los datos personales
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos	Establece la información mínima y los términos y condiciones de inscripción para el Registro Nacional de Bases de Datos.
Decreto 1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en cuanto la autorización, la política de tratamiento de datos personales, aviso de privacidad, ejercicio de los derechos de los titulares, transferencia y transmisión internacional de datos personal, responsabilidad demostrada frente al tratamiento de los datos personales, registro nacional de bases datos.
Decreto 1759 de 2016	Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Establece los plazos de inscripción en el registro nacional de bases de datos para personas jurídicas de naturaleza privada, sociedades de economía mixta, personas naturales y entidades de naturaleza pública.
Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 (Decreto único reglamentario del sector de tecnologías y las comunicaciones), para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de	<p>Establece el Capítulo 5 Tratamiento de datos personales, seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Artículo 2.2.17.5.2. Evaluación del impacto de tratamiento de datos personales</p> <p>Artículo 2.2.17.5.3. Responsabilidad demostrada y programa integral de gestión de datos personales.</p> <p>Artículo 2.2.17.5.4. Oficial de protección de datos</p>

Norma	Objeto	Descripción
	2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales	
Acuerdo No. 35 de fecha 29 de julio de 2021	Política de Tratamiento de Información Personal y Datos Personales	Se establece la Política de tratamiento de datos personales del ICETEX.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Junta Directiva

- a) Aprobar la política de protección de datos personales del ICETEX.

Comité de Seguridad de la Información

- a) Revisar y dar preaprobación a la política de protección de datos personales.
- b) Monitorear el desarrollo del Programa de Gestión Integral de Datos Personales.
- a) Designar el área o la persona que será el responsable de asumir el rol de Oficial de Protección de Datos Personales.

Comité Institucional de Gestión y Desarrollo

- a) Aprobar el Programa de Gestión Integral de Datos Personales.

Jefes de área – Líderes de Proceso

- a) Verificar que se cumplan los lineamientos establecidos para las bases de datos personales a los que se hace tratamiento en su proceso.
- b) Aprobar la evaluación de riesgo relativos al tratamiento de Datos Personales bajo los riesgos de seguridad digital.
- c) Gestionar los riesgos del tratamiento de datos personales.
- d) Coordinar la definición e implementación de los controles para el adecuado tratamiento de los riesgos asociados a los datos personales.

Responsable de Protección de Datos Personales (Oficina de Riesgos)

- a) Apoyar en la definición de los riesgos del tratamiento de datos personales.
- b) Apoyar en la definición de los controles para el adecuado tratamiento de datos personales.

- c) Coordinar con las áreas y procesos de ICETEX la implementación Programa de Gestión Integral de Datos Personales.
- d) Establecer dentro del plan de concientización y sensibilización las actividades para la creación y mantenimiento de una cultura de protección de datos personales, dirigido a todos los colaboradores de ICETEX de acuerdo con las responsabilidades de cada uno, y realizando entrenamiento inducción de datos personales a los nuevos funcionarios o contratistas.
- e) Requerir dentro de los análisis de desempeño de los funcionarios y contratistas, se haya completado el entrenamiento sobre protección de datos personales.
- f) Medir el desempeño en los entrenamientos de protección de datos, requiriendo dentro de los análisis de desempeño de los funcionarios y contratistas, se haya completado el entrenamiento sobre protección de datos personales.
- g) Coordinar con los líderes de riesgos de los procesos la actualización del inventario de bases de datos personales y clasificar adecuadamente los datos personales.
- h) Registrar y actualizar las bases de datos de ICETEX en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Obtener la declaración de conformidad de la Superintendencia de Industria y Comercio en los casos en que se realice transferencia o transmisión internacional de bases de datos personales
- j) Revisar los contenidos de los contratos de transmisión o transferencia que se suscriban con encargados o responsables.
- k) Integrar la Política de Protección de Datos Personales y demás lineamientos dentro de las actividades de las áreas del ICETEX.
- l) Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales.
- m) Acompañar y asistir al ICETEX ante los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionados con tratamiento de datos personales.
- n) Realizar seguimiento al desarrollo del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- o) Elaborar y presentar los informes de implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- p) Apoyar el diseño de las autorizaciones de tratamiento de datos personales
- q) Apoyar el diseño de los avisos de privacidad.
- r) Apoyar en la definición de iniciativas de mecanismos de cumplimiento de las regulaciones y protección de los Datos Personales de acuerdo con los términos de la normatividad.
- s) Monitorear trimestralmente los cambios sustanciales de las bases de datos.
- t) Verificar los informes sobre la recolección y verificación de autorizaciones realizados por las áreas que recolectan datos personales.

Responsable de Seguridad Digital (Oficina de Riesgos)

- a) Realizar seguimiento de las medidas de seguridad físicas o lógicas con los procesos responsables de los mismos para la protección de datos personales, en especial los datos clasificados como privados o sensibles.
- b) Comprobar los usuarios activos y privilegios de las personas que tienen acceso a datos personales mediante la revisión de usuario y perfiles, de acuerdo con el Procedimiento de A7-1-05 Procedimiento de Gestión de Accesos y Retiros de Servicios.
- c) Verificar los informes de la realización de copias de respaldo y recuperación de datos personales elaborados por la Dirección de Tecnología.

- d) Gestionar y/o coordinar la atención de los incidentes de seguridad relacionados con el tratamiento de datos personales.
- e) Apoyar la identificación y gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
- f) Reportar los incidentes de seguridad ante la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con el procedimiento de gestión de incidentes de la Entidad.

Proveedores y aliados estratégicos que tratan datos personales

- a) Entregar al supervisor del contrato las autorizaciones recolectadas de los titulares como encargado del tratamiento de datos personales.
- b) Cumplir con las responsabilidades establecidas en la normatividad vigente como encargado del tratamiento de datos personales.
- c) Entregar a solicitud del Icetex la política de protección de datos personales y cualquier documentación que este solicite para la verificación del cumplimiento de sus responsabilidades o para la atención de consultas, reclamos o solicitudes de los entes de control.
- d) Cumplir con los principios de seguridad y confidencialidad establecidos en la ley 1581 de 2012, definiendo los controles de seguridad necesarios que impidan la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de los datos personales tratados como encargado.
- e) Implementar los mecanismos de seguridad para la transmisión y almacenamiento de los datos personales.
- f) Informar a la Oficina de Riesgos del Icetex sobre los eventos o incidentes que incluyan o pongan en riesgo los datos personales de los titulares.
- g) Atender los reclamos y consultas de los titulares.

Áreas donde se recolectan datos personales

- a) Informar al titular de la información los datos personales recolectados, el tratamiento que se realizara y la finalidad de acuerdo con la política de protección de datos personales del Icetex.
- b) Recolectar la autorización del titular mediante los medios establecidos por ICETEX.
- c) Informar al titular sobre sus derechos y los canales de atención para consultas y reclamos.
- d) Verificar que se cuente con la autorización de tratamiento de datos de todos los titulares registrados en la base de datos personales de su responsabilidad.
- e) Identificar y comunicar la creación de nuevas bases de datos personales al Oficial de Protección de datos para ser incluidas en el inventario.
- f) Mantener un repositorio de las autorizaciones de tratamiento de datos personales por cada base de datos.
- g) Solicitar apoyo a la Oficina de Riesgos para la revisión de los textos utilizados para solicitar la autorización de tratamiento de datos personales.
- h) Entregar prueba de la autorización de tratamiento de datos personales en los casos que sea requerido.

Responsable de las bases de datos personales

- a) Verificar que se realice el tratamiento de los datos personales dentro de las finalidades establecidas.

- b) Verificar los permisos otorgados para el acceso, consulta, modificación o eliminación de datos personales.
- c) Actualizar la información de las bases de datos personales a su cargo.

Áreas donde se realiza tratamiento de datos personales

- a) Realizar revisión y retroalimentación de las actualizaciones de la política de tratamiento de datos personales.
- b) Apropiar y hacer uso de las medidas de seguridad adecuadas para el control de acceso tanto físico como lógico a las bases de datos personales.
- c) Gestionar las autorizaciones de los colaboradores que tienen acceso tanto físico como lógico a los datos personales.
- d) Realizar actualizaciones periódicas de los datos eliminando los datos obsoletos, realizando rectificación y complementando los datos faltantes.
- e) Realizar el monitoreo de los riesgos y de los controles para el tratamiento de datos personales.
- f) Atender oportunamente las solicitudes o reclamos relacionadas con los datos personales que traten.
- g) Realizar la disposición final de las bases de datos personales
- h) Reportar a la Oficina de Riesgos la creación de nuevas bases de datos a más tardar un mes después de la creación de estas.
- i) Reportar actualizaciones de cambios sustanciales en bases de datos a la Oficina de Riesgos, para actualización ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Incluir la leyenda “Reclamo en trámite” en los registros del titular de las Bases de Datos Personales que administre en un tiempo no mayor a 2 días hábiles.

Oficina Comercial y Mercadeo

- a) Recepcionar y atender las solicitudes o reclamos sobre tratamiento de datos personales y redireccionarlas a las áreas.
- b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:
 - (i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o,
 - (ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal); o
 - (iii) Por cualquier otro medio que permita su identificación.
- c) Verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley, cuando la petición o consulta se presente por escrito, a través de mandatario, apoderado o persona autorizada.
- d) Verificar la calidad de causahabiente del titular de la información cuando la petición se presente por escrito por éstos.
- e) Clasificar las solicitudes o reclamos recibidos de acuerdo con la tabla de Tipo y detalle del Reclamo.

- f) Reportar dentro de los primeros 15 días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año ante la Superintendencia de Industria y Comercio las peticiones recibidas referentes a datos personales.

Oficina Control Interno

- a) Incluir dentro de los planes de auditoría la verificación del cumplimiento de la política de protección de datos y demás disposiciones establecidas en este manual o por la legislación vigente.
- b) Realizar seguimiento a las acciones de mejora resultados de los hallazgos u oportunidades de mejora de la auditoría.

Oficina Asesora Jurídica

- a) Apoyar en la revisión de documentos inherentes a la gestión integral de datos personales (política, procedimientos, avisos de tratamiento, formatos, solicitudes de autorización, etc.)
- b) Apoyar a respuestas de consultas o reclamos relacionadas con los datos personales cuando sea necesario.
- c) Atender y/o coordinar la atención de requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Revisar procedimiento asociado a atención acciones de quejas y reclamos.

Oficina Asesora de Comunicaciones

- a) Apoyar el diseño y la divulgación interna y externa de piezas de comunicación referentes a datos personales.

Dirección de Tecnología

- a) Apoyar el cumplimiento del principio de calidad mediante el proceso de Gobierno de Datos.
- b) Apoyar la implementación de controles tecnológicos que permitan mantener la seguridad de los datos personales.
- c) Incluir la leyenda “reclamo en trámite” en los registros del titular de las Bases de Datos Personales que administre en un tiempo no mayor a 2 días hábiles.
- d) Comprobar el cumplimiento de los controles de acceso lógico a las bases de datos personales que administre.

Grupo de Administración de Recursos Físicos

- a) Comprobar el cumplimiento de los procedimientos de control de acceso físico a las bases de datos personales.

Funcionarios y Contratistas

- a) Cumplir con la política de protección de datos personales, lineamientos y demás disposiciones establecidas en este manual o por la legislación vigente.

- b) Utilizar los datos personales a los que tenga acceso únicamente para el desarrollo de sus actividades laborales.
- c) Firmar el acuerdo de confidencialidad y mantener la reserva sobre los datos personales a la que tenga acceso (Formatos F398 Compromiso de confidencialidad y no divulgación de información y datos personales y F424 Acuerdo de Confidencialidad).
- d) Los colaboradores no podrán realizar copias, transferencias o transmisiones de información relacionada con datos personales sin la debida autorización del responsable de la base de datos personales y el establecimiento de los acuerdos de transferencia de información.
- e) Informar de cualquier anomalía o violación de las medidas de seguridad que se presente con los datos personales al responsable de protección de datos personales o al responsable de seguridad de la información.

7. ACTORES

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, puede ser cliente, miembro activo, contratista, empleado, colaborador, o cualquier tercero que suministre datos personales a ICETEX.

Responsable: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, tenga el poder de decisión sobre la forma y condiciones de uso y disposición de bases de datos personales y sobre el tratamiento de los datos e información personal allí incorporados.

Encargado: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de información o datos personales por cuenta del responsable de dicho tratamiento.

8. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Dato público: Dato que por su naturaleza no sea semiprivado, privado o sensible, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, el número de su cédula de ciudadanía o documento público de identificación, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza son datos públicos los contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos privados: Es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada que solo es relevante para el titular, y constituye aquella información personal o no, que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones.

Datos semiprivados: Son aquellos que no tienen naturaleza íntima, reservada ni pública, que requieren para su acceso y conocimiento, un grado mínimo de limitación, de tal forma que sólo puede ser obtenido por orden de autoridad administrativa o judicial en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones

con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

9. INVENTARIO DE DATOS PERSONALES

El inventario de datos personales busca identificar de manera ordenada las bases de datos personales existentes en la entidad, en este se determinan los siguientes aspectos:

- a) Las finalidades de tratamiento
- b) La cantidad de titulares
- c) La forma en que se recolectan los datos
- d) Si se cuenta con la autorización de los titulares
- e) El tiempo de tratamiento de los datos personales
- f) Se realiza o no tratamiento de datos personales de niñas, niños o adolescentes
- g) Si se realiza transmisión o transferencia de datos personales
- h) Los datos del (los) encargado (s) del tratamiento
- i) La ubicación física o lógica de los datos personales
- j) Los tipos de datos personales registrados

Se debe mantener el inventario de Bases de Datos Personales actualizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento inventario de bases de datos personales.

El inventario de Bases de Datos Personales es fundamental para el desarrollo del Programa Integral de Gestión de Datos Personales ya que este es la base para el desarrollo de:

- La Clasificación de los datos personales tratados
- El establecimiento de las finalidades del tratamiento de datos personales
- El Registro Nacional de Bases de Datos
- La identificación de los flujos de información
- La identificación y evaluación de los riesgos asociados a su tratamiento

10. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 886 de 2014 “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos” el ICETEX como responsable del Tratamiento debe inscribir en el Registro Nacional de Bases de Datos, de manera independiente, cada

una de las bases de datos que contengan datos personales sujetos a Tratamiento como lo establece el Artículo 3 de este decreto.

La Oficina de Riesgos realiza la actualización anual entre el 2 de enero y el 31 de marzo de las Bases de Datos Personales a las que se realiza tratamiento de la información en el ICETEX de acuerdo con lo establecido en el literal (ii) numeral 2.7 de la circular externa 01 de 2016, de acuerdo con la información reportada por las áreas en el inventario de Bases de Datos Personales.

La Oficina de Riesgos realiza la inscripción de las nuevas Bases de Datos Personales reportados por las áreas del ICETEX que realizan tratamiento de datos personales dentro de los 2 meses siguientes a la creación de estas de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.26.3.1 Plazo de inscripción del Decreto 1074 de 2015.

Las áreas que realizan tratamiento de datos personales en el ICETEX deben informar a la Oficina de Riesgos cuando se presenten cambios sustanciales en la Bases de Datos Personales bajo su responsabilidad con el fin de que sean actualizadas en el Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes de acuerdo con lo establecido en el literal (i) del numeral 2.7 de la circular externa 01 de 2016.

“Los cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el encargado del tratamiento, los canales de atención al titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales”.

Si no existen cambios sustanciales se debe realizar la actualización de las bases de datos personales registradas anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo.

11. LINEAMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para cada una de las Bases de Datos Personales a las que se realiza tratamiento en los procesos del ICETEX se establecen los lineamientos que se deben seguir para la respecto a la obtención de la información, la autorización, el almacenamiento, uso, circulación, seguridad, disposición final entre otros.

Los lineamientos específicos para el tratamiento en cada una de las Bases de Datos Personales serán registrados en el formato *“Lineamientos Específicos de Bases de Datos Personales”*.

A continuación, se describen los lineamientos generales que se deben tener en cuenta para para el tratamiento de datos personales en las diferentes etapas del ciclo de vida del dato. Estos deben ser tenidos en cuenta por parte de todas las áreas y colaboradores de ICETEX cuando se realice tratamiento de datos personales.

11.1. Recolección del dato personal

En el momento en que se realice recolección información que contenga datos personales los colaboradores de ICETEX, las personas o proveedores que contrate para realizar esta labor debe tener en cuenta por lo menos lo siguiente:

- Todos los datos personales recolectados por ICETEX se deben obtener de manera legítima.
- Los datos personales que se recolecten deben ser únicamente los pertinentes y adecuados de acuerdo con la finalidad para la cual van a ser tratados.
- En el momento de la recolección se debe informar al titular la finalidad para la cual serán usados sus datos personales.
- Informar al titular de la existencia de la política de protección de datos personales y las formas de consultarla.
- Procurar que los datos personales recolectados sean exactos y estén actualizados.

ICETEX recolecta datos personales mediante sus sistemas de información, formatos electrónicos o físicos, llamadas, correos, plataforma tecnológica, entre otros.

11.2. Autorización para el tratamiento de los datos personales

La autorización debe solicitarse en el momento en que se inicie la recolección de los datos personales, se debe informar al titular el tratamiento que se dará a los datos y la finalidad para la cual se recolectan los datos personales y que esta autorización puede ser revocada teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1074 de 2015, Artículo 2.2.2.25.2.2 Autorización.

En los casos que se relacionan a continuación no es necesario solicitar la autorización del titular, de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012, Artículo 10 - Casos en que no es necesaria la autorización.

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

La autorización de tratamiento de datos personales se puede obtener:

- (i) por escrito,
- (ii) de forma oral o
- (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización

Dentro de la solicitud de autorización se establecerá los datos personales que serán recolectados y las finalidades para la cual son recolectados los datos. Para poder realizar tratamiento de los datos que se recolecten clasificados como sensibles se debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección cualquier tipo dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles. Las autorizaciones de tratamiento de datos personales deben ser almacenadas y custodiadas de manera segura de tal manera que se pueda entregar prueba de la misma cuando el titular o los entes de control lo requieran, los repositorios o lugares donde son almacenadas las autorizaciones y la forma en que pueden ser consultadas deben registrarse en el formato de inventario de bases de datos personales y en los lineamientos específicos de datos personales.

Anualmente se debe realizar la revisión de:

- Los textos utilizados en las solicitudes de autorización de tratamiento.
- Los repositorios usados para el almacenamiento de las autorizaciones.
- La cantidad de autorizaciones respecto a la cantidad de titulares.

11.3. Tratamiento del dato personal

ICETEX recolecta datos personales de sus colaboradores, clientes, proveedores, aliados, contratistas y usuarios de sus servicios. Estos datos son utilizados para las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales, estos datos son tratados mediante la recolección, el almacenamiento, la modificación, transmisión, consulta y disposición final.

ICETEX realiza recolección, grabación, conservación, modificación, consulta, utilización, transmisión, bloqueo o supresión de los datos personales en las Bases de Datos Personales como responsable de las mismas.

Los flujos de datos personales dentro de los procesos de **ICETEX** son establecidos de acuerdo con la información registrada en el inventario de Bases de Datos Personales y los lineamientos específicos de datos personales. En estos se establece la manera como los datos personales son tratados y la interacción con los procesos de la entidad.

11.4. Circulación del dato personal

Los datos personales recolectados por ICETEX pueden ser utilizados por las distintas sedes y áreas de trabajo siempre y cuando sean tratados para las finalidades establecidas y bajo las medidas de protección adecuadas.

11.5 Transmisión de datos personales

La transmisión de datos personales se establece cuando ICETEX suscribe un convenio o contrato con un encargado para que realice el tratamiento de los datos personales a nombre de ICETEX para los fines establecidos por este. Este encargado puede estar ubicado en el territorio nacional o fuera de este. El encargado no podrá tomar decisiones sobre la finalidad o el uso de los datos personales, y debe cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales y las medidas de seguridad necesarias para la protección de los datos personales.

La transmisión de datos personales a los encargados debe darse bajo los siguientes lineamientos:

1. Establecer contratos o cláusulas dentro de los contratos o convenios referentes al tratamiento a realizar por el encargado estableciendo como mínimo:
 - Los alcances del tratamiento por parte del encargado
 - Las actividades que el encargado realizara a nombre de ICETEX
 - Las obligaciones del encargado para con el titular y con ICETEX
 - Las
 - que se usaran y comunicaciones a terceros que ICETEX encomienden al encargado.
 - La forma en que las personas por parte del encargado que tendrán acceso a los datos personales cumplirán con el principio de confidencialidad de los datos.
2. Establecer los medios las medidas de seguridad implementadas para garantizar la protección de los datos personales para realizar la transmisión.

11.6 Transferencia de bases de datos personales

La transferencia de datos personales se establece cuando ICETEX o los encargados de tratar los datos personales envían la información a otro responsable el cual determinará el tratamiento que le dará a dicha información y las finalidades para la cual será usada.

La transferencia a países que no concedan las medidas adecuadas de seguridad y protección de datos personales está prohibida de acuerdo con el artículo 26 de la ley 1581 de 2012.

Esta prohibición no aplicará en los términos que establece el mismo artículo 26 de la ley 1581 de 2012 cuando:

1. Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
2. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública.

3. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable,
4. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
5. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
6. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Para los casos no contemplados como excepciones se debe adelantar ante la Superintendencia de Industria y Comercio la solicitud de declaración de conformidad aportando la información y documentos necesarios como lo establece la “Guía para solicitar la declaración de conformidad sobre transferencias internacionales de datos personales”.

11.7. Actualización y/o de datos personales

Las áreas responsables del tratamiento de datos personales deben mantener actualizada la información de los titulares registrada en las bases de datos personales.

La actualización y/o rectificación de la información registrada en las bases de datos personales se realizará en los siguientes casos:

- Por solicitud del titular.
- Por revisión en los procesos internos del ICETEX.
- Por cumplimiento del tiempo establecido del tratamiento, en cuyo caso podrán ser eliminados los registros individualmente.

11.8. Disposición final de las Bases de Datos

Dentro de los lineamientos específicos de cada base de datos personales se debe especificar la disposición final de la misma.

La disposición final de las bases de datos personales debe alinearse con los lineamientos establecidos en el proceso de Gestión Documental de la entidad, así como hacer uso de las herramientas tecnológicas cuando aplique, dejando registro de la disposición final de las bases de datos personales.

12. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La recepción de las consultas o reclamos del Titular de los datos personales o sus causahabientes relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir dichos datos y revocar la

autorización, podrán hacerse a través de los canales de comunicación dispuestos por ICETEX, para tal fin, los cuales se relacionan en la política de protección de datos personales.

ICETEX será responsable de dar respuesta completa y oportuna a las consultas y reclamos de los Titulares de los datos e información objeto de tratamiento.

Atención de consultas y reclamos. El Titular de los datos personales o sus causahabientes, representante y/o apoderado, o en nombre o representación de un tercero y las personas que estén facultadas para representar a los niños, niñas y adolescentes podrán consultar la información personal del Titular que repose en ICETEX, o presentar un reclamo cuando estime que la información personal contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, modificación o supresión, o cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes del ICETEX relacionados con el tratamiento de datos o información personal.

Procedimiento para acceso y consulta. El Titular de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de ICETEX, para lo cual deberán comunicar la consulta por medio de los canales establecidos por la entidad.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, como lo establece el artículo 14 de la ley 1581 de 2012.

Procedimiento para para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos: El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las bases de datos de ICETEX debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante ICETEX, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud que puede ser enviada al correo o radicando una comunicación por escrito
- b. Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c. La solicitud debe contener la siguiente información:

- (i) La identificación del Titular.
- (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.
- (iv) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- (vi) Los documentos que se quiera hacer valer.
- (vii) Firma, número de identificación y huella.
- (viii) Radicación en original.

Si el reclamo resulta incompleto, **ICETEX** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, como lo establece el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

- d. Si el Área que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- e. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- f. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. SUPRESIÓN (ELIMINACIÓN) DE DATOS PERSONALES

El Titular o sus causahabientes de los datos personales tienen el derecho de solicitar a ICETEX la supresión (eliminación) de los datos personales en cualquiera de los siguientes eventos, cuando:

1. En el Tratamiento realizado por ICETEX no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento, el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y a la Ley.
2. Se hayan cumplido la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario.
3. Se haya superado el tiempo establecido en la vigencia de la base de datos.

La supresión de los datos personales no procederá cuando:

- a. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. Exista una disposición legal que ordene mantenerla.

Requisito de procedibilidad: El Titular o su causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ICETEX como responsable del tratamiento de los datos personales a través del respectivo encargado.

14. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión del riesgo en el tratamiento de datos personales es uno de los componentes más importantes frente al cumplimiento de la responsabilidad demostrada para esto se debe realizar la identificación de amenazas que puedan afectar los derechos de los titulares, la valoración de los riesgos para evaluar el posible impacto y la probabilidad de que el riesgo se materialice y por ultimo realizar el tratamiento adecuado para minimizar la probabilidad de que ocurra y el impacto si se llega a materializar.

Dentro de la evaluación de riesgos derivados del tratamiento de datos personales se debe tener en cuenta el ciclo de vida del dato personal y evaluar los riesgos legales respecto al incumplimiento de la normatividad vigente, la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Dentro de la gestión de riesgos se debe identificar y valorar los riesgos asociados a los que ejercen su rol como encargados del tratamiento de datos personales, se debe exigir que estos sean gestionados dentro de su operación, sea reportada al ICETEX la materialización de estos y se permita al ICETEX realizar revisiones del cumplimiento normativo y de los lineamientos establecidos.

Los riesgos asociados al tratamiento de datos personales se identifican y evalúan de acuerdo con lo establecido la metodología de riesgos de seguridad digital, los cuales se registran en el sistema de Gestión de Riesgos.

La gestión de riesgos de los nuevos proyectos, contratos o acuerdos estratégicos se realiza mediante la revisión de las matrices de riesgos dentro de los procesos contractuales proyectos o acuerdos estratégicos para medir el impacto y establecer los controles necesarios para mitigar la materialización de los riesgos.

15. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Las medidas de seguridad para la protección de los datos personales a los que realice tratamiento ICETEX se establecerán de acuerdo con la clasificación establecida para los datos personales.

La protección de datos personales se encuentra articulada con la gestión de seguridad digital de la entidad, para lo cual se apoya en el Modelo de Seguridad y Privacidad, el Manual de Políticas de Seguridad Digital, G180 Guía para el manejo de los activos de información y etiquetado, y los planes establecidos por el ICETEX que permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

ICETEX implementa todos los controles que permiten realizar un tratamiento de datos personales seguro, mediante la gestión, evaluación y mejora continua de su Modelo de Seguridad y Privacidad.

Adicionalmente incluye obligaciones respecto a la seguridad de la información en sus contratos y acuerdos estratégicos, realizando seguimiento a los proveedores que actúan como encargados del tratamiento de los lineamientos y controles implementados en cumplimiento de la normatividad vigente y las obligaciones contractuales.

La Oficina de Riesgos realiza anualmente la evaluación de seguridad de las bases de datos personales de acuerdo con los ítems establecidos en el Registro Nacional de Bases de Datos y demás ítems que considere pertinentes para mejorar la seguridad en el tratamiento de la información.

16. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Los incidentes de seguridad de la información relacionados con datos personales se tratarán de acuerdo con lo establecido en el A7-1-13 procedimiento gestión de incidentes.

Para la gestión de incidentes de seguridad se debe contemplar los siguientes aspectos:

- Se debe realizar una evaluación de los riesgos e impactos asociados con el incidente.
- Identificar la afectación de los titulares, organizaciones y público en general.
- La Oficina de Riesgo debe reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los 5 días siguientes a la fecha de ocurrencia, los incidentes de las Bases de Datos Personales inscritas y no inscritas en el RNBD.
- Comunicar el incidente relacionado con sus datos personales a los titulares y sus posibles consecuencias.
- Proporcionar herramientas a los titulares para minimizar el daño potencial o causado.
- Implementar los controles necesarios para evitar la ocurrencia del incidente nuevamente.

17. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

En el plan de sensibilización y capacitación se establecen las actividades a realizar para mejorar la cultura organizacional respecto al tratamiento de datos personales.

Dentro de estas actividades se deben contemplar como mínimo los siguientes temas:

- Conceptos Generales en materia de tratamiento de datos personales.
- Socialización del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, Política de Tratamiento de Datos Personales, lineamientos, procedimientos y demás documentación.

- Requisitos para la recolección y tratamiento de datos personales.
- Medidas de seguridad para el tratamiento de datos personales.
- Capacitaciones específicas de acuerdo con los roles y responsabilidades, tratamiento efectuado por cada proceso, entre otros.

Las actividades establecidas en el plan deben mantenerse actualizadas, evaluar su efectividad y realizarse continuamente.

18. TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

El ICETEX por medio del inventario de bases de datos personales establece si se realiza transmisión internacional de datos personales a encargados que se encuentran fuera del país.

Cuando se identifique que se realiza transmisión internacional de datos personales se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Obligaciones para que los encargados cumplan con la normatividad colombiana de protección de datos, la política de tratamiento de datos personales y demás lineamientos del ICETEX.
- b. Realicen formación y educación continua a sus empleados en materia de protección de datos personales
- c. Comunicación al ICETEX del uso de subcontratistas y establecimiento de obligaciones a los mismos para el cumplimiento de la normatividad colombiana de protección de datos, la política de tratamiento de datos personales y demás lineamientos del ICETEX.
- d. Realización de auditorías internas, externas o por parte del ICETEX
- e. Acuerdos con los encargados y sus empleados aceptando el cumplimiento de la normatividad colombiana, la política de tratamiento de datos personales y demás lineamientos del ICETEX.

19. COMUNICACIÓN EXTERNA

El ICETEX informa a los titulares de los datos personales sus derechos, así como los controles que ha implementado, los incidentes respecto a sus datos personales, las actualizaciones de la política de tratamiento de datos personales, y toda la información que considere pertinente para el adecuado tratamiento de sus datos personales, dicha comunicación podrá realizarla mediante los diferentes canales digitales, físicos o telefónicos con los que cuenta la Entidad.

20. EVALUACIÓN Y REVISIÓN CONTINUA

El ICETEX evalúa continuamente el desarrollo del Programa Integral de Gestión de Datos Personales con el fin de garantizar su eficacia, el cumplimiento de la normatividad y la mejora continua en el tratamiento de datos personales, dicha evaluación la realiza mediante el desarrollo de los siguientes aspectos:

- a. **Autodiagnóstico:** La Oficina de Riesgos el auto diagnostico se realiza mediante una herramienta donde se identifican los requisitos legales y lineamientos que establecen estándares en materia de protección de datos personales, este se desarrolla cada año identificando el nivel de cumplimiento, las brechas y las oportunidades de mejora a efectuar.
- b. **Desempeño del Programa:** La Oficina de Riesgos informa periódicamente al Comité de Seguridad de la Información sobre el avance y eficacia en la implementación y gestión de los componentes del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- c. **Auditoría Interna:** La Oficina de Control Interno dentro de su programa de auditorías incluye los temas relacionados con el tratamiento de datos personales y el cumplimiento normativo.
- d. **Evaluación de terceros:** La Oficina de Riesgos realiza la evaluación en materia de protección de datos personales y seguridad de la información de los proveedores del ICETEX incluyendo los que tienen el rol de encargados en el tratamiento de datos personales

21. DOCUMENTOS ASOCIADOS

22. CONTROL DE CAMBIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX			
1.2. SITIO WEB: https://portal.icetex.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 3 No. 18-32 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA			
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de líneas de crédito, fondos en administración, becas y títulos de ahorro educativo. No aplica requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.			
Provision of financing services for higher education in Colombia and abroad through lines of credit, funds in administration, scholarships and educational savings titles.			
1.5. CÓDIGO IAF: 32			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTC ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Beatriz Helena Torres Lizarazo		
Cargo:	Coordinadora Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico - Oficina Asesora de Planeación		
Correo electrónico	btorres@icetex.gov.co		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" 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) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada			

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

Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	0,5
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2022-07-15	00
Auditoría remota	NA	00
Auditoría en sitio	2022-07-25/26/27/28/29	8,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Jorge Miguel Díaz Triviño	
Auditor	Ahixa Carolina Perdomo López	
Experto Técnico	NA	
Observador – Profesional de Apoyo	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC7150-1	
Fecha de aprobación inicial	2010-08-02	
Fecha de próximo vencimiento:	2022-08-01	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de 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.

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

- 3.5. 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
- 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
- No aplicabilidad del requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, puesto que no requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para la prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de las líneas de crédito, fondos en administración, becas y títulos de ahorro educativo.
 - No aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, puesto que para la prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de las líneas de crédito, fondos en administración, becas y títulos de ahorro educativo se reglamenta a través del Decreto No. 02792 de fecha 27 de julio de 2009, expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el cual se reglamenta el artículo 6 de la Ley 1002 de 2005 (ejercicio de la inspección, vigilancia y control de las operaciones financieras autorizadas del ICETEX).
- 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

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

3.13. ¿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

- Decreto No. 02792 de fecha 27 de julio de 2009, expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el cual se reglamenta el artículo 6 de la Ley 1002 de 2005 (ejercicio de la inspección, vigilancia y control de las operaciones financieras autorizadas del ICETEX).

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

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

Si No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

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

Si No

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

Si No

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

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Prestación de servicios de plataforma tecnológica para la realización de subastas inversas electrónicas del ICETEX.	Unión temporal CAMERWEB
Distribución electrónica recibos de pagos y comunicaciones sobre estado de cartera.	Linktic SAS
Mecanismos de comulación para la notificación de la deuda basado en la cartera administrativa.	América BPS Center
Outsourcing de atención al cliente atención de canales digitales.	Millenium BPO SAS

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

Mecanismos de comulación para la notificación de la deuda basado en la cartera prejurídico y cartera castigada.	BPM Consulting
Recepción, configuración, impresión y alistamiento de los recibos de pagos y distribución a nivel nacional e internacional.	Servicios Postales Nacionales

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

Si No

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

Si No

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Se da la restauración debido a que el certificado del sistema de gestión SC7150-1, vence 2022:08-01 y la auditoría de renovación se realizó: 2022-07-25/26/27/28/29, no cumpliendo con los tres meses de antelación establecidos en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

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

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
	NA		

3.22. Esta auditoría No fue testificada por el Organismo de acreditación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

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

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

Generales del sistemas de gestión

- El compromiso de la Institución en la implementación de un modelo de calidad que está orientado fomentar la productividad o la eficiencia de los procesos, la satisfacción de los clientes y partes interesadas; y la rentabilidad de la institución.
- El seguimiento y control operativo para la prestación del servicio, donde se detalla de manera clara y precisa cada una de las actividades, lo que permite resultados muy positivos de cara a las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas.
- La identificación y desarrollo de las oportunidades derivadas del análisis del contexto tanto a nivel estratégico de los procesos que permiten identificar beneficios o posibilidades que se presentan para el cumplimiento de los objetivos y las metas.
- El esquema de identificación y clasificación de partes interesadas de los procesos que diferencia claramente cuáles son y que permite realizar seguimiento a sus necesidades y expectativas.
- El desarrollo e implementación de la fábrica de servicio digitales, como un mecanismo transversal a todo el Core de la Institución para reducir significativamente los tiempos para la atención de créditos por parte de los estudiantes- usuarios e informar nuevos servicios.

Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional

- El enfoque de planeación estratégica con proyección 2021-2024 sustentado el alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior con temas en el fondo del crédito educativo, la transformación digital, la arquitectura organizacional, la guía y apoyo a los estudiantes ha permitido realizar un apoyo y asesoramiento al crédito educativo.
- El enfoque de servicios del ICETEX con los grupos de valor en el transformar, dar, cuidar y conectar ha hecho más ágil, flexible y eficiente acceso y permanencia a la educación superior.
- El portafolio de servicios crédito educativo reembolsable, subsidio de la tasa de interés, abono en la época de estudio hace que la entidad sea incluyente con la población que desee vincularse en un programa de estudios en instituciones de educación superior.
- El análisis DOFA a través de mesas de trabajo al interior de la entidad favorece e impulsa el fortalecimiento de los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo favoreciendo la atención de necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.
- El impulso de proyectos de vida, creando alternativas para el acceso a la educación superior con base en el portafolio de servicios financieros con enfoque social diseñado para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.
- El análisis de las partes interesadas (internas y externas) ha generado análisis del proceso de comprensión de los actores sociales involucrados y los posibles acciones a seguir para maximizar su participación e impacto positivo frente a la prestación de servicios de financiación de la educación superior.
- La herramienta VIGIA para el trabajo de los riesgos y oportunidades evidencia su identificación, análisis y valoración, así como las acciones para cada uno de ellos permitiendo llevar el control operacional de forma adecuada a través de los procesos.

Planeación financiera

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 análisis DOFA que se viene trabajando en el proceso financiero ha favorecido la actualización del que hacer definiendo acciones para lograr la operación desde la perspectiva de los ingresos, gastos e inversiones de la entidad basada en el seguimiento al plan financiero.
- El plan financiero establecido permite al fondo de sostenibilidad del crédito educativo (FSCE) generar la prospectivas de ingresos, gastos e inversiones) para cada vigencia.
- Los seguimientos que se realizan al plan financiero permiten verificar su cumplimiento en cuanto a su ejecución para actualizar las proyecciones financieras de mediano y largo plazo.
- La determinación del porcentaje del aporte del fondo de sostenibilidad del crédito educativo para controlar el índice de desecación de las instituciones de educación superior.
- El manejo de la comunicación a las Instituciones de Educación Superior (IES) sobre el porcentaje de aporte al FSCE facilita que éstas promociones y coadyuven al acceso de líneas de financiación para estudiantes que deseen ingresar a la educación superior.
- Los instrumentos de seguimiento y medición establecidos para realizar el control sobre el plan financiero han conllevado garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad y anticiparse en el tiempo contar con los recursos para el funcionamiento de la entidad.
- El control financiero sobre las líneas de crédito: cero %, 10%, 25%, 30%, 40%, 60% corto y largo plazo, pregrado y postgrado en el país y en el exterior, así como profundización en el área de idiomas establecen flujos de caja para realizar la proyección de la sostenibilidad financiera de la entidad.

Gestión y administración del riesgo

- La tipología de riesgos que se manejan en la entidad: Riesgos financieros (Crédito, Liquidez, Mercado), riesgos no financieros (operativo, corrupción, plan de continuidad del negocio, seguridad digital), sistema administración de riesgos lavado y financiación del terrorismo aseguran fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas, así como diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.
- Las metodologías cuantitativas y cualitativas para la medición, monitoreo y calificación aseguran contar con lineamientos claros para la administración de los riesgos de la entidad logrando apropiación para trabajar enfoques preventivos.
- Los líderes de riesgos en cada uno de los procesos facilitan la gestión de los riesgos a través de ser extensivos en sensibilización, entrenamiento logrando de la apropiación de la metodología y herramienta facilitando su gestión y seguimiento buscando que los controles sean eficaces.
- Los comités de apoyos creados para la gestión de riesgos ayudan a la evaluación de propuestas por medio del comité financieros y de inversiones, riesgo de crédito y activos y pasivos apoyo a la Junta Directiva, y se le atribuyen responsabilidades encaminadas a garantizar que el ICETEX realiza una adecuada administración de los riesgos a los que está expuesta.
- La gestión de riesgos financieros y no financieros desde la identificación de los objetivos estratégicos de la institución y los objetivos de cada proceso permiten identificar los eventos que pueden afectar la gestión del proceso y por ende la entidad, logrando la validación y aprobación del mapa de riesgos, planes de acción por parte del líder del proceso.
- El proceso de sensibilización y capacitación que se adelanta del proceso de gestión de riesgos a las diferentes áreas y servidores sobre la metodologías para la administración de riesgos ha logrado la apropiación de las metodologías y herramientas para la gestión del riesgo.

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

Control y evaluación - Evaluación independiente

- La estructura de la oficina de control interno permite contar con un equipo multidisciplinario con conocimientos en áreas y temáticas, permitiendo dar respuesta a las actividades de evaluación, asesoría y acompañamiento.
- Los roles que viene cumpliendo la oficina de control interno asegura el liderazgo estratégico, fomento de la cultura del control, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y relación con entes externos de control.
- El Diseño el programa anual de auditoría interna del sistema de gestión con enfoque basado en riesgos ha permitido direccionar las auditorías de forma clara, suficiente, objetiva, transversal a la entidad, logrando resultados con alertas en pro de la mejora del sistema de gestión.
- La estructura del plan de auditoría para la vigencia 2021 con un enfoque integral aplicado desde el contexto estratégico de la organización, modelo estratégico, objetivos, riesgos asociados y procesos de gestión de riesgos aseguran su evaluación transversal permitiendo mejoras en su quehacer.
- El Plan anual de auditorías al sistema de control interno y el sistema de gestión de calidad ha permitido direccionar el ejercicio de la auditoría de forma clara, transversal a la entidad logrando la objetividad e imparcialidad en el desarrollo de la auditoría.
- Los criterios de priorización para el desarrollo de las auditorías internas con base en el nivel de riesgo inherente de proceso permiten priorizar actividades importantes en la gestión de la entidad y permiten hacer del ejercicio de la auditoría objetiva.
- El enfoque para determinar los objetivos y alcance de la auditoría permiten evaluar la suficiencia y adecuación del sistema de gestión en la entidad.
- El manejo de la agenda de auditoría a través del objetivo general, alineación estratégica, alcance, análisis de riesgo, objetivos de los procesos, análisis de recursos y cumplimiento normativo, permiten hacer del ejercicio de la auditoría una herramienta fiable y confiable a la entidad.
- Las directrices que se vienen manejando para la evaluación de la gestión del riesgo proporciona aseguramiento cumplimiento sobre el diseño y efectividad de los controles para su mitigación.
- El trabajo que se realiza con las diferentes dependencias mediante la asesoría permanente y la formulación de planes de mejoramiento ha favorecido la toma de acciones que potencializan la mejora del sistema de gestión.
- El uso de la herramienta DARUMA para trabajar los planes de acción derivados de los resultados de auditoría permite llevar la trazabilidad de las oportunidades de mejora y acciones correctivas trabajadas, así como el estado en que se encuentran.

Proceso de Otorgamiento del producto – Otorgamiento del Crédito

- Las alianzas estratégicas (convenios internacionales, embajadas) que fortalecen la experiencia y confianza de la Institución.
- Ser la entidad encargada de la administración de los recursos de la nación destinado a becas y créditos educativos en Colombia que consolida el manejo de los subsidios de sostenimiento y de tasa.
- Tasa de interés muy baja a nivel nacional, lo cual es un elemento clave del Core del negocio derivados de la diversificación del portafolio de servicios y de fuentes de recursos.
- Los cambios que se han desarrollado en el sector educativo a raíz de la post-pandemia apuntando a programas mixtos presencial y virtual, lo que conlleva a redefinir los sistemas de financiación que ofrece el Instituto.
- Lineamientos de transformación digital e industrial 4.0 como proyecto estratégico del instituto.

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

- Las acciones de mejoramiento para la interoperabilidad con otras entidades (DNP- consulta sisben 4) para compartir datos y permitir el intercambio de información y conocimientos entre sí y que son fuente de información directa para el proceso.
- A pesar de la pandemia, la gestión del proceso mantuvo el nivel de colocación dando cumplimiento al plan estratégico del 2018-2022
- El seguimiento que realiza el proceso de cada una de las líneas de crédito – avance (oficina comercial y de mercadeo, crédito) donde se analiza el comportamiento de los créditos y las novedades que se presentan, para buscar soluciones en pro de no afectar el proceso de gestión del crédito por parte de los solicitantes.
- El proyecto estratégico ficha de entendimiento del nuevo reglamento de crédito educativo busca mejorar a través de un lenguaje más claro, la comprensión de la normativa a las partes interesadas que lo consulten.

Gestión comercial y de mercadeo

- La divulgación de los productos y servicios de la entidad, fortaleciendo la presencia en región y mejorando la relación con las Instituciones de Educación Superior (IES), favorece la gestión comercial para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- El plan estratégico comercial y mercadeo define las metas a colocar de créditos para la vigencia a través de convocatorias permite el cumplimiento del presupuesto y organizar las estrategias para el logro de la meta en cuanto a solicitudes, aprobados y legalizados.
- Los medios de divulgación masivos de los productos y servicios como pagina web del ICETEX e internamente a través de INFOSERVICIOS mantiene informados a los grupos de interés sobre los requisitos y condiciones para el manejo información relacionada con los créditos.
- La investigación de mercados relacionados con joven ciudad, joven rural, padres de familia, estudiante de último año de colegio, estudiantes de universidades que pagaron con diferentes medios de pago, instituciones de educación superior promueve ver los intereses de las partes interesadas y acercarse a toda la población interesadas en los programas de formación en institución de educación superior de forma más humanizada.
- El programa mejora de la experiencia del usuario relacionada con la educación financiera y el servicio ha permitido escuchar a los usuarios a través de encuestas e identificar sus necesidades y expectativas y generar mejoras en el servicio.
- Los seguimientos a las metas de legalización de créditos por la línea de crédito permiten realizar el seguimiento comercial, tomar acciones y decisiones estratégicas sobre el estado y nuevas modalidades de crédito.

Gestión de operaciones - Administración de la cartera

- El uso de medios digitales para la divulgación de la cartera como el COR BANCARIO a través del portal transaccional y la herramienta estado de cuenta han logrado la capacidad de autogestión en los usuarios en los trámite en línea en tiempo real.
- La información de la cartera consistente favorece contar con datos veraces de pagos, novedades y desembolsos reduciendo las PQRS por el manejo de cartera considerablemente.
- La atención oportuna de los requerimientos relacionados con PQRS con base en equipo especializado ha conllevado a mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios y entes de control.
- El desarrollo de herramientas in house a través de ofimáticas y la automatización de procesos permiten desarrollar tareas ágiles y prácticas para atender las PQRS relacionados con cartera.

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 apertura en el aprovechamiento de los datos con base en la herramienta POWER BI ha logrado generar informes con visualización del estado de la cartera con cortes específicos y datos como saldos favoreciendo la toma de decisiones.
- El control que se trabaja para los riesgos identificados hace desarrollar la operación de cartera de forma preventiva, clara y acertada.
- El cruce de los riesgos con las salidas no conformes favorece el fortalecimiento de los controles en los procesos para minimizar eventos no conformes.

Gestión de apoyo a programas internacionales

- El establecimiento del cronograma y condiciones de programas nacional de becas permite el control absoluto de las convocatorias publicadas frente al proceso de selección.
- El manejo de entrevistas con preseleccionados asegura el conocimiento que se adquiera una segunda lengua, ya que el proceso internacional de estudios en el exterior lo requiere.
- El cronograma de eventos dentro de cada programa muestra la operatividad correcta del mismo por parte de los cooperantes, de tal forma que la veracidad de la información fluya entre las partes interesadas.
- La viabilidad jurídica para la firma de las alianzas o convenios ha conllevado a financiar programas con títulos oficiales para determinar la idoneidad con los estados que se firman.
- La divulgación de convocatorias de diferentes ofertas facilita el conocimiento de las oportunidades de programas en el exterior.
- La información para cada comisión nacional de becas o comité de los diferentes programas permite trabajar de forma objetiva y transparente en el proceso de otorgamiento de los programas en todo el sector colombiano incluyendo la población vulnerable de acuerdo con el cumplimiento de requisitos.
- La participación en escenarios internacionales y nacionales relacionados con internacionalización de la educación superior evidencia un promedio de 1000 estudiantes estudian en instituciones de educación en el exterior incluyendo el bilingüismo.

Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones - Recuperación de Cartera

- El seguimiento y control de la cartera permite la recuperación de la misma a través de diferentes alternativas para que el deudor se ponga al día con la deuda.
- El proceso de la normalización de cartera a través de diferentes etapas de cobro desde la etapa preventiva (al día), administrativa (1 a 90 días de mora), pre jurídica (mayor de 91 días de mora) y gestión judicial (mayor 270 días de mora), facilita llevar un proceso acorde y de acompañamiento con el deudor buscando el pago de la obligación.
- El acercamientos con el usuario para la normalización de la cartera, a través de feria de soluciones telefónica ha logrado generar cercanía con los usuarios logrando alternativas de pago.
- Los reportes y estadísticas de recuperación de cartera cuya finalidad es presentarlos a otras áreas y tomar decisiones sobre recuperación de cartera y lograr cumplir la meta de recuperación.
- Las mejoras y ajustes al proceso en cuanto al reglamento de recuperación de cartera expresan los lineamientos bajos los cuales se puede efectuar la gestión de recuperación de cartera como horario y tiempos.
- Los seguimientos y mediciones que se vienen trabajando en el proceso como índice de cartera vencida mayor a 30 días, muestra un resultado de 7,60% con base en la meta de 9,86% y la medición recaudo total de cartea correspondiente al valor recaudado en cifras en millones de pesos - Acumulado de cada trimestre, resultado del 98%

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

Gestión del servicio - Atención a beneficiarios y/o ciudadanos

- El ejercicio de brindar las soluciones a las PQRS en el menor tiempo posible con el fin de cumplir y lograr la disminución de tiempos.
- El fortalecimiento de la mejora de la experiencia con el usuario buscando la educación financiera con los usuarios.
- La preocupación de evaluar la satisfacción del cliente en línea permite consolidar la información con el servicio prestado proyectando mejoras en la relación usuario ICETEX.

Gestión administrativa y apoyo logístico - Administración de Activos Fijos - Servicios generales y Apoyo Logístico

- La conciencia colectiva frente a la utilización responsable de recursos naturales creando mecanismos de cultura con el tema ambiental.
- La planeación y ejecución de compras y ventas del año de inmuebles, teniendo en cuenta el presupuesto aprobado en el plan anual de adquisiciones facilita tener claridad los recursos para el adecuado funcionamiento de la entidad.
- El presupuesto anual de adquisiciones, mobiliario y enseres, mantenimiento y seguros permite la proyección de gastos para mantener los bienes inmuebles y equipos en adecuado funcionamiento para la operación de la entidad.
- La administración de los activos fijos permite conocer su estatutos, valor de cada activo y su respectiva vida útil, ubicación estado y personal responsable a su cargo, manteniendo el control eficaz de los mismos.
- El sistema HEINSOHN – APOTEOSYS permite llevar el repositorio, trazabilidad y estado de los activos fijos por funcionario, así como el estado en cuanto vida útil, depreciación y valor en libros contables.
- El esquema adoptado para la baja de bienes se ajusta a la cuenta de los inventarios con el valor total de los mismo que han cumplido su vida útil y contable facilitando el control a través de acta de baja de inventario en el que se detalla las características de la existencia y el motivo por el cual se da.
- La gama de pólizas contraídas por la entidad como: póliza todo riesgo, póliza del parque automotor, póliza manejo global de recursos, póliza responsabilidad civil contractual, póliza daño de materiales todo riesgo, póliza responsabilidad civil servidores público, póliza transporte de valores, póliza riesgos financieros, manifiesta la seguridad de la entidad, operaciones y funcionarios en temas de riesgos.
- La aplicación ARANDA SERVICE DESK para el requerimiento de los servicios administrativos como aseo y cafetería, ingreso de personal, bienes inmuebles, mantenimiento locativo, papelería, parqueadero, reserva de salas, solicitudes de vehículo operativo, ingreso y salida de equipos permiten realizar la administración y control sobre el apoyo logístico.

Gestión de adquisiciones y contratación

- El manual de contratación adoptado por la entidad expone claramente los lineamientos ha seguir para la adquisición de bienes y servicios en las modalidades de contratación: invitación simplificada, invitación privada por sorteo, invitación pública, contratación directa, subasta inversa, acuerdo marco de las directrices de Colombia compra eficiente permitiendo desarrollar el proceso de contratación de forma eficiente, objetiva y oportuna.

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 plan anual de adquisiciones establecido para la vigencia permite identificar las necesidades de adquisición de bienes y servicios haciendo del proceso de contratación de ICETEX acorde a sus necesidades para operar y trabajar de forma eficiente el proceso de contratación de la entidad.
- El uso de la página del SECOP favorece llevar procesos de contratación con la transparencia y publicidad con los grupos de valor que participan en el mismo.
- Los criterios que se definen para la selección de proveedores como precio, factores técnicos, económicos y financieros, calidad, oportunidad, experiencia, cumplimiento ayudan que la escogencia sea la más acertada para la entidad.
- Los seguimientos que se vienen realizando a la ejecución de los contratos en cuanto a las actividades técnicas, financieras, administrativas y jurídicas aseguran que los bienes y servicios que se están adquiriendo estén conformes con base al objeto contractual.
- El control de las fechas de vencimientos de contratos permite llevar la información de finalización para establecer las acciones a seguir después de culminar la actividad contractual.
- El ejercicio de revaluación de proveedores favorece concluir sobre el cumplimiento del proveedor con base en el objeto contractual sobre la calidad, oportunidad e información, esto favorece tomar acciones con los proveedores para futuras contrataciones.

Gestión tecnológica - Gestión de servicios tecnológicos

- Los enfoques y herramientas tecnológicas y digitales adoptadas por el ICETEX para los trámites en línea han fortalecido la eficiencia de los procesos de cara a los usuarios asegurando operaciones seguras en tiempos óptimos.
- La carpeta ciudadano digital ha logrado la implementación de servicios al ciudadano de forma digital mediante la generación del certificado de paz y salvo mejorando la comunicación con los beneficiarios en tiempos de respuesta.
- El plan de continuidad del negocio define las acciones a seguir con base en la política, ciclo metodológico, procesos y procedimiento de tal forma de asegurar competencias, centros de operación y computo que asegura la recuperación de la información, a través del análisis del impacto del negocio, análisis de riesgo, definición y aprobación de estrategias, documentación, pruebas, capacitación y proveedores y mantenimiento del sistema.
- La atención de los incidentes operativos para solucionar los inconvenientes que se presentan a los usuarios en la solución oportunamente del trámite contribuye al logro de la oportunidad del índice de atención de incidentes relacionados el crédito, pago y estado de cuenta.
- Las iniciativas estratégicas de Seguridad de la Información y ciberseguridad permiten blindar a la entidad en todos los escenarios para fortalecer los procesos y afrontar los desafíos de la transformación digital de cara al usuario.
- La trazabilidad del mantenimiento se hace con la identificación del requerimiento, y con suficiente soporte en cada etapa con información de pruebas fechas, datos, adjuntos.

Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros

- Los 576 fondos vigentes a través de sus diferentes líneas (condonables: 238, subsidio: 246, reembolsable: 51, mixto: 40 y con cargo al fondo:1).
- La administración de recursos a terceros por un valor de \$ 5.66 billones de pesos.
- Ofrecer programas de créditos condonables y subsidiados en los diferentes niveles de educación y enfocado a diferentes grupos (población Víctima del Conflicto)

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

- Implementación de los lineamientos de la OCDE, para el sector de la educación con el fin de que los estudiantes accedan al aprendizaje, mejoren sus competencias y tengan una mejor calidad de vida.
- El acompañamiento personalizado que realiza el proceso a los solicitantes en temas de vocación, empleabilidad y emprendimiento a fin de dar una orientación oportuna en la aplicación de las convocatorias.
- La alineación con proyectos de Cooperación Internacional, que impulsa proyecto de vida de los jóvenes. Ofrece un portafolio de servicios que está orientado a las necesidades de formación y del contexto del país que permite construir un proyecto de vida de los Jóvenes Colombianos.
- EL alcance del otorgamiento a ciudadanos extranjeros que ven la posibilidad de estudiar en Colombia, lo que ha llevado a establecer estrategias con el Ministerio de Educación para mostrar a Colombia como destino de excelencia académica.
- El desarrollo de la herramienta de consulta Infondos, que orienta de una manera didáctica al usuario la información de los fondos o convenios.

Otorgamiento de servicios - programas internacionales gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso

- La descentralización de la oferta para poblaciones rurales y vulnerables.
- Implementación de los lineamientos OCDE, para el sector educación.
- El monitoreo al cumplimiento de los indicadores en relación con la generación de las resoluciones para los giros a los becados 100%; renovación de créditos 100% y renovación de créditos pasaporte a la ciencia 98% respectivamente.
- El análisis que realizo del proceso con el fin de mejorar la gestión y atención al requerimiento de los beneficiarios.
- La oferta académica de 800 programas internacionales (becas de intercambio, de cooperación Internacional, y becas internacionales) que refleja los esfuerzos de la Institución en ofrecer abanico de opciones para que los futuros alumnos tengan éxito en sus decisiones finales. Brindando beneficios tanto a las Universidades como a los potenciales matriculados.
- Los resultados de los indicadores de legalización y renovación de desembolsos con un cumplimiento por encima del 90%, que evidencian la efectividad en el control y seguimiento de la operación.

Gestión financiera – Gestión contable y tributaria y Gestión de inversiones:

- La implementación y mejoras del aplicativo SIGGESTION - módulo de pagos, que se han venido desarrollando desde la vigencia anterior y que permite una mayor trazabilidad y control de los tiempos en la gestión de pagos.
- El dictamen de la revisoría fiscal respecto a los resultados financieros del periodo 31 de diciembre del 2021, que evidencian la transparencia de la administración de los recursos del Instituto.
- La verificación y seguimiento para la gestión de inversión por parte del comité financiero.

Gestión de Comunicaciones - Gestión de comunicación externa - Gestión de Comunicación Organizacional

- El fortalecimiento de las redes sociales, para la difusión de la oferta en los programas académicos.

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 matriz de comunicaciones internas y externas, en donde se detalla de manera clara los usuarios, los medios y los responsables de generar la información.
- El cuestionario para el registro e identificación de información (5 preguntas) a través de la herramienta Aranda, que administra las solicitudes de información y a su vez permite la retroalimentación hacia el solicitante.
- El rediseño del nuevo portal Web, institucional y transaccional permite simplificar los procesos de la entidad y por ende mejorar la información hacia los estudiantes y otros grupos de interés.
- El seguimiento mensual que realiza el proceso en las redes sociales (comentarios, reacciones) para analizar el impacto de la información publicada (contenidos).

Gestión Asuntos Legales y Jurídicos - Representación Judicial y asesoría jurídica

- La implementación de líneas de acción en la aplicación de la Política de Prevención de Daño Antijurídico que busca prevenir situaciones que pongan en riesgo la imagen y generen costos a la Institución.
- La participación del proceso en la asesoría y desarrollo de textos, normativas para la implementación de la ley de inversión social.
- La adopción e implementación de herramientas metodológicas y buenas prácticas para mejorar la gestión del ciclo de defensa jurídica.

Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones - Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito

- La estrategia del trabajo colaborativo que permite la participación de todos los colaboradores para gestionar procesos más eficaces y productivos, mejorar la comunicación y resolución de problemas.
- La estrategia de aprovechamiento de los datos a través del uso de las herramientas como Power BI, que facilita la lectura e interpretación de estos para la toma de decisiones.
- El desarrollo del material audiovisual como estrategia de comunicación para dar a conocer el hacer del proceso de la administración de la cartera y terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito.

Gestión de Talento Humano

- La alineación de los objetivos y estrategias definidas en atracción y vinculación de Talento, con los objetivos estratégicos y de calidad favorecen el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.
- La estructura del manual de perfiles de cargo, específica de forma clara los requisitos de competencia con base en la educación, formación y experiencia, así como las responsabilidades y autoridades que se deben cumplir por cada cargo. Se verifico los registros de competencia de los cargos:

Cargo	Competencias
Asesor comercial	Título profesional en las áreas administrativas y financieras, 52 meses de experiencia profesional relacionada, conocimientos en administración
Profesional universitario grado 02	Título profesional comunicación social, publicidad, 24 meses de experiencia profesional relacionada, conocimiento en contenidos digitales.
Auxiliar administrativo	Bachiller, no requiere experiencia, conocimientos en herramientas ofimáticas y gestión documental.
Vicepresidente de operaciones y tecnología	Título profesional en ingeniería, 60 meses de experiencia profesional relacionada, conocimiento en políticas y normatividad en tecnología de las comunicaciones.

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 diseño del programa de capacitación abarca temáticas que fortalecen las competencias relacionadas con la misionalidad de la entidad generando apropiación y conocimiento en temáticas de la entidad. Se verifico los temas de capacitación relacionadas con: Diplomado en gerencia de crédito y cobranza, Gestión de riesgo ISO 31000, actualización jurídica fiduciaria y cobro coactivo, manual de contratación ICETEX, negociación y comunicación estratégica, transformación digital en tesorería. Se evidencia la evaluación del conocimiento al inicio de la capacitación y al final de la misma.
- La evaluación de desempeño que se adelanta con base en los criterios de aprendizaje continuo, orientación al usuario, orientación a resultados, compromiso con la organización, ayudan a potencializar el plan de capacitación institucional en temáticas específicas y acuerdos para la mejora de la competencia.

4.2 Oportunidades de mejora

Generales del sistema de gestión

- Identificar de manera más clara el seguimiento de la eficacia de las acciones derivadas de los riesgos de los procesos a fin de evaluar si los procedimientos de control son coherentes y permiten conseguir los objetivos que tiene cada control en función de lo establecido a los eventos identificados.
- La inclusión en las matrices de la información del último seguimiento para la revisión del estado de los riesgos permitirá precisar mejor los resultados alcanzados en la implementación de los planes de acción para el tratamiento y la mitigación de los riesgos, así como la eficacia de los controles establecidos, las variaciones en la calificación de los riesgos y la información sobre la aparición de nuevos riesgos si fuera el caso.
- La organización tiene implementando el control de salidas no conformes en todos los procesos de la Institución. Sin embargo, es importante reforzar metodológica y conceptualmente a los líderes de procesos, que las salidas no conformes no solo se evalúan al final del proceso sino en toda la operación. lo cual es coherente con el enfoque por procesos que predica la norma ISO 9001, viendo a la organización como un solo sistema en donde todos los procesos deben interactuar de manera eficiente y coordinada para el logro de los objetivos.
- Teniendo en cuenta lo anterior, los indicadores de producto y servicio no conforme no solo deberían estar relacionados con su medición o cumplimiento, se debe validar las actividades de detección y registro de las fallas y/o errores considerando los datos que arrojan los sistemas de información que permiten la trazabilidad de la operación en los procesos. Lo anterior suministra el análisis de generar acciones correctivas y de mejora en cuanto a la reducción de las fallas en los procesos, los reprocesos, etc., teniendo en cuenta los registros estadísticos como medida del mejoramiento.

Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional

- Fortalecer el análisis de los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad de tal forma que se explique claramente las acciones a seguir para su implementación con base a los cambios identificados.
- Incluir en la revisión por la dirección el análisis y conclusiones que se han derivado del trabajo de las partes interesadas con base al cumplimiento de las necesidades, expectativas y requisitos de tal forma que se concluya sobre su cumplimiento.

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

Proceso de Otorgamiento del producto – Otorgamiento del Crédito

- Continuar con el plan de transformación del Icetex que contribuye a mejorar sustancialmente todos sus servicios (cambios tecnológicos en plataforma).
- Realizar monitoreo al sistema donde el solicitante registra la información y adjunta los documentos a fin de detectar fallas o nuevos riesgos puedan afectar el otorgamiento de los créditos.

Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros

- Fortalecer las estrategias de comunicación para las convocatorias en las zonas donde hay más baja cobertura por acceso de información.
- Teniendo en cuenta los nuevos lineamientos establecidos en el decreto 1677 del 2021 respecto a "...adóptese como política de Estado la gratuidad para los estudiantes de menores recursos." Matrícula 0. Es conveniente realizar un análisis del contexto a fin de determinar cómo la normatividad afecta la continuidad en el desarrollo y ejecución de los convenios.

Gestión financiera – Gestión contable y tributaria y Gestión de inversiones

- Conviene considerar en la gestión financiera el análisis de las oportunidades identificadas (digitalización de documentos, revisión de actividades asociadas al proceso) a fin de alinearlas con los proyectos que se han venido trabajando (aplicativo SIGGESTION) para identificar mejoras, interoperabilidad, nuevos riesgos, etc.,
- La rentabilidad del portafolio que permite evidenciar la liquidez de los recursos del mismo.

Gestión de Comunicaciones - Gestión de comunicación externa - Gestión de Comunicación Organizacional

- Conviene revisar la metodología de identificación de las salidas no conformes del proceso, teniendo en cuenta los resultados de seguimiento y control a las solicitudes de información que arroja el aplicativo Aranda. A fin de establecer una estadística del estado de las solicitudes que son devueltas, sus causas, para identificar acciones correctivas en los casos que aplique.

Control y evaluación - Evaluación independiente

- Revisar y ajustar el análisis del contexto a través del DOFA del proceso, de tal forma que se trabajen los que son pertinentes directamente con el proceso, puesto que algunos no se puede ejercer ninguna acción o actividad debido a factores externos.

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
6376 Quejas	Oportunidad en los desembolsos. Devolución de garantías.	Desembolsos: Actualización de la cuenta por parte del usuario para asegurar el desembolso en la cuenta.

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

Aplicación de condonaciones.	de	Devolución de garantías: Solicitar que el usuario se encuentre a paz y salvo y solicitar la desmaterialización de la garantía a Deceval.
		Aplicación de condonaciones: Clarificar con los fondos MEN, Indígenas, Entes territoriales, Alcaldías, Gobernaciones, Ministerio del Interior, Ministerio de defensa, Ministerio MINTIC.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. NA

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 NA

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

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

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

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

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 Si 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	1	7.1.3
1ª de seguimiento del ciclo	0	0
2ª de seguimiento del ciclo	0	0
Renovación	0	0
Auditorías especiales (Extraordinaria, ampliación, reactivación)	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

Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se realizó en octubre 19 de 2021.
 Se identificaron 3 oportunidades en el desarrollo del ciclo auditoría 2021. De las oportunidades de mejora se revisan puntualmente cada una de ellas para determinar cuál amerita trabajar plan de acción.
 Se identificaron 2 No conformidades para el ciclo 2021, estas cuentan con el análisis de causas y planes de acción, a la fecha se encuentran cerradas.
 Se cuenta con un equipo de auditores suficiente y fortalecido en sus competencias para el desarrollo de las auditorías internas.
 El enfoque de auditoría se trabaja con base en los lineamientos de la Norma GTC ISO 19011:2018.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

El ejercicio de la revisión por la dirección se realizó en mayo 24 de 2022, se observa el análisis de la información de cada tema requerido por la Norma NTC ISO 9001, en su requisito 9.3
 Se evidencia las conclusiones sobre cada tema revisado, a través de métricas, análisis de datos y cuadros comparativos.
 Las conclusiones enmarcan oportunidades de mejora con relación: Actualizar documentación oportunamente, realizar gestión y revisiones transversales de los procesos, continuar trabajando en la integración de los Sistemas de Gestión: SGC-SGSDSGSST-SGA, obtener los beneficios de la sinergia, tomar las acciones necesarias para analizar y gestionar integralmente los cambios que se pueden presentar en los lineamientos, a causa del cambio en la administración, registrar oportunamente planes de mejoramiento y acciones de mejora en Daruma, revisar los usuarios requeridos por proceso, con acceso a Daruma.
 Se concluye que el sistema de gestión de calidad del banco es adecuado, conveniente y eficaz.

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

- Papelería y documentos corporativos y página web de la entidad.

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

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

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 auditoría 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: No aplica.

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

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento R-PS-007.

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007					
				SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				X	
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda reducir el alcance del certificado					
Se recomienda reactivar el certificado					
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				X	
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
Nombre del auditor líder: Jorge Miguel Díaz Triviño		Fecha	2022	07	29

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 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
	Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	NA
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	NA
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

ANEXO 1 - Plan de auditoría

EMPRESA:	INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX		
Dirección del sitio:	Carrera 3 No. 18-32, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Beatriz Helena Torres Lizarazo		
Cargo:	Coordinadora Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico - Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	btorres@icetex.gov.co
Alcance de la certificación: Prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de líneas de crédito, fondos en administración, becas y títulos de ahorro educativo.			
Alcance de la auditoría: Prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de líneas de crédito, fondos en administración, becas y títulos de ahorro educativo.			
Criterios de Auditoría	NTC ISO 9001:2015 + Documentación 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

Tipo de auditoría:		
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento	<input type="checkbox"/> Seguimiento	<input type="checkbox"/> Extraordinaria
<input type="checkbox"/> Reactivación	<input checked="" type="checkbox"/> Renovación	<input type="checkbox"/> Actualización / Migración
<input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2	<input type="checkbox"/> Ampliación	<input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2
<input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada	<input type="checkbox"/> Reducción	<input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota		
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<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: 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.</p> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>		
Auditor Líder:	Jorge Miguel Díaz Triviño (JMDT)	Correo electrónico: jmdiaz@icontec.net
Auditor:	Ahixa Carolina Perdomo López (ACPL)	Correo electrónico: acperdomo@icontec.net
Experto técnico:	NA	
Observador – Profesional de apoyo	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)
Primer día – Jorge Miguel Díaz Triviño (Julio 25 de 2022)					
2022-07-25	08:00	08:30	Reunión de apertura	JMDT ACPL	Líderes de procesos
2022-07-25	08:30	10:30	Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional. ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 9.1.1, 9.3, 10.3	JMDT	Iván Morales – Jefe OAP Beatriz Torres – Coordinadora GASE Claudia Fuquene – Analista Pablo Pulido - Profesional Contratista Elda Castellanos – Profesional

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

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)
					Johana Niño – Analista Jair Ladino - Analista
2022-07-25	10:30	12:30	Planeación financiera ISO 9001: 6.1, 7.1.1, 9.1.1,10.3	JMDT	Iván Morales – Jefe OAP Edgar Díaz – Asesor de Presidencia Catalina Peña – Analista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-25	12:30	13:30	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2022-07-25	13:30	16:30	Gestión y Administración del Riesgo ISO 9001: 6.1, 9.1.1, 10.3	JMDT	Gerardo Gutiérrez – Jefe Oficina de Riesgos Mónica Pinto – Coordinadora Riesgos No Financieros Claudia Cortés – Analista Carlos Chávez – Profesional Amanda Triana – Analista Sandra Arévalo – Oficial de cumplimiento Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-25	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Segundo día – Jorge Miguel Díaz Triviño (Julio 26 de 2022)					
2022-07-26	08:00	10:00	Control y evaluación - Evaluación independiente ISO 9001: 6.1, 9.1.1, 9.2, 10.3	JMDT	Carlos Javier Rodríguez – Jefe Oficina de Control Interno Jaime Beltrán – Coordinador Adriana Aranguren – Profesional Contratista Luis Alberto Obando – Analista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-26	10:00	12:30	Gestión comercial y de mercadeo ISO 9001: 6.1, 8.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3	JMDT	Giovanni Canchila – Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo Marisol Castellanos – Profesional Contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-26	12:30	13:30	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2022-07-26	13:30	16:30	Gestión de operaciones - Administración de la cartera ISO 9001: 6.1, 8.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3	JMDT	Oscar Baquero – Vicepresidente de Operaciones y Tecnología José Eduardo Parada – Coordinador Ingrid Ortiz – Profesional Contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-26	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Tercer día – Jorge Miguel Díaz Triviño (Julio 27 de 2022)					
2022-07-27	08:00	10:00	Gestión de apoyo a programas internacionales ISO 9001: 6.1, 8.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3	JMDT	Karen Mendoza – Jefe Oficina Relaciones Internacionales William Barreto – Profesional Especializado Alejandro Rubiano – Profesional Contratista Néstor Navarrete – Profesional contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-27	10:00	12:30	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones - Recuperación de Cartera ISO 9001: 6.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	JMDT	María Victoria Camargo – Directora de Cobranza Wilson Enrique Hernández – Profesional Dirección de cobranza Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-27	12:30	13:30	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2022-07-27	13:30	16:30	Gestión del servicio - Atención a beneficiarios y/o ciudadanos ISO 9001: 6.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	JMDT	Giovanni Canchila – Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo Marisol Castellanos – Profesional Contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-27	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Cuarto día – Jorge Miguel Díaz Triviño (Julio 28 de 2022)					
2022-07-28	08:00	12:00	Gestión administrativa y apoyo logístico - Administración de Activos Fijos - Servicios generales y Apoyo Logístico	JMDT	Margareth Silva – Secretaria General Leonardo Rodriguez – Coordinador Leonardo Pérez – Analista

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

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)
			ISO 9001: 6.1, 7.1.3, 9.1.1, 10.3		Liz Choles – Técnico Administrativo Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-28	12:00	13:00	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2022-07-28	13:00	16:30	Gestión de adquisiciones y contratación ISO 9001: 6.1, 7.1.1, 8.4, 9.1.1, 10.3	JMDT	Margareth Silva – Secretaria General Catalina Yucumá – Coordinadora Luis Esteban Reyes – Profesional Contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-28	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Quinto día – Jorge Miguel Díaz Triviño (Julio 29 de 2022)					
2022-07-28	08:00	10:00	Gestión de Talento Humano ISO 9001: 6.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 9.1.1, 10.3	JMDT	Margareth Silva – Secretaria General Mónica Cortés – Coordinadora Talento Humano Lida Ortiz – Profesional Contratista Yuri Ladino – Analista Javier Rodríguez - Analista Leonardo Rodríguez – Coordinador Grupo Desarrollo y transformación Organizacional Paola Burgos – Profesional Contratista César Aucique – Profesional Contratista Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-29	10:00	13:00	Gestión tecnológica - Gestión de servicios tecnológicos ISO 9001: 6.1, 7.1.3, 9.1.1, 10.3	JMDT	Luis Ariel Prieto – Director de Tecnología Mauricio Cajicá – Coordinador Infraestructura Yohana Muñoz – Coordinadora Sistemas de Información Pedro Carrillo – Coordinador datos e información Jennyfer Forero – Profesional Contratista Joan Galeano – Profesional Contratista Diana Camacho – Coordinadora Mesa de ayuda Acompaña: Beatriz Torres
2022-07-29	13:00	14:00	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
2022-07-29	14:00	16:30	Preparación informe de auditoría	JMDT	No aplica
2022-07-29	16:30	17:00	Reunión de cierre	JMDT	Líderes de proceso
Primer día – Ahixa Carolina Perdomo López (Julio 25 de 2022)					
2022-07-25	08:00	08:30	Reunión de apertura	JMDT ACPL	Líderes de procesos
2022-07-25	08:30	12:30	Otorgamiento de producto - Otorgamiento de crédito - Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros - ISO 9001: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	ACPL	Ramiro Forero – Vicepresidente de Crédito y Cobranza Lucio Navarro – Coordinador Grupo de crédito Alfredo Suspes – Analista Stefanía Fajardo – Profesional Diego Cano - Profesional Eduardo Barcha – Vicepresidente de Fondos en Administración Jacqueline Palomino - Coordinadora Angela Paola Rojas – Coordinadora Elkin Mauricio Vergara - Profesional Contratista Jaime Hernández - Analista Acompaña: Gloria Méndez
2022-07-25	12:30	13:30	Receso almuerzo	ACPL	No aplica
2022-07-25	13:30	16:30	Otorgamiento de servicios programas internacionales - Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso ISO 9001: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3 Nota: Para el proceso de <u>Gestión de Legalización y renovación para aprobación del desembolso</u> , se revisarán las actividades relacionadas con los productos de Relaciones Internacionales.	ACPL	Karen Mendoza – Jefe Oficina Relaciones Internacionales William Barreto – Profesional Especializado Alejandro Rubiano – Profesional Contratista Néstor Navarrete – Profesional contratista Jimer Lozano – Coordinador de desembolsos Angélica Álvarez – Profesional Desembolsos Giovani Canchila – Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo Marisol Castellanos – Profesional Contratista OCM Acompaña: Elda Castellanos

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2022-07-25	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Segunda día – Ahixa Carolina Perdomo López (Julio 26 de 2022)					
2022-07-26	08:00	12:00	Gestión financiera – Gestión contable y tributaria – Gestión de inversiones ISO 9001: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	ACPL	Marina Azucena Medina – Directora de Contabilidad Flor Alba González – Coordinadora Tributaria Jorge Molina – Coordinador operaciones contables Vivian Amaya – Analista Doris Poveda – Directora de Tesorería José Gómez – Analista Claudia Rubiano – Profesional Acompaña: Elda Castellanos
2022-07-26	12:00	13:00	Receso almuerzo	ACPL	No aplica
2022-07-26	13:00	16:30	Gestión de Comunicaciones - Gestión de comunicación externa - Gestión de Comunicación Organizacional ISO 9001: 6.1, 7.4, 9.1.1, 10.3	ACPL	Paola Suárez – Asesora Presidencia Diego Fernando Rodríguez – Coordinador Mauricio González – Profesional Contratista Juliana Casas – Profesional Acompaña: Elda Castellanos
2022-07-26	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor

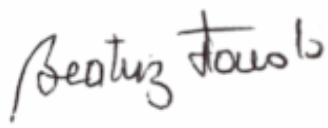
Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Tercer día – Ahixa Carolina Perdomo López (Julio 27 de 2022)					
2022-07-27	08:00	10:00	Gestión Asuntos Legales y Jurídicos - Representación Judicial y asesoría jurídica ISO 9001: 6.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	ACPL	Ana Lucy Castro – Jefe Oficina Asesoría Jurídica Adriana Marín – Coordinadora Sandra Zuleta – Profesional Ricardo Cortés – Profesional Acompaña: Elda Castellanos
2022-07-27	10:00	13:00	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones - Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito ISO 9001: 6.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.3	ACPL	Oscar Baquero – Vicepresidente de Operaciones y Tecnología José Eduardo Parada – Coordinador Ingrid Ortiz – Profesional Contratista Acompaña: Elda Castellanos
2022-07-27	13:00	14:00	Receso almuerzo	ACPL	No aplica
2022-07-27	14:00	16:30	Sistema gestión de calidad y mejora ISO 9001: 4.1, 9.1.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Reglamento certificación	ACPL	Beatriz Helena Torres Lizarazo
2022-07-27	16:30	17:00	Balance diario	JMDT ACPL	Equipo auditor
Observaciones:					
En los diferentes procesos de auditará de forma transversal los requisitos de la Norma NTC ISO 9001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.3, 7.1.1, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.					
Para el desarrollo de esta auditoría no se requiere de algún aspecto logístico especial. Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación. "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.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2022-07-15
---	------------

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 - NA

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS – En esta auditoría no se presentaron no conformidades

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema 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 R-PS-007) hasta: No aplica	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique No aplica	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ 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:
Beatriz Helena Torres Lizarazo	

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA - NA

ANEXO 5 - 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