

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO ICETEX LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	Luz Alba Sánchez Sánchez	Período evaluado: Noviembre 01 de 2016 a Febrero 28 de 2017
		Fecha de elaboración: Marzo 06 de 2017.

### Módulo de Planeación y Gestión

#### Fortalezas

El Plan Institucional de Capacitación se llevó a cabo, cumpliendo las actividades programadas para la vigencia 2016, contribuyendo con la formación de los funcionarios de la entidad, dentro de las capacitaciones se destacan las siguientes: Seguridad de la Información; Comunicación – Trabajo en Equipo- Liderazgo- Innovación; Continuidad del Negocio; Manejo de Bases de Datos; Excel Intermedio; Atención y Servicio al Cliente; Excel Avanzado; Minería de Datos; Diseño e Evaluación de Indicadores; Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT; Gestión Ambiental.

El ICETEX cuenta con un Código de Ética, el cual está publicado en la página Web institucional. Igualmente cuando un funcionario ingresa a la entidad se socializa la información de principios y valores organizacionales.

El Plan de Bienestar Social se ha cumplido de conformidad con las actividades programadas.

Se han llevado a cabo las evaluaciones de desempeño a los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable emitida por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la entidad tiene formulado los indicadores y planes de acción corporativos, a los cuales se les efectúa seguimiento a través de las Reuniones de Análisis Estratégico RAEs.

Los procesos de la entidad se encuentran debidamente documentados con sus respectivas caracterizaciones, los cuales están publicadas en el sistema que administra la Gestión de la Calidad y todos los funcionarios tienen acceso de consulta.

Cada proceso presenta indicadores asociados que miden su gestión, los cuales se encuentran alineados con los indicadores del Balanced Score Card y se les realiza seguimiento permanente.

*Dentro de las herramientas de seguimiento a los controles existen las actas de comité de mejoramiento de los procesos. Igualmente en el monitoreo de los mapas de riesgo operativo se evalúa la calidad de los controles establecidos en los mismos.*

*La ejecución de la estrategia comercial del ICETEX, así como las actividades de mercadeo y de gestión del servicio al ciudadano, se fundamentaron en el desarrollo de la plataforma estratégica de mercadeo, que busca apoyar el cumplimiento de los objetivos corporativos del Instituto.*

*En la vigencia 2016, se ejecutó el proyecto CRM Cosmos, el cual cuenta con tres (3) módulos: Servicio, Comercial y Marketing.*

*Se llevó a cabo el monitoreo de los mapas de riesgo operativo, bajo la metodología del SARO, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, evaluando la calidad de los controles establecidos.*

*La entidad administra los riesgos de sus procesos de manera transversal, lo cual se fundamenta en siete (7) sistemas de administración de riesgos compuestos por Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM), Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo Operacional (SARO), Riesgo de Continuidad del Negocio (PCN), Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Riesgo de Seguridad de la Información (RSI).*

*La gestión de riesgos en ICETEX se desagrega en dos grupos, como se detalla a continuación:*

- **Riesgos Financieros:** Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM; Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL; Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC.
- **Riesgos No Financieros:** Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO; Plan de Continuidad del Negocio PCN; Riesgo Seguridad de la Información (RSI); Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

*La Entidad cuenta con comités que realizan seguimiento al comportamiento y las alertas tempranas generadas por los diferentes sistemas de administración de riesgos que son gestionados, los cuales son asesores de la Junta Directiva y se resumen a continuación: Comité Financiero y de Riesgo de Inversiones; Comité de Riesgo de Crédito; Comité de Activos y Pasivos; Comité de Riesgo Operativo y SARLAFT; Comité de Seguridad de la Información; Comité Análisis y Reporte de Operaciones Sospechosas.*

*En la vigencia 2016 y en lo corrido de la presente vigencia se ha efectuado seguimiento a la ejecución presupuestal.*

## **Dificultades**

*No presentan dificultades debido al compromiso de la administración de la entidad en el logro de los objetivos y metas institucionales.*

## **Módulo de Evaluación y Seguimiento**

### **Fortalezas**

*En las reuniones de comité de mejoramiento de cada proceso y análisis estratégico se realiza autoevaluación de la gestión de la entidad. En la vigencia 2016 el ICETEX generó un informe de gestión mediante el cual evaluó el desempeño en la vigencia, siendo socializado a la comunidad en general a través de su página Web.*

*En las reuniones de análisis de seguimiento estratégico RAEs se evalúan los Planes de Acción y los indicadores estratégicos y de gestión de los procesos.*

*La Oficina de Control Interno dio cumplimiento al Plan Anual de Auditorías determinado para la vigencia 2016. Así mismo, elaboró y se encuentra en ejecución el Plan Anual de actividades para la vigencia 2017, en el cual se encuentran incorporados entre otros, los siguientes temas: Auditorías de Gestión (Financieras, Administrativas, Riesgos, Impuestos, Operativas); Coordinación en la realización de los ciclos de las Auditorías Internas de Calidad; Seguimientos a las acciones de mejora determinadas como resultado de las Auditorías de Gestión y de las Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad; elaboración y presentación de Informes a los entes de Control, Inspección y Vigilancia.*

*Igualmente se efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno, sobre el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en los términos indicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y la evaluación al Sistema de Control Interno Contable, según lo determinado por la Contaduría General de la Nación.*

*Así mismo, la Oficina de Control Interno en el cumplimiento de sus funciones aplica lo determinado en la normatividad vigente: Ley 87 de 1993; Modelo Estándar de Control Interno MECI, Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 y Circular Externa 029 de 2014 – Sistema de Control Interno SCI, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables, contribuyendo con su gestión al cumplimiento de las metas, objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de las operaciones de la entidad.*

*La entidad dio cumplimiento a lo determinado en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, para lo cual la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la ejecución de las acciones establecidas en el citado documento, presentando los informes semestrales al Ente de Control, de conformidad con lo establecido en la Resolución 7350 de 2013.*

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento generados como producto de las auditorías internas, tales como; "Auditorías de Gestión", y "Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad". Igualmente se efectuó seguimiento a las acciones de mejora resultantes de la auditoría realizada por la certificadora ICONTEC en la vigencia anterior.

Igualmente la entidad cuenta con el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora", mediante el cual los Líderes identifican debilidades en sus procesos, formulando planes de mejoramiento. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento al cumplimiento de estos Planes y genera los informes correspondientes.

### **Dificultades**

No presenta dificultades debido al compromiso y apoyo de la Oficina de Control Interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **Módulo de Información y Comunicación**

### **Fortalezas**

El ICETEX cuenta con los canales de atención personalizada, escrita, virtual, contact center y asistente virtual en los canales personalizada, escrita, atención y contact center mediante los cuales se reciben y registran las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en general.

El portal de ICETEX, ha sido una plataforma facilitadora para la población, lo cual se ha constituido como una de las principales herramientas de consulta y otorgamiento de productos para la entidad. Por medio del portal los usuarios acceden a información detallada sobre las diferentes líneas de crédito y becas ofrecidas. Para apoyar los procesos, se realizaron actualizaciones permanentes dentro de las que se encuentran el diseño de banner y nuevas secciones de interés general.

Las oficinas móviles del ICETEX, recorrieron principales municipios de los departamentos de Colombia, contribuyendo con el plan de negocio de la entidad de la 2016.

La información interna y externa que la entidad requiere para la gestión de sus procesos está identificada en las caracterizaciones de los mismos, las cuales se encuentran documentadas en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de Calidad.

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad actualizó la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, trámites y gestión, así como la información financiera, contractual y los instrumentos de gestión de información – Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y

*Reservada, Esquema de Publicación en la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública" en la página Web de ICETEX.*

*El ICETEX publica y actualiza permanentemente en su página Web los productos que ofrece y diferentes características, a través de los formularios a los cuales pueden acceder los ciudadanos y realizar la solicitud de los servicios ofrecidos.*

*Igualmente el Icetex cuenta con un aplicativo que administra el Sistema de Gestión Documental, en el cual se canalizan tanto las comunicaciones internas como externas recibidas y/o emitidas en la entidad.*

*Con relación a la política de comunicaciones, se encuentra en el Código de Buen Gobierno publicado en la página web de la entidad.*

*Se encuentran implementados los procesos Gestión de Archivo y Gestión de Correspondencia con sus respectivos procedimientos, los cuales determinan los lineamientos que se deben seguir y aplicar en las operaciones de la entidad.*

#### **Dificultades**

*No presenta dificultades en virtud del compromiso de los Líderes de los procesos en el cumplimiento de las metas planteadas.*



Firma

