

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

<b>Jefe de Control Interno:</b>	<b>Luz Alba Sánchez Sánchez</b>	<b>Período evaluado:</b> <b>Julio 01 a Octubre 31 de 2018.</b>
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>Noviembre 06 de 2018</b>

**Ambiente de Control**

**Fortalezas**

*En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se realizó la estructuración de los planes inherentes a la gestión del talento humano en aras de generar espacios que fortalezcan la calidad de vida laboral de los servidores vinculados con la Entidad y promuevan los valores que como servidores públicos del ICETEX se deben tener.*

*El ICETEX posee y aplica el Código de Buen Gobierno, en el cual se incorporan entre otros los siguientes aspectos: Orientación de la Estrategia de la entidad; Políticas para la Administración; Órganos de Control Internos y Externos; Políticas de Comunicación e Información; Compromisos frente a los Conflictos de Interés; Comités de Apoyo a la Junta Directiva.*

*Existe compromiso con el desarrollo integral del Talento Humano con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para la operación y cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de la ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano definido para la vigencia, en procura de lograr un clima organizacional adecuado soportado en una buena comunicación interna.*

*A continuación, se relacionan las actividades que se han venido desarrollando en el marco del Plan Estratégico de Talento Humano: Plan Institucional de Capacitación PIC, Plan de Bienestar Social e Incentivos, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión del Conocimiento.*

*En el marco del Plan Estratégico de la entidad se han adelantado planes de acción con cronogramas de actividades, fechas y responsables, los cuales son monitoreados periódicamente por la Oficina Asesora de Planeación.*

*En el mes de julio del presente se realizó auditoría de seguimiento con un componente adicional, debido a la actualización de la norma ISO 9001 a la versión 2015, la cual da un plazo de tres años a las organizaciones, para alinear su Sistema de gestión de la Calidad a esta versión. El resultado de la auditoría es favorable, otorgando la actualización del Sistema de Gestión a la norma ISO 9001:2015.*

*Uno de los pilares de la calidad es el Mejoramiento continuo, el cual se ve plasmado en la optimización de su gestión que se evidencia en la actualización de la documentación de los procesos, procedimientos, guías, formatos, instructivos y acuerdos de servicio, presentando el siguiente comportamiento a través de las solicitudes radicadas por las áreas en el aplicativo.*

*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.*

*Dentro de su operación financiera el ICETEX administra tanto recursos propios como de terceros en cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto corresponde básicamente a los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la nación.*

*El ICETEX cuenta con un estatuto de presupuesto propio aprobado por la Junta Directiva de la entidad.*

*Para la vigencia 2018 el presupuesto de la entidad fue aprobado mediante el Acuerdo No. 066 del 06 de diciembre de 2017, sobre lo cual se realiza seguimiento permanente a la ejecución.*

## **Dificultades**

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

## **Gestión de Riesgos**

### **Fortalezas**

*La gestión de riesgos realizada por ICETEX de manera transversal a sus procesos, está fundamentada en 7 sistemas de administración de riesgos clasificados en dos grandes grupos, Riesgos Financieros donde se encuentra la gestión de Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgos No Financieros que contempla Riesgo Operativo (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI) y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).*

- **Riesgos Financieros.**

*En lo corrido de la vigencia, se destaca el avance efectuado en el riesgo de crédito es la calibración del modelo de provisiones, el cual incluye factores macroeconómicos como el crecimiento del PIB y la tasa de desempleo juvenil para el cálculo del componente contra cíclico, así como la actualización de variables de los modelos de probabilidad de incumplimiento. Adicionalmente se construyó el código de programación en visual Basic, como plan de contingencia para la validación de la razonabilidad en el cálculo de las provisiones.*

*En cuanto a Riesgo de Liquidez, se desarrolló un indicador de liquidez para fondos en administración y se actualizó el Manual de riesgo liquidez para involucrar los nuevos productos de innovación en esta gestión.*

*En riesgo de mercado se realizaron los análisis del endeudamiento bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) a todos los desembolsos del crédito del Banco Mundial, se actualizaron los cupos de emisor y contraparte con información publicada por la Superintendencia Financiera y se efectuaron informes de seguimiento al cumplimiento de políticas con la periodicidad establecida.*

- **Riesgos No Financieros**

*En lo corrido del año 2018, se destaca la actualización de los manuales de gestión de riesgos de SARO, Administración del Plan de Continuidad de negocio y SARLAFT, en el marco de los nuevos productos de innovación, así como la actualización de las Políticas de Seguridad Digital en cumplimiento a nuevas disposiciones normativas.*

*En cuanto a SARLAFT, se efectuó la actualización de formularios de solicitud de vinculación de cliente, incorporando los nuevos campos requeridos por la normatividad vigente.*

*Se avanzó en la consolidación del plan de sitio alternativo, como plan de contingencia, identificando los puestos de trabajo y recursos requeridos en cada sede para dar cubrimiento.*

*En cuanto al Sistema de Seguridad Digital se ha venido efectuando un fortalecimiento apoyado con una firma consultora, la cual desarrolla las actividades de seguridad digital de la Entidad y las acciones de mejoramiento continuo, preparando al Instituto para alcanzar la meta de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Digital, planteada por el MINTIC. Se evalúan los niveles de seguridad de sistemas de información de cara al ciudadano y los servicios básicos informáticos en permanente contacto con la Dirección de Tecnología y áreas funcionales.*

*La gestión de riesgos es llevada a los diversos Comités, con la periodicidad establecida y dando cumplimiento a las políticas de la entidad.*

*Para el componente de Riesgo de Corrupción, se dio cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011.*

*De acuerdo con la metodología definida, se actualizó el mapa de corrupción para la entidad, el cual fue aprobado por los líderes responsables; el perfil se encuentra con calificación “Bajo”.*

## **Dificultades**

*No ha presentado dificultades debido al compromiso de los líderes de los procesos en la gestión y administración de los riesgos instituciones.*

## **Actividades de Control**

## **Fortalezas**

*La entidad consciente de la complejidad de sus operaciones, del cumplimiento de su misión y visión, enmarcados en un conjunto de herramientas que apoyen la planeación estratégica y el alcance de objetivos de largo plazo, consideró importante, relevante y fundamental adoptar de manera integral el sistema SARO, siendo un compromiso por parte de la Junta Directiva y de la administración de la entidad respectivamente.*

*El Sistema de Administración del Riesgo Operativo se compone de un conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales se identifica, mide, controla y monitorea el riesgo operativo. En tal sentido, ICETEX enfoca su gestión conforme a las siguientes etapas de riesgo operativo: Identificación; Medición; Control y Monitoreo.*

*Son objetivos del sistema SARO los siguientes:*

- *Establecer un sistema de Administración del Riesgo Operativo en todos los niveles del ICETEX.*
- *Identificar y gestionar los riesgos que pudieran llegar a generar pérdidas al ICETEX.*
- *Medir los Riesgos identificados de acuerdo con los parámetros establecidos por la Alta Dirección.*
- *Diseñar e implementar los controles que permitan tratar adecuada y eficientemente los riesgos y las causas identificados y valorados.*
- *Disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas generadas por eventos.*
- *Establecer las etapas del proceso por el cual ICETEX administra y controla el riesgo operativo.*

*Una vez definido el perfil de riesgo inherente, se identifican los controles que permitan prevenir y/o detectar cada una de las causas asociadas a los riesgos y los controles que al implementarse logren disminuir el impacto o la frecuencia de las causas identificadas y asociadas a cada riesgo, para posteriormente evaluar la calidad de los controles asociados a los riesgos identificados y medidos.*

*Los controles establecidos e implementados apuntan a las causas e impactos que originan el riesgo, desde tres perspectivas, prevención, detección y corrección, generando una cadena de control suficiente para el tratamiento del riesgo.*

*En la valoración de los riesgos identificados, se tiene en cuenta la calidad de los controles establecidos para el tratamiento de estos.*

*Mediante los Comités de Apoyo a la administración, se efectúa seguimiento al cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad, teniendo en cuenta los objetivos y metas institucionales.*

*El monitoreo al mapa de riesgos operativos de la entidad lo realizarán el líder de riesgo operativo y la Unidad de Riesgo Operativo (URO) semestralmente, dentro del monitoreo la URO se propone al Comité SARO las medidas relativas al perfil de riesgo residual, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la Junta Directiva.*

*La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su Plan Anual de Auditorías efectúa la evaluación a la efectividad de los controles determinados en los procesos auditados y los definidos en el mapa de riesgos institucional en forma aleatoria.*

## **Dificultades**

*No ha presentado dificultades debido al compromiso de la administración, líderes de proceso y el apoyo de la Oficina de Control Interno.*

## **Información y Comunicación**

### **Fortalezas**

*El plan de comunicación de la Entidad le confiere un carácter estratégico, orientado hacia el fortalecimiento de la identidad institucional, para lo cual las acciones comunicativas se efectúan de acuerdo con los parámetros establecidos en los procesos.*

*En pro de brindar un mejor servicio al ciudadano, el ICETEX ha enfocado sus esfuerzos en profundizar el proceso de conocimiento del ciclo de vida de los usuarios del crédito educativo, apoyado en un equipo humano capacitado y con experiencia en los roles de atención al ciudadano. De esta manera y a través de la implementación de diferentes estrategias, se trabajó en la optimización del modelo de servicio de la entidad. De esta forma, se busca asegurar la interacción y experiencia de los beneficiarios y ciudadanos en general, fortaleciendo la atención a través de los diferentes canales de servicio y puntos de atención.*

*El ICETEX estableció un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Para lo cual adoptó mecanismos conducentes a la generación de información integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo, seguridad y circulación de esta, de conformidad con la legislación vigente.*

*Existe un compromiso en la implementación de la política de Gobierno Digital, apropiando y dando un uso adecuado a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión e incentivar la participación de la ciudadanía.*

*En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014 y demás normas concordantes, la entidad actualiza 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.*

*La entidad, a través de diferentes mecanismos e instrumentos y con base en los modelos de comunicación pública, divulga oportuna y adecuadamente las políticas, programas, servicios y en general la información necesaria de la operatividad de los procesos internos, contando con canales adecuados y medios de comunicación masiva.*

*Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, y cualquier otra información sustancial, son dados a conocer oportunamente a la comunidad.*

*Los medios de información que utilizara entre otros son: La página web como principal punto de información hacia la ciudadanía, boletines de prensa, folletos, correo electrónico, línea de atención gratuita y espacios concedidos por los medios de comunicación masiva.*

*El ICETEX facilita de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social y promueve la participación de las organizaciones sociales y comunitarias, clientes actuales y potenciales, aliados estratégicos, veedurías, servidores públicos y contratistas, entre otros, en la generación de proyectos normativos, la planeación institucional, el mejoramiento y evaluación de la gestión, fomentando así, la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas. En el marco de la participación ciudadana, la Entidad establece e implementa la estrategia de rendición de cuentas con el objeto de informar a la ciudadanía de su gestión en cada vigencia y recibir la retroalimentación que le permita adelantar acciones de mejoramiento.*

*En lo referente a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, a partir de la presente vigencia, la Oficina Comercial y de Mercado, direccionó sus esfuerzos en un análisis más amplio en el tratamiento de las PQRSD que estaban siendo tramitadas en la entidad, para lo cual, procedió a identificar una estrategia de seguimiento en las áreas misionales.*

*Así, el resultado de un trabajo conjunto por parte de toda la organización ha permitido que, en lo corrido del año, el ICETEX continúe cumpliendo con la meta establecida para la atención de las PQRSD.*

*Así mismo, se cuenta con un Defensor del Cliente, quien actúa como vocero de los clientes o usuarios ante el ICETEX; el Defensor conoce y resuelve de forma independiente y objetiva las quejas individuales, dentro de los términos de Ley.*

## **Dificultades**

*No presenta dificultades debido al compromiso de la administración y de los líderes de los procesos.*

## **Monitoreo**

## **Fortalezas**

*La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones ha dado cumplimiento a su Plan Anual de Auditorías correspondiente a la vigencia 2018, en el cual se encuentran incorporadas las 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 de Calidad; elaboración y presentación de Informes a los Entes Externos y de Control, Inspección y Vigilancia.*

*En la realización de las auditorías por parte de la Oficina de Control Interno se aplican las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y las Normas Internacionales de Auditoría NIAs.*

*La entidad ha dado cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, sobre la cual la Oficina de Control Interno realiza el respectivo seguimiento de conformidad con la normatividad vigente.*

*Así mismo, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento a los Planes de Mejoramiento generados como producto de las auditorías internas, tales como; "Auditorías de Gestión", y "Auditorías Internas de Calidad".*

*En la entidad se realizan seguimiento a los perfiles de riesgo inherente y residual, así mismo, a las etapas del SARO, con el fin de realizar las acciones correctivas y de mejora al sistema, en forma aleatoria.*

*El monitoreo a los mapas de riesgos operativos de la entidad es realizado por el líder de riesgo operativo de cada proceso y la Unidad de Riesgo Operativo, dentro de este monitoreo se proponen al Comité SARO las medidas relativas al perfil de riesgo residual, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la Junta Directiva.*

*La entidad tiene implementado el Registro de Eventos de Riesgo Operativo, cuyo propósito fundamental dentro del proceso de administración de riesgos, es garantizar que se tomen las acciones para evitar o disminuir nuevamente su ocurrencia, retroalimentar y fortalecer la identificación y medición del riesgo operativo.*

*El seguimiento y la verificación de la eficiencia de los planes de acción de la entidad, se realiza conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad para las Acciones, correctivas y de mejora.*

## ***Difficultades***

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

**Luz Alba Sánchez Sánchez**  
*Jefe Oficina de Control Interno*