

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ICETEX - 30 DE ABRIL DE 2016

Entidad ICETEX  
 Vigencia 2016  
 Fecha de Publicación 16/05/2016

Fecha de Seguimiento: Corte a 30 de abril de 2016

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Elaboración del manual de políticas, lineamientos, estrategias, metodología, tratamientos y seguimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Manual de Sistema de Administración de Riesgo de Corrupción	30/09/2016	10%	Se elaboró un barrido documental de los manuales de la entidad, evaluando las políticas y lineamientos existentes frente al tema de corrupción.	Oficina de Riesgos
	Documentar el Sistema de Riesgos de Corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad.	Documento que soporta las actividades de Riesgo de Corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad.	30/09/2016	10%	Se elaboró un barrido documental de los manuales de la entidad, evaluando las políticas y lineamientos existentes frente al tema de corrupción.	Oficina de Riesgos
	Ajuste metodológico mapa de riesgo de corrupción levantado a diciembre 2015.	Matriz de Riesgo Corrupción de la Entidad	04/03/2016	100%	Se realizó el ajuste metodológico al mapa de riesgos de corrupción, ajustando la medición de riesgos, causas y controles conforme a lo establecido en la guía del DAFP.	Oficina de Riesgos
	Parametrización sistema de riesgos de corrupción.	Implementación tecnológica del Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción en el aplicativo de gestión de riesgos	30/04/2016	100%	Se realizó la evaluación del ajuste de la herramienta actual VIGIA Riesgos, para el manejo del sistema de riesgos de corrupción, evidenciando que dadas las particularidades metodológicas y la no coincidencia con los estándares nacionales e internacionales, basilea y la ISO 31000, estándares bajo los cuales esta diseñada la herramienta VIGIA RIESGOS, no es posible ajustar ni parametrizar la herramienta de gestión de riesgos a la metodología del DAFP para riesgos de corrupción.	Oficina de Riesgos
	Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	11/11/2016	0%	Esta actividad se iniciará en el segundo semestre del año	Oficina de Riesgos
	Revisión y aprobación del Mapa de Corrupción por los líderes del proceso	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	09/12/2016	0%	Esta actividad se iniciará en el segundo semestre del año	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Remisión del Mapa de Corrupción a Planeación	Divulgación del Mapa de Corrupción de la Entidad (Interno y Externo)	15/03/2016	100%	Se remitió el nuevo mapa de riesgos de corrupción ajustado a la nueva metodología, a la Oficina de Planeación quien realizó la divulgación interna y externa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Oficina de Riesgos
	Publicación definitiva mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad.	31/03/2016	100%	El mapa de riesgos de corrupción fue publicado como parte integral del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Oficina de Riesgos
	Realizar proceso de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad.	Capacitar a los funcionarios de la Entidad en temas relativos al Mapa de Corrupción.	23/09/2016	0%	Esta actividad se iniciará en el segundo semestre de la vigencia.	Oficina de Riesgos
	Comité Directivo	Presentación al Comité	07/03/2016	100%	Se realizó la presentación del cronograma de trabajo para la implementación del nuevo sistema de gestión de riesgos anticorrupción y el mapa con el ajuste metodológico para aprobación del comité ejecutivo del 7 de marzo.	Oficina de Riesgos
	Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	20/09/2016	0%	Esta actividad se iniciará en el segundo semestre de la vigencia.	Oficina de Riesgos
	Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	20/11/2016	0%	Esta actividad se iniciará en el segundo semestre de la vigencia.	Oficina de Riesgos
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 30 de abril de 2016	30/04/2016	100%	Se efectuó verificación al mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2016, evaluando las causas y la efectividad de los controles.	Oficina de Control Interno
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 31 de agosto de 2016	31/08/2016	0%	Esta actividad se realizó en el segundo semestre de la vigencia, con corte a 31 de agosto de 2016.	Oficina de Control Interno
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 31 de diciembre de 2016	31/12/2016	0%	Esta actividad se realizó en el segundo semestre de la vigencia, con corte a 31 de diciembre de 2016.	Oficina de Control Interno
	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia.	NA	30/11/2016	40%	Actualmente el proveedor se encuentra realizando pruebas de funcionamiento de la nueva versión del aplicativo Bizagí, por lo cual se espera que entre en funcionamiento en junio de 2016.	Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	NA	05/12/2016	50%	Se encuentra en proceso de estructuración del canal ágil, línea de servicio para atención internacional ( Colombianos en el exterior, extranjeros en Colombia)  Creación de correo electrónico y línea telefónica para atención de las personas que se encuentran fuera del país.  Se realizó firma del Convenio por parte de la Presidencia del Icetex y del Municipio de Sabanalarga para la apertura de la nueva oficina.	<b>Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas. Otorgamiento de becas internacionales para colombianos.	NA	30/11/2016	40%	Actualmente el proveedor se encuentra realizando pruebas de funcionamiento de la nueva versión del aplicativo Bizagi, por lo cual se espera que entre en funcionamiento en el mes de junio.	<b>Oficina de Relaciones Internacionales - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente. Otorgamiento de becas internacionales para colombianos.	NA	05/12/2016	50%	Se encuentra en proceso de la estructuración del canal ágil, línea de servicio para atención internacional ( Colombianos en el exterior, extranjeros en Colombia)  Creación de correo electrónico y línea telefónica para atención de las personas que se encuentran fuera del país.  Se realizó firma del Convenio por parte de la Presidencia del Icetex y del Municipio de Sabanalarga para la apertura de la nueva oficina.	<b>Secretaría General - Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la lagalización del crédito.	NA	30/06/2016	50%	Se efectuó desarrollo tecnológico para que los usuarios puedan realizar directamente la impresión de las garantías previa autenticación en el sistema de Icetex, el cual se encuentra en etapa de pruebas, una realizada se pasará a producción y se informará a los usuarios el procedimiento.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
<b>RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	Cargue y descargue de documentos electrónicos desde la página WEB, como el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito educativo - Pregrado en el país.	NA	30/06/2016	50%	Se efectuó desarrollo tecnológico para que los usuarios puedan realizar directamente la impresión de las garantías previa autenticación en el sistema de Icetex, el cual se encuentra en etapa de pruebas, una realizada se pasará a producción y se informará a los usuarios el procedimiento.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Unificar los formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario - Crédito Educativo Pregrado en el país.	NA	30/06/2016	50%	El desarrollo tecnológico para que los usuarios solo tengan que diligenciar un formulario de solicitud de crédito tanto de deudor solidario como de solicitud de crédito se encuentra en etapa de desarrollo, una vez este listo se informará a través de la página web el procedimiento a seguir.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente, para Posgrados en el país.	NA	05/12/2016	10%	Se realizó firma del Convenio por parte de la Presidencia del Icetex y del Municipio de Sabanalarga para la apertura de la nueva oficina.	<b>Secretaria General - Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario, para Posgrados en el País.	NA	30/06/2016	50%	El desarrollo tecnológico para que los usuarios solo tengan que diligenciar un formulario de solicitud de crédito tanto de deudor solidario como de solicitud de crédito se encuentra en etapa de desarrollo, una vez este listo se informará a través de la página web el procedimiento a seguir.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Cargue y descargue de documentos electrónicos desde la página WEB, como el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito, para estudios en el exterior.	NA	30/06/2016	50%	El desarrollo tecnológico para que los usuarios puedan realizar directamente la impresión de las garantías previa autenticación en el sistema de Icetex ya se efectuó, se encuentra en etapa de pruebas, una vez superada ésta pasará a producción y se notificará a los usuarios el procedimiento a seguir.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Unificar formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario, en la modalidad de estudios en el exterior.	NA	30/06/2016	50%	El desarrollo tecnológico para que los usuarios puedan realizar directamente la impresión de las garantías previa autenticación en el sistema de Icetex ya se efectuó, se encuentra en etapa de prueba, una vez superada ésta pasará a producción y se notificará a los usuarios el procedimiento a seguir.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente, para los aspirantes a estudios en el exterior.	NA	05/12/2016	50%	<p>Se está en proceso de la creación canal ágil, línea de servicio para atención internacional ( Colombianos en el exterior, extranjeros en Colombia)</p> <p>Creación de correo electrónico y línea telefónica para atención de las personas que se encuentran fuera del país.</p> <p>Se realizó firma del Convenio por parte de la Presidencia del Icetex y del Municipio de Sabanalarga para la apertura de la nueva oficina.</p>	<b>Secretaría General - Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
	Realizar campañas de comunicación segmentada a nivel nacional de los servicios del ICETEX- oficinas móviles.	cinco (5) regiones a nivel nacional	30/10/2016	25%	<p>Creación del concepto de Oficina Móvil, con el propósito de orientar y difundir ante estudiantes de colegios y universidades productos y servicios del ICETEX. Contratación de un proveedor para producir material pedagógico con información sobre productos y servicios. Producción y difusión de mensajes radiales que informan sobre la presencia institucional de las Oficinas Móviles del Icetex en 5 regiones del país. Generación de piezas informativas validadas por la Superintendencia de Industria y Comercio con información clara sobre acceso al crédito.</p>	<b>Oficia Asesora de Comunicaciones</b>
	Elaborar Parrilla de contenido con información de gestión de la entidad.	Rendición de cuentas permanente	30/12/2016	25%	<p>Se elaboraron 100 invitaciones para ciudadanía y entes de contról. Diseño y elaboración de informe de gestión, diseño de afiches informativos de la audiencia pública de rendición de cuentas, elaboración y envío a medios externos de dos boletines de prensa comunicando sobre la rendición de cuentas, elaboración y publicación de 20 piezas para redes sociales, producción de material audiovisual para audiencia, 5 piezas de difusión internas con información de la audiencia pública. Elaboración de la presentación de rendición de cuentas. Coordinación con las áreas sobre mensajes a comunicar a través del sitio web. Coordinación logística del evento de rendición de cuentas. Coordinación de proveedores externos. Evaluación entre las diferentes areas del acompañamiento de la OAC.</p>	<b>Oficia Asesora de Comunicaciones</b>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Difusión de la gestión-Comunicados de Prensa: Sala de prensa.	Informe de comunicados de prensa (75)	30/12/2016	34%	Se elaboraron y enviaron 2 boletines externos a medios de comunicación y se elaboraron 5 piezas comunicativas internas, enviadas a funcionarios de la entidad.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Realizar videos de rendición de cuentas.	Tres (3) videos rendición cuentas	30/12/2016	25%	Se realizó grabación y edición del video de rendición de cuentas que se emitió el 15 de abril por canal institucional.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Realizar foros virtuales servicio de streaming (distribución en tiempo real de contenido multimedia a través de una red de computadores).	Dos (2) foros	30/12/2016	10%	En proceso de elaboración de estudio previo.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX y sectorial.	Una (1) ICETEX y Una (1) Sector educativo	30/11/2016	50%	<p>Etapa Inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se elaboro cronograma de actividades a desarrollar para la audiencia pública del 5 de abril de 2016</li> <li>-Estudios previos para la logistica del evento</li> <li>-Creación del espacio de participación ciudadana para recibir sugerencias y temas de interes.</li> </ul> <p>Etapa de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Invitaciones y divulgación en los medios sobre la realización de la audiencia pública, contratación logística del evento, retroalimentación participación ciudadana, preparación del matrial audivisual, ralización evento en el auditorio de RTVC y diligenciamiento de la encuesta por parte de los participantes</li> </ul> <p>Etapa de Evaluación: Tipificación variables encuesta, evaluación de resultados de la encuesta y publicación página Web</p> <p>Cumplimiento 100% de la audiencia pública realizada por el ICETEX.</p>	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina de Control Interno
	Asistir a eventos, encuentros regionales y ferias académicas.	(80) eventos	30/12/2016	25%	Hasta la fecha se han realizado 20 eventos a nivel nacional.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Generar capacitación y campañas para interiorización de la cultura de rendición de cuentas por parte de los funcionarios de la entidad y la ciudadanía.	Dos (2) capacitaciones y dos (2) sensibilizaciones	30/11/2016	5%	Dentro del Plan Institucional de Capacitación se incluyó el tema de participación ciudadana.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas.	Un (1) Informe de evaluación	31/12/2016	20%	Elaboración, aplicación, tabulación y publicación página WEB "encuesta evaluación audiencia pública abril 5 de 2016"	Oficina Asesora de Planeación
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario para el ICETEX.	30% Virtualizar el Servicio al ciudadano	31/12/2016	25%	Se realizó audiencia de adjudicación el 27 de abril, se adjudica el contrato a la firma Outsourcing S.A. Se ha venido dando cumplimiento al indicador de atenciones virtuales de la entidad.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Implementar el CRM para la entidad.	100% del modulo de servicios al cliente del CRM funcionando	31/12/2016	62%	Se realizó el análisis de la tipificación de los requerimientos de los usuarios y se modificaron, para organizarlos en el nuevo CRM de acuerdo a los procesos de la entidad. Modulo de servicios en implementación con un avance del 62%, para salida en producción la última semana de mayo de 2016.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Implementar el proyecto "centro de relevo" para garantizar accesibilidad de las personas sordas.	Convenio suscrito Fenascol - Federación Nacional de Sordos de Colombia	31/12/2016	40%	Se esta realizando el convenio por parte de la Secretaria General con el Centro de Relevo.	Dirección de Tecnología - Secretaria General - Oficina Comercial y de Mercadeo
	Generar mecanismos de capacitación y sensibilización para los funcionarios de ICETEX y el personal tercerizado de la entidad en relación con el Servicio al ciudadano y la normatividad.	Tres (3) capacitaciones a los funcionarios y contratistas en servicio al ciudadano y/o en las normas	31/12/2016	10%	Concertación y elaboración del plan de capacitación para el nuevo proveedor de atención al usuario. Dentro del PIC de la Entidad esta contemplada la capacitación por parte del Grupo de Talento Humano sobre la Ley de Transparencia.	Grupo de Talento Humano -Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficia Asesora de Comunicaciones
	Analizar atención de PQR's y formular el plan de mejora.	Informe con acciones de mejora implementadas	31/12/2016	33%	Se realiza consolidación de estadísticas semanales con el fin de realizar control constante a las PQRS. Se realiza reunión semanal de seguimiento con las áreas con el fin de identificar la problemática de cada tipificación. Se revisa en comité de presidencia el estado actual de las PQRS y los compromisos de cada área para el cumplimiento de las metas.	Oficina Comercial y Mercadeo y todas las áreas con PQR's
	Desarrollar estrategia de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Índice de satisfacción del Ictex.	31/12/2016	10%	En proceso de contratación, se elaboró el estudio previo.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Evaluar el comportamiento y actitud de los asesores del outsourcing de atención al usuario, a través de la implementación de la metodología cliente incognito.	Informe de resultados aplicación cliente incognito.	31/12/2016	10%	En proceso de contratación, se elaboró el estudio previo.	Oficina Comercial y de Mercadeo
<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Realizar Infografía para el paso a paso del crédito educativo.	Documento paso a paso publicado	31/05/2016	20%	Se encuentra en proceso de argumentación en coordinación con la Oficina Comercial y Mercadeo.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Implementar datos abiertos para rendición de cuentas.	Publicación de Rendición de cuentas en datos abiertos	29/07/2016	20%	se ha realizado la identificación de la información suceptible a publicar en datos abiertos.	Oficina Asesora de Planeación - Dirección de Tecnología
	Elaborar Guía para la respuesta a solicitudes de información pública.	100% Protocolo elaborado	30/07/2016	25%	Análisis del documento preliminar "Guía para respuesta a solicitudes de acceso a la información pública" emitida por la Secretaría de transparencia y el Mintic.	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación
	Realizar la actualización de los instrumentos de gestión (índice de Información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental).	100% de instrumentos actualizados	30/12/2016	30%	Se llevó a cabo reunión entre la Oficina Comercial y de Mercadeo y la Oficina de Riesgos el 1 de abril de 2016, donde se revisaron los activos de información del proceso, identificaron y se definió el manejo que se les debe aplicar. Igualmente se determinó realizar lo siguiente: 1. Revisión de lineamientos de activos de información. 2. Actualización de los activos de información. 3. Consolidación los datos. 4. Actualización de los instrumentos de gestión. 5. Revisión de la Actualización de los instrumentos de gestión 6. Publicación de la actualización de los instrumentos de gestión. 7. Actualización, revisión y publicación del Programa de Gestión Documental.	Oficina de Riesgos - Oficina Comercial y de Mercadeo - Grupo Archivo - Oficina Asesora Jurídica
	Gestionar con las entidades competentes el plan de trabajo para implementar el acceso a la información pública para población discapacitada.	100% de actividades cumplidas del Plan	30/12/2016	40%	Se está realizando el convenio con el Centro de Relevó. Igualmente se está efectuando la revisión de los requerimientos técnicos y tecnológicos para la atención de la población con discapacidad.	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología



COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 30-04-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Analizar los flujos de información que ingresan por los diferentes canales para optimizar la tipificación de la información pública.	100% de actividades cumplidas	30/09/2016	25%	Se revisa de manera semanal los volúmenes de la tipificación y se hace reclasificación de manera técnica de las tipificaciones en las áreas.  Para optimizar la tipificación de los casos que ingresan a la entidad se contará con un CRM propio, donde se tipificarán los casos por los procesos a los que corresponden.	<b>OCM y Grupo Correspondencia</b>
<b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Se planea una revisión y actualización del Código de Ética para el Buen Gobierno y de ser necesario su socialización, por otra parte aunque, la entidad cuenta con su canal de denuncias se planea para la presente vigencia incluir este canal en el marco del CRM.	NA	31/12/2016	2%	Se continuará manejando el canal de denuncias, pero los casos estarán registrados y tipificados de manera especial en el nuevo CRM de la entidad, a fin de poder efectuar análisis de los mismos y un adecuado seguimiento.	<b>Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo</b>

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ICETEX**