

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 1 de 6		

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	18/12/2019
-------------------------------------	-------------------

PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Evaluar el cumplimiento elementos y etapas establecidas por la Entidad para la implementación y ejecución del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Verificación y evaluación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO, durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2019, generando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	Caracterización de procesos y procedimientos Icetex, manual SARO, Normatividad relacionada: Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
--

Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
Manual SARO - Numeral 7.3. (Políticas Operativas) <i>"...El ICETEX deberá contar con el mapa de riesgos, que debe contener información como responsables, calificaciones y planes de acción..."</i>	1. Los procesos "Planeación Estratégica" y "Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso" registran los riesgos R144 y R29 respectivamente, sin embargo, no se evidencian controles asociados a dichos riesgos, por cuanto según lo manifestado por la Oficina de Riesgos, corresponden a riesgos identificados durante el último monitoreo y se encuentran pendientes de establecer sus controles.	Se recomienda a la Oficina de Riesgos documentar los controles asociados a los riesgos identificados.
Manual SARO - Numeral 8.7.2. (Monitoreo al SARO) <i>"...El SARO debe retroalimentarse con el resultado de las auditorías internas y externas realizadas a los procesos de la entidad y con la base de eventos de riesgo operativo materializados..."</i>	2. La matriz registra riesgos, causas y controles inactivos, sin embargo, no se puede evidenciar la trazabilidad que permita establecer las razones por la cuales se efectuó dicha inactivación.	Se recomienda a la Oficina de Riesgos documentar la trazabilidad sobre las novedades efectuadas en la gestión de los riesgos relacionados en la matriz.
	3. Se observa que los procesos de Administración de la cartera, Atención al	Se recomienda a la Oficina de Riesgos

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 2 de 6		

	<p>cliente, Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso y Gestión de Servicio Tecnológicos registran el mayor número de eventos de riesgos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 19 de noviembre de 2019.</p> <p>4. Los eventos de riesgos con códigos 1882, 1883, 1884, 1885, 1887, 1921, 1949, 1953, 1994, 2007, 2009, 2024, 2093 y 2116 no reportan información sobre los riesgos y causas asociadas al evento registrados.</p> <p>5. Se observa que el registro de evento número 1937 indica que la categoría es “Daños a activos fijos”, sin embargo, la descripción del comentario se refiere a la solicitud por parte de funcionario de la entidad del estado de cuenta del beneficiario Cristian David Mahecha CC. 1016058684 para el periodo 2018-2.</p> <p>6. Se evidenció que de los 275 registros de eventos presentados en la base correspondiente al periodo 01 de enero al 19 de noviembre de 2019, 53 eventos, es decir el 20%, no describen las acciones que permitieron darle tratamiento.</p>	<p>analizar las causas generadoras e implementar los controles pertinentes, planes de mejoramiento y/o tratamientos correspondientes sobre los eventos reportados, teniendo en cuenta los procesos con mayor registro.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos gestionar la actualización y completitud de la información registrada en la matriz, mediante estrategias de sensibilización y capacitación sobre la mencionada matriz.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos establecer estrategias que permitan controlar el correcto registro de los eventos de riesgos.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos analizar lo evidenciado e informar a la Oficina de Control Interno, los</p>
--	---	--

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 3 de 6		

		motivos por los cuales se presenta dicha situación, al igual que establecer un programa permanente que permita depurar la matriz de riesgos según los cambios operacionales de la entidad.
Manual SARO - Numeral 5.3.7. (Comité SARO - SARLAFT) <i>"...el Comité SARO – SARLAFT es el órgano colegiado encargado del análisis de riesgo operativo, para su presentación y posterior aprobación por la Junta Directiva.</i>	7. Se observa que el acta del comité SARO efectuado en forma virtual del 06/08/2019 al 08/08/2019 no se encuentra firmada por tres (3) de sus miembros.	Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar oportunidad a la firma de las actas correspondientes al comité y generar controles que permitan la completitud de los documentos relacionados con el sistema SARO.

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 4 de 6		

<p>Manual SARO - Numeral 5.6. (Capacitación) <i>"...El ICETEX llevará a cabo las capacitaciones de acuerdo con los mecanismos que defina la Coordinación de Talento Humano..."</i></p> <p>Manual SARO - Numeral 5.6.2. (Reporte de la evaluación) <i>"...La Unidad de Riesgo Operativo informara a la Junta Directiva y comité SARO – SARLAFT los resultados de sus procesos de capacitación y evaluación..."</i></p>	<p>8. La población de la entidad susceptible de capacitación sobre el sistema SARO es de 501 personas entre funcionarios y contratistas, de los cuales, a la fecha, se tiene reporte de cumplimiento de 436, es decir el 87%.</p> <p>9. En el acta del comité SARO – SARLAFT realizada en mes de diciembre de 2018, se presentaron los resultados de las capacitaciones efectuadas durante la vigencia 2018, en el cual se indica que no se cumplió con el requisito, sin embargo, en el mencionado comité no se establecieron compromisos que permitieran estructurar acciones encaminadas al cumplimiento de lo determinado en el Manual SARO.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos gestionar la realización de las capacitaciones durante la vigencia, establecer grupos focales para gestionar las capacitaciones al interior de las áreas y generar mecanismos para dar cumplimiento a lo determinado en el Manual SARO respecto a la presentación de resultados.</p>
<p>Manual SARO - Numeral 5.3.8. (Órganos de control) <i>"...Son los responsables de efectuar la evaluación del SARO e informar oportunamente los resultados a los órganos competentes y a la alta dirección..."</i></p>	<p>10. La Oficina de Riesgos manifiesta que la última revisión efectuada por la Revisoría Fiscal fue en el año 2017 y que <u>a la fecha no se ha entregado informe de la revisión realizada en la vigencia 2019</u>, sin embargo, el 29 de enero de 2019 la firma BDO radicó en la entidad bajo el número 2019037972-R el memorando de recomendaciones Sistema de Administración de Riesgo Operativo año 2018, por lo anterior, no se evidencian soportes que permitan establecer las acciones dispuestas para dar tratamiento a las observaciones presentadas por la Revisoría Fiscal para la vigencia 2018.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos presentar a la OCI las acciones dispuestas y ejecutadas para dar tratamiento a las recomendaciones de la Revisoría Fiscal y el nivel de cumplimiento con sus respectivos soportes.</p>
<p>Manual SARO - Numeral 5.3.8. (Órganos de Control – Oficina de Control Interno) <i>"...a) Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de cada una de las etapas y los elementos del SARO, con el fin de determinar las deficiencias y</i></p>	<p>11. Sobre las acciones propuestas para dar tratamiento a las observaciones resultantes de la auditoria de la vigencia 2018, se evidencia el cierre de once (11) observaciones y se mantienen abiertas cinco (5), las cuales se relacionan con las diferencias en el cierre contable, la implementación de soportes en las actas de los comités, actualización y publicación del Manual SARO y el establecimiento de convenios con IES que se encuentren cerca a las Oficinas del Icetex como Plan de Contingencia. (Anexo relación observaciones abiertas).</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos gestionar el cumplimiento de las acciones abiertas teniendo en cuenta que en algunos casos el termino para su cumplimiento se</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 5 de 6		

<i>sus posibles soluciones...”</i>		encuentra vencido.
Anexo Documento Técnico Plan de Continuidad de Negocio	<p>12. En el documento técnico de continuidad de negocio se evidencia registro de algunas personas que conforman el equipo táctico como líderes de continuidad en las áreas, sin embargo, dichas personas ya no se encuentran laborando en la entidad o fueron trasladadas de área.</p> <p>13. En lo referente a los escenarios de falla y estrategias de recuperación, se observan proveedores que actualmente no mantiene vínculos comerciales con la entidad y sedes que no se encuentran operando.</p> <p>14. En la conformación de los equipos operativos de continuidad, se observan personas que ya no laboran en la entidad o fueron trasladadas de área.</p> <p>15. Los procesos y procedimientos de la entidad han presentado cambios durante la vigencia 2019, por lo cual algunos de los procedimientos críticos del negocio descritos en el numeral 10.1.1 del documento técnico del plan de continuidad del negocio se encuentra desactualizados.</p> <p>16. El Plan de Continuidad de Negocio incluye una guía de recuperación de no disponibilidad de personal, un plan de recuperación ante desastres de tecnología y una guía de manejo de incidentes ante escenario de contingencia de sitio de trabajo, sin embargo no se observa que el mencionado plan, involucre la no disponibilidad de personal, la recuperación de tecnología y la contingencia del sitio de trabajo, tal como se evidenció en los hechos presentados en la ciudad de Bogotá y Popayán.</p> <p>17. El contenido de los reportes de incidentes de contingencia elaborados en razón a los sucesos presentados en la ciudad de Bogotá y Popayán, describen la situación durante y posterior a los hechos, sin embargo, dichos formatos no describen la trazabilidad de la totalidad de las acciones</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riegos efectuar los ajustes correspondientes al documento técnico de continuidad de negocio, según las necesidades de la entidad y los cambios operativos de la misma.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar la estructuración de las actividades de continuidad y efectuar según se considere necesario la integración de estas, con el fin de cubrir hechos diferentes a los documentados.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, incluir en los reportes de incidentes la trazabilidad de las acciones</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 6 de 6		

	<p>dispuestas para dar tratamiento y manejo a los citados hechos, por lo cual no se permite evidenciar la aplicabilidad del plan de continuidad establecido por la entidad.</p> <p>18. Se observa que el plan de continuidad de negocio no incluye actividades para las contingencias presentadas en los puntos de atención al usuario de las territoriales, solo se indica que para la no disponibilidad de la infraestructura física en las sedes regionales la estrategia es operar desde atención virtual.</p>	<p>adelantadas en concordancia con el Plan de Continuidad de Negocio establecido por la entidad.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos analizar lo evidenciado y ajustar según las necesidades de la entidad el plan de continuidad del negocio incluyendo las acciones requeridas en los puntos de atención al usuario en las territoriales.</p>
--	--	--

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTÍNEZ

Informe aprobado por: CARLOS JAVIER RODRÍGUEZ ORDÓÑEZ