

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2022-08-09
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2022-07-14
<b>Lugar</b>	ICETEX - Medellín, Chaparral, Leticia y San Andres

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Leonardo Alexander Rodriguez Lopez - COORDINADOR GDTO

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG

Claudia Stella Cortes Albornoz - ANALISTA RIESGOS

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Activos Fijos</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Inventario de Bienes Medellín; Chaparral; Leticia; San Andrés
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Realizar visita a los CEPs del ICETEX en las ciudades Medellín, Chaparral, Leticia y San Andres, con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, las políticas de seguridad digital y Seguridad y Salud en el Trabajo y efectuar monitoreo a la atención al usuario.
<b>ALCANCE</b>	Efectuar verificación de los inventarios, monitoreo del servicio de atención al usuario, seguimiento a las políticas de seguridad digital y seguridad y salud en el trabajo.
<b>CRITERIOS</b>	<p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017: por el cual modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p> <p>Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles.</p> <p>Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles.</p> <p>M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	

**HALLAZGOS**

<b>CRITERIO DE AUDITORÍA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>Decreto 1072 de 2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los requisitos</li> </ul>	Conforme	<p>Se identificaron situaciones inseguras en los Centros de Experiencia Presencial de las ciudades de Medellín, Chaparral, Leticia y San Andrés, las cuales generan riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Medellín: Las sillas tipo empleado que son utilizadas por los asesores de atención al usuario se encuentran en mal estado, afectando la ergonomía de los puestos de trabajo para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>Chaparral: El Centro Integrado de Servicios en donde funciona el cubículo del ICETEX no cuenta con brigadistas; así mismo, el único asesor del punto no ha sido capacitado.</li> <li>Leticia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia de cableado en el piso, no se encuentra debidamente organizado.</li> <li>Se presentan situaciones riesgosas por ubicación de cajas, igualmente, por bienes y servicios inservibles que no han sido destruidos o dados de baja en la oficina.</li> <li>No se cuenta con brigadistas capacitados.</li> <li>La camilla se encuentra mal ubicada en la oficina, esta obstaculizada por bienes en desuso. lo que no permite un fácil</li> </ul> </li> </ol>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Talento Humano de conformidad al plan de mejora PA220-103 establecido en el Software de Auditoría DARUMA por esta Oficina como resultado de revisiones anteriores, plantear y gestionar las acciones pertinentes que mitiguen situaciones inseguras

		<p>subsecuencia por bienes en acceso, lo que no permite un buen acceso al momento de una emergencia.</p> <p>4. San Andrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No cuenta con salida de emergencia, solo una puerta de ingreso y salida.</li> <li>● Se evidencia un baño, sin embargo, el sanitario se encuentra dañado.</li> <li>● No se cuenta con brigadistas capacitados.</li> <li>● Botiquín con los elementos vencidos.</li> <li>● Se evidencian cuatro (4) extintores vencidos.</li> </ul>	<p>en las sedes del ICETEX a nivel nacional.</p>
<p><b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>Se identificaron situaciones que hacen que la atención a los usuarios no sea la adecuada en los Centros de Experiencia Presencial de las ciudades de Medellín, Chaparral, Leticia y San Andrés, las cuales generan algunas demoras en la atención a la ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Medellín:</b> Se observa una adecuada atención a los usuarios y cumplimiento en los procedimientos asociados; sin embargo, se debe fortalecer el soporte en cuanto a las dificultades técnicas que se puedan presentar con las aplicativos y/o herramientas.</li> <li>2. <b>Chaparral:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No hay herramientas de digiturno que controle el flujo de atención al usuario.</li> <li>● No se evidencian campañas divulgación de productos del ICETEX en el Centro Integrado de Servicios del Municipio en donde funciona el punto de atención; así mismo, no hay aviso o indicación de existencia del punto del ICETEX en el municipio de Chaparral.</li> </ul> <p>Por lo anterior, el asesor manifiesta que se han presentado casos en los cuales los usuarios que son residentes del municipio de Chaparral se han tenido que desplazar al punto de atención de Ibagué por desconocimiento de la existencia del punto de atención en el municipio.</p> </li> <li>3. <b>Leticia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Las demoras en la atención al usuario se presentan por la velocidad y conexiones del internet de la oficina.</li> <li>● Se presenta humedad en las instalaciones.</li> <li>● Deficiencias en el mobiliario dispuesto para la atención a los usuarios, evidenciando que algunas sillas "Tandem" se encuentran en avanzado deterioro (oxidadas y desgastadas).</li> </ul> </li> <li>4. <b>San Andrés:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se evidencian dificultades y deficiencias en la conectividad (Internet) en el CEP, lo que afecta la debida atención a los usuarios y/o beneficiarios de la entidad.</li> <li>● Se evidencian paredes y techos que presentan humedad y la puerta principal se encuentra dañada.</li> <li>● Falta de claridad sobre los productos y trámites publicados en la página web.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo de conformidad con el plan de mejora PA220-089 establecido en el Software de Auditoría DARUMA por esta Oficina como resultado de revisiones anteriores, plantear y gestionar las acciones pertinentes que mitiguen las situaciones y debilidades relacionadas con el procedimiento de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos en las sedes del ICETEX a nivel nacional.</p>
<p><b>Administración de bienes muebles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento</li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>De conformidad con el inventario del ICETEX remitido por la Coordinación de Recursos Físicos en correo del 11 de julio de 2022, se efectuó revisión al estado de los bienes muebles de los Centros de Experiencia de las ciudades de Medellín, Leticia, Chaparral y la Isla de San Andrés, encontrando debilidades en el proceso de Administración de Activos Fijos, relacionados con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bienes en desuso.</li> <li>● Bienes dañados, deteriorados e inservibles.</li> <li>● Bienes no encontrados en el Centro de Experiencia.</li> <li>● Bienes no registrados en el inventario del Centro de Experiencia.</li> </ul> <p>El detalle de lo anterior, para cada Centro de Experiencia, se encuentra en el Anexo A1: Administración de Activos Fijos.</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos, en conjunto con los Asesores Comerciales de las Territoriales, plantear y ejecutar las acciones pertinentes relacionadas en el plan de mejoramiento, establecidas en el aplicativo Daruma bajo el código PA220-087.</p>
<p><b>Gestionar riesgos de seguridad de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento</li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>En referencia los lineamientos de Seguridad Digital, en las visitas efectuadas a los Centros de Experiencia Presencial de Medellín, Chaparral, San Andrés y Leticia, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incumplimiento a la Ley 1581 de 2012, en cuanto a la utilización de señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia que permitan saber a los beneficiarios y visitantes que el área es objeto de monitoreo por medio de cámaras, para los CEPs, de Medellín, San Andrés y Chaparral.</li> <li>● En Chaparral no existe control de acceso de personal, ni personal de vigilancia.</li> </ul>	<p>Dar tratamiento bajo el plan PA220-088, creado en el aplicativo Daruma.</p>



**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)**

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-08-11 13:46:59
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2022-08-12 10:35:59
<b>Auditor</b>	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2022-08-12 10:39:05
<b>Auditor</b>	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-08-12 10:39:06
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-08-12 14:47:26
<b>Revisor</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-08-12 15:11:50