


<b>Código: F180</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE GESTION</b>	 <small>Invertimos en el talento de los colombianos</small>
<b>Versión: 4</b>		
<b>Fecha: 3/09/2020</b>		
<b>Página 1 de 3</b>		

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de Sistemas de Gestión	<b>LUGAR DE LA AUDITORIA</b>	Virtual, a través de Microsoft Teams
<b>FECHA DEL INFORME</b>	31/08/2021	<b>FECHA DE LA AUDITORIA</b>	27/08/2021
<b>TIPO DE OBJETO DE AUDITORÍA</b>	Proceso(s)		
<b>OBJETO DE AUDITORÍA</b>	Gestión de Correspondencia		
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>		<b>COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Cargo/Dependencia</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo/Dependencia</b>
Luz Marielly Morales	Coordinadora Grupo de Correspondencia / Secretaría General	Arnold Leandro Rodriguez	Contratista / Grupo de Correspondencia
		Yasmin Lucero Calvera	Contratista/Secretaría General
		Julio Nicolás Coime	Técnico Administrativo / Grupo de Correspondencia
<b>EQUIPO AUDITOR</b>			
<b>Nombre</b>			
Adriana Aranguren			

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad Digital y Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Correspondencia y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.
<b>ALCANCE</b>	Se auditó la gestión general del proceso, en particular las actividades realizadas durante el último año, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de correspondencia interna</li> <li>• Generación de correspondencia externa</li> <li>• Radicación de correos electrónicos</li> </ul>
<b>CRITERIOS</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Norma Técnica ISO 27001:2013. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Lineamientos de MinTIC del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital. Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX. Planes de mejoramiento y acciones de mejora. Normatividad aplicable.

<b>Código: F180</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE GESTION</b>	 <small>Invertimos en el talento de los colombianos</small>
<b>Versión: 4</b>		
<b>Fecha: 3/09/2020</b>		
<b>Página 2 de 3</b>		

<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destaca la buena disposición para la atención de la auditoría virtual, por parte de la líder del proceso y su equipo.</li> <li>• Se considera como una fortaleza, la implementación del software de gestión documental para la optimización del proceso.</li> </ul>
-------------------	---

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>CRITERIO DE AUDITORÍA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN (aplica para SCI)</b>
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda realizar todas las acciones necesarias para corregir el evento de riesgo operativo 2637, referente a la omisión en la entrega de los documentos físicos correspondientes a las Actas de Conciliación de Cartera.</p> <p>Evidencia: el evento de riesgo 2637 se encuentra gestionado en Vigía, dado el concepto de la Oficina de Riesgos. Se presentó evidencia de que se está trabajando en la recuperación de la documentación, además de que se implementó un seguimiento para evitar que se vuelva a presentar. Sin embargo, no se han entregado todos los documentos al Grupo de Administración de Cartera.</p>	
Norma ISO 9001:2015 7.1.1. Apoyo-Recursos- Generalidades	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda implementar y documentar como acciones de mejora del SGC las siguientes: vinculación de los documentos con su respuesta en el sistema, firma electrónica de documentos a través de Orfeo, enlace entre el correo y el sistema para optimizar y llevar control de correspondencia electrónica entrante y saliente.</p>	
Norma ISO 9001:2015 7.5.1. Generalidades 7.5.3. Control de la información documentada	No conformidad	<p>Los procedimientos: A8-1-01 Gestión de correspondencia interna (V7, 01/09/2017) A8-1-04 Gestión de correspondencia externa (V9, 08/06/2018), no son idóneos para</p>	

<b>Código: F180</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE GESTION</b>	 Invertimos en el talento de los colombianos
<b>Versión: 4</b>		
<b>Fecha: 3/09/2020</b>		
<b>Página 3 de 3</b>		

### HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN (aplica para SCI)
		<p>su uso, dado que se encuentran desactualizados.</p> <p>Evidencia: los procedimientos requieren actualización dada la implementación del nuevo sistema de gestión documental. Se presenta avance en la documentación y revisión del procedimiento de gestión de correspondencia externa, pero aún no ha sido llevado a aprobación y publicación a través de In-Process.</p>	

**CONCLUSION  
ES DE LA  
AUDITORÍA  
(aplica para  
Sistemas de  
Gestión)**

Se ha logrado el objetivo y el alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso de Gestión de Correspondencia presenta conformidad con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 27001:2013, de seguridad de la información.

Se encontraron dos (2) oportunidades de mejora para el proceso y una (1) no conformidad, con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda analizar las causas de la no conformidad, con el fin de definir e implementar acciones correctivas, que permitan evitar que se repita el incumplimiento; así como la definición y ejecución de acciones de mejora para fortalecer el desempeño del proceso.

	Nombre	Cargo	Fecha
<b>ELABORACIÓN</b>	Adriana Aranguren	Auditora - Contratista	31/08/2021
<b>REVISIÓN</b>	Jaime Beltrán	Coordinador Grupo de Auditorias	31/08/2021
<b>APROBACIÓN</b>	Carlos Javier Rodríguez	Jefe de la Oficina de Control Interno	31/08/2021