

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2023-09-15
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2023-07-17
<b>Lugar</b>	ICETEX - Cali, Popayán, Quibdó, Armenia y Pereira.

LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

- Alexandra Bandera Ortega - COORDINADORA GTH
- Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF
- Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG
- Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

- Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG

**Colaboradores adicionales**


EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

- Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI
- Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI
- Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI
- Paola Andrea Tolosa Villamil - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención a beneficiarios y/o ciudadanos</li> <li>Administración de Activos Fijos</li> <li>Permanencia</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Auditoría CEPs Popayán; Quibdó; Cali; Armenia; Pereira
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Realizar visita a las territoriales y Centros de Experiencia Presencial (CEPs) del ICETEX en las ciudades de Cali, Armenia, Pereira y Popayán, 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; efectuar monitoreo a la Atención al Usuario, teniendo en cuenta el inicio del nuevo contrato (Comware) y realización de visita a IES para verificar el cumplimiento de las obligaciones entre las partes.
<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; Verificación de obligaciones IES, de la visita realizada los días 25 y 26 de julio 02, 03 y 04 de agosto de 2023.
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles.</li> <li>Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles.</li> <li>M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital.</li> <li>Procedimiento A2-3-26 Administración de caja menor</li> <li>Resolución 0014 del 13 de enero de 2023 Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2023</li> <li>Convenio IES</li> </ul>

**HALLAZGOS**

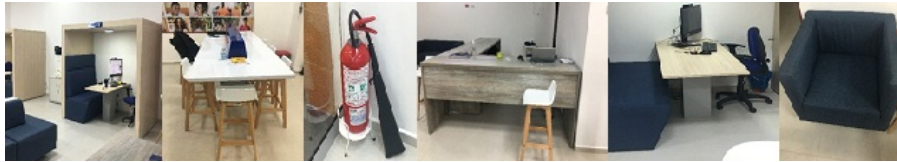
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>Se efectuó revisión al estado de los bienes muebles de los Centros de Experiencia, encontrando debilidades en el proceso de Administración de Activos Fijos, relacionados con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Popayán:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Parte del inventario anterior se encuentra acumulado y sin gestión, afectando la imagen del CEP.</li> <li>Silla con placa 63964 tipo empleado en mal estado, (espaldar dañado).</li> <li>Portátil con placa 67082 en mal estado, solo funciona con cable de carga conectado.</li> </ul> </li> </ul>	
			

- **A1-1 Administración de Activos fijos**
  - A1-1 Administración de Activos fijos

Conforme

◦ **Quibdó:**

- Se observa que las nuevas cabinas de trabajo, barra para portátiles, mesa de recepción, sofás pequeños no cuenta con las placas de inventario.
- Un extintor multiservicio, una mesa de trabajo, dos sofás de atención al usuario, un mueble, mesas de recepción no se encuentran relacionados en el inventario.



◦ **Armenia:**

- Se evidenció que algunos bienes registrados en el inventario correspondiente al CEP de la ciudad de Armenia, se trasladarán a la ciudad de Bogotá debido a las obras de remodelación y otros como extintores, aires acondicionados y el Rack de sistemas, aún permanecen en el citado CEP, sin embargo, no se ha efectuado el cambio y actualización relacionado al centro de utilidad (0163).



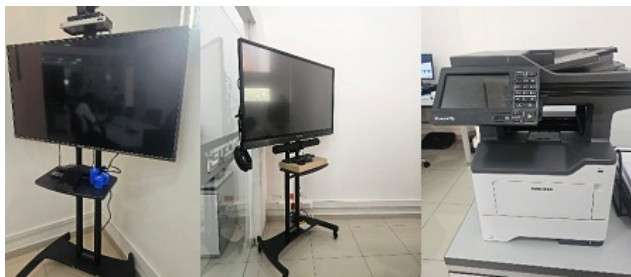
◦ **Pereira:**

- Se evidenciaron los siguientes activos sin registro en la base de inventarios: Silla con placa 46432, Computador con placa 58944, Archivador con placa 52145, Modulo 63729 y 57214 y teléfono cisco con placa 45356.
- El activo registrado con el número 64795 (Gabinete de Cocina) no presenta placa de inventario.
- Se evidenciaron elementos dañados y en malas condiciones para su uso, tales como las placas 45965, 67915, 67918, 67928, 67960 (Sillas) y 58939 (Computador).
- Durante la visita no se evidenciaron tres (3) Router de placas 59365, 59386 y 59415.



◦ **Cali:**

- Durante la visita se registran dos monitores de conferencia sin placa de inventario (nuevo y antiguo), y una impresora en el área administrativa.



Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos, atender con mayor oportunidad, el manejo de los bienes excedentes de los procesos de remodelación, al igual que tener planes de trabajo que permitan monitorear de forma permanente el estado de los bienes muebles y el manejo y disposición de los que se encuentren en mal estado y/o en desuso.

- **Procedimiento Gestión Comercial**
  - Procedimiento

Conforme

Frente a las visitas realizadas a las IES, esta Oficina evidenció lo siguiente:

**Convenio 2021-0530 Comfacauca:**

Oportunidad de mejora de Icetex, frente a los giros de los beneficiarios que ingresan en mora y pagan; no obstante, vuelven a ingresar en mora e Icetex no les realiza el respectivo giro de forma oportuna.

**Convenio 2021-0556 - Universidad la Gran Colombia:**

La IES manifiesta que se debe fortalecer la atención y acompañamiento por parte del canal IES, por cuanto la respuesta a las solicitudes es muy demorada y en algunos casos no se obtiene dicha respuesta.

**Convenio 2021- 0477 - Fundación Universitaria del Área Andina:**

La IES manifiesta que se debe fortalecer la atención y acompañamiento por parte del canal IES, por cuanto la respuesta a las solicitudes es muy demorada y en algunos casos no se obtiene dicha respuesta, igualmente, solicitan capacitación sobre el portafolio de la entidad.

**Convenio 2021- 0473 - Fundación Universitaria Claretiana:**

La IES no cuenta con imágenes y link que hagan referencia a todos los servicios que presta el Icetex en su página web, igualmente, no se observó pendones, carteleras, entre otros, al interior de las instalaciones de la IES con información de la entidad.

**Convenio 2021-0489 - Universidad Santiago de Cali:**


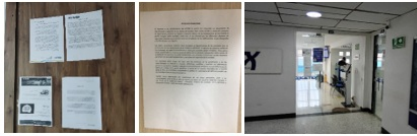

La IES informa que la comunicación con canal IES, presenta demoras y fallas en la calidad de la información. Y reporta giros pendientes de periodos anteriores sin conciliación. Reportan cambio de enlaces y se encuentran desactualizados.

**Convenio 2021-0464 - Universidad Cooperativa de Colombia:**

La IES informa que la comunicación con canal IES, presenta demoras y fallas en la calidad de la información.

Se recomienda al Grupo de Operaciones, establecer mecanismos que les permitan identificar los giros pendientes de periodos actuales y periodos anteriores, para que una vez los mismos cumplan con los criterios de giro, se realicen oportunamente.

Igualmente, fortalecer la atención y acompañamiento por medio del canal IES, dado que las respuestas a las solicitudes son demoradas.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul> </li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>Reportan cambio de enlaces y se encuentran desactualizados y sin atención cambios de usuario en Gestión crédito.</p> <p>En las validaciones ejecutadas en las visitas realizadas a los diferentes CEPs, en relación con la atención a usuarios, se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Popayán:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Demoras en la atención a los beneficiarios (entre 2 y 3 horas).</li> <li>● Existe un solo asesor atendiendo público, no funciona el digiturno y no se registran todas las atenciones con el fin de agilizar el servicio.</li> </ul> </li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <b>Quibdó</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se observó demoras y fallas en el servicio de internet, dadas las recurrentes caídas y posterior restablecimiento del fluido eléctrico.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Armenia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El CEP de la ciudad de Armenia no se encuentra funcionando por cuanto la remodelación del mismo culminó en el mes de junio y aún no se tiene conectividad que permita dicho funcionamiento.</li> </ul> </li> <li>4. <b>Cali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El CEP en la ciudad de Cali durante la visita presentó caída del servicio de internet generando la no atención a los beneficiarios.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo establecer las gestiones pertinentes, para que la atención del CEP sea oportuna y el asesor de atención al usuario tenga sus descansos adecuados y se le garantice el cumplimiento de horario laboral, dando de los lineamientos en materia laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Gestionar riesgos de seguridad de la información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>En las validaciones realizadas a las políticas de Seguridad Digital en las visitas a los CEPs, se observó lo siguiente:</p> <p><b>Popayán, Quibdó, Pereira y Cali:</b></p> <p>Se evidencia cumplimiento parcial de 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, lo anterior por cuanto el aviso se encuentra dentro del CEP y en un tamaño no muy visible.</p> 	<p>Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos, instalar en todos los CEPs, del territorio 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 en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Decreto 1072 de 2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ARTÍCULO 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Conforme</p>	<p>En cuanto a los aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo se encontraron los siguientes aspectos:</p> <p><b>Popayán y Pereira:</b></p> <p>Falencias frente al cumplimiento de las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por cuanto se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Debilidades en el entrenamiento y capacitación adecuada de la brigadista del CEP Popayán y de Pereira para desempeñar el rol y no cuenta con la distinción adecuada.</li> <li>● Botiquín desabastecido y con elementos vencidos.</li> <li>● Ausencia de señalización adecuada en el CEP</li> </ul>  <p><b>Quibdó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El CEP cumple con la mayoría de las condiciones de SST; no obstante, esta no cuenta con salidas de emergencia, los puestos de trabajo no permiten la atención a dos beneficiarios simultáneamente, dado que no cuenta con los espacios requeridos.</li> </ul> <p><b>Cali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El CEP presenta incumplimiento en las políticas de SST, tales como extintores vencidos y el botiquín sin los elementos mínimos requeridos.</li> </ul>	<p>Se recomienda al Grupo de Talento Humano, adelantar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento y seguimiento a las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en los CEPs a nivel nacional y realizar monitoreo y evaluaciones al cumplimiento de forma permanente.</p>



<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-09-01 10:59:07
<b>Auditor</b>	Paola Andrea Tolosa Villamil	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-09-01 10:59:21
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-09-01 11:28:27
<b>Auditor</b>	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-09-01 15:32:34
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-09-26 15:15:14
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-09-26 16:31:44