

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2022-02-20
FECHA DE LA AUDITORÍA	2022-01-15
Lugar	ICETEX - Bogotá

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Liceth Paola Lizcano Castillo - JEFE DE OFICINA RIESGOS

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Monica Pinto García - COORDINADOR RIESGOS NO FINANCIEROS

Colaboradores adicionales

Luisa Fernanda Santiago Delvasto - Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional.
 Manuel Alejandro Cañon Trujillo - Oficina Comercial y de Mercadeo.
 Elkin Mauricio Vergara Gutierrez - Vicepresidencia de Fondos en Administración.
 Doris Poveda Beltran - Directora de Tesorería.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Harvey Moreno García - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Riesgos No Financieros
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	SARO; Plan de Continuidad del Negocio
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Verificar la evaluación al Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) de la entidad, de acuerdo con las actualizaciones y lineamientos establecidos en la Circular Externa 025 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia en su Capítulo XXIII.
ALCANCE	La auditoría se ejecutará con base en la evaluación de las actividades y aplicación relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.
CRITERIOS	<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 se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</p> <p>Circular Básica contable y financiera (Circular Externa 100/1995) Superfinanciera de Colombia Capítulo XXIII.</p> <p>Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional - SARO Icetex.</p> <p>Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio.</p>

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN																																			
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo SARO <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Hallazgo	<p>De una muestra de ocho (8) contratos cuya cuantía superó los 1.000 SMMLV, esta auditoría observó lo siguiente:</p> <p>Contrato 2022-0770 COMWARE S.A.:</p> <p>Objeto Contractual: "Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad".</p> <p>En cuanto a la Continuidad del Negocio, se observa que el monitoreo y revisión se realizará anualmente, lo cual está determinado en la normatividad vigente; no obstante, esta auditoría considera prudente que se evalúe la posibilidad de acoger como buena práctica la realización de los monitoreos con periodicidad inferior a un año, lo anterior en consideración a la relevancia, trascendencia y monto del contrato en comento.</p> <p>De otra parte, se evidenciaron seis (6) contratos con cuantías superiores a 1.000 SMMLV cada uno, los cuales no cumplieron con lo establecido en la Circular 031 del 25 de octubre de 2022 y el proceso de Gestión Contractual, el cual señala que es necesaria la radicación del caso en el Gestor de Servicios solicitando la asesoría para la identificación de riesgos, tal como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NÚMERO DE CONTRATO</th> <th>CONTRATISTA</th> <th>CONTRATISTA</th> <th>OBJETO DEL CONTRATO</th> <th># CASO REGISTRADO EN ARANDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-0563</td> <td>900372035</td> <td>ITO SOFTWARE SAS</td> <td>CONTRATAR LOS SERVICIOS POR MEDIO DEL ESQUEMA DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES QUE PERMITAN ATENDER NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE TI CON LOS QUE SE SOPORTAN LOS PROCESOS MISIONALES DEL ICETEX</td> <td>No tiene registro en Aranda.</td> </tr> <tr> <td>2022-0552</td> <td>900520848</td> <td>SAFRID INGENIERIA SAS</td> <td>REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, REPARACIONES LOCATIVAS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LAS TERRITORIALES DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX, ASÍ COMO LA ADECUACIÓN DE ESTOS, MEDIANTE EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS, SIN FÓRMULA DE REAJUSTE Y A MONTO AGOTABLE</td> <td>No tiene registro en Aranda.</td> </tr> <tr> <td>2022-0705</td> <td>899999035</td> <td>ASECOLBAS LTDA</td> <td>PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA EN LAS SEDES DE ICETEX Y A NIVEL NACIONAL.</td> <td>No tiene registro en Aranda.</td> </tr> <tr> <td>2022-0549</td> <td>901580440</td> <td>UNION TEMPORAL AXA COLPATRIA-SBS</td> <td>ADQUIRIR LA PÓLIZA DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS QUE CUBRA LOS ACTOS DESHONESTOS, FRAUDE Y OTRAS PÉRDIDAS POR ACTOS DE EMPLEADOS Y/O DE TERCEROS.</td> <td>No tiene registro en Aranda.</td> </tr> <tr> <td>2022-0706</td> <td>860510142</td> <td>SEGUROSCOLOMBIA SA ICETEX 2022</td> <td>ADQUISICIÓN DE MOBILIARIO PARA LAS SEDES DE ICETEX A NIVEL NACIONAL</td> <td>No tiene registro en Aranda. Cancelado: 42 / RF-209642-15-42 por no superar la cuantía de 1000 SMLV establecidos para la revisión y acompañamiento de la Oficina de Riesgos.</td> </tr> <tr> <td>2022-0776</td> <td>900533926</td> <td>INVERSIONES GUERFOR S.A.S</td> <td>GESTIÓN ESPECIALIZADA A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS INTERNOS, ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y OPERACIÓN DE SERVICIOS T.I DEL ICETEX</td> <td>No tiene registro en Aranda.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Así mismo, se observó que el procedimiento de Automatización Robótica del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos registrado en el aplicativo In-Process, entró en vigencia desde el 8 de febrero de 2022; sin embargo, hasta el día 04 de noviembre del mismo año, se observó la identificación de los riesgos asociados al nuevo procedimiento en el monitoreo a la Dirección de Tecnología, en donde se creó el riesgo R169 "Inconsistencias en la optimización de los procesos manuales a través de la tecnología RPA" para el Grupo de Automatización Robótica de Procesos.</p>	NÚMERO DE CONTRATO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	# CASO REGISTRADO EN ARANDA	2022-0563	900372035	ITO SOFTWARE SAS	CONTRATAR LOS SERVICIOS POR MEDIO DEL ESQUEMA DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES QUE PERMITAN ATENDER NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE TI CON LOS QUE SE SOPORTAN LOS PROCESOS MISIONALES DEL ICETEX	No tiene registro en Aranda.	2022-0552	900520848	SAFRID INGENIERIA SAS	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, REPARACIONES LOCATIVAS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LAS TERRITORIALES DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX, ASÍ COMO LA ADECUACIÓN DE ESTOS, MEDIANTE EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS, SIN FÓRMULA DE REAJUSTE Y A MONTO AGOTABLE	No tiene registro en Aranda.	2022-0705	899999035	ASECOLBAS LTDA	PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA EN LAS SEDES DE ICETEX Y A NIVEL NACIONAL.	No tiene registro en Aranda.	2022-0549	901580440	UNION TEMPORAL AXA COLPATRIA-SBS	ADQUIRIR LA PÓLIZA DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS QUE CUBRA LOS ACTOS DESHONESTOS, FRAUDE Y OTRAS PÉRDIDAS POR ACTOS DE EMPLEADOS Y/O DE TERCEROS.	No tiene registro en Aranda.	2022-0706	860510142	SEGUROSCOLOMBIA SA ICETEX 2022	ADQUISICIÓN DE MOBILIARIO PARA LAS SEDES DE ICETEX A NIVEL NACIONAL	No tiene registro en Aranda. Cancelado: 42 / RF-209642-15-42 por no superar la cuantía de 1000 SMLV establecidos para la revisión y acompañamiento de la Oficina de Riesgos.	2022-0776	900533926	INVERSIONES GUERFOR S.A.S	GESTIÓN ESPECIALIZADA A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS INTERNOS, ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y OPERACIÓN DE SERVICIOS T.I DEL ICETEX	No tiene registro en Aranda.	<p>Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Contratos, impartir las instrucciones pertinentes a los líderes de los procesos responsables de los contratos, sobre la necesidad de efectuar la radicación de los casos en el Gestor de Servicios y así obtener en forma oportuna la asesoría de la Oficina de Riesgos para la estructuración de las matrices de riesgos de los contratos a celebrar; lo anterior, en cumplimiento del procedimiento establecido para tal fin.</p> <p>Igualmente, se recomienda a la Oficina de Riesgos y a la Oficina Asesora de Planeación desde su rol de asesor en segunda línea de defensa, continuar con el fortalecimiento en la metodología para brindar acompañamiento y apoyo en la estructuración de los procesos y en la identificación de los riesgos asociados a nuevos procedimientos y/o contratos establecidos en la entidad.</p>
NÚMERO DE CONTRATO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	# CASO REGISTRADO EN ARANDA																																		
2022-0563	900372035	ITO SOFTWARE SAS	CONTRATAR LOS SERVICIOS POR MEDIO DEL ESQUEMA DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES QUE PERMITAN ATENDER NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE TI CON LOS QUE SE SOPORTAN LOS PROCESOS MISIONALES DEL ICETEX	No tiene registro en Aranda.																																		
2022-0552	900520848	SAFRID INGENIERIA SAS	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, REPARACIONES LOCATIVAS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LAS TERRITORIALES DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX, ASÍ COMO LA ADECUACIÓN DE ESTOS, MEDIANTE EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS, SIN FÓRMULA DE REAJUSTE Y A MONTO AGOTABLE	No tiene registro en Aranda.																																		
2022-0705	899999035	ASECOLBAS LTDA	PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA EN LAS SEDES DE ICETEX Y A NIVEL NACIONAL.	No tiene registro en Aranda.																																		
2022-0549	901580440	UNION TEMPORAL AXA COLPATRIA-SBS	ADQUIRIR LA PÓLIZA DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS QUE CUBRA LOS ACTOS DESHONESTOS, FRAUDE Y OTRAS PÉRDIDAS POR ACTOS DE EMPLEADOS Y/O DE TERCEROS.	No tiene registro en Aranda.																																		
2022-0706	860510142	SEGUROSCOLOMBIA SA ICETEX 2022	ADQUISICIÓN DE MOBILIARIO PARA LAS SEDES DE ICETEX A NIVEL NACIONAL	No tiene registro en Aranda. Cancelado: 42 / RF-209642-15-42 por no superar la cuantía de 1000 SMLV establecidos para la revisión y acompañamiento de la Oficina de Riesgos.																																		
2022-0776	900533926	INVERSIONES GUERFOR S.A.S	GESTIÓN ESPECIALIZADA A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS INTERNOS, ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y OPERACIÓN DE SERVICIOS T.I DEL ICETEX	No tiene registro en Aranda.																																		
		<p>Esta auditoría pudo observar que para la vigencia 2022 se presentaron 213 eventos de riesgos de pérdida materializados.</p> <p>Así mismo, se observó que, dentro de los doscientos trece (213) eventos de riesgo de pérdida materializados, se presentaron quince (15) eventos con estado Activo.</p> <p>Igualmente, se presentaron cuatro (4) eventos que generaron pérdidas y afectaron el estado de resultados de la entidad por valor de \$1.083.741.153, tal como se observa a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. CASO</th> <th>FECHA DE INICIO</th> <th>CUANTIA BRUTA</th> <th>PERDIDA</th> <th>IMPACTO</th> <th>ÁREA</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>	No. CASO	FECHA DE INICIO	CUANTIA BRUTA	PERDIDA	IMPACTO	ÁREA	DESCRIPCIÓN	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo junto con la Oficina de Riesgos desde su rol de</p>																												
No. CASO	FECHA DE INICIO	CUANTIA BRUTA	PERDIDA	IMPACTO	ÁREA	DESCRIPCIÓN																																

• **Monitoreo SARO**
o Procedimiento

Hallazgo

2990	17/06/2022	27.704.000	GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD.	MULTAS REGULATORIAS	Vicepresidencia Financiera	Error en liquidación pago impuesto pago Industria y Comercio de Bogotá periodo 2022-1.
2992	9/11/2022	1.044.804.900	GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD.	PENALIDADES	Oficina Comercial y de Mercadeo	Pago multa a la SIC.
2993	11/02/2022	4.796.000	GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD.	MULTAS REGULATORIAS	Vicepresidencia Financiera	Declaración de autocorrección de ICA para el Municipio de Barranquilla.
3002	25/10/2022	6.436.253	GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD.	AJUSTE CONTABLE	Vicepresidencia Financiera	Se genera saldos a favor a 17 beneficiarios por duplicidad e inconsistencia en las órdenes de pago OP 2022-24800 y OP 2022-24654.

A continuación, se relacionan los eventos materializados:

- Código 2990 Proceso (A2.3) Gestión Contable y Tributaria: Se observó que se cometió un error en la liquidación del impuesto de Industria y Comercio Bogotá del periodo 1-2022, dado que, al momento de su liquidación en el mes de abril, la plataforma tenía la misma tarifa del año anterior, dicha situación ocasionó que se elaborara una declaración tributaria con información inconsistente, generando un evento de riesgo materializado con afectación contable, por valor de \$27.704.000.
- Código 2992 Proceso (M5.1) Atención al Cliente: Se observó que la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) impuso a la entidad una sanción pecuniaria de \$1.044.804.900 por incumplimiento a la Resolución 5544 de 2017 (Investigación administrativa mediante formulación de cargos), el cual fue reportado por la Oficina Comercial y de Mercadeo para el proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos; esto debido al incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del outsourcing por la inoportunidad en los tiempos de respuesta al usuario, generados por parte del proveedor de atención o áreas internas de Ictetex.
- Código 2993 (A2.3) Gestión contable y tributaria: se evidenció que el Impuesto de Industria y Comercio correspondiente al mes de enero de 2022 de Barranquilla se aplicó de con una tarifa diferente a la establecida legalmente, liquidando una tarifa del 5 por mil siendo la correcta el 11 por mil, tal como lo estableció el artículo el Artículo Tercero del Acuerdo 011 de 2021.
- Código 3002 (A2.2) Gestión de Pagos y Liquidez: Se observó que dentro de los procesos de verificación de la Tesorería se encuentra una inconsistencia en el proceso de giro, dado que se generaron dos órdenes de pago las cuales fueron pagadas, esto se presentó debido a que el preparador de giros antes de realizar una devolución debe validar que se haya generado la anulación del comprobante de egreso.

Por lo anterior, se evidencia que los controles asociados a las causas y riesgos indicados anteriormente, relacionados con los procesos: (A2.3) Gestión Contable y Tributaria, (M5.1) Atención al Cliente y (A2.2) Gestión de Pagos y Liquidez, carecen de efectividad.

asesoría y acompañamiento en el monitoreo y análisis del riesgo, revisar las causas que dieron origen al incumplimiento del nivel de servicio por parte del outsourcing y las causas que ocasionaron la inoportunidad en los tiempos de respuesta al usuario.

Así mismo, se recomienda a la Vicepresidencia Financiera con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos, revisar las causas que dieron origen al error en las liquidaciones de las declaraciones tributarias, igualmente, a los giros con información errada e inconsistencias en los soportes de pago e implementar las acciones de mejora pertinentes.

De igual manera, se recomienda a los líderes de los procesos determinar el grado de avance de los planes de acción conducentes a eliminar o mitigar las causas que dieron origen a la materialización de los eventos de riesgos con pérdidas asociadas y descritos en la presente observación y de acuerdo con el avance determinar las acciones correspondientes para su correcta subsanación.

• **Gestión de riesgos no financieros**
o Procedimiento

Observación de mejora

De acuerdo con el nivel máximo de aceptación de exposición al riesgo determinado por la Junta Directiva como tolerable, se evidenció que el riesgo "R163_Inconsistencia en la información suministrada para novedades de fondos en administración" y la causa "CA719 Cambios en las novedades reportadas por el constituyente", con perfil de riesgo residual grave, **no cuenta** con controles.

Así mismo, se observó que los riesgos y causas detallados a continuación, con calificación de riesgos absoluto grave y crítico, no cuentan con controles y/o tratamientos asociados con eventos de riesgo materializados:

Proceso	Riesgo	Causas de riesgo	Riesgo Absoluto. Amenaza	Riesgo Residual. Amenaza	Fecha Tratamiento	Tratamiento
A2_2_Gestión de pagos y liquidez	R64_Incumplir con los tiempos para la redención de los títulos TAE	CA41_Fallas de hardware y de software	3 - GRAVE	2 - TOLERABLE		
A2_2_Gestión de pagos y liquidez	R65_Redención de títulos tae no registrados en el aplicativo TAE ni en la fiduciaria	CA41_Fallas de hardware y de software	3 - GRAVE	2 - TOLERABLE		
M1_3_Gestión comercial y mercadeo	R132_Pérdida de las relaciones comerciales con los aliados estratégicos	CA410_Incumplimiento de los acuerdos definidos con las IES.	4 - CRITICO	1 - ACEPTABLE	30/09/2022	Se está trabajando en la nueva versión del formato y un informe que está relacionado a la gestión de las territoriales

Según lo indicado por la Oficina de Riesgos en la socialización del informe el 6 de marzo de 2023, lo anterior se debe a la identificación de riesgos y causas por materialización de eventos de riesgos, en donde se requiere el planteamiento del control por parte del líder de riesgos o de proceso, en los monitoreos posteriores que se realicen.

De conformidad con lo evidenciado en la aditoria y atendiendo la sugerencia planteada por la Jefatura de la Oficina de Riesgos el 6 de marzo de 2023, se recomienda parametrizar la herramienta VIGIA en la cual se notifique a los líderes de proceso y/o de riesgos, para que en un tiempo oportuno se planteen tratamientos, controles y se refleje en la matriz de riesgos.

• **Gestión de riesgos no financieros**
o Procedimiento

Hallazgo

De conformidad con las directrices establecidas en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional: "La Oficina de Riesgos junto con el área de Talento Humano deberá diseñar e implementar los programas de capacitación y actualización anual a todos los empleados y los funcionarios que ingresen al ICETEX y terceros vinculados con la operación de la Entidad." y en el Manual de Administración de Continuidad del Negocio: "Dentro de la política de capacitación se contempla suministrar a todos los colaboradores capacitación anual de Plan de Continuidad de Negocio, así como en el proceso de inducción.". Al respecto, se efectuó revisión al programa de capacitación del Sistema de Administración de Riesgo Operacional y Plan de Continuidad del Negocio, encontrando las siguientes situaciones, así:

1. Sistema de Administración de Riesgo Operacional

- El programa de capacitación no se imparte a todos los funcionarios y colaboradores, como se ilustra a continuación:

Plan de capacitación SARO funcionarios 2022	
Funcionarios Activos Diciembre	184
Funcionarios sin Capacitación	56
Alcance del plan de capacitación SARO	69,60%

Plan de capacitación SARO Contratistas 2022	
Contratistas 2022	525
Contratistas sin Capacitación	79
Alcance del plan del capacitación SARO	85,00%

- No se determina la eficacia y objetivos del programa de capacitación y no se evidencia el análisis de los resultados de las evaluaciones presentadas por los colaboradores y las causas de la omisión en la presentación de la evaluación; lo anterior, de conformidad con lo indicado en el literal E del numeral 3.2.9 del Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional de la Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995).

2. Administración de Plan de Continuidad de Negocio:

- El programa de capacitación no se imparte a todos los funcionarios y colaboradores, tal como se observa a continuación:

Plan de capacitación PCN funcionarios 2022	
Funcionarios Activos Diciembre	184
Funcionarios sin Capacitación	57
Alcance del plan de capacitación PCN	69,00%

Plan de capacitación PCN Contratistas 2022	
Contratistas	525
Contratistas sin Capacitación	77
Alcance del plan del capacitación PCN	85,30%

Se recomienda a la Oficina de Riesgos en conjunto con el Grupo de Transformación y Desarrollo Organizacional del ICETEX, determinar la eficacia de los programas de capacitación y plantear acciones frente a los colaboradores que obtuvieron puntajes deficientes o no presentaron la evaluación, con el fin de retroalimentar conceptos y aspectos que coadyuvan al fortalecimiento de la administración de los riesgos de la entidad.

Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, establecer lineamientos con el fin de que el Grupo de

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos no financieros <ul style="list-style-type: none"> ◦ Procedimiento 	Hallazgo	<p>Se evidencia debilidad en la siguiente política Documental: "garantizar a través del proceso de gestión de archivo, la debida conservación de los documentos que componen el SARO, de acuerdo con los lineamientos del Archivo General de la Nación"; lo anterior, teniendo en cuenta, que desde la vigencia del 2019 no se ha realizado la transferencia de las series y subseries clasificadas en la Tabla de Retención Documental para la oficina productora 2520 Grupo de Riesgos No Financieros.</p> <p>Según lo indicado por la Oficina de Riesgos, la transferencia no se ha llevado a cabo por cuanto la Tabla de Retención Documental se encuentra en fase de actualización y el Grupo de Gestión Documental no le ha impartido los lineamientos relacionados con la documentación electrónica.</p>	<p>Riesgos No Financieros realice la transferencia documental desde la vigencia 2020 y/o vigencias anteriores si hay lugar a ello.</p> <p>Es importante señalar, que estas acciones deben quedar establecidas en el aplicativo DARUMA, con el liderazgo del Grupo de Gestión Documental y la participación del Grupo de Riesgos No Financieros</p>
---	----------	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos no financieros <ul style="list-style-type: none"> ◦ Procedimiento 	Hallazgo	<p>Se realizó verificación a la efectividad de los controles a través de los eventos de riesgos materializados durante el 2022, encontrando que los siguientes riesgos y causas tiene gran recurrencia de eventos de riesgos materializados:</p> <table border="1" data-bbox="395 392 1407 1339"> <thead> <tr> <th>Recurrencia de eventos de riesgo Materializados</th> <th>Proceso</th> <th>Riesgo</th> <th>Causa</th> <th>Acciones líderes de proceso y de riesgos</th> <th>Conclusiones Oficina de Control Interno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>34</td> <td>M5.1 Atención al cliente</td> <td>R56 Manejo inadecuado de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del outsourcing</td> <td>CA526 Inconsistencias al actualizar, descargar y/o modificar información en los aplicativos</td> <td>La Oficina Comercial y de mercado remite tipologías de los eventos de riesgo, donde la recurrencia corresponde a reclasificación de pagos y acciones enfocadas a la sensibilización para asesores y usuarios sobre la validación de la información del recibo de pago.</td> <td>Se recomienda al líder de proceso y demás áreas involucradas relacionadas con la generación de recibos de pago, plantear controles relacionados con la conformidad en la automatización para la generación del recibo de pago.</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>A7.1 Gestión de servicio tecnológicos</td> <td>R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.</td> <td>CA701 Falta de seguimiento a los requerimientos de servicio por medio de una herramienta de gestión.</td> <td>No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.</td> <td>De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>M3.2 Administración de la cartera (Fondos en Administración)</td> <td>R163 Inconsistencia en la información suministrada para novedades de fondos en administración</td> <td>C711 Entrega de información errada con inconsistencias en las diferentes áreas de la entidad</td> <td>La Vicepresidencia de Fondos en Administración, remite aclaración de la generalidad de las situaciones presentadas, las cuales se deben a deficiencias en el trámite de la información y validaciones de los requisitos de los beneficiarios por parte del constituyente, lo cual genera reprocesos al área de cartera del ICETEX</td> <td>Por lo anterior, se recomienda la Vicepresidencia de Fondos en Administración enfocar los controles a acuerdos de servicios con el constituyente y al cumplimiento del leglamento operativo y convenio suscrito, sobre las reglas para realizar el proceso de paso al cobro.</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>A7.1 Gestión de servicio tecnológicos</td> <td>R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.</td> <td>CA702 Incumplimiento en la atención a los requerimientos registrados.</td> <td>No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.</td> <td>De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>M4.2 Gestión de Recuperación de Cartera</td> <td>R31 Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza</td> <td>CA525 Falta de oportunidad en la aplicación de los pagos por retención salarial</td> <td>-Herramienta que genera controles en el proceso de identificación de pagos de retención de ingresos para contrarrestar errores humanos dada la manualidad del proceso. - Seguimiento mensual con los empleadores y en la revisión periódica de los casos que terminan la retención de ingresos estamos volviendo a valida.</td> <td>Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, en donde en el seguimiento a los planes de mejoramiento de la auditoría realizada en la vigencia 2022, las acciones mitigaron el riesgo.</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>A2.2 Gestión de pagos y liquidez</td> <td>R70 Aplicar erradamente los pagos rechazados</td> <td>CA351 Errores en la aplicación manual de la información suministrada por el banco en el aplicativo Apoteosys</td> <td>-Envío de correos electrónicos y cartas solicitando a los bancos aclaración y entrega de información adicional. -Control dual en donde se evidencia segregación de funciones en la conciliación del Boletín Tesoral. -Socialización de la circular del cronograma con los plazos máximos de radicación de la Vicepresidencia Financiera.</td> <td>Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, sin embargo, se deben fortalecer controles automáticos que mitiguen el objeto de la causa que está relacionada con la manualidad de la información.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>A7.1 Gestión de servicio tecnológicos</td> <td>R165 Inconsistencias presentadas en aplicativos productivos desarrollados / administrados por el ICETEX</td> <td>CA458 Errores técnicos por fallas en las rutinas de manejo de excepciones o criterios de aceptación insuficientes durante pruebas de certificación</td> <td>No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.</td> <td>De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Por lo anterior, se evidencia que los controles asociados a las causas y riesgos indicados anteriormente, relacionados con los procesos M5.1 Atención al cliente, A7.1 Gestión de servicio tecnológicos, M3.2 Administración de la cartera (Fondos en Administración) y A2.2 Gestión de pagos y liquidez, carecen de efectividad, teniendo en cuenta la gran recurrencia de eventos de riesgos materializados durante el 2022.</p>	Recurrencia de eventos de riesgo Materializados	Proceso	Riesgo	Causa	Acciones líderes de proceso y de riesgos	Conclusiones Oficina de Control Interno	34	M5.1 Atención al cliente	R56 Manejo inadecuado de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del outsourcing	CA526 Inconsistencias al actualizar, descargar y/o modificar información en los aplicativos	La Oficina Comercial y de mercado remite tipologías de los eventos de riesgo, donde la recurrencia corresponde a reclasificación de pagos y acciones enfocadas a la sensibilización para asesores y usuarios sobre la validación de la información del recibo de pago.	Se recomienda al líder de proceso y demás áreas involucradas relacionadas con la generación de recibos de pago, plantear controles relacionados con la conformidad en la automatización para la generación del recibo de pago.	24	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.	CA701 Falta de seguimiento a los requerimientos de servicio por medio de una herramienta de gestión.	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.	21	M3.2 Administración de la cartera (Fondos en Administración)	R163 Inconsistencia en la información suministrada para novedades de fondos en administración	C711 Entrega de información errada con inconsistencias en las diferentes áreas de la entidad	La Vicepresidencia de Fondos en Administración, remite aclaración de la generalidad de las situaciones presentadas, las cuales se deben a deficiencias en el trámite de la información y validaciones de los requisitos de los beneficiarios por parte del constituyente, lo cual genera reprocesos al área de cartera del ICETEX	Por lo anterior, se recomienda la Vicepresidencia de Fondos en Administración enfocar los controles a acuerdos de servicios con el constituyente y al cumplimiento del leglamento operativo y convenio suscrito, sobre las reglas para realizar el proceso de paso al cobro.	19	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.	CA702 Incumplimiento en la atención a los requerimientos registrados.	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.	15	M4.2 Gestión de Recuperación de Cartera	R31 Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza	CA525 Falta de oportunidad en la aplicación de los pagos por retención salarial	-Herramienta que genera controles en el proceso de identificación de pagos de retención de ingresos para contrarrestar errores humanos dada la manualidad del proceso. - Seguimiento mensual con los empleadores y en la revisión periódica de los casos que terminan la retención de ingresos estamos volviendo a valida.	Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, en donde en el seguimiento a los planes de mejoramiento de la auditoría realizada en la vigencia 2022, las acciones mitigaron el riesgo.	14	A2.2 Gestión de pagos y liquidez	R70 Aplicar erradamente los pagos rechazados	CA351 Errores en la aplicación manual de la información suministrada por el banco en el aplicativo Apoteosys	-Envío de correos electrónicos y cartas solicitando a los bancos aclaración y entrega de información adicional. -Control dual en donde se evidencia segregación de funciones en la conciliación del Boletín Tesoral. -Socialización de la circular del cronograma con los plazos máximos de radicación de la Vicepresidencia Financiera.	Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, sin embargo, se deben fortalecer controles automáticos que mitiguen el objeto de la causa que está relacionada con la manualidad de la información.	10	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R165 Inconsistencias presentadas en aplicativos productivos desarrollados / administrados por el ICETEX	CA458 Errores técnicos por fallas en las rutinas de manejo de excepciones o criterios de aceptación insuficientes durante pruebas de certificación	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.	<p>De conformidad con las funciones asignadas en la estructura del SARO según el Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operacional, se recomienda a los líderes de proceso y de riesgo, con el asesoramiento de la Oficina de Riesgos en los monitoreos que se realicen, evaluar los aspectos relacionados con la calificación de la efectividad de los controles.</p>
Recurrencia de eventos de riesgo Materializados	Proceso	Riesgo	Causa	Acciones líderes de proceso y de riesgos	Conclusiones Oficina de Control Interno																																														
34	M5.1 Atención al cliente	R56 Manejo inadecuado de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del outsourcing	CA526 Inconsistencias al actualizar, descargar y/o modificar información en los aplicativos	La Oficina Comercial y de mercado remite tipologías de los eventos de riesgo, donde la recurrencia corresponde a reclasificación de pagos y acciones enfocadas a la sensibilización para asesores y usuarios sobre la validación de la información del recibo de pago.	Se recomienda al líder de proceso y demás áreas involucradas relacionadas con la generación de recibos de pago, plantear controles relacionados con la conformidad en la automatización para la generación del recibo de pago.																																														
24	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.	CA701 Falta de seguimiento a los requerimientos de servicio por medio de una herramienta de gestión.	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.																																														
21	M3.2 Administración de la cartera (Fondos en Administración)	R163 Inconsistencia en la información suministrada para novedades de fondos en administración	C711 Entrega de información errada con inconsistencias en las diferentes áreas de la entidad	La Vicepresidencia de Fondos en Administración, remite aclaración de la generalidad de las situaciones presentadas, las cuales se deben a deficiencias en el trámite de la información y validaciones de los requisitos de los beneficiarios por parte del constituyente, lo cual genera reprocesos al área de cartera del ICETEX	Por lo anterior, se recomienda la Vicepresidencia de Fondos en Administración enfocar los controles a acuerdos de servicios con el constituyente y al cumplimiento del leglamento operativo y convenio suscrito, sobre las reglas para realizar el proceso de paso al cobro.																																														
19	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R226 Afectación en la gestión de soporte a los usuarios.	CA702 Incumplimiento en la atención a los requerimientos registrados.	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.																																														
15	M4.2 Gestión de Recuperación de Cartera	R31 Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza	CA525 Falta de oportunidad en la aplicación de los pagos por retención salarial	-Herramienta que genera controles en el proceso de identificación de pagos de retención de ingresos para contrarrestar errores humanos dada la manualidad del proceso. - Seguimiento mensual con los empleadores y en la revisión periódica de los casos que terminan la retención de ingresos estamos volviendo a valida.	Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, en donde en el seguimiento a los planes de mejoramiento de la auditoría realizada en la vigencia 2022, las acciones mitigaron el riesgo.																																														
14	A2.2 Gestión de pagos y liquidez	R70 Aplicar erradamente los pagos rechazados	CA351 Errores en la aplicación manual de la información suministrada por el banco en el aplicativo Apoteosys	-Envío de correos electrónicos y cartas solicitando a los bancos aclaración y entrega de información adicional. -Control dual en donde se evidencia segregación de funciones en la conciliación del Boletín Tesoral. -Socialización de la circular del cronograma con los plazos máximos de radicación de la Vicepresidencia Financiera.	Se evidencia que el líder del proceso ha ejecutado actividades para mitigar la causa del riesgo, sin embargo, se deben fortalecer controles automáticos que mitiguen el objeto de la causa que está relacionada con la manualidad de la información.																																														
10	A7.1 Gestión de servicio tecnológicos	R165 Inconsistencias presentadas en aplicativos productivos desarrollados / administrados por el ICETEX	CA458 Errores técnicos por fallas en las rutinas de manejo de excepciones o criterios de aceptación insuficientes durante pruebas de certificación	No se remite información sobre las acciones adelantadas para mitigar la ocurrencia de la causa del riesgo.	De acuerdo con las acciones detalladas en la matriz de eventos de riesgos materializados en la vigencia 2022, estas solo se orientan a la corrección de la situación presentada en el evento y no a mitigar la causa generadora de la materialización.																																														

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos no financieros <ul style="list-style-type: none"> ◦ Procedimiento 	Conforme	<p>No se observa gestión de los planes de mejoramiento resultantes de la auditoría al Sistema de Administración de Riesgo Operacional de la vigencia 2022, en donde las acciones de mejora fueron planteadas y aprobadas por el auditor y el líder de proceso; no obstante, se realizaron cambios de perfiles del líder de planes del área, por lo que estos requieren nuevamente la aprobación, ejecución y cargue de evidencias.</p> <p>Por parte de esta oficina, se ha solicitado gestión mediante de correos electrónicos y a través de la herramienta DARUMA. Cabe señalar que algunas acciones propuestas están vencidas desde julio de 2022.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos adelantar las gestiones pertinentes con la mayor brevedad posible, de tal manera que se evidencie el cumplimiento y efectividad de las acciones planteadas y que se encuentran rezagadas.</p>
---	----------	--	--

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-03-28 14:47:05
Auditor	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-03-28 14:47:08
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-03-28 14:49:53
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-03-28 14:52:49