

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-05-18
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-04-25
Lugar	Virtual a través de Microsoft Teams

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Eduardo Elias Barcha Bolivar - VICEPRESIDENTE VCC

Jose Eduardo Parada Jimenez - COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

Dinorah Patricia Abadia Murillo - VICEPRESIDENTE VFA

Maria Francisca Cepeda Quintero - JEFE DE OFICINA ORI

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Lucio Mariano Navarro Troncoso - ANALISTA DE CREDITO

Stefania Fajardo Velasco - CONTRATISTA VCC

Alfredo Suspes Lozano - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

Michael Steven Aguilera Hernandez - TÉCNICO ADMINISTRATIVO ORI

Jhonattan Castro Salamanca - CONTRATISTA ORI

Jimer Lozano Portela - COORDINADOR DESEMBOLSOS

Laura Daniela Cubillos Cuellar - CONTRATISTA VOT

Ingrid Johanna Ortiz - CONTRATISTA GRUPO DE OPERACIONES

Ingrid Nayibe Rojas Moreno - CONTRATISTA VFA

Elkin Mauricio Vergara Gutierrez - CONTRATISTA VFA

Yeimmy Marisol Castellanos Alvarado - CONTRATISTA OCM

Colaboradores adicionales

Diego Armando Cano. Profesional Universitario. Grupo de crédito VCC.

William Barreto. Profesional Especializado. ORI.

Edwin Ricardo Castillo. Profesional Universitario. Dirección de Tecnología.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Auditoría integral SGC, SGSD y SCI a Legalización de créditos recursos propios.
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad Digital en el proceso de Gestión de Legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso, sus actividades y procedimientos, con el fin de determinar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos y la aplicación de las políticas y directrices relacionadas con el Sistema de Control Interno, los requisitos normativos y de la Entidad; identificando oportunidades de mejora y realizando seguimiento a la efectividad de los planes de mejoramiento del proceso.
ALCANCE	<p>Se realizarán pruebas sobre las actividades realizadas desde el cuarto trimestre de 2022 hasta la fecha de inicio de la auditoría.</p> <p>Se hará seguimiento sobre la efectividad de los planes de mejoramiento y acciones de mejora ejecutados por parte del proceso.</p> <p>Se incluyen en el alcance los procedimientos de: Legalización, Revisión y custodia de garantías y Renovación.</p>
CRITERIOS	<p>Documentación del Sistema de Gestión.</p> <p>Planes de mejoramiento.</p> <p>Normatividad aplicable.</p> <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 medio del cual se 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>Acuerdos de Junta Directiva Relacionados con el Reglamento de Crédito del ICETEX.</p>

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 - 2015 - Sistema de Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ◦ 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos 	No Conforme	<p>Se mantiene el incumplimiento de los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001:2015, numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, dado que no se está realizando una gestión integral del proceso por parte de los diferentes líderes y sus equipos.</p> <p>No se han realizado las mesas de trabajo propuestas para dar tratamiento a las no conformidades y oportunidades de mejora de la auditoría combinada realizada en vigencia 2021 y se siguen gestionando indicadores, salidas no conformes, riesgos y oportunidades de mejora por áreas y no como un proceso transversal.</p> <p>Esta situación también constituye un incumplimiento a los requisitos del numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva, de la norma de calidad, dado que la misma no conformidad había sido detectada en la auditoría combinada de calidad y seguridad realizada en la vigencia 2021 y el plan de mejoramiento no fué eficaz para dar tratamiento a la causa raíz.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 	No Conforme	<p>Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, dado que no se evidenció en la entrevista el informe mensual de supervisión del cumplimiento de las obligaciones del contrato 2022-0783 para el mes de enero de 2023 (se elaboró durante el transcurso de la auditoría, con fecha 30 de marzo de 2023), no se realizó y documentó la reevaluación del proveedor DECEVAL en el último informe de seguimiento del contrato 2021-0325, de acuerdo con lo establecido en el formato F319, ítem 11.</p> <p>Adicionalmente, se evidenciaron deficiencias en el cumplimiento del proveedor DECEVAL en cuanto a la generación oportuna de garantías desmaterializadas de manera automática y manual, pero no se presentaron documentos formales de seguimiento como actas de reuniones, oficios y alertas al proveedor, planes de mejora del mismo, que reflejen el seguimiento efectivo de los supervisores en cuanto al cumplimiento de obligaciones operativas del proveedor y frente a los requisitos de seguridad digital (aplicación de checklist de seguridad informática de aplicaciones previo a la salida a producción, checklist diligenciado con los aspectos de seguridad de la información, pruebas e informes de vulnerabilidad, etc).</p> <p>Se recibieron correos con la gestión de fallas y errores, gestión operativa de los pagarés por parte de las áreas involucradas, seguimiento al paso a producción de plantilla PCI, evidencia de reunión de análisis de integración con Fábrica de Servicios Digitales y scripts de SQL que corresponden a documentación técnica no aplicable a la solicitud de información generada por la OCI.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 7.1.3. Infraestructura 	No Conforme	<p>Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.3. Infraestructura, dado que no se está proporcionando y manteniendo la infraestructura tecnológica necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios del proceso, puesto que no se cuenta con una plataforma tecnológica 100% automatizada para la generación de los pagarés desmaterializados.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 	No Conforme	<p>Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001:2015, numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, dado que no se evidenció reporte de salidas no conformes del proceso a la Oficina Asesora de Planeación, durante lo corrido de 2023, a pesar de que el procedimiento E1-2-09 Tratamiento de salidas no conformes establece un reporte mensual.</p> <p>Adicionalmente, se presentaron salidas no conformes en los primeros meses del año, en cuanto a los tiempos de los desembolsos, dada la implementación de la contribución IES, pero esta situación no se reflejó en el reporte y tratamiento de las SNC del proceso.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 9.1.2. Satisfacción del cliente 	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda documentar y tener claras las estrategias aplicadas y los resultados de la identificación y comprensión de las necesidades, expectativas y requisitos del cliente y otras partes interesadas; así como la satisfacción del cliente con las salidas del proceso, su medición y acciones tomadas para incrementarla.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda realizar un análisis conjunto por parte del equipo, referente al contexto específico del proceso, así como la identificación y reporte de oportunidades (F405) y la definición y documentación de acciones en Daruma, para abordar dichas oportunidades.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 7.5.3. Control de la información documentada 	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda realizar una revisión y actualización conjunta de la documentación del proceso, por parte de todo el equipo, de una manera ágil y eficiente, dado que se evidenció que se está ejecutando pero se ha tomado más tiempo de lo esperado. Esto incluye la formalización de los instructivos dirigidos a los asesores de atención al usuario, para resolver los inconvenientes de los beneficiarios en el proceso de legalización.</p>	
		<p>Se presenta incumplimiento en la aplicación de los controles definidos frente a los riesgos de seguridad digital del proceso, por cuanto no se evidencia la ejecución del control de digitalización de actas a los colaboradores de la</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 27001: 2013 <ul style="list-style-type: none"> ○ 8.3. Tratamiento de los riesgos de seguridad de la información 	<p>No Conforme</p>	<p>ejecución del control de divulgación de activos a los colaboradores de la Oficina de Relaciones Internacionales y el etiquetado de activos no se está aplicando para todos los archivos de la gestión del proceso.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda revisar con la Oficina de Riesgos la razón de que el riesgo RS13-Pérdida de confidencialidad de la información por inadecuado manejo de activos de información no esté asociado a VCC y VFA, solamente a ORI y a la VOT, dado que es un riesgo transversal aplicable a todas las dependencias líderes.</p> <p>Evidencias: Base adjunta de los estudiantes con créditos pendientes de legalización, archivo consolidado de pruebas de cierre semestral 2022-2 y base enviada a asesor territorial oriente para hacer seguimiento a los estudiantes que tienen pendiente la legalización. (no etiquetados).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y clasificar activos de información <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	<p>Oportunidad de mejora</p>	<p>Se recomienda revisar y actualizar de manera transversal el inventario de activos de información del proceso, teniendo en cuenta los siguientes puntos observados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En la descripción del activo "Carpetas de beneficiarios de fondos en administración" dice que se trata de un archivo físico, sin embargo, en el formato incluyen las "imágenes" y el físico, así como en los custodios hacen referencia tanto al Grupo de Gestión Documental (archivo físico), como a la Dirección de Tecnología (documentación digitalizada). ● Se valida el activo "Documentos soporte para el giro", encontrando que se refiere a documentos con información clasificada, en formato PDF (digitalizados y convertidos). Sin embargo, en la ubicación hace referencia a "correos electrónicos". Se recomienda no mantener documentos en las carpetas del correo, dado que esta información puede tener mayor riesgo de pérdida o dificultad de recuperación. ● Para los activos de "Matrícula de cuenta" y "Radicación de fondos en administración" en formato de hoja de cálculo, la ubicación referenciada es un equipo de cómputo. No se recomienda almacenar ese tipo de archivos (clasificación de información reservada) en equipos de colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de riesgos no financieros <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	<p>Hallazgo</p>	<p>Se encuentran debilidades en la gestión de riesgos operativos del proceso, lo cual puede causar el incumplimiento de requisitos en la legalización y por tanto, impacto reputacional para la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El control C45 "Se realiza una verificación aleatoria después de la ejecución del cierre semestral" frente a la causa CA691 Inconsistencias en el cierre semestral, del riesgo R27 Renovar los créditos fuera del tiempo establecido no se está realizando de acuerdo con lo establecido, dado que se realizan seguimientos y ajustes de estados, con el apoyo de la OCM. Se recomienda documentar la mejora en el cierre a través de la solicitud a la Dirección de Tecnología y una vez implementada en producción, ajustar el control, dado que lo ideal es que no se materialice la causa del riesgo en cada cierre, por el contrario que los resultados sean satisfactorios y el control permita detectar solamente eventuales inconsistencias. ● Para el riesgo R107 Realizar desembolsos dobles, Causa: Manipulación de información por parte de los funcionarios de ICETEX, el control C6: Verificación de cambios en los logs de auditoría, no se puede evidenciar, según la entrevista no se ha requerido su aplicación. No es un control suficiente para mitigar la causa del riesgo y tampoco se puede evidenciar su ejecución con alguna frecuencia para lograr una detección proactiva. 	<p>Se recomienda realizar revisión y actualización transversal de los riesgos del proceso, sus causas y controles, mejorando los mismos, de manera que sean eficaces para evitar la materialización de los riesgos y se pueda evidenciar su aplicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión y custodia de garantías <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	<p>Hallazgo</p>	<p>Se observan las siguientes deficiencias en la gestión, control y seguimiento del proceso, las cuales pueden causar demoras en el proceso, materialización de riesgos e insatisfacción de los beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se presentaron resultados documentados de las campañas de contacto realizadas con el apoyo de la OCM para realizar acompañamiento a los beneficiarios en las diferentes etapas (contactabilidad, eficacia del contacto, eficiencia, etc). ● No se evidenciaron los informes mensuales de gestión del contacto telefónico para verificación de datos actualizados. ● No se presentaron resultados de la revisión de las garantías desmaterializadas y los pagarés anulados. ● No se logró evidenciar una actividad de control y seguimiento efectivo de la correcta renovación y custodia de garantías. 	<p>Se recomienda mejorar la implementación, documentación y seguimiento de eficacia de las medidas de gestión y control del proceso; de manera que se eviten incumplimientos normativos y afectación a los beneficiarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Legalización de créditos educativos <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento 	<p>Conforme</p>	<p>Se evidenciaron tiempos elevados en la legalización, concepto jurídico viable y giro de los créditos de recursos propios, lo cual coincide con observación anterior, de la auditoría realizada por la OCI en 2022.</p> <p>Se presentaron evidencias de ejecución del plan de mejoramiento correspondiente, para implementar la validación de información con la Registraduría Nacional, razón por la cual se retira la observación. Sin embargo, se recomienda implementar mejoras en el proceso que permitan incrementar la agilidad del mismo.</p>	

<p>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)</p>	<p>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 Legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso presenta cuatro (4) no conformidades con respecto a los requisitos de las Normas Técnicas ISO 9001:2015, una (1) no conformidad respecto a la norma ISO 27001:2013 y el Modelo de Seguridad y Privacidad de MinTIC y dos (2) observaciones, del Sistema de Control Interno.</p> <p>Se encontraron adicionalmente tres (3) oportunidades de mejora para el proceso en cuanto al SGC y una (1) en seguridad digital.</p> <p>Se recomienda la definición y ejecución de acciones de mejora para abordar las oportunidades encontradas, algunas de las cuales se habían presentado anteriormente; así como nuevas acciones que puedan contribuir a la mejora continua del proceso, en el marco de los Sistemas de Gestión de la entidad; registrándolas en el aplicativo Daruma.</p>
--	--

Asi mismo, es importante realizar un buen análisis de causas de las no conformidades que se encontraron, puesto que se evidenció que los planes de mejoramiento planteados para dar tratamiento a las no conformidades de auditorías anteriores, no fueron eficaces para eliminar la causa de las mismas y evitar que se vuelvan a presentar.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OCI	2023-05-18 16:40:14
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-05-19 09:32:08
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-05-19 09:42:03