

Fecha: 02/12/2016 10:48:24.0

OCI 2600 – 239

PARA: Dra. **LUZ MARINA CARREÑO MORENO**
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Diciembre 1 de 2016

ASUNTO: AUDITORÍA AL CONTRATO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó auditoría al Contrato de Atención al Usuario, según el alcance, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, el cual fue socializado con las doctoras Maribel Valdez Rodriguez, Diana Paola Arteaga Rojas y Ana Maria Muñoz Bernal de la Oficina Comercial y Mercadeo, el 30 de Noviembre del presente para lo de su competencia.


Teniendo en cuenta lo descrito se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas en el informe y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 28 de diciembre del presente.

Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (15) folios.
Plan de mejoramiento

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 6		

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX**

AUDITORIA AL CONTRATO DE ATENCIÓN AL USUARIO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Noviembre de 2016

[Escriba texto]



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 6		

TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. FUNDAMENTOS LEGALES
5. ALCANCE
6. SITUACIONES ENCONTRADAS
7. RECOMENDACIONES

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 3 de 6		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoria al Contrato de Atención al Usuario

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento, de manera aleatoria, de las actividades relacionadas con el Contrato de Atención al Usuario.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar y analizar las actividades relacionadas con el Contrato 0209 de mayo de 2016 de Atención al Usuario, revisando y analizando el cumplimiento de las obligaciones de las partes.


4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Manual de Contratación del Icetex
- Estudios Previos
- Pliego de Condiciones y sus Adendas
- Propuesta presentada por el Contratista
- Contrato de Prestación de Servicios 2016-0209 de mayo de 2016
- Anexo Técnico del Contrato
- Decreto 380 de 2007, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" Icetex y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

5. ALCANCE

Verificar y analizar de manera aleatoria los aspectos relacionados con las actividades contenidas en el Contrato de Prestación de Servicios 2016 – 0209 de 2016 cuyo objeto es "Prestar el servicio integral de atención al usuario ICETEX a nivel nacional, con un modelo de servicio que incorpore innovación técnica y tecnológica en todos los canales y puntos de contacto con la Entidad" con el fin de rendir un informe con recomendaciones.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 6		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

I – Verificar y analizar las actividades relacionadas con el Contrato 0209 de mayo de 2016 de Atención al Usuario

a. En revisión del plazo del contrato se identificaron las observaciones que se mencionan a continuación:


OBSERVACIÓN 1: Se observó que en la **cláusula segunda** del Contrato 2016-0209 de mayo 20 de 2016 se establece que el **plazo** es de 38 meses **contados a partir de la suscripción del acta de inicio incluido el período** preoperativo y empalme, es decir que según esta cláusula el contrato termina el 25 de julio de 2019, ya que el acta de inicio se firmó el 25 de mayo de 2016.

Sin embargo, la **cláusula cuarta**, del contrato, que hace referencia a la forma de pago señala en el inciso tres que: El valor anual facturado no podrá ser superior al valor presupuestado por la Entidad para cada vigencia tal y como lo muestra el siguiente cuadro:

2016 - 2019 (36) MESES DE OPERACIÓN			
AÑO	MESES	PRESUPUESTO OPERACIÓN	MESES
2016	6	4.077.411.106	JULIO - DICIEMBRE
2017	12	8.247.102.097	ENERO-DICIEMBRE
2018	12	8.563.030.593	ENERO-DICIEMBRE
2019	6	4.326.025.196	ENERO - JUNIO
	36	25.213.568.992	

De acuerdo con el cuadro, según el contrato, iniciaría el 1 de julio y terminaría el 30 de junio de 2019 esto significa que la etapa preoperativa es inferior a 2 meses, como lo da a entender el plazo de 38 meses citado en la cláusula segunda; Adicionalmente el anexo técnico señala con relación a **PRE-OPERATIVOS Y EMPALME** que: "El proponente debe minimizar el tiempo de Implementación, estableciendo un cronograma, donde se debe identificar las metas de implementación del esquema propuesto, se debe partir de los tiempos mínimos requeridos por la Entidad, la operación debe iniciar el primero de julio de 2016" (subrayado y negrilla fuera del texto).

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 6		

Con lo anterior se observa que no hay concordancia entre la cláusula segunda y cuarta del contrato y el anexo técnico.

Esta situación es importante definirla por la interpretación que le da el Comité de Apoyo a la Interventoría en reunión sostenida el 12 de agosto de 2016 que señala en el acta lo siguiente:

“En la Adenda No. 2, literal l) se modifica el numeral 7.3 plazo de ejecución del contrato, el cual indica que el plazo del contrato será de 38 meses incluyendo período preoperativos y empalme contados a partir de la suscripción del acta de inicio que imparta para el efecto el ICETEX; teniendo en cuenta que el documento en mención fue suscrito por las partes el 25 de mayo de 2016 y a partir de éste contados dos meses, es decir hasta el 25 de julio es el tiempo de Preoperativos. Así mismo en el anexo técnico establece que el primer mes de operación, contado al finalizar los preoperativos, no será afectada la facturación por la medición de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS).”(sic) **Por lo anterior aplicarán descuentos después del 25 de agosto.” (Resaltado fuera del texto).**

Se evidencia con lo anterior que toman como plazo 2 meses como período preoperativo, sin tener en cuenta la cláusula cuarta del contrato que trata sobre la forma de pago ni lo que establece especialmente el Anexo técnico (PREOPERATIVOS Y EMPALME) al deber de iniciar la operación el 1 de julio de 2016. Si se tiene en cuenta de manera integral lo estipulado en los documentos mencionados, la parte correspondiente a los preoperativos no sería de dos meses si no de un mes y cinco días. Adicionalmente si se tiene en cuenta lo afirmado en el acta con relación a los dos meses de preoperativos que se cumplían el 25 de julio no se entiende porqué se recibe factura por la totalidad del mes de julio.

Considera esta auditoría que se debe precisar este aspecto por el tema de la facturación y la aplicación del descuento.

RECOMENDACIÓN 1: Se recomienda analizar el tema del período de preoperatividad por parte de los supervisores del contrato con el fin de establecer si amerita hacer alguna aclaración o modificación al contrato.

OBSERVACIÓN 2: A pesar que en el formato F290, formato asignación / retiro de accesos a sistemas de información, aparece como fecha de notificación el 25 de mayo de 2016 a los supervisores, no se evidencia la firma de recibido por parte de éstos. Es a través del correo electrónico de julio 7 de 2016 que la Jefatura de la Oficina Comercial y Mercadeo les da a conocer oficialmente a las Asesoras

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 6		

Territoriales y a las Coordinadoras de Grupo de esa área, anexando el memorando de delegación de supervisión en donde se fijan las responsabilidades y tareas para su cumplimiento. Se observó que el memorando referido en el correo no presenta número consecutivo ni fecha de recibido. Por lo anterior hasta el mes de agosto se rinde informe por parte de algunos de los supervisores.

RECOMENDACIÓN 2: Es importante que los documentos que se notifican presenten la evidencia de recibido por los funcionarios, más aún cuando en ellos se establecen responsabilidades y actividades para velar por el cumplimiento de las obligaciones de un contrato.

OBSERVACIÓN 3: Se evidenció que en el desarrollo del período preoperativo no se entrega ningún tipo de informe por parte del contratista ni de los supervisores del contrato a pesar que la cláusula séptima del contrato establece que se deben entregar informes mensuales. La Oficina Comercial y Mercadeo manifiesta que realizaron actas de seguimiento a la etapa preoperativa las cuales no fueron entregadas a la auditoría.

RECOMENDACIÓN 3: Se recomienda a los supervisores e interventores del contrato dar cumplimiento al contenido del mismo y los demás documentos que hace parte de la actividad contractual y evitar hallazgos con las entidades de control.


b. Verificar que los entregables de que trata la cláusula séptima, el anexo técnico y demás documentos que hacen parte del contrato, los cuales se deben presentar mensualmente, hayan sido aportados por el contratista a la supervisión del contrato. Sobre esta revisión esta auditoría observó lo que siguiente: (Ver cuadro)

OBSERVACIÓN 1: El contratista no está cumpliendo con la totalidad de los entregables, tal como lo muestra el cuadro adjunto, los cuales se debían presentar mensualmente desde que se dio inicio al contrato.

OBSERVACIÓN 2: Al analizar la documentación se observó que en algunos casos, los informes que se entregan corresponden a bases de datos que contienen información y no es sometida a ningún análisis por lo que distan de ser informes.

OBSERVACIÓN 3: No fue posible efectuar verificación sobre el cumplimiento del contratista con relación a la digitalización de los documentos que soportan la operación de ventanilla; toda vez que no fue suministrada la información por la OMC. (Anexo técnico página 4)

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 6		

OBSERVACIÓN 4: El contratista no está cumpliendo con la entrega **mensual** del informe de que trata el anexo técnico en su página 11, relacionado con la capacitación en el que se debe incluir el temario, cronograma de actividades, seguimiento y comparativo de notas del mes anterior, asistencias y cobertura de la información. No hay evidencia de que se estén sistematizando en E- learning como lo establece el anexo técnico.


OBSERVACIÓN 5: El contratista no ha cumplido con la entrega mensual de las grabaciones de las llamadas en medio magnético (DVD), que debe acompañarse con una relación de las mismas con número consecutivo, cédula del usuario y fecha de atención.

ESPACIO

EN

BLANCO

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 6		

CLÁUSULA SEPTIMA : ENTREGABLES			
No.	INFORMES REQUERIDOS	INFORMA OCM	OBSERVACIONES
1	Informe de facturación que indique al cierre de cada mes los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS	Informe Pre-factura	Se presenta en el mes de julio y en la prefectura de agosto. Más que un informe es una base de datos que contiene información.
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.	Informe Gerencial grandes clientes	No existe a la fecha
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	Informe de Gestion	Según información de la OCM, este informe se encuentra en el de Gestión pero al hacer la revisión, se hace referencia de manera tangencial al comportamiento del canal de grandes clientes sin profundizar en el tema.
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte de avance del mismo.	Informe de Gestion	En el informe de Gestión se afirma que para el mes de Julio no se cuentan con indicadores por ser el primer mes de operación. Sin embargo no se incluye un plan de acción como lo señala el informe.
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	Informe de Gestion	Se encuentran en el Informe de Gestión
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.	Informe de Gestion	
7	Informe de Monitoreo de Calidad.	Informe de calidad e Informe de gestion	No hay un informe relacionado con este tema.
8	Informe de perfiles. Presenta para cada tipo de perfil los funcionarios del contratista de lo que tiene asignado y si esta activo o debe ser retirado	Informe de Perfiles	Este informe está para julio pero no presenta la información en los términos que aparece relacionado.
9	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.	Informe de Rotacion	Aparecen cuadros que contienen información. No es un informe.
10	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.	Informe de Soporte Outsourcing	No se entregó este informe
11	Reporte periódico, por lo menos quincenal, de seguimiento de la operación y análisis de los ANS. Este documento debe incluir los planes de acción, indicadores y resultados para los ANS que no se estén cumpliendo.	Acta de reunion semanal	No se entregó este informe
12	Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.	Informe de Capacitaciones	No se entregó este informe
13	Informe de Indicadores de Gestión.	Informe de indicadores	No se entregó este informe
14	Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.	En Construccion	No se entregó este informe
15	Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.	En Construccion	No se entregó este informe
16	Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.	En Construccion	No se entregó este informe
17	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.	Herramienta Tableau	Se pudo verificar el sistema y se remitió trazabilidad

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 6		

OBSERVACIÓN 6: Transcurridos 5 meses del inicio del contrato no se han entregado la totalidad de los uniformes. En Bogotá se hizo entrega en la última semana de octubre a una parte del personal en el resto del país, según informes de las Asesoras territoriales no se han hecho entrega de los mismos.

OBSERVACIÓN GENERAL: En el anexo técnico página 13, el cual señala que **los informes relacionados anteriormente (Ver cuadro), son considerados como mínimos** y deben desarrollarse de tal forma que se puedan visualizar de manera sencilla, en tiempo real y que se puedan consultar en cualquier lugar, lo cual no se ha cumplido por parte del contratista.

c – Revisión del Memorando (sin fecha y sin número) de la Secretaría General en el que se fijan las actividades y las responsabilidades de cada uno de los supervisores del contrato.

De la Oficina Comercial y Mercadeo

- El coordinador del Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo, será responsable de la gestión, monitoreo y aseguramiento de la calidad del servicio del canal de grandes clientes, por tanto será su competencia velar y documentar para el comité de apoyo a la interventoría la gestión de cada mes, así como informar de manera oportuna a los interventores las situaciones que afecten el servicio del canal, o las que se generen por falta de calidad en el servicio del mismo y hacer seguimiento a la generación de planes de acción y su cumplimiento, para lo que corresponde a este canal.
- Acta de recibo a satisfacción de la factura de cada uno de los interventores y los informes para su pago, de acuerdo a su competencia,
- El informe de seguimiento de cada interventor para el mes que corresponde el pago, de acuerdo a su competencia y
- El informe del Director de Tecnología o quien haga sus veces con los componentes correspondientes a su competencia
- El informe del comité de apoyo a la interventoría donde se detalle la validación de los valores facturados y se haga un análisis de los ANS que corresponden a los pagos facturados.
- El informe de supervisión del contrato para el mes que corresponde el pago.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 6		

• La factura debidamente radicada y que cumpla con los requisitos establecidos por la Ley.

OBSERVACIÓN 1: Se observó en los documentos que soportan el pago, que no se encuentran las actas de recibo a satisfacción de los interventores, el informe del Director de Tecnología ni el informe del supervisor del contrato.

Por parte de las Asesoras Comerciales Territoriales en ejercicio de la Supervisión del Contrato:

Memorando 2016009200351-1 de septiembre 12 de 2016, de la Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo que dice:


“

- a). Apoyar el seguimiento en el canal de atención personalizada en las Territoriales a su cargo, en lo relacionado con el monitoreo en la calidad del servicio.
- b). Tienen la responsabilidad de interactuar con el canal de grandes clientes y los líderes del contratista en las territoriales a su cargo, haciendo seguimiento de las actividades, gestionando y proponiendo las acciones de mejora necesarias para el aseguramiento de la adecuada, oportuna y cualificada atención.
- c). En el evento que la territorial requiera servicios adicionales como personal adicional para proyectos específicos, charlas en las IES, etc., el asesor territorial correspondiente debe realizar el requerimiento y así mismo validar y aprobar el valor facturado correspondiente frente al servicio específico solicitado.
- d). Adicionalmente, informar sobre las inconsistencias que identifiquen y proponer acciones de mejora necesarias que aseguren la calidad de la atención en los canales de personalizada y grandes clientes.

Cada Asesora Territorial debe presentar un informe mensual dirigido a la Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces, donde se indique las actividades desarrolladas en cuanto a su competencia y que fueron detalladas en el citado memorando y el informe deberá ser remitido a la Oficina Comercial y Mercadeo.

No es competencia de las asesoras territoriales realizar seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) toda vez que esta actividad está a cargo de la Jefatura de la Oficina Comercial y Mercadeo y su equipo de trabajo....”

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 6		

Sobre este aspecto se evidenció que los Asesores Territoriales se encuentran rindiendo los informes de acuerdo con las actividades y responsabilidades asignadas desde la notificación que se realizó el 7 de julio de 2016, a través, de correo electrónico.

Por parte de la Dirección de Tecnología:

“

- Alcance es llevar al comité de logs que revise de manera mensual las herramientas de la entidad sobre las cuales tiene alcance el Outsourcing S.A el resultado de este análisis debe presentarlo como insumo al comité de Apoyo y a los supervisores del contrato.
- Validar las depuraciones entregadas por el proveedor de atención para efectos de la facturación y las generadas COMOS.
- Realizar el informe de disponibilidad de las herramientas usadas en los canales de servicios....”


OBSERVACIÓN 2: La presente auditoría solicito los informes, relacionados con las actividades que debe desarrollar la Dirección de Tecnología, mediante correo electrónico de octubre 11 del presente. Al respecto no se entregó el informe relacionado con las actividades y responsabilidades asignadas a ésta área, por lo que no fue posible efectuar el respectivo análisis.

c – De la revisión de la facturación y soportes presentados para el pago, establecida en la CLÁUSULA CUARTA – FORMA DE PAGO, del contrato 0209 de mayo de 2016 y el anexo técnico.

Para el respectivo pago el contratista deberá presentar los siguientes documentos:

1. Recibo a satisfacción emitido por el Supervisor del contrato, una vez validado el informe correspondiente.
2. La factura o cuenta de cobro correspondiente.
3. La certificación expedida por el representante legal o Revisor Fiscal en la que se acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 6		

PARÁGRAFO PRIMERO: El servicio será evaluado mediante la meta de acuerdos de niveles de servicio propuestos por el Contratista en su propuesta, (sic) estableciendo así la eficiencia en la operación. Esta evaluación será llevada a cabo de manera mensual por la supervisión del contrato que determinará los estándares mínimos de la operación. En caso de que no se cumplan los niveles mensuales de los ANS esto dará lugar a un descuento, exceptuando el ANS de transición, que será validado por el cuadro consignado en el Anexo Técnico del Contrato suscrito “MATRIZ DE ANS”.

Así mismo, en la página la 13 del Anexo Técnico, que hace parte integral del contrato se establece que: **“Los informes harán parte integral para el pago de la facturación mensual, previa su respectiva verificación, análisis y aprobación por parte del supervisor o interventor del contrato”.** (Subrayado fuera de texto)

OBSERVACIÓN 1: De los documentos revisados que hacen parte del soporte de la facturación para el pago realizado por el mes de julio, se observó que en el informe de supervisión del contrato 2016 0209, se certifica el cumplimiento del contratista para realizar el respectivo pago, se basan únicamente en los informes presentados por los Asesores Territoriales. Como ya se mencionó anteriormente en el contrato se establecen los informes mínimos que se deben entregar mensualmente y adicionalmente que los mismos hacen parte integral para el respectivo pago de la facturación lo que no ha ocurrido en este caso.


Por otra parte, se tuvo acceso a la pre-facturación del mes de agosto y de igual forma no se presentan los informes mínimos establecidos en el contrato 2016 0209 ni demás documentos que hacen parte del mismo.

RECOMENDACIÓN 1: Se recomienda a los supervisores del contrato de acuerdo a su responsabilidad, dar cumplimiento con lo establecido en el Contrato 2016 0209 de mayo de 2016 y en el anexo técnico.

OBSERVACIÓN GENERAL: De acuerdo con lo anteriormente citado se debe velar por el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones, entre otras las contempladas en la cláusula octava: – OBLIGACIONES DE LAS PARTES – A) DEL CONTRATISTA:

- **Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas, a los oferentes a través de los archivos de preguntas y respuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en el Anexo Técnico.**

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 13 de 6		

Se revisaron los 14 tomos que conforman el contrato 2016-029 de mayo de 2016 y el último tomo (No. 14) que consta de 169 folios y los últimos documentos que aparecen archivados corresponden al acta de inicio del mencionado contrato y el acuerdo de confidencialidad, no aparecen documento relacionados con el desarrollo del contrato en la parte preoperativa y operativa.

d- Mapa de Riesgos

PROCESO: ATENCIÓN ESCRITA

DESCRIPCIÓN: Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente.

RIESGO: Manipulación inadecuada de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del outsourcing.

CAUSAS DEL RIESGO: Fallas en la asignación de los perfiles

CONTROLES: Seguimiento y verificación de la información.

DESCRIPCIÓN DEL CONTROL:

- Se lleva un registro de todas las claves solicitadas por el proveedor de atención en cuanto a la activación, modificación y desactivación en la oficina
- La asignación de perfiles se realiza mediante el formato F121, el cual es verificado por el jefe del funcionario y autorizado por la oficina de riesgos

OBJETIVO: Garantizar la adecuada asignación de perfiles para el acceso a los aplicativos.

MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con los hechos que se presentaron en la ciudad de Medellín con ocasión del proceso de cambio del Contratista del Outsourcing de Atención al Usuario, esta Oficina solicito las explicaciones del caso a las Oficina Comercial y

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 14 de 6		

Mercadeo y de Riesgos, sobre la desvinculación del perfil de uno de los colaboradores que prestaba sus servicios al outsourcing en la mencionada ciudad.

De las respuestas recibidas por las citadas áreas esta Oficina se permite hacer las siguientes observaciones:

OBSERVACIÓN 1: La Oficina de Riesgos informa que la solicitud de inactivación del usuario fue entregada por la Oficina Comercial y Mercadeo el 30 de junio de 2016 y adjuntan 5 folios que aparecen relacionados en un listado de personas con la respectiva novedad en la que se observó que en el primer folio figura un sello de recibido de la Dirección de Tecnología de fecha 5 de agosto de 2016 y en el último folio como recibido en fecha 1 de julio de 2016, de la misma Dirección, sin hacer referencia al número de folios anexos recibidos en cada una de las fechas mencionadas.

Adicionalmente esta auditoría tuvo acceso a dos formatos **F121** en los que; en uno se está solicitando la creación del perfil del usuario Sroldan y en el otro su desvinculación, lo cual ocurre en la misma fecha, 30 de junio de 2016, documentos que obran en los papeles de trabajo de la auditoría.


Por otra parte existe otro formato **F121** en el que la Oficina Comercial y Mercadeo solicita nuevamente la desvinculación del usuario en cuestión, el cual es recibido en la Oficina de Riesgos cuya fecha aparece enmendada el 3 o 4 de agosto de 2016, lo cual no se entiende por cuanto ya se había solicitado la cancelación de ese usuario.

OBSERVACIÓN 2: El Usuario Sroldan perteneciente a Sergio Roldan fue desactivado hasta el día 26 de julio de 2016, cuando el funcionario había culminado su contrato a partir del 08 de julio del presente, lo que **evidencia potenciales debilidades en los controles** ejercidos por parte de la Supervisión del contrato y que se pudo haber generado un presunto fraude, que ha conllevado al inicio de un proceso penal en contra el citado usuario.

RECOMENDACIÓN 1 Y 2: Teniendo en cuenta la sensibilidad e importancia de la información, referente a la creación y desvinculación de los perfiles de los diferentes usuarios del Outsourcing de atención al usuario, es necesario que se dé cumplimiento oportuno al trámite para evitar posibles acciones de fraude, que vayan en contra del buen nombre y los recursos de la Entidad.

OBSERVACIÓN 3: Una vez revisado el Aplicativo Vigía los días 8 y 15 de noviembre esta auditoría observó que no se reportó el evento de riesgo

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 15 de 6		

materializado por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo, se señala que la trazabilidad de la consulta obra en las hojas de trabajo de esta auditoría.

RECOMENDACIÓN 3: Se recomienda reportar los eventos de riesgo una vez se presenten con el fin de determinar las fallas o inconvenientes en los controles y el impacto que éste puede tener desde el punto de vista reputacional, legal o económico para la Entidad.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se encuentran en cada una de las observaciones planteadas.

Informe elaborado por: LUIS FRANCISCO SANTOS CORREDOR

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Código: F263

Versión: 1

Fecha: 02/04/2014

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA :Jefe Oficina Comercial y Mercadeo FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO:

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIÓN	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
Auditoría al Contrato de Atención al Usuario	<p>El contratista no está cumpliendo con la totalidad de los entregables, tal como lo muestra el cuadro adjunto, los cuales se debían presentar mensualmente desde que se dio inicio al contrato</p> <p>Al analizar la documentación se observó que en algunos casos, los informes que se entregan corresponden a bases de datos que contienen información y no es sometida a ningún análisis por lo que distan de ser informes.</p> <p>El contratista no está cumpliendo con la entrega mensual del informe de que trata el anexo técnico en su página 11, relacionado con la capacitación en el que se debe incluir el temario, cronograma de actividades, seguimiento y comparativo de notas del mes anterior, asistencias y cobertura de la información. No hay evidencia de que se estén sistematizando en E- learning como lo establece el anexo técnico</p> <p>El contratista no ha cumplido con la entrega mensual de las grabaciones de las llamadas en medio magnético (DVD), que debe acompañarse con una relación de las mismas con número consecutivo, cédula del usuario y fecha de atención.</p> <p>Transcurridos 5 meses del inicio del contrato no se han entregado la totalidad de los uniformes. En Bogotá se hizo entrega en la última semana de octubre a una parte del personal en el resto del país, según informes de las Asesoras territoriales no se han hecho entrega de los mismos</p> <p>En el anexo técnico página 13, el cual señala que los informes relacionados anteriormente (Ver cuadro), son considerados como mínimos y deben desarrollarse de tal forma que se puedan visualizar de manera sencilla, en tiempo real y que se puedan consultar en cualquier lugar, lo cual no se ha cumplido por parte del contratista.</p> <p>Se observó en los documentos que soportan el pago, que no se encuentran las actas de recibo a satisfacción de los interventores, el informe del Director de Tecnología ni el informe del supervisor del contrato</p> <p>La presente auditoría solicitó los informes, relacionados con las actividades que debe desarrollar la Dirección de Tecnología, mediante correo electrónico de octubre 11 del presente. Al respecto no se entregó el informe relacionado con las actividades y responsabilidades asignadas a esta área, por lo que no fue posible efectuar el respectivo análisis</p>				

<p>Auditoría al Contrato de Atención al Usuario</p>	<p>De los documentos revisados que hacen parte del soporte de la facturación para el pago realizado por el mes de julio, se observó que en el informe de supervisión del contrato 2016 0209, se certifica el cumplimiento del contratista para realizar el respectivo pago, se basan únicamente en los informes presentados por los Asesores Territoriales. Como ya se mencionó anteriormente en el contrato se establecen los informes mínimos que se deben entregar mensualmente y adicionalmente que los mismos hacen parte integral para el respectivo pago de la facturación lo que no ha ocurrido en este caso. Por otra parte, se tuvo acceso a la pre-facturación del mes de agosto y de igual forma no se presentan los informes mínimos establecidos en el contrato 2016 0209 ni demás documentos que hacen parte del mismo</p> <p>Con lo anteriormente citado consideramos que se debe cumplir con la totalidad de las obligaciones consagradas en la cláusula octava y que entre otras cosas dice lo siguiente : CLÁUSULA OCTAVA – OBLIGACIONES DE LAS PARTES – A) DEL CONTRATISTA:Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas, a los oferentes a través de los archivos de preguntas y respuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en el Anexo Técnico.</p> <p>El Usuario Stroidan perteneciente a Sergio Roldan fue desactivado hasta el día 26 de julio de 2016, cuando el funcionario había culminado su contrato laboral desde el 08 de julio del presente, lo que evidencia potenciales debilidades en los controles ejercidos por parte de la Supervisión del contrato y que se pudo haber generado un presunto fraude que ha conllevado al inicio de un proceso penal en contra el citado usuario</p> <p>Una vez revisado el aplicativo Vigia los días 8 y 15 de noviembre esta auditoría observó que no se reportó el evento de riesgo materializado, y la trazabilidad de la consulta obra en las hojas de trabajo.</p>				
<p>ELABORADO POR.</p>					
<p>APROBADO POR.</p>	<p>Luz Marina Carreño Moreno</p>	<p>CARGO: Jefe Oficina Comercial y Mercado</p>			

