

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-06-05
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-05-24
<b>Lugar</b>	

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jacqueline Palomino Pardo - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG

Luz Yanira Salamanca Martínez - CONTRATISTA OCM

**Colaboradores adicionales**

Yuri Nayibe Ladino

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO 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>	Administración Recursos Físicos; Permanencia; Atención a Beneficiarios.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Realizar visita a las territoriales y Centros de Experiencia Presencial (CEPs) del ICETEX en las ciudades de Manizales y Medellín con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento para las directrices relacionadas con la administración de los fondos fijos de la caja menor de la Territorial Noroccidente, revisión del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, políticas de Seguridad Digital, Accesibilidad Física y Seguridad y Salud en el Trabajo y efectuar monitoreo a la Atención al Usuario.
<b>ALCANCE</b>	Realizar arqueo de caja y 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 de la visita del 22 al 24 de mayo de 2024.
<b>CRITERIOS</b>	<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>Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles.</p> <p>Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles.</p> <p>M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital.</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.</p>
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p><b>Condición:</b></p> <p>En la visita realizada a los centros de experiencia de las ciudades de Manizales y Medellín, se verificaron las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde se observaron las siguientes situaciones:</p> <p><b>Manizales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las condiciones del CEP son óptimas y se encuentra organizado y limpio.</li> <li>Los pasillos se encuentran despejados; igualmente, las escaleras cuentan con pasamanos y piso antideslizante.</li> <li>Se evidencia botiquín abastecido y con los elementos requeridos, igualmente la camilla se encuentra en buena ubicación.</li> <li>Existe brigadista a cargo de una colaboradora del Outsourcing.</li> </ul>	

- **Decreto 1072 de 2015**
  - Riesgos Laborales. Capítulo 6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Hallazgo

- No cuenta con una salida de emergencia, con señalización y la puerta es corrediza en vidrio, no cuenta con señalización de punto de encuentro.

**Medellín:**

- Las condiciones del CEP son óptimas y se encuentra organizado y limpio.
- Los pasillos se encuentran despejados; igualmente, las escaleras cuentan con pasamanos y piso antideslizante.
- Existe una brigadista que es colaboradora del outsourcing, está capacitada por parte de la ARL Sura y el Outsourcing, cuenta con la información de evacuación y punto de encuentro.
- Se evidencia botiquín abastecido y con los elementos requeridos, igualmente la camilla se encuentra en buena ubicación.

El detalle de lo anterior se puede observar en el Anexo Seguridad y Salud.

**Causa:**

- Debilidades para dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en lo concerniente a la señalización.

**Consecuencias:**

- Incumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Posibles sanciones de los Entes de Control.

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 y realizar monitoreo y evaluaciones al cumplimiento de forma permanente, en cuanto a las señalizaciones y salidas de emergencia.

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

Hallazgo

**Condición:**

Se efectuó revisión al inventario de los bienes muebles y al estado de estos, en los CEPs de las ciudades de Manizales y Medellín, en donde se evidencia una gestión adecuada de los bienes muebles asignados y a la infraestructura física. El inventario de bienes se encuentra actualizado y los controles de mantenimiento se realizan de manera rigurosa, detallando los siguientes aspectos:

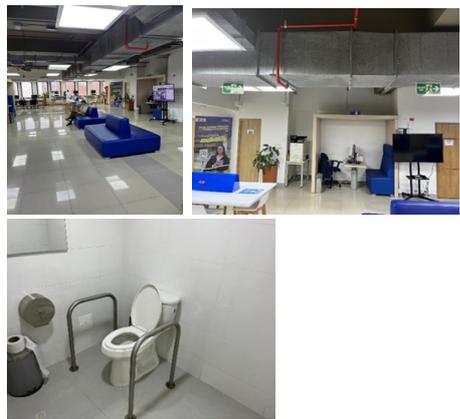
**Manizales:**

- La edificación junto con sus paredes se encuentra en buen estado.
- Cuenta con buena iluminación.
- No cuenta con espacio reservado dentro del CEP para silla de ruedas.
- El ingreso al edificio no cuenta con una rampa para discapacitados.
- No cuenta con baños, estos se encuentran ubicados fuera de la oficina, los cuales en buen estado y aseados, no cuenta con baño para discapacitados.

| REVISIÓN                  | CARGA DE SUPERVISIÓN      | SUPERVISOR    | CONFORMIDAD   |
|---------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Revisión de seguridad     | Revisión de seguridad     | Seguridad     |
| Revisión de mantenimiento | Revisión de mantenimiento | Mantenimiento |

**Medellín:**

- La edificación junto con sus paredes se encuentra en buen estado.
- El CEP cuenta con tres baños, de los cuales uno es para discapacitados, estos se encuentran en buen estado.
- Cuenta con señalización accesible.
- Cuenta con buena iluminación.
- No cuenta con espacio reservado dentro del CEP para silla de ruedas.



Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos y a la Oficina Comercial y de Mercadeo adelantar las gestiones pertinentes para realizar los ajustes razonables y dar cumplimiento a los lineamientos de la NTC 6047 de 2013, garantizando los derechos de las personas con discapacidad.

		<p><b>Causas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debilidades en la gestión y seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 Accesibilidad al Medio Físico – Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.</li> </ul> <p><b>Consecuencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectaciones a las condiciones para el adecuado desarrollo de las labores de los colaboradores de la entidad.</li> <li>• Afectaciones a las condiciones para atención a ciudadanos en condición de discapacidad.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 1581 de 2012</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Todos los requisitos</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p><b>Condición:</b></p> <p>Se evidenció incumplimiento de la ley 1581 de 2012 a las políticas de Seguridad Digital en los centros de experiencia de las ciudades de Manizales y Medellín, por cuanto no se está dando acatamiento con las disposiciones generales para la protección de datos personales, dado que los avisos existentes se encuentran en una hoja tamaño carta y no es de fácil visualización para los visitantes.</p>  <p><b>Causa:</b></p> <p>Falta de gestión y seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad digital y protección de datos (Ley 1581 de 2012).</p> <p><b>Consecuencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialización de eventos de riesgo reputacional por la captura de imágenes de usuarios</li> <li>• Posibles sanciones de entes de control.</li> </ul>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y al Grupo de Recursos Físicos dar cumplimiento a lo determinado en la Ley 1581 de 2012, relacionado con la instalación 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, estos avisos deben ser visibles y comprensibles.</p>
<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>	Hallazgo	<p><b>Condición:</b></p> <p>Se efectuó revisión a aspectos relacionados con la adecuada prestación del servicio en los CEPs de las ciudades de Manizales y Medellín, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el proceso de Atención al Usuario, en donde se encontraron las siguientes situaciones:</p> <p><b>Manizales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El CEP no cuenta con conexión a red inalámbrica, lo que implica no poder realizar actividades con los beneficiarios que involucren conexión a internet en la sala dispuesta para tal fin.</li> <li>• Para el día 22 de mayo de 2024 el módulo de digiturno presentaba fallas, dado que no generaba los turnos para la atención.</li> </ul> <p><b>Medellín:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El CEP cuenta con conexión a internet mediante WiFi, lo que le facilita el acceso a la plataforma del Icetex a consultar todos los servicios que ofrece la entidad.</li> </ul> <p><b>Causas:</b></p> <p>Debilidades en el seguimiento de requisitos para la prestación del servicio.</p> <p><b>Consecuencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectación y demoras en la prestación del servicio.</li> <li>• Recurrencia de quejas relacionadas con la prestación del servicio, motivando la materialización de riesgos reputacionales.</li> </ul>	<p>Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo, gestionar los protocolos relacionados con la solución de inconvenientes de interacción de aplicativos y demás novedades que afectan la adecuada y oportuna atención de los usuarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración de caja menor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Conforme	<p>En virtud del Artículo 3 de la Resolución No. 0076 del 15 de febrero de 2024 de Cajas menores, no fue posible realizar el Arqueo en la Zona Noroccidente - Medellín, dado que el Asesor Comercial Grado 3 responsable de esta, se encontraba en comisión en la ciudad de Quibdó, para los días 23 y 24 de mayo de 2024.</p>	

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2024-06-13 13:58:30
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-06-13 13:58:45
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-06-18 09:02:19

Daniela Herrera Sanchez @ 2024-08-13, 12:14:18