

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de SGC
FECHA DEL INFORME	2025-07-15
FECHA DE LA AUDITORÍA	2025-07-02
Lugar	Bogotá

LÍDER DE PROCESO
Nombre - Cargo / Dependencia
Dinorah Patricia Abadia Murillo - VICEPRESIDENTE VFA
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA
Nombre - Cargo / Dependencia
Dinorah Patricia Abadia Murillo - VICEPRESIDENTE VFA
Ingrid Nayibe Rojas Moreno - CONTRATISTA VFA
Lina Maria Tellez Lesmes - CONTRATISTA VFA
Colaboradores adicionales
Diana Cristel Vega Ordoñez
Daniela Andrea Zequeira Morales
José Mauricio Fonseca Flórez
Bryan Andrés Rojas Barreto

EQUIPO AUDITOR
Nombre - Cargo / Dependencia
Yesenia Marcela Ospina Alvarado - OFICINA DE CONTROL INTERNO
Natalia Andrea Fonseca Mur - CONTRATISTA OCI

ÁREAS	VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN
PROCESOS	Liquidación de fondos en administración
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con el fin, de validar la capacidad, la eficiencia y la eficacia del sistema, para dar cumplimiento a los objetivos definidos y las políticas establecidas por la Entidad.
ALCANCE	Comprende la revisión desde la planeación del proceso de Liquidación de Fondos en Administración en cumplimiento de su misionalidad, los criterios desarrollados, los requisitos normativos y la prestación del servicio, hasta el seguimiento, evaluación y mejora continua del proceso, considerando el intervalo de auditorías de la vigencia 2025
CRITERIOS	Los criterios establecidos por la entidad: Políticas Procedimientos Guías Planes de mejoramiento Tratamiento No Conformidades Indicadores de gestión Riesgos asociados al proceso En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, en especial los establecidos en los numerales 4.1, 4.4, 5.1.2, 5.3, 6.1, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 9.3.2, 10.2, 10.3
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
- Liquidación de fondos en administración - Norma ISO 9001:2015 7.5.3. Control de la información documentada 8.1. Planificación y	No Conforme	Se evidenció la ausencia del reporte correspondiente al mes de mayo en el instrumento de seguimiento y medición implementado en la herramienta Power BI, este debe ser alimentado mensualmente como parte del control operativo del proceso; según lo informado por las personas auditadas, la causa de la falta del reporte fue una falla tecnológica generalizada que afectó todos los tableros de control de la Vicepresidencia de Fondos durante dicho periodo. Así mismo, y de acuerdo con el soporte presentado, la falla ya fue solucionada y el archivo restablecido. Sin embargo, no se documentó adecuadamente la causa, las acciones tomadas o el restablecimiento de la herramienta.	

control operacional 9.1.1. Generalidades (seguimiento, medición, análisis y evaluación)		Se evidenció que en el archivo denominado “BASE FONDOS EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN2025_5”, específicamente en la página “gestión”, existen fondos (ejemplo, los identificados con los códigos 120080, 120081, 120094, 120940 y 120944) a los cuales no se les ha realizado un seguimiento continuo documentado. Si bien el proceso adelanta acciones de gestión, estas no están siendo registradas en el campo designado para el seguimiento, ni se justifica documentalmente la inactividad observada	
Liquidación de fondos en administración Norma ISO 9001:2015 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 7.5. Información documentada 8.1. Planificación y control operacional	No Conforme	Se evidenció que el procedimiento A8-3-07 “Cancelación y Reposición de Títulos Valores” y el formato F341 “Autorización de giros” se encuentran incluidos dentro de las actividades del procedimiento Liquidación de Fondos en Administración V5, sin embargo éstos no fueron incorporados formalmente en la sección de “documentos relacionados” incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del “Instructivo formato Procedimiento” I100 V02, que establece “Relacionar los documentos utilizados como entrada (internos y externos) y aquellos que evidencian el desarrollo del procedimiento”. Se evidenció que el flujograma anexo al procedimiento de Liquidación de Fondos en Administración V5, fue actualizado y cargado previo a la fecha de actualización del procedimiento (la fecha de actualización del flujograma es del 02 de diciembre de 2024 y la fecha de actualización del procedimiento es del 19 de diciembre de 2024). Al verificar en el procedimiento, las actividades a controlar del numeral 6 “seguimiento y control” en contraste con el flujograma, se evidencia que no son consistentes entre ellas, incumpliendo con el Instructivo Formato procedimiento I100, en la cual expresa en su numeral 3 “Relacionar la actividad del procedimiento que permite llevar un control sobre el desarrollo del mismo. Se debe relacionar tal como está expresada en el diagrama de flujo”.	
Norma ISO 9001:2015 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 5.1. Liderazgo y compromiso 5.2. Política 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.3. Toma de conciencia	Oportunidad de mejora	Se realizaron entrevistas a los funcionarios y contratistas del proceso de Liquidación de Fondos en Administración. Al finalizar las entrevistas, se pudo identificar que tienen claridad de las entradas, salidas y desarrollo de las actividades, sin embargo, no se tiene claridad de la información del Sistema de Gestión de calidad. No conocen con claridad los objetivos de calidad, la misión, visión, la importancia del SGC y el propósito superior de la Entidad. Aplica para los numerales 4.1, 4.3 y 6.2	
Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.2. Satisfacción del cliente 9.1.3. Análisis y evaluación	Oportunidad de mejora	De acuerdo con la revisión que se realizó el martes 2 de julio por teams, la auditada informo que el proceso no tiene indicadores, a partir de la publicación de la nueva versión de la Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento G04 V15, el proceso elaboró y remitió el 1 de julio a la Oficina de Asesoría de Planeación, la propuesta del indicador formulado para el proceso de liquidaciones “fondos liquidados con documentación completa de cierre. En el Power BI hay una pestaña identificada como “vencimientos”, sobre la cual las auditadas mencionaron que esta no hace parte del proceso de Liquidación de Fondos en Administración. En relación la numeral de PQR, las auditadas informaron que su proceso es una etapa de culminación de esa relación contractual que se tuvo con el constituyente. Es el ICETEX el que, de manera reiterativa, se comunica con los constituyentes para poder iniciar las mesas de trabajo de conciliación	
Norma ISO 9001:2015 9.2. Auditoría interna	Oportunidad de mejora	Para el hallazgo PA230-151 el proceso tiene pendiente la revisión de los soportes de las 3 acciones para el cierre y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno Se recomienda establecer un mecanismo que garantice la carga oportuna y completa de las evidencias documentales en la plataforma institucional (Daruma).	
Norma ISO 9001:2015 10.3. Mejora continua	Oportunidad de mejora	Las oportunidades de mejora son identificadas en el proceso anual de la revisión de la matriz DOFA y cargadas el formato F405 y mediante la herramienta creada por el proceso para la identificación de riesgos y oportunidades por parte de los colaboradores. En la actualidad se identificaron en la plataforma de DARUMA dos oportunidades de mejora PA240-180 cerrada y PA230-198 cerrada y para el hallazgo PA230-151 el proceso tiene pendiente por revisión de la OCI los soportes de las acciones para el cierre del hallazgo	
		Se realizaron entrevistas a los funcionarios y contratistas del proceso de	

• Norma ISO 9001:2015 ◦ 7.3. Toma de conciencia	Oportunidad de mejora	Liquidación de fondos en Administración. Al finalizar las entrevistas, se pudo identificar que tienen claridad de las entradas, salidas y desarrollo de las actividades, sin embargo, no se tiene claridad de la información del Sistema de Gestión de calidad. No conocen con claridad los objetivos de calidad, la misión, visión, la importancia del SGC y el propósito superior de la Entidad.	
• Norma ISO 9001:2015 ◦ 10.2. No conformidad y acción correctiva	Oportunidad de mejora	Establecer un mecanismo que garantice la carga oportuna y completa de las evidencias documentales en la plataforma institucional (Daruma), que respalden el cumplimiento de las acciones correctivas derivadas de hallazgos de auditoría. Esta acción permitirá verificar de manera eficaz el cierre de no conformidades, asegurar la trazabilidad de los compromisos adquiridos y fortalecer el control institucional sobre el proceso de seguimiento	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)	Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que el equipo responsable del proceso cuenta con un nivel adecuado de conocimiento técnico, dominio de las actividades y claridad sobre los procedimientos establecidos. La disposición para atender los requerimientos del equipo auditor fue positiva y se logró acceso a las evidencias solicitadas. Si bien el proceso cuenta con procedimientos y formatos definidos, se evidenció que algunos documentos en uso no reflejan los cambios más recientes. Es necesario reforzar los mecanismos de actualización, divulgación y control sobre los documentos vigentes para asegurar que toda la gestión se realice con base en las versiones aprobadas por el sistema de calidad.
---	--

FORTALEZAS	El Proceso de Liquidación de Fondos en Administración ha demostrado un compromiso proactivo con el fortalecimiento de las competencias de su equipo de trabajo, mediante la implementación de un módulo de capacitación orientado a reforzar y actualizar los conocimientos sobre las generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad, la operación institucional del ICETEX y las actividades específicas del proceso. Esta iniciativa evidencia una clara orientación hacia el desarrollo del talento humano, el aseguramiento del conocimiento organizacional y la consolidación de una cultura de mejora continua. Los miembros del Proceso de Liquidación de Fondos en Administración demuestran un conocimiento claro de las actividades que deben ejecutar en el desarrollo de sus funciones, así como una comprensión integral del funcionamiento del proceso. Esta claridad contribuye a la eficiencia operativa, la articulación del equipo de trabajo y el cumplimiento oportuno de los objetivos del proceso. La implementación de formularios en línea (Forms) para la recepción de fondos sujetos a liquidación representa una buena práctica, permitiendo una trazabilidad eficiente, organizada y fácilmente verificable de los insumos y la correspondencia recibida. Se revisaron casos específicos en los cuales se cumplió con la totalidad del ciclo de liquidación en plazos óptimos (por ejemplo, Fondo 120424), evidenciando eficiencia administrativa y coordinación con las entidades constituyentes. La Vicepresidencia de Fondos en Administración diseñó e implementó una herramienta (forms) para la identificación de oportunidades de mejora y riesgos, promoviendo la participación de los colaboradores. Esta iniciativa fortalece el enfoque preventivo, facilita la toma de decisiones informadas y evidencia el compromiso institucional con la mejora continua, la gestión proactiva y la alineación con los principios del Sistema de Gestión de Calidad.
-------------------	--

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Yesenia Marcela Ospina Alvarado	OFICINA DE CONTROL INTERNO	2025-07-25 23:15:05
Auditor	Natalia Andrea Fonseca Mur	CONTRATISTA OCI	2025-07-29 07:06:37
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-07-31 16:16:26
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-07-31 16:16:26