

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de SGC
FECHA DEL INFORME	2025-08-19
FECHA DE LA AUDITORÍA	2025-07-14
Lugar	Bogotá

LÍDER DE PROCESO
Nombre - Cargo / Dependencia
Doris Poveda Beltran - DIRECTORA TESORERIA
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA
Nombre - Cargo / Dependencia
Doris Poveda Beltran - DIRECTORA TESORERIA
Lizeth Daniela Villamil Gil - CONTRATISTA TESORERIA
Colaboradores adicionales
Carlos Alberto Castillo - Mayerly Gonzalez Gordillo - Jhon Jairo Lozada Lozano - Bleidys Gámez Olivella -

EQUIPO AUDITOR
Nombre - Cargo / Dependencia
Yesenia Marcela Ospina Alvarado - OFICINA DE CONTROL INTERNO

ÁREAS	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
PROCESOS	Gestión de Pagos y Liquidez
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos del cliente, las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la entidad, así como la capacidad del Sistema para dar cumplimiento a los objetivos definidos, identificando oportunidades de mejora para los procesos.
ALCANCE	Se auditarán los procesos priorizados con menor criticidad, de acuerdo la definición del ciclo de auditorías de tres años actualmente en ejecución, actividades realizadas entre el segundo semestre de 2024 y el momento de cada una de las auditorías. Se evaluará cumplimiento por muestreo de algunas actividades de control de los procedimientos que se consideren críticos o con mayor impacto en la calidad del servicio.
CRITERIOS	Todos los criterios de la Norma técnica ISO 9001:2015 aplicables a la Entidad mediante muestreo, teniendo en cuenta procesos, procedimientos y demás información documentada que pueda servir de evidencia para el desarrollo de la auditoría interna de Calidad.
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
- Boletín de tesorería - Procedimiento	No Conforme	Durante la auditoría realizada al proceso de Gestión de Pagos y Liquidez, se evidenció que varios procedimientos del proceso, tales como los relacionados con la elaboración del <i>Boletín de Tesorería A2-2-01 Vs 09, administración del flujo de caja A2-2-11 Vs 03, Servicio a la deuda A2-2-05 Vs 06, Preparación y presentación del Comité de Activos y Pasivos (CAP) A2-2-12 Vs 03, y el traslado de recursos entre cuentas del ICETEX A2-2-02 Vs 08</i>, no cumplen con los lineamientos establecidos en el Instructivo I100 “Instructivo procedimiento formato”, específicamente, en la sección de seguimiento y control; las actividades a controlar no se encuentran descritas de manera coherente ni literal respecto a cómo están representadas en el flujograma correspondiente. Al contrastar ambas secciones, se identificó falta de concordancia y consistencia, lo cual contraviene lo establecido en dicho instructivo, que requiere que las actividades sujetas a control se expresen tal como aparecen en el diagrama de flujo. Esta situación constituye un incumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: La organización debe mantener la información documentada necesaria para respaldar la operación eficaz de los procesos. 7.5 Información documentada: La organización debe asegurar que la información documentada sea adecuada, esté disponible y controlada. 8.1 Planificación y control operacional: La organización debe implementar y controlar los procesos requeridos para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los criterios y métodos necesarios para asegurar su eficaz operación y control. La falta de alineación entre las secciones de flujograma y seguimiento y control genera debilidades en la estandarización documental del proceso, compromete la	

		genera debilidades en la sistematización documental del proceso), compromete la trazabilidad de las actividades y puede conllevar errores de interpretación o ejecución por parte del equipo operativo	
• Norma ISO 9001:2015 ◦ 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos ◦ 7.5.3. Control de la información documentada ◦ 8.1. Planificación y control operacional	No Conforme	Se evidenció que el procedimiento denominado [<i>Apertura y Cierre de Cuentas en Bancos A2-2 versión 19</i>] del proceso de Gestión de Pagos, no está siendo ejecutado conforme a lo descrito en el documento vigente. Durante la entrevista con el responsable del proceso, se le consultó sobre las actividades allí consignadas y manifestó que dicho procedimiento está desactualizado desde el año 2023, y que la mayoría de las actividades han sido modificadas o reemplazadas, sin que ello se haya reflejado en una actualización formal del procedimiento. Esta situación incumple los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: • 7.5.3 Control de la información documentada: La organización debe asegurarse de que la información documentada esté adecuadamente actualizada, disponible y controlada, de modo que respalde la operación eficaz de los procesos. • 8.1 Planificación y control operacional: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluyendo el uso de información documentada adecuada. • 4.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para apoyar la operación de los procesos. La falta de actualización del procedimiento y su uso continuo sin adecuación formal constituye una debilidad en el control documental, afecta la trazabilidad del proceso, puede inducir a errores operativos y disminuye la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)	De acuerdo con la evidencia verificada durante la auditoría interna y conforme al alcance definido, se concluye que el proceso de Gestión de Pagos y Liquidez presenta dos (2) No Conformidades. La primera se relaciona con deficiencias en el control de la información documentada, específicamente por la desactualización del procedimiento “Apertura y Cierre de Cuentas en Bancos A2-2 Vs 19”. La segunda corresponde a la falta de alineación de los flujogramas con las actividades operativas descritas del proceso y los procedimientos. Estas situaciones afectan el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la calidad, particularmente en lo referido a la gestión, control y actualización de la información documentada. Asimismo, se identificaron dos (02) Oportunidades de Mejora que evidencian aspectos del proceso susceptibles de fortalecimiento. La atención oportuna a estas observaciones permitiría prevenir futuros incumplimientos y elevar el desempeño general del proceso en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.
---	--

FORTALEZAS	El equipo del proceso de Gestión de Pagos y Liquidez demuestra un alto nivel de compromiso y responsabilidad frente a la ejecución de sus actividades, las cuales se cumplen de manera estricta y presencial, incluso en escenarios que podrían permitir la virtualidad. Esta conducta refleja la conciencia del equipo sobre la criticidad operativa del proceso y los riesgos asociados a posibles retrasos en los giros, lo que contribuye significativamente a la continuidad operativa, la confiabilidad del servicio y el cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales. El proceso cuenta con una estrategia de continuidad operativa que garantiza la cobertura de las actividades asignadas, mediante la designación de al menos un backup por cada funcionario. Esta práctica permite que, ante la ausencia temporal de cualquier integrante del equipo, otro colaborador pueda asumir sus funciones sin afectar el flujo del proceso. Esta acción evidencia una adecuada planificación del recurso humano, fortalece la resiliencia del equipo de trabajo y contribuye a la estabilidad en la ejecución del proceso de Gestión de Pagos y Liquidez Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció una adecuada alineación entre los documentos del proceso y las evidencias asociadas a cada actividad. En múltiples momentos de las entrevistas, los funcionarios auditados fueron capaces de explicar y acceder de forma ágil a los soportes correspondientes desde cualquier equipo, lo cual refleja una organización eficiente de la información documentada, así como el cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos. Esta práctica demuestra el control sobre la documentación, facilita la trazabilidad operativa y respalda la conformidad del proceso con el Sistema de Gestión de la Calidad. En la verificación de los riesgos y controles del proceso de Gestión de Pagos y Liquidez, se evidenció que el equipo mantiene un control adecuado sobre los riesgos identificados, incluso en aquellos casos donde no se han ejecutado acciones de control recientes. Para esta verificación, se consultó la plataforma institucional Vigía, en la cual están documentados los riesgos del proceso, las causas y sus respectivos controles. A partir de esta información, se solicitaron y revisaron los soportes documentales relacionados, tales como reportes de pagos, autorizaciones de desembolso, conciliaciones bancarias, validaciones de disponibilidad presupuestal, y demás registros que evidencian la implementación de los controles establecidos. Aunque algunos controles no han requerido evidencia en los últimos dos (2) o tres (3) años, se mantienen activos debido al nivel de criticidad que representan ante una posible materialización. del riesgo. Asimismo, se revisaron registros históricos que demuestran su aplicación efectiva de dichos controles en periodos anteriores, lo cual refleja una gestión preventiva, consciente y alineada con la sostenibilidad y continuidad operativa del proceso.
-------------------	--

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Yesenia Marcela Ospina Alvarado	OFICINA DE CONTROL INTERNO	2025-08-19 09:54:20
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-08-20 11:09:09
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-08-20 11:09:09