INFORME DE DETERMINACIÓN DE CONCLUSIONES AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

PROCESO DE GESTIÓN DEL DESEMBOLSO

Fecha: Desde el 15 de abril al 11 de junio de 2026

Auditor Líder: Yesenia Marcela Ospina Alvarado – Contratista OCI

Líder del Proceso: José Eduardo Parada Jiménez - Coordinador Grupo de Operaciones
Ingrid Johanna Ortiz – Contratista Grupo de Operaciones

Colaboradores que atendieron la auditoría: Ingrid Paola Parra Sánchez, Francy Arley Guaquez Reyes, Alexander Arbelaez Gaviria, José Wilfran Castillo Cubillos, Yhenny Solanyill Castillo Tobo, Juan Carlos Pérez Lozano, Lady Patricia Cabuya Ayala

Tipo de auditoría: Auditoría programada

MACROPROCESO	Gestión de Operaciones
PROCESO	Gestión del Desembolso
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 Gestión del Desembolso, 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 2026.
METODOLOGÍA	La metodología se realiza bajo la revisión de documentos, resultados de auditorías anteriores, evaluación frente a los criterios de la auditoría, muestreo aleatorio apropiado, revisión de indicadores de gestión y Acciones correctivas y de mejora, entrevistas con los funcionarios auditados, análisis de datos y observaciones encontradas durante el proceso auditor.
CRITERIOS	Los criterios establecidos por la entidad: Procedimientos “Procedimiento Matrícula de cuentas bancarias de beneficiarios”, “Procedimiento Generación de instrucción de giro”, “Guía Preparación de Giros” y “Guía anulación y/o rechazo de instrucción de giro”. Planes de mejoramiento Tratamiento No Conformidades Indicadores de gestión Riesgos asociados al proceso Demás criterios asociados En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, se auditarán todos los numerales de la Norma, exceptuando los que actualmente no aplican a la Entidad por su naturaleza operativa como son **7.5.1.2 y 8.3.**

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio el lunes 15 de abril de 2026 con una reunión de apertura realizada de manera virtual a través de Microsoft Teams. Durante este

Gestión del Desembolso, donde se presentó al líder del proceso, a su equipo de trabajo, al equipo auditor, así como el plan de auditoría a desarrollar.

- Se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales los días 20, 21, 24 y 27 de abril del 2026.
- Durante el desarrollo de la auditoría se solicitaron y analizaron evidencias que permitieron verificar la trazabilidad y el cumplimiento de las actividades del proceso.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó la auditoría interna al proceso de Gestión del Desembolso, con el fin de evaluar la conformidad y eficacia de las actividades desarrolladas frente a los requisitos normativos, procedimentales e institucionales definidos por la Entidad.

La auditoría se desarrolló entre el 15 y el 27 de abril de 2026, iniciando con reunión de apertura virtual a través de Microsoft Teams, donde se presentó el alcance, metodología y plan de trabajo. Posteriormente, se realizaron entrevistas, revisión documental y validación de evidencias para verificar la aplicación de los procedimientos, controles y lineamientos establecidos para el proceso.

Con base en la documentación asociada al proceso, se tomó como referencia el inventario documental vigente conformado por 18 documentos, correspondientes a 1 acuerdo de servicio, 1 caracterización, 3 formatos, 8 guías, 3 instructivos y 2 procedimientos, los cuales sirvieron como marco de referencia para el desarrollo de la auditoría. Así mismo, se revisaron los procedimientos objeto de auditoría, así como indicadores de gestión, riesgos operativos, controles, planes de mejoramiento y tratamiento de no conformidades, verificando su aplicación y trazabilidad mediante registros institucionales, soportes documentales y casos gestionados en las herramientas definidas por la Entidad.

Como resultado del ejercicio auditor, no se identificaron No Conformidades; sin embargo, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento metodológico de indicadores, la trazabilidad de la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, aspectos que contribuyen al mejoramiento continuo del proceso y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, tal como se muestra a continuación:

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Se recomienda fortalecer la estructuración metodológica del indicador “Avance operativo de los desembolsos” (Código 16357), asegurando la coherencia entre su objetivo, fórmula de cálculo y variables definidas, así como la incorporación de criterios claros para su medición, análisis y evaluación. Lo anterior, con el fin de garantizar que el indicador permita medir de manera objetiva, consistente y trazable el desempeño del proceso de Gestión del Desembolso y aporte efectivamente a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo. Así mismo, se recomienda definir de manera explícita metas cuantificables, línea base y criterios para el tratamiento de modificaciones presupuestales durante la vigencia, así como

	del proceso. **Evidencia:** La definición del indicador “Avance operativo de los desembolsos” no delimita con precisión el alcance de lo que se mide, toda vez que hace referencia al avance operativo de los desembolsos de matrícula en general, mientras que la fórmula se enfoca únicamente en el presupuesto radicado de recursos propios, generando desalineación entre el objetivo y el método de medición. La fórmula definida como [(Presupuesto radicado de recursos propios / Presupuesto establecido) * 100] no especifica claramente las condiciones o criterios aplicables a las variables, particularmente en relación con la variable “Presupuesto radicado de recursos propios”, cuya fuente corresponde a “Liquidaciones radicadas a presupuesto”, sin detallar los estados, validaciones o cortes considerados para su inclusión. La variable “Presupuesto establecido”, definida como “Presupuesto definido por el ICETEX”, no precisa si corresponde a presupuesto inicial, modificado o definitivo, teniendo en cuenta que en las premisas se indica que puede estar sujeto a modificaciones, lo cual impacta la consistencia del cálculo al tratarse de un indicador acumulado. No se evidencian metas cuantificables ni línea base asociadas al indicador, lo que limita la evaluación del nivel de cumplimiento y el análisis comparativo de resultados en los diferentes periodos de medición. En las notas y premisas se establece que el indicador se mide de forma acumulada con seguimiento mensual a partir de junio de 2025; sin embargo, no se definen lineamientos para el tratamiento de ajustes presupuestales durante la vigencia, lo que puede generar variaciones en la medición sin criterios homogéneos. No se observa diferenciación clara entre los responsables de generación, consolidación y análisis del indicador, ni la definición del uso de sus resultados para la toma de decisiones dentro del proceso.

FORTALEZAS

El proceso de Gestión del Desembolso evidencia un adecuado nivel de conformidad frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual se refleja en la ausencia de No Conformidades durante el ejercicio auditor. Se destaca la adecuada disponibilidad, organización y trazabilidad de la información documentada, permitiendo verificar de manera consistente la ejecución de las actividades del proceso. Así mismo, el proceso cuenta con una estructura documental definida a través de procedimientos y guías que orientan la operación y facilitan la estandarización de las actividades.

De igual manera, se resalta la disposición y conocimiento del equipo de trabajo, quienes atendieron de manera oportuna los requerimientos de la auditoría, aportando evidencias claras y pertinentes. Finalmente, se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento como indicadores, gestión de riesgos y planes de mejoramiento, lo cual demuestra un enfoque hacia el control y la mejora continua del proceso.

RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer los mecanismos de trazabilidad, conservación y consulta histórica de la información registrada en el aplicativo VIGÍA, especialmente frente al seguimiento y cierre de oportunidades de mejora y riesgos operativos, con el fin de garantizar la disponibilidad e integridad de las evidencias asociadas a las acciones ejecutadas, validaciones, aprobaciones y actividades de seguimiento, aun cuando los registros se encuentren en estado inactivo.

Así mismo, se recomienda fortalecer la estructuración metodológica del indicador “Avance operativo de los desembolsos”, asegurando coherencia entre su objetivo, alcance, fórmula de cálculo y variables definidas, así como la incorporación de criterios claros para su medición, análisis y evaluación. De igual manera, se sugiere establecer metas cuantificables, línea base y lineamientos para el tratamiento de modificaciones presupuestales, así como precisar los responsables y el uso de los resultados del indicador dentro del proceso, de manera que este se constituya en una herramienta efectiva para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

CONCLUSIONES

El proceso de Gestión del Desembolso presenta un adecuado nivel de madurez y control dentro del Sistema de Gestión de Calidad, evidenciado en el cumplimiento general de los requisitos normativos evaluados y en la aplicación de controles asociados a la operación del proceso. Así mismo, durante el ejercicio auditor se evidenció disposición de la información, trazabilidad documental y cumplimiento de las actividades revisadas dentro del alcance de la auditoría.

No obstante, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de conservación, consulta y trazabilidad histórica de la información registrada en el aplicativo VIGÍA, así como al fortalecimiento metodológico del indicador “Avance operativo de los desembolsos”, particularmente en aspectos relacionados con la definición de variables, criterios de medición, metas y lineamientos para el tratamiento de modificaciones presupuestales.

En este contexto, el fortalecimiento de los aspectos identificados permitirá incrementar la confiabilidad, consistencia y utilidad de la información generada por el proceso, favoreciendo una gestión basada en datos, la adecuada toma de decisiones y el fortalecimiento de las actividades de seguimiento, control y mejora continua. En términos generales, el proceso se encuentra conforme y cuenta con bases sólidas para continuar fortaleciendo su desempeño y aportando al mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad institucional.

Fin del informe



Marcela Ospina Alvarado