

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2022-06-16
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2022-05-25
<b>Lugar</b>	Centros de Experiencia Presencial del ICETEX en Cali, Buenaventura, Bucaramanga, San Gil, Barranquilla y Cartagena.

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Leonardo Alexander Rodriguez Lopez - COORDINADOR GDTO

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Eugenia Margarita Baron Acosta - ASESOR TERRITORIAL NORTE

Ivette Frasser Sanchez - ASESOR TERRITORIAL ORIENTE

Cesar Augusto Lopez Lopez - ASESOR TERRITORIAL SUROCCIDENTE

Liz Andrea Choles Benavides - TÉCNICO ADMINISTRATIVO GARF

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

mvargasr

Adriana Maria Castro Castillo - CONTRATISTA RESPONSABLE SGSST

Luisa Fernanda Mejia Salazar - CONTRATISTA SGSST

Claudia Stella Cortes Albornoz - ANALISTA RIESGOS

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jose Jaime Beltran Arias - COORDINADOR OCI

Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OCI

Daniela Herrera Sanchez - TECNICO ADMINISTRATIVO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Activos Fijos</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Territoriales Suroccidente; Oriente, Norte
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Realizar visita a los CEPs del ICETEX en las ciudades de Barranquilla, Cali, Bucaramanga, San Gil, Cartagena y Buenaventura, con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el manejo de los recursos de las cajas menores, el cumplimiento del objetivo del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, las políticas de seguridad digital y Seguridad y Salud en el Trabajo y efectuar monitoreo a la atención al usuario.
<b>ALCANCE</b>	Efectuar verificación de los inventarios, arqueo de las cajas menores, monitoreo del servicio de atención al usuario, seguimiento a las políticas de seguridad digital y seguridad y salud en el trabajo.
<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>Decreto 1499 de 2017: por el cual modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</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>Procedimiento A2-3-26 Administración de caja menor</p> <p>Resolución 0016 del 18 de enero de 2022 por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2022.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	

**HALLAZGOS****CRITERIO DE**

AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>Administración de bienes muebles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Observación	<p>De conformidad con el inventario del ICETEX remitido por la Coordinación de Recursos Físicos en correo del 23 de mayo de 2022, se efectuó revisión al estado de los bienes muebles de los Centros de Experiencia de las ciudades de Cali, Buenaventura, Bucaramanga, San Gil, Barranquilla y Cartagena, encontrando debilidades en el proceso de Administración de Activos Fijos relacionado con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bienes en desuso</li> <li>Bienes dañados, deteriorados e inservibles</li> <li>Bienes no encontrados en el Centro de Experiencia</li> <li>Bienes sin placa o placa deteriorada ilegible</li> <li>Bienes no registrados en el inventario del centro de experiencia.</li> </ol> <p>El detalle de lo anterior para cada Centro de Experiencia se encuentra en el Anexo 1: Administración de Activos Fijos.</p>	Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos, en conjunto con los Asesores Comerciales de las Territoriales Suroccidente, Oriente y Norte, efectuar las gestiones necesarias de actualización de inventarios, ubicación y/o identificación de los bienes, reparación y/o cambio de los bienes y disposición final de los mismos, de conformidad con los aspectos detallados en la presente observación.
<b>Decreto 1072 de 2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ARTÍCULO 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores</li> </ul>	Observación	<p>Se identificaron las siguientes condiciones inseguras en los Centros de Experiencia Presencial, las cuales generan riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cableado suelto e infraestructura en mal estado, generando riesgos de golpes o caídas.</li> <li>Gran cantidad de elementos inservibles y cajas acumuladas en cuartos de almacenamiento, así como caja de equipos con riesgo de desplomarse.</li> <li>Falta de señalización de emergencia, no hay salidas de emergencia alternas adecuadas, camilla de difícil acceso, elementos vencidos en el botiquín, brigadistas sin capacitación y algunos extintores vencidos; afectando la preparación y respuesta ante emergencias.</li> <li>Puestos de trabajo con espacio limitado para los asesores, quienes deben ubicar de medio lado la pantalla y el teclado, para poder interactuar con los usuarios; así como sillas en mal estado; generando riesgo biomecánico.</li> <li>Exposición a temperaturas altas, por daños en el aire acondicionado, en los CEP de Cartagena y Barranquilla, en especial en la primera sede mencionada, afectando el confort y generando riesgo de estrés térmico para los trabajadores y usuarios de la sede. En Barranquilla, también afecta el bienestar de los asesores, la demora en el recambio de los botellones de agua.</li> </ul> <p>El detalle se encuentra en el Anexo Observación de SST.</p>	Se recomienda al grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo tomar acciones conjuntas con los responsables, para asegurar la implementación de las medidas de prevención y control requeridas, de manera que se eviten este tipo de condiciones en todos los Centros de Experiencia Presencial del ICETEX.
<b>Norma ISO 27001: 2013</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	Observación	<p>En visita a los Centros de Experiencia Presencial, se encontraron las siguientes incidencias, que propician la materialización de riesgos para la seguridad digital de los activos de información de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los CEPs de Buenaventura y Cartagena no cuentan con planta eléctrica y/o UPS en buen estado, lo cual genera un riesgo de pérdida de información y daño en los equipos de cómputo.</li> <li>Algunos asesores del outsourcing de servicio de la sede de Bucaramanga, utilizan usuario y clave de acceso para los aplicativos Cosmos y C&amp;CTEX, que corresponden a otra persona (Susan Julieth Ascanio, Lina Marcela Galvis y Diego Fernando Anaya comparten el usuario "gatriana"), incumpliendo las políticas de gestión de usuarios de ICETEX.</li> <li>En los CEPs de Barranquilla y Cartagena hay cámaras de video vigilancia y sin embargo, no se encuentra publicado en la entrada el aviso de protección de datos personales advirtiendo esta situación. Esto constituye un incumplimiento a la Ley 1581 de 2012, de Protección de Datos Personales, por cuanto no se solicita autorización para el tratamiento de datos sensibles (imágenes) de los visitantes.</li> </ul>	Se recomienda a la Oficina de Riesgos, en coordinación con las dependencias responsables, tomar las medidas necesarias para implementar los controles requeridos, de manera que se mitiguen los riesgos de seguridad digital detectados, en todas las sedes del ICETEX.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Conforme	<p>Se efectuó arqueo de los recursos asignados a las cajas menores de las territoriales Oriente, Norte y Suroccidente según lo establecido en las Resoluciones 0016 y 0041 del 18 y 27 de enero de 2022 respectivamente, "Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2022" y "Por medio de la cual se corrige la Resolución No. 0016 del 18 de enero de 2022 "Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2022" a las cajas menores de las territoriales Oriente, Norte y Suroccidente, evidenciándose un adecuado manejo de dichas cajas menores por parte de los asesores territoriales.</p> <p>Anexo Actas Arqueos Caja Menor</p>	NA
<b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul>	Conforme	<p>En las validaciones realizadas a la atención al usuario de los Centros de Experiencia Presenciales de las ciudades de Cali, Buenaventura, Cartagena, Barranquilla, San Gil y Bucaramanga se evidenció que la misma se está dando conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.</p>	
		<p>Se realiza monitoreo a la atención al usuario de los Centros de Experiencia Presenciales de las ciudades de Cali</p>	

<p><b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul>	<p>Observación de mejora</p>	<p>Experiencia Presenciales de las ciudades de Cali, Buenaventura, Cartagena, Barranquilla, San Gil y Bucaramanga, observado las siguientes oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar mayor información a los asesores y accesos a los aplicativos necesarios para poder dar solución a los usuarios en primer contacto y así evitar demoras y escalamiento de casos.</li> <li>Encargar a una persona para el direccionamiento a los usuarios de acuerdo con su requerimiento.</li> <li>Se sugiere que en temporada de adjudicación los Centros de Experiencia Presenciales con mayor afluencia de público, cuenten con un anfitrión encargado de dar charlas virtuales para aclarar las consultas más frecuentes y evitar demoras en la atención al público.</li> </ul> <p>Anexo.</p>	
--	------------------------------	--	--

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)**

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-06-15 15:47:54
<b>Auditor</b>	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OCI	2022-06-15 20:47:29
<b>Auditor</b>	Daniela Herrera Sanchez	TECNICO ADMINISTRATIVO OCI	2022-06-16 15:49:27
<b>Auditor</b>	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-06-17 06:53:55
<b>Auditor</b>	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2022-06-17 10:06:09
<b>Aprobador</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-06-17 13:35:56
<b>Auditor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-06-17 13:35:56
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-06-17 14:15:45

Adriana Esperanza Aranguren Prieto @ 2023-02-02, 16:02:31