

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2022-12-01
FECHA DE LA AUDITORÍA	2022-09-15
Lugar	ICETEX - Bogotá, Apartadó, Arauca, Montería, Manizales y Barrancabermeja.

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM
Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF
Liceth Paola Lizcano Castillo - JEFE DE OFICINA RIESGOS
Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA
Nombre - Cargo / Dependencia
Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF
Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG
Liceth Paola Lizcano Castillo - JEFE DE OFICINA RIESGOS
Liz Andrea Choles Benavides - TÉCNICO ADMINISTRATIVO GARF
Claudia Stella Cortes Albornoz - ANALISTA RIESGOS
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM
Ivette Frasser Sanchez - ASESOR TERRITORIAL ORIENTE
Daniel Alberto Castaño Lopez - ASESOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE
Cesar Augusto Lopez Lopez - ASESOR TERRITORIAL SUROCCIDENTE
Carlos Eduardo Cruz Gonzalez - ANALISTA TECNOLOGIA
Marlon Rene Castro Salcedo - CONTRATISTA OCI
Colaboradores adicionales

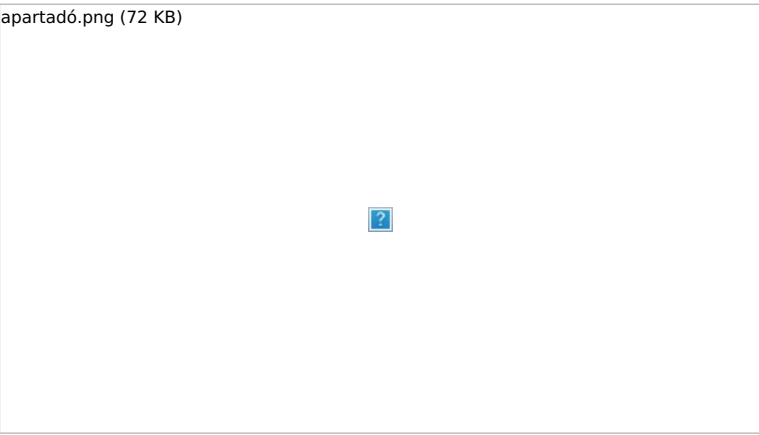

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia
Jose Jaime Beltran Arias - COORDINADOR OCI
Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI
Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI
Daniela Herrera Sanchez - TECNICO ADMINISTRATIVO OCI
Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Activos Fijos
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Inventario de bienes; Monitoreo Atención al Usuario; Seguridad Digital; Seguridad y Salud en el Trabajo
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Realizar visita a los CEPs del ICETEX en las ciudades de Bogotá calle 57; Manizales; Tumaco; Montería, Apartadó y Arauca, con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento 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.
ALCANCE	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.
CRITERIOS	<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>Decreto 1072 de 2015; Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.</p> <p>Ley 1581 de 2012; Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.</p> <p>Proceso E2-1 Gestión de Riesgos no Financieros.</p> <p>Proceso M5-1 Atención a beneficiarios y/o Ciudadanos.</p> <p>Proceso A1-1 Administración de activos fijos</p>

FORTALEZAS

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	<p>Observación</p>	<p>En las validaciones efectuadas en las visitas realizadas a los diferentes CEPs, en relación con la atención a usuarios, se observó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Deficiencias en el control del Gestor de turnos, es decir este emite el turno, pero no se evidencia el llamado en la pantalla, se encuentra apagada o inhabilitada (Apartadó) Debilidades en el requerimiento de documentos para condonación del Fondo de Comunidades Negras, por cuanto no existe claridad sobre el término auténtico y autenticado. No existe señalización de ICETEX en la entrada a los CEPs. No se observó protocolo para atender a personas con discapacidad auditiva. No se actualiza oportunamente los cierres y aperturas de los CEPs en la página web de la entidad y no existe aviso informativo con los horarios. Alta rotación en el servicio que presta atención al usuario, en los últimos 3 meses ha cambiado 5 veces el asesor de Manizales. Debilidad en el conocimiento de los asesores de atención al usuario frente al portafolio de la Entidad. Falta de información al usuario en relación con la gratuidad de los trámites de la entidad. <p>apartadó.png (72 KB)</p>  <p>Así mismo, se reitera lo evidenciado en las visitas a los centros de experiencia de Medellín, Chaparral, Leticia y San Andres, como se citó en el informe enviado 12 de agosto de 2022.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como líder de proceso de Atención al Cliente, adelantar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos por el Icetex de forma permanente, en cuanto a la actualización oportuna de horarios y cierres de CEPs, verificación constante del funcionamiento de digiturno, medidas para mitigar la rotación del personal, gestiones para mantener adecuadamente señalizados los CEPs e información visible y a través de los asesores sobre la gratuidad de los trámites de la entidad.</p>
<p>Administración de bienes muebles</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	<p>Conforme</p>	<p>Se efectuó revisión al estado de los bienes muebles de los Centros de Experiencia de las ciudades de Manizales, Apartadó, Arauca, Montería, Tumaco, Calle 57 y Barrancabermeja, encontrando debilidades en el proceso de Administración de Activos Fijos, relacionados con los siguientes aspectos:</p> <p>Bienes en desuso. Bienes dañados, deteriorados e inservibles. Bienes no encontrados en el Centro de Experiencia. Bienes no registrados en el inventario del Centro de Experiencia. El detalle de lo anterior, para cada Centro de Experiencia, se encuentra en el Anexo A1.</p> <p>Anexo A1:Administración de Activos Fijos</p> <p>Así mismo, en cuanto al estados de la infraestructura física de los Centros de Experiencia de Apartadó y Arauca, se evidenció deterioro por humedad en las paredes, techos rotos y con goteras, puntos sin conexión eléctrica y luminarias dañadas.</p> 	<p>Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos, ejecutar las acciones pertinentes relacionadas en el Plan de Mejoramiento PA220-087, establecidas en el aplicativo Daruma; y de la misma forma, en el Plan, gestionar las reparaciones necesarias a la infraestructura de los Centros de Experiencia.</p>
		<p>En las visitas efectuadas a las territoriales del ICETEX (Calle 57, Apartadó, Arauca, Montería, Tumaco, Barrancabermeja y Manizales), en cuanto a seguridad y salud en el trabajo se encontraron los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Riesgos visibles de accidentes: <p>Montería: Se presentan objetos de la instalación de las cámaras de seguridad que la</p>	

empresa responsable no ha retirado; por lo tanto, pueden llegar a ser un riesgo para las asesoras de atención al usuario. De otra parte, el cable de la nevera se encuentra en mal estado, generando "posiblemente" un corto circuito.

Manizales: En la entrada al Centro de Experiencia Presencial, se encuentra un vidrio que lleva más de un año y presenta riesgo para el personal y usuarios; adicional a esto, no se evidencian antideslizantes en el ingreso a la oficina.

Jaime vidrio.JPG (13 KB)



Rutas de evacuación y señalización:

Arauca y Manizales: Las puertas no abren hacia afuera.

Apartadó y Montería: No hay señalización de la salida de emergencia en la oficina.

Tumaco: Una de las salidas de emergencia se encuentra bloqueada por canecas de punto ecológico.

1.JPG (17 KB)



2.JPG (19 KB)



• **Condiciones de espacio y ergonomía de los puestos de trabajo:**

Apartadó: Se observó una silla que no es ergonómica y la otra silla no permite ajustar el espaldar, los asesores se quejan de problemas en la espalda.

3.JPG (16 KB)



Tumaco: Se observan condiciones de hacinamiento, debido al aumento del personal.

4.JPG (13 KB)



5.JPG (14 KB)



Barrancabermeja: Las sillas tipo empleado que existen en el CEP no son ergonómicas, por cuanto se encuentran en mal estado.

• **Condiciones de iluminación, ventilación y temperatura:**

Decreto 1072 de 2015

- ARTÍCULO 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo - SST

Conforme

Tumaco: Hay poca ventilación.

Apartadó y Arauca: Las luminarias se encuentran dañadas junto con el aire acondicionado, por tal motivo hay quejas por parte de los usuarios y de los colaboradores. Se recomienda que ICETEX realice dichas reparaciones.

6.JPG (13 KB)



7.JPG (12 KB)



(Apartadó)

8.JPG (12 KB)



9.JPG (16 KB)



(Arauca)

- **Personal brigadista y capacitación:**

Tumaco, Montería y Manizales: No hay brigadista.

Apartadó: Hay un brigadista, pero no ha sido capacitado hace más de un año.

- **Botiquín y camilla:**

Arauca: No cuenta con botiquín ni camilla.

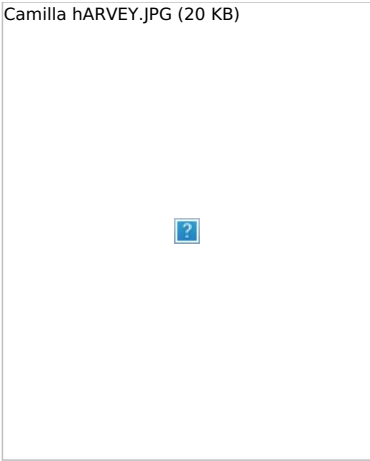
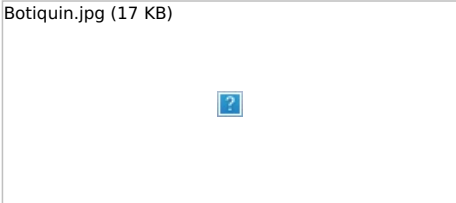

Apartadó: No hay camilla y el botiquín cuenta con productos vencidos.

10.JPG (15 KB)



Montería: La camilla no se encuentra debidamente instalada en el punto de atención.

Se recomienda tomar acciones para implementar las medidas de prevención y control necesarias para mitigar los peligros que pueden afectar la seguridad y salud de los trabajadores y los ciudadanos, dentro del plan ya establecido.

		<p>Camilla hARVEY.JPG (20 KB)</p>  <p>Calle 57: El botiquín no cuenta con los elementos mínimos requeridos.</p> <p>Barrancabermeja: El botiquín se encuentra sin los elementos mínimos y con un termómetro de mercurio, el cual está prohibido desde el 2020.</p> <p>Botiquin.jpg (17 KB)</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Detectores de humo y alarma contra incendios: <p>No hay detectores de humo y alarma contra incendios en los CEPs de Arauca, Apartadó, Tumaco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extintores: <p>Manizales: Solo un (1) extintor de cinco (5), cuenta con señalización.</p> <p>Tumaco: No hay extintores en las instalaciones.</p>	
<p>Gestionar riesgos de seguridad de la información Inventario de bienes; Monitoreo Atención al Usuario; Seguridad Digital; Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Conforme</p>	<p>Se encontraron las siguientes situaciones, que propician la materialización de riesgos para la seguridad digital de los activos de información de la entidad relacionados con aspectos de datos sensibles de terceros y riesgo de pérdida de información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notificación a terceros advirtiendo la recopilación de datos e imágenes. <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia incumplimiento a lo señalado en la Ley 1581 de 2012, relacionado con la protección de datos personales advirtiendo la recopilación de los mismos, en donde se controla el ingreso en los centros de experiencia de Arauca, Manizales y Bogotá Calle 57 a través de minuta solicitando cierta información personal. <p>Igualmente, en los Centros de experiencia de Manizales, Calle 57, Tumaco y Barrancabermeja se evidencia monitoreo a través de circuito cerrado de televisión y no se encuentra publicado aviso de protección de datos personales sensibles advirtiendo esta situación a los visitantes.</p>  2. El Centro de Experiencia de Tumaco no cuenta con planta eléctrica y UPS, lo cual pone en riesgo el acceso y consulta de la información, con los cortes de suministro eléctrico. 	<p>Se recomienda al Grupo Administración de Recursos Físicos dar tratamiento al plan de mejoramiento PA220-088, creado en el aplicativo Daruma, relacionado con aspectos de protección de datos personales (recopilación de información personal y sensible) y riesgo de acceso y consulta de la información.</p>
<p>Gestionar riesgos de seguridad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento 	<p>Conforme</p>	<p>Se encontraron las siguientes situaciones, que propician la materialización de riesgos para la seguridad digital de los activos de información de la entidad relacionadas con la política de Control de Acceso a Sistemas y Aplicativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Centro de Experiencia de Apartadó, la asesora Adriana Arboleda, no cuenta con usuarios de RED y C&CETEX, por lo que accede con las credenciales del colaborador Carlos Alberto Ruiz. 2. De otra parte, en el Centro de Experiencia de Tumaco hay dos colaboradores con un solo equipo para la gestión en los aplicativos, en donde usan el usuario de red de una colaboradora (Liseth Milena Tupaz Martinez) de otro Centro de Experiencia; igualmente, los colaboradores del CEP de Tumaco manifiestan, que no tienen correo institucional por lo que tramitan algunos requerimientos por correos y WhatsApp personal, evidenciando incumplimiento a las políticas de Gestión de Activos de la Información 	<p>Se recomienda al Grupo de Gestión de Servicio de la Oficina de Comercial y de Mercadeo, dar tratamiento al Plan de Mejoramiento PA220-137, creado en el aplicativo Daruma, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad relacionada con la</p>

		De acuerdo con la situación anterior, los colaboradores del punto han presentado inconvenientes laborales con el proveedor de servicio de atención al usuario, por cuanto han sido llamados a descargos por aparente suplantación al momento de loguearse en el aplicativo para iniciar la jornada laboral.	política de Control de Acceso a Sistemas y Aplicativos.
Gestionar riesgos de seguridad de la información	Observación	De conformidad con las reiteradas situaciones evidenciadas en los ciclos de visitas a los Centros de Experiencia en la vigencia 2022, en donde se observaron situaciones relacionadas con la notificación de recolección de datos sensibles a terceros, riesgos de pérdida de información por daños en los equipos de cómputo y debilidades en la utilización de usuarios y clave de acceso para los aplicativos, es necesario que el líder del Sistema de Seguridad Digital, realice tareas de monitoreo y aseguramiento en la implementación de las políticas de Seguridad Digital establecidas por el ICETEX en el Sistema de Gestión.	Se recomienda a la Oficina de Riesgos, como líder del Sistema de Gestión de Seguridad Digital y de la Política de protección de datos personales, tomar medidas para el aseguramiento y monitoreo del cumplimiento de las políticas y controles que permitan mitigar los riesgos asociados, en las sedes territoriales.
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 			

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	
Auditor	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-12-26 15:44:55
Auditor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-12-26 15:44:55
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-12-26 15:45:09
Auditor	Daniela Herrera Sanchez	TECNICO ADMINISTRATIVO OCI	2022-12-26 16:31:45
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-12-27 07:21:31