



202430001691

Fecha Radicado: 2024-04-24 15:26:56.293

Radicado No: 202430001691

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: ELIZABETH BLADÓN BERMÚDEZ

Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

ESTIBEN ALEJADRO RESTREPO MEJIA

Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Final de Auditoría a la Gestión Comercial

Estimados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna CSE-PR002 una vez efectuada la reunión de cierre, se emite el Informe Final de Auditoría el cual contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el control interno en el mismo. Es de anotar que no se recibieron observaciones al contenido del informe preliminar.

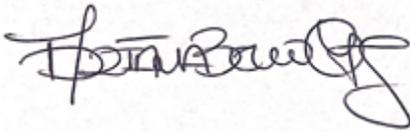


202430001691

Fecha Radicado: 2024-04-24 15:26:56.293

Es procedente que los resultados se socialicen con los gestores de cada proceso y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (DES-PR007), se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,



ADRIANA BELLO CORTÉS

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en cuatro (04) folios

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Código: CSE-FT004 |
| | CONTROL Y SEGUIMIENTO | Versión: 002 |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|------------|----|---|------|--------------------------|----------------------------------|--------------|----------------------------------|------------|----|------------|----|------------|----|
| Informe Preliminar: <input type="checkbox"/> | | | | Informe Final: <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| Fecha de emisión: | | | | 24 de abril de 2024 | | | | | | | | | | | |
| Reunión de Apertura | | | | Ejecución de la Auditoría | | Reunión de Cierre | | | | | | | | | |
| Día | 15 | Mes | 03 | Año | 2024 | Desde | 11/03/24 <small>D/M/A</small> | Hasta | 12/04/24 <small>D/M/A</small> | Día | 23 | Mes | 04 | Año | 24 |
| Proceso / Programa / Proyecto auditado: | | | | GESTIÓN COMERCIAL | | | | | | | | | | | |
| Nombre y cargo de los auditados: | | | | Adriana Patricia Paz Serrato - Jefe Oficina Asesora de Planeación | | | | | | | | | | | |
| Objetivo de la Auditoría: | | | | Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el proceso Gestión Comercial (GEC-CR001 Versión 01), normatividad aplicable, procedimientos y documentos asociados, verificando el cumplimiento del objetivo del proceso, la gestión de sus riesgos y la ejecución de actividades claves. | | | | | | | | | | | |
| Alcance de la Auditoría: | | | | <ul style="list-style-type: none"> Se analizó la información disponible sobre la ejecución del Proceso Gestión Comercial desde enero 01 de 2023 al 29 de febrero de 2024. Se tuvo en cuenta la información documentada del proceso definida en la caracterización GEC-CR001, los procedimientos, las guías, directrices y demás documentos asociados o aplicables al proceso. Se analizó la información disponible de riesgos, indicadores, plan anual de adquisiciones y plan de acción asociados al proceso. Se realizaron verificaciones documentales, entrevistas y muestras para constatar la existencia, veracidad, consistencia y oportunidad de la información reportada por el proceso objeto de evaluación. | | | | | | | | | | | |
| Criterios de la Auditoría: | | | | Marco Normativo: <ul style="list-style-type: none"> Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017. NTC ISO 9001:2015. | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Código: CSE-FT004 |
| | CONTROL Y SEGUIMIENTO | Versión: 002 |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1324 de 2009 en lo aplicable. • Decreto 5014 de 2009 en lo aplicable. <p>Procedimientos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Proceso GEC-CR001–Versión 01, • Procedimiento Gestión de oferta de servicios de evaluación GEC - PR001, en sus versiones 05 y 06 • Guía Estrategia Comercial GEC-GU001- Versión 01 • Guía Monitoreo a la ejecución de servicios de evaluación contratados GEC GU002- Versión 01 y Versión 02 • Programas, manuales y demás documentos asociados al proceso. • Riesgos y oportunidades. • Indicadores del proceso. • Evaluación de los planes de acción del proceso. |
|--|---|

| TIPO DE AUDITORÍA | | | | | |
|--------------------------|--|-------------------|--|--------------|----------|
| Virtual | | Presencial | | Mixta | x |

| METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA |
|--|
|--|

| |
|--|
| <p>Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de una serie de listas de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación, así como de sus procedimientos y documentos asociados. • Se realizó una visita con entrevista dónde se hicieron revisiones aleatorias de documentos e información relevante de la ejecución de actividades del proceso durante el tiempo que cubre la evaluación. Así mismo, se analizó la información disponible en el aplicativo Daruma de riesgos e indicadores y por último se evaluó la información del plan anual de adquisiciones y plan de acción asociados al proceso. • Análisis de la información obtenida. • Declaración de hallazgos (No Conformidades / Oportunidades de Mejora) |
|--|

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Código: CSE-FT004 |
| | CONTROL Y SEGUIMIENTO | Versión: 002 |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> Pública | <input type="checkbox"/> Clasificada |
| | | <input type="checkbox"/> Reservada |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Preparación y presentación del informe |
| LIMITACIONES |
| No se presentó ninguna limitación durante el desarrollo de la auditoría. |
| RESULTADO DE LA AUDITORÍA |
| FORTALEZAS |
| Se logró evidenciar que el proceso Gestión Comercial cuenta con un equipo de trabajo competente, comprometido y orientado al cumplimiento del objetivo enmarcado para el proceso y de acuerdo con la premisa estratégica establecida por el Icfes, con relación a la diversificación de ingresos. Lo anterior fue demostrado durante la auditoría respecto a las estrategias implementadas y las acciones de control que día a día hacen posible el cumplimiento de los requisitos aplicables al proceso. |
| NO CONFORMIDADES |
| No se presentaron no conformidades durante el desarrollo de la auditoría |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA |
| <p>OM 1: Es importante actualizar los indicadores de gestión mencionados en la caracterización de Gestión Comercial, de tal manera que se logre sincronizar la medición del proceso con lo descrito en el objetivo del proceso, tener en cuenta específicamente las intenciones del objetivo relacionadas con la consecución de ingresos producto de las ofertas presentadas a los clientes, así como el logro de la satisfacción del resultado final de estas ofertas.</p> <p>OM 2: Riesgos de gestión y seguridad de la información</p> <p>Riesgo SGSI-GEC-2101: <i>Perdida de disponibilidad, integridad o confidencialidad de los activos del proceso de gestión comercial, debido a asignación errada de privilegios de acceso o errores Humanos en la operación que puede generar alteración de la información, ausencia de la información o divulgación no autorizada de la información.</i></p> <p>Se encuentra valorado en zona residual baja, por lo tanto, no tiene plan de tratamiento asociado. Sin embargo, se evidencia que el control asociado: <i>resguardo en la nube del OneDrive de la información asociada al proceso comercial</i> no es efectivo, dado que dicha nube cubrió la capacidad máxima permitida y a la fecha ya no se puede cargar más</p> |

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Código: CSE-FT004 |
| | CONTROL Y SEGUIMIENTO | Versión: 002 |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> Pública | <input type="checkbox"/> Clasificada |
| | | <input type="checkbox"/> Reservada |

información. El proceso reportó incidente Nro. 49620 a tecnología el 26/02/2024, pero este aún se encuentra en proceso de atención y gestión.

El riesgo GEC-RG01: *Posibilidad de afectación reputacional y económica debido a la inadecuada formulación de oferta de servicios por información incompleta, falta de claridad del cliente con respecto a los requerimientos del proyecto de evaluación y/o falta de entendimiento de las necesidades del cliente por parte del instituto.* No se encuentra la valoración residual en el aplicativo Daruma, sin embargo, tiene un plan de tratamiento asociado y cerrado. Se recomienda al proceso volver a valorar el riesgo incluyendo los controles nuevos o las mejoras de controles realizadas a través del plan. Cuenta con tres controles de los cuales se evidencia que su diseño y efectividad son adecuados.

El riesgo GEC-RG02: *Posibilidad de afectación a los ingresos institucionales proyectados para la vigencia al no propiciar la ejecución de un proyecto de evaluación por cambio en las condiciones requeridas para su ejecución, debido a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.* Se encuentra la valoración residual baja. Cuenta con un control del cual se evidencia que su diseño y efectividad son adecuados.

CONCLUSIONES

- Una vez realizada la auditoría al proceso de gestión comercial se puede concluir que el proceso cumple las disposiciones establecidas en la caracterización GEC CR001–Versión 01, en alineación a los requisitos internos y externos aplicables al proceso según la documentación aplicable.
- El proceso aplica su gestión siguiendo el ciclo PHVA, bajo un enfoque sistémico orientado a la mejora continua del proceso y de la institución.
- Es importante analizar la pertinencia de establecer acciones de mejora para tratar las oportunidades declaradas en el presente informe, esto con el fin de poder seguir en la mejora continua del proceso y la creación del valor institucional.

EQUIPO AUDITOR

| | | | |
|-----------------------|--------------------------------|---------------|-------------|
| Auditor Líder: | Jhon Alexander Pineda Castro | Cargo: | Auditor OCI |
| Audidores: | María del Pilar González Henao | Cargo: | Auditor OCI |