

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO ICETEX
LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno:	Luz Alba Sánchez Sánchez	Período evaluado: Noviembre 01 de 2017 a 28 de febrero 2018.
		Fecha de elaboración: Marzo 07 de 2018

Ambiente de Control

Fortalezas

La entidad cuenta con el Código de Ética y Conducta, el cual es la compilación de reglas que rigen a los servidores del Instituto, impulsados por un comportamiento basado en principios éticos y en un marco de valores aplicables a todas y cada una de las acciones que desempeñan diariamente en los sitios de trabajo por medio del AUTOCONTROL.

Las políticas de seguridad de la información establecidas en la entidad cubren todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos por los directivos, funcionarios y terceros que laboren o tengan relación con el ICETEX, para conseguir un adecuado nivel de protección de las características de seguridad y calidad de la información relacionada.

En la entidad la información es un activo fundamental para la prestación de sus servicios y la toma de decisiones eficientes, razón por la cual existe un compromiso expreso de protección de sus propiedades más significativas como parte de una estrategia orientada a la continuidad del negocio, la administración de riesgos y la consolidación de una cultura de seguridad.

La Política Global de Seguridad de la Información del ICETEX se encuentra soportada por políticas, normas y procedimientos específicos los cuales guían el manejo adecuado de la información del instituto. Adicionalmente, existen políticas específicas de seguridad de la información las cuales se fundamentan en los dominios y objetivos de control.

El ICETEX posee y aplica el Código de Buen Gobierno, en el cual se incorporan entre otros los siguientes aspectos: Orientación de la Estrategia de la entidad; Políticas para la Administración; Órganos de Control Internos y Externos; Políticas de Comunicación e Información; Compromisos frente a los Conflictos de Interés; Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

En la vigencia 2017 se efectuó capacitación a 193 funcionarios con una cobertura del 93.6%, se impartieron 35 capacitaciones con una satisfacción promedio de 4.2/5. Igualmente, se impartió inducción a 54 funcionarios y trabajadores en misión.

En lo referente a Seguridad y Salud en el trabajo, la entidad generó los contratos requeridos para la realización de exámenes médicos ocupacionales, pre- ocupacional, pre-ingreso.

El Plan de Bienestar Social se ejecutó con las actividades programadas para la vigencia.

En el marco del Plan Estratégico de la entidad se han adelantado planes de acción con cronogramas de actividades, fechas y responsables, los cuales son monitoreados periódicamente por la Oficina Asesora de Planeación.

El ICETEX cuenta en la actualidad con 39 procesos y 240 procedimientos, los cuales están debidamente documentados con sus caracterizaciones, igualmente se encuentran publicadas en el Sistema que Administra la Gestión de la Calidad en la entidad, sobre lo cual todos los funcionarios tienen acceso de consulta.

Cada proceso presenta indicadores asociados que miden su gestión, los cuales se encuentran alineados con los indicadores del Balanced Score Card y se les realiza seguimiento permanente.

Durante la vigencia 2017 y lo corrido de la presente, se ha efectuado seguimiento a la ejecución presupuestal.

Dificultades

No presentan dificultades debido al compromiso de la administración, en el logro de los objetivos y metas institucionales.

Gestión de Riesgos

Fortalezas

La gestión de riesgos realizada por ICETEX de manera transversal a sus procesos, está fundamentada en 7 sistemas de administración de riesgos compuestos por: Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM), Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo Operativo (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Seguridad de la Información (SGSI).

La gestión de riesgos en ICETEX se desagrega en dos grandes grupos, Riesgos Financieros donde se encuentra la gestión de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez y Riesgos No Financieros conformado por Riesgo Operativo, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Riesgos Financieros

Riesgo de Mercado (SARM): Durante el 2017 la exposición al riesgo de mercado se mantuvo en niveles adecuados para la Entidad, lo que refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos invertidos, tanto administrados como propios.

Riesgo de Liquidez (SARL): El ejercicio de riesgo de liquidez se enfocó en el control de la liquidez a través de un modelo interno, consignado en informes semanales. Se desarrollan diferentes escenarios con proyecciones de flujos de caja para mantener el riesgo de liquidez en niveles adecuados. Igualmente se presentaron pruebas de Back Testing y Stress Testing sobre el modelo de riesgo de liquidez, pruebas de desempeño que arrojaron resultados satisfactorios, lo cual significa que el modelo es adecuado.

Riesgo de Crédito (SARC): Las actividades se enfocaron al monitoreo permanente del porcentaje de provisiones para identificar la necesidad de incrementar el monto de provisiones para soportar posible deterioro de la cartera. Es así como al cierre de 2017 se llegó a una cobertura del orden del 210%.

Riesgos No Financieros

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se gestiona de manera transversal a todos los procesos de la entidad y permite minimizar la frecuencia e impacto de los eventos, garantizando la ejecución de las operaciones normales y mejorar el servicio al cliente mediante la correcta ejecución de los procesos.

El perfil general de riesgo SARO se ubica en nivel "Tolerable".

Riesgo de Corrupción: Para el componente de Riesgo de Corrupción, se dio cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la metodología definida, se actualizó el mapa de corrupción para la Entidad, que consta de 35 riesgos aprobados por las áreas; el perfil se encuentra con calificación "Bajo".

Durante el 2017 fueron atendidos los requerimientos realizados por los órganos de control interno y externo, de igual manera se realizaron capacitaciones de Riesgo de corrupción a los funcionarios, contratistas y temporales.

Plan de Continuidad: El ICETEX ha desarrollado el Plan de Continuidad de Negocio, el cual contiene un conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar con la operación en caso de interrupción.

Seguridad de la Información: Se realizó la siguiente gestión:

- *Actualización del Inventario y Clasificación de Activos de Información en cada una de las áreas de la Entidad. Con esta información se emitieron los documentos de Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada, que son requeridos por la Ley 1712 de 2012 – Ley de Transparencia.*
- *Revisión, seguimiento y monitoreo a los riesgos de seguridad de la información. De este ejercicio se obtuvo un perfil de riesgo Tolerable y aquellas causas que quedaron en calificación grave se les generó plan de acción para su mejora.*
- *El Modelo de Seguridad y Privacidad se sometió a una pre auditoría coordinada por la Oficina de Control Interno, con el objeto de fortalecer el sistema con un diagnóstico externo y acciones de mejora que preparen al Instituto para alcanzar la meta de implementación del MSPI planteada por el MINTIC para la vigencia 2018.*

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT):

Durante el año 2017 se dio continuidad a los monitoreos del perfil de riesgo en la Entidad, manteniéndose en nivel ACEPTABLE. Igualmente se efectuaron monitoreos a Personas Públicamente Expuestas – PEP, beneficiarios, codeudores, constituyentes, representantes de fondos en administración y se efectuó contacto para el monitoreo por recaudos mayores a \$10 millones con el fin de obtener un mayor conocimiento sobre la razón del pago.

Se efectuaron de manera oportuna las transmisiones a los reportes de operaciones en efectivo, operaciones sospechosas, clientes exonerados, productos ofrecidos y campañas políticas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), de acuerdo con la normatividad vigente.

Así mismo, se realizaron las actualizaciones al Manual SARLAFT de acuerdo con los nuevos lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y a la inclusión de la Política sobre los países sancionados por la OFAC en aras de continuar fortaleciendo el sistema.

Dificultades

No presenta dificultades debido al compromiso de los líderes de los procesos en la gestión y administración de los riesgos instituciones.

Actividades de Control

Fortalezas

El ICETEX consciente de la complejidad de sus operaciones, del cumplimiento de su misión y visión, enmarcados en un conjunto de herramientas que apoyen la planeación estratégica y el alcance de objetivos de largo plazo, consideró importante, relevante y fundamental adoptar de manera integral el sistema SARO y efectuar su implementación, siendo un compromiso por parte de la Junta Directiva y de la administración de la entidad respectivamente.

El Sistema de Administración del Riesgo Operativo se compone de un conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales se identifica, mide, controla y monitorea el riesgo operativo. En tal sentido, ICETEX enfoca su gestión conforme a las siguientes etapas de riesgo operativo: Identificación; Medición; Control y Monitoreo.

Son objetivos del sistema SARO los siguientes:

- Establecer un sistema de Administración del Riesgo Operativo en todos los niveles del ICETEX.*
- Identificar y gestionar los riesgos que pudieran llegar a generar pérdidas al ICETEX.*
- Medir los Riesgos identificados de acuerdo con los parámetros establecidos por la Alta Dirección.*
- Diseñar e implementar los controles que permitan tratar adecuada y eficientemente los riesgos y las causas identificados y valorados.*
- Disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas generadas por eventos.*
- Establecer las etapas del proceso por el cual ICETEX administra y controla el riesgo operativo*

Mediante la aplicación de la metodología del SARO, una vez definido el perfil de riesgo inherente en la entidad, se identifican los controles que permitan prevenir y/o detectar cada una de las causas asociadas a los riesgos y los controles que al implementarse logren disminuir el impacto o la frecuencia de las causas identificadas y asociadas a cada riesgo.

Los controles establecidos e implementados apuntan a las causas e impactos que originan el riesgo, desde tres perspectivas, prevención, detección y corrección, generando una cadena de control suficiente para el tratamiento del riesgo.

En la valoración de los riesgos identificados, se tiene en cuenta la calidad de los controles establecidos para el tratamiento de estos.

En los procesos del ICETEX que incluyen la participación de un outsourcing, el riesgo operativo es identificado y medido por el Líder de Riesgo Operativo, los funcionarios que se encuentran involucrados directamente con éste o quienes hagan las funciones de supervisor y/o interventor.

En lo referente a las políticas de control contable, las áreas fuentes de la información que hacen parte del proceso de gestión contable y tributaria tienen establecidos en los procedimientos las siguientes actividades:

- Evaluar y supervisar permanentemente los aplicativos, accesos a la información y archivos, que son utilizados para la generación y reporte de información contable.*
- Validar la calidad de la información, revisando que las transacciones u operaciones sean veraces y estén adecuadamente calculadas y valoradas aplicando principios adecuados de medición y reconocimiento.*
- Implementar controles generales.*
- Propender por el cumplimiento apropiado de las autorizaciones de las transacciones por parte de los órganos de dirección y administración.*
- Control de documentos que soportan las transacciones realizadas.*

Mediante los Comités de Apoyo a la administración, se efectúa control al cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su Plan Anual de Auditorías efectúa la evaluación a la efectividad de los controles determinados para cada uno de los procesos y los definidos en el mapa de riesgos institucional en forma aleatoria.

Dificultades

No presenta dificultades debido al compromiso de la administración, líderes de proceso y el apoyo de la Oficina de Control Interno.

Información y Comunicación

Fortalezas

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad actualizó la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, trámites y gestión, así como la información financiera, contractual y los instrumentos de gestión de información – Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación en la sección “Transparencia y Acceso a Información Pública” en la página Web de ICETEX

El ICETEX ha implementado mecanismos que permiten generar diálogos constructivos con la ciudadanía respecto a los proyectos normativos que genera, la planeación y gestión institucional y la evaluación de sus resultados; para esto se diseñó una capacitación y un Plan de participación ciudadana que incorpora las acciones propuestas por la Entidad en cada vigencia, a través de la página web de ICETEX.

Dentro de los ejercicios de participación propuestos en la vigencia 2017 se encuentra el desarrollo de grupos focales para población vulnerable y mejoramiento de procesos, la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción, entrevistas a profundidad y la creación de un espacio en la web.

El ICETEX consciente de la importancia de informar y explicar las acciones adelantadas en la vigencia estableció la estructura y prácticas necesarias que le permitieron interactuar y presentar su gestión y resultados a otras instituciones del estado, organismos internacionales, aliados estratégicos, sus Clientes y los ciudadanos en general. Para esto se adelantaron las siguientes acciones en cada uno de los componentes del proceso de Rendición de Cuentas:

Componente de Información

La entidad suministra de forma permanente información de su gestión, utilizando medios como publicaciones en la página web institucional, donde se incluye información relativa a su misión, visión, productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con novedades y contratación, entre otros; cumpliendo con la información mínima que se debe disponer para la consulta de la ciudadanía por la ley de transparencia. Por otra parte, se realizan reuniones, ferias y encuentros en las regiones y se presentan los resultados de la gestión de ICETEX.

Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la entidad, en la vigencia 2017, para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se estructuraron como mecanismos de diálogo, la audiencia pública de rendición de cuentas realizada en Bogotá el día 28 de abril de

2017 y en la cual se presentaron los resultados del informe de gestión de la vigencia 2016. En las regiones se realizó el 25 de agosto de 2017 la mesa de trabajo en Timbío donde se presentó la gestión de ICETEX en la región.

Componente de Incentivos

El ICETEX se encuentra desarrollando estrategias para fortalecer el proceso de interiorización de la cultura de rendición de cuentas tanto a sus servidores como a los ciudadanos a través de capacitaciones, actividades de sensibilización y la generación de respuestas a las observaciones realizadas en los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana que la Entidad ha implementado.

Por otra parte, el ICETEX tiene establecida la política de Comunicación e Información Pública, en la cual se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, orientadas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos y el plan de comunicación institucional.

En lo referente a la confidencialidad, la entidad suscribe acuerdos de confidencialidad en todos los casos en los cuales entregue información sobre sus actividades derivadas de la operación o del desarrollo de su objeto legal, bien sea para la suscripción de contratos o para atender solicitudes de un tercero, en cuyo caso se deberá conocer previamente el uso y destino de la información que se le solicite.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, y cualquier otra información sustancial, son dados a conocer oportunamente a la comunidad. Los medios de información que utilizara entre otros, son: la página web como principal punto de información hacia la ciudadanía, boletines de prensa, folletos, correo electrónico, línea de atención gratuita y espacios concedidos por los medios masivos de comunicación.

La información interna y externa que la entidad requiere para la gestión de sus procesos está identificada en las caracterizaciones de estos, las cuales se encuentran documentadas en el aplicativo que administra el Sistema de Gestión de Calidad.

La entidad continúa trabajando para garantizar la eficiencia; mejorar el modelo de servicio, fortalecer los canales y medios para la atención de los ciudadanos que requieren acceder a los productos y servicios del portafolio del ICETEX.

El ICETEX cuenta con los canales de atención personalizada, escrita, virtual, contact center y asistente virtual, mediante los cuales se reciben y registran las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en general, presentando mejoramiento continuo en los citados canales.

En la entidad existen las tablas de retención documental, las cuales se encuentran publicadas en la página Web.

Igualmente, el ICETEX cuenta con un aplicativo que administra el Sistema de Gestión Documental, en el cual se canalizan tanto las comunicaciones internas como externas recibidas y/o emitidas en la entidad.

Con relación a la política de comunicaciones, se encuentra en el Código de Buen Gobierno publicado en la página web de la entidad.

Se encuentran implementados los procesos Gestión de Archivo y Gestión de Correspondencia con sus respectivos procedimientos, los cuales determinan los lineamientos que se deben seguir y aplicar en las operaciones de la entidad.

Dificultades

No presenta dificultades debido al compromiso de la administración y de los líderes de los procesos.

Monitoreo

Fortalezas

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones ha dado cumplimiento a su Plan Anual de Auditorías, en el cual se encuentran incorporadas las Auditorías de Gestión (Financieras, Administrativas, Riesgos, Impuestos, Operativas); Coordinación en la realización de los ciclos de las Auditorías Internas de Calidad; Seguimientos a las acciones de mejora determinadas como resultado de las Auditorías de Gestión y de las Auditorías de Calidad; elaboración y presentación de Informes a los Entes Externos y de Control, Inspección y Vigilancia.

En la realización de las auditorías por parte de la Oficina de Control Interno se aplican las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y las Normas Internacionales de Auditoría NIAs.

La entidad ha dado cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, sobre la cual la Oficina de Control Interno realiza el respectivo seguimiento.

Así mismo, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento a los Planes de Mejoramiento generados como producto de las auditorías internas, tales como; "Auditorías de Gestión", y "Auditorías Internas de Calidad".

En la entidad se realizan seguimiento a los perfiles de riesgo inherente y residual, así mismo, a

las etapas del SARO, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora al sistema, en forma aleatoria.

El monitoreo a los mapas de riesgos operativos de la entidad es realizado por el líder de riesgo operativo de cada proceso y la Unidad de Riesgo Operativo, dentro de este monitoreo se proponen al Comité SARO las medidas relativas al perfil de riesgo residual, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la Junta Directiva.

El seguimiento y la verificación de la eficiencia de los planes de acción de la entidad, se realiza conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad para las Acciones preventivas, correctivas y de mejora.

La entidad tiene implementado el Registro de Eventos de Riesgo Operativo, cuyo propósito fundamental dentro del proceso de administración de riesgos es garantizar que se tomen las acciones para evitar o disminuir nuevamente su ocurrencia, retroalimentar y fortalecer la identificación y medición del riesgo operativo.

En lo referente al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, la entidad realiza monitoreo al sistema a través del Oficial de Cumplimiento enfocándose fundamentalmente en los siguientes aspectos: Evaluar el cumplimiento de los objetivos y políticas del sistema; Evaluar la oportunidad, cumplimiento, efectividad de los controles; Verificar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos; Establecer indicadores descriptivos que evidencien potenciales fuentes de riesgo de LA/FT.

El monitoreo permite comparar la evaluación del riesgo inherente con el riesgo residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados.

Igualmente, en las sesiones de los diferentes Comités de Apoyo a la administración, se efectúa monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Dificultades

No presenta dificultades debido al compromiso y apoyo de la Oficina de Control Interno en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Luz Alba Sánchez Sánchez
Jefe Oficina de Control Interno