

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 1 de 19		

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	14/11/2018
-------------------------------------	-------------------

PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC.
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Verificar la existencia y cumplimiento de los elementos del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC en el marco de las disposiciones establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 Capítulo II, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual SARC del ICETEX.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Verificación y evaluación del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC de la entidad para el periodo enero - septiembre de 2018.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 de 1995 - Reglas Relativas a la Gestión de Riesgo Crediticio, tomadas como guía en la administración del riesgo de crédito del ICETEX, en razón a que las disposiciones relacionadas con la Circular Básica Contable y Financiera, expedidas por la Superfinanciera están delimitadas a las operaciones que son objeto de inspección, vigilancia y control de ese órgano supervisor. Decreto 1499 de 2017 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Manual SARC de ICETEX

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 2 de 19		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

<i>Criterio de auditoría</i>	<i>Observación OCI</i>	<i>Recomendación OCI</i>
<p>Actas Comités de Riesgo de Crédito. Resolución 0797 del 02/10/2008 Artículo 3 Numeral 3.</p>	<p>➤ La Resolución 0797 del 02/10/2008 determina la periodicidad de las sesiones del Comité de Riesgo de Crédito, sin embargo no fue posible evidenciar el cumplimiento de la sesión del comité en el mes de enero en razón a que la Secretaría General no suministró por pérdida el Acta No. 001 DE 2018. El Acta No. 002 remitida a esta Oficina, corresponde a la sesión del 02 de marzo de 2018, lo que deja entrever que el comité no sesionó en el mes de febrero de 2018.</p>	<p>De conformidad con la Resolución 0797 de 2008, era competencia de la Secretaría General actuar como Secretario del Comité de Riesgo de Crédito, hasta el 05 de abril de 2018 cuando fue expedida la Resolución No. 453 mediante la cual se nombra como Secretario Técnico de dicho Comité a la Oficina de Riesgos. Por lo anterior, se traslada la observación a la Secretaría General con el fin de que informe a la Oficina de Control Interno lo sucedido con el Acta No. 001 de 2018 del Comité de Riesgo de Crédito; así mismo la razón por la cual no se sesionó en el mes de febrero de 2018.</p>

Código: F180
Versión: 2
Fecha: 08/03/2018
Página 3 de 19

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Actas Comités de Crédito

Según consta en el Acta No. 01 del 11/11/2017 del Comité de Crédito vigencia 2018-I y el Acta No. 30 del 05/06/2018 del Comité de Crédito vigencia 2018-II, se definieron los siguientes lineamientos para calificar las solicitudes de crédito educativo:

- Modelos de calificación 2018-I y 2018-II
- Modelo de calificación aplicable a cada línea y modalidad de crédito,
- Puntaje y peso de cada variable en la calificación,
- Variables académicas, socioeconómicas, puntajes SISBEN,
- Porcentajes de distribución del presupuesto,
- Calendario de adjudicación de créditos.
- Se determina periodicidad de celebración de los comités.

En verificación efectuada a las siguientes Actas de Comités de Crédito suministradas por la Coordinación de Crédito, no se evidenció el Informe del Oficial de Cumplimiento, respecto a la revisión en listas de control por temas relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo de los potenciales beneficiarios y deudores solidarios sujetos a aprobación por parte del Comité en mención, actividad señalada expresamente en el procedimiento de “Evaluación de solicitudes de crédito” numerales 5.2.5 a 5.2.7.

No. ACTA	FECHA COMITE
15	06/02/2018
16	08/02/2018
17	13/02/2018
20	22/02/2018
21	27/02/2018
22	01/03/2018
31	08/06/2018
32	13/06/2018
33	15/06/2018
34	20/06/2018
35	22/06/2018

Se observa cumplimiento por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, de la normatividad aplicable y lo establecido en el Procedimiento de “Evaluación de solicitudes de crédito” respecto a definir los lineamientos específicos para calificar las solicitudes de crédito educativo.

Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza verificar que en todo Comité de Crédito y su respectiva acta se presente y adjunte el informe de la verificación efectuada por el Oficial de Cumplimiento, aunque no se hayan evidenciado situaciones de LA/FT que ameriten el rechazo de solicitudes de crédito.

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 4 de 19		

Elementos del SARC-Políticas de Administración del Riesgo de Crédito-Otorgamiento de crédito	Se evidenció que mediante Acuerdo de Junta Directiva No.025 del 28 de junio de 2017 se aprobó la consolidación de los diferentes actos administrativos que modifican el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX, de igual forma mediante Acuerdos Nos. 060 del 15 de noviembre de 2017 y 017 del 22 de mayo de 2018, se realizaron modificaciones y ajustes puntualizando algunos aspectos del mencionado reglamento.	Se observa cumplimiento por parte de la VCC, de la norma SARC respecto a la definición, actualización y seguimiento de políticas de otorgamiento de crédito que precisan las características básicas del producto y permiten identificar los potenciales beneficiarios de los créditos del ICETEX.
Elementos del SARC-Políticas de Administración del Riesgo de Crédito-Recuperación de Cartera	Se evidenció en Acta de Junta Directiva Ordinaria No. 003/2018 y Acuerdo de Junta Directiva No. 010 del 10 de abril de 2018, la aprobación de la modificación del Reglamento de Cobranza y Cartera del ICETEX.	Se observa cumplimiento por parte de la VCC, de la norma SARC, respecto a la obligación de desarrollar políticas y procedimientos que les permitan tomar oportunamente medidas para enfrentar incumplimiento con el objeto de minimizar las pérdidas.
Elementos del SARC-Políticas de Administración del Riesgo de Crédito – Manual SARC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el Manual SARC no se definen las “<i>Políticas de Otorgamiento de crédito</i>” como parte esencial de las políticas de administración del riesgo de crédito. Si bien es cierto la entidad cuenta con el Reglamento de Crédito, semestralmente la Junta Directiva aprueba los requisitos aplicables para cada línea de crédito y el Comité de Crédito aprueba el respectivo Modelo de asignación de créditos, es preciso relacionar dichos instrumentos con el Manual SARC para involucrar en el mismo las políticas de otorgamiento de crédito. ➤ El Manual SARC publicado en el aplicativo In Process contiene varios link para acceder a “Anexos” del Manual, sin embargo no es posible la consulta de los mismos. 	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos incluir en el Manual SARC las “<i>Políticas de Otorgamiento de crédito</i>” relacionándolo con el Reglamento de Crédito y el Modelo de asignación de créditos.</p> <p>Igualmente, se recomienda efectuar conjuntamente con el Grupo de Seguimiento Estratégico la revisión que permita constatar que en el In Process se puedan evidenciar los anexos y funcionen los conectores definidos en el Manual SARC.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 5 de 19		

<p>Elementos del SARC- Procesos de administración del Riesgo de Crédito- Etapa de Otorgamiento</p>	<p>En desarrollo de la presente auditoría se evidenciaron como documentos integrales de las Actas de Comité de Crédito, las comunicaciones emitidas por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina Asesora de Planeación, en relación con las proyecciones y metas de crédito realizadas para las vigencias 2016, 2017 y 2018-I. En dichas comunicaciones se dan a conocer situaciones sobre las cuales la Oficina de Control Interno se ha manifestado de forma reiterada en Informes de Auditoría al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez SARC, dada la incidencia de la permanente modificación de metas y recursos presupuestados y la escasez de recursos en el otorgamiento de los créditos (riesgo de liquidez), en el cumplimiento con los giros de los créditos y subsidios, en los giros por concepto de renovaciones, entre otros, lo que afecta directamente el riesgo de crédito. (Documentos que obran en los papeles de trabajo).</p> <p>De otra parte, esta Oficina ha solicitado en varias oportunidades la inclusión del “<i>riesgo de liquidez</i>” en el Mapa de Riesgos de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, teniendo en cuenta su repercusión en el proceso de otorgamiento de crédito en la entidad.</p> <p>Se presentan a continuación, algunas de las observaciones reportadas por las áreas en mención:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ “Las sublíneas de crédito que tienen un porcentaje de cumplimiento igual o mayor al 100% en número de solicitudes o recursos fue resultado de los traslados presupuestales que el Comité de Crédito autorizó con el fin de atender la demanda calificada presentada, porque de lo contrario las líneas de Tú eliges 0%, 30%, 40% y posgrado país hubieran tenido que cerrarse”. ➤ “Aun cuando se realizaron traslados presupuestales y se amplió la convocatoria de pregrado una semana más, se presentó un excedente de recursos, resultado de las proyecciones realizadas”. ➤ “Para posgrado país y posgrado exterior, la Oficina Asesora de Planeación disminuyó las metas de colocación a más del 50% respecto al 2017, por lo que el Comité de Crédito se vio en la obligación de dejar pendiente por calificar 596 solicitudes de la línea pregrado país”. ➤ “La Vicepresidencia de Crédito y Cobranza reitera su preocupación al Comité de Crédito, por las proyecciones y metas establecidas para el segundo semestre de 2018 y solicita a la Oficina Asesora de Planeación la revisión de las mismas de acuerdo con el comportamiento real de la demanda, los 	<p>No se observa por parte del Comité de Riesgo de Crédito ni de la Oficina de Riesgos, el análisis del impacto que han generado las constantes variaciones de las proyecciones y metas de crédito realizadas, como tampoco sobre su efecto en las colocaciones y renovaciones.</p> <p>Se remite recomendación a la Vicepresidencia Financiera y Oficina de Riesgos, de analizar y evaluar la inclusión del riesgo de iliquidez en el Mapa de Riesgos de la entidad.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 6 de 19

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



recursos disponibles para atenderla y la sostenibilidad financiera de nuestra institución”.

Las situaciones expuestas respecto a las variaciones de materialidad que ha presentado el presupuesto, se evidenciaron igualmente, en la información consolidada de giros remitida por la Dirección de Tesorería, de la cual se presenta a continuación un resumen:

PROGRAMACION			
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	ABRIL
Giros Cartera Tradicional País	110.342.955.384	105.343.162.858	7.741.818.389
Giros Cartera Tradicional Exterior	4.536.893.891	7.575.700.625	6.137.181.102
Giros Cartera Acces	210.276.214.673	163.233.350.271	9.587.759.709
Giros Créditos Condonables (ORI)	1.233.510.344	0	3.006.386.344
Giros Créditos Colombia Científica	51.678.663	20.673.562.354	51.678.663
Giros Créditos Línea de Oferta IES	0	0	0
Giros Subsidios	22.551.970.201	17.910.451.387	1.132.822.848
Giros Alianzas	11.336.964.083	8.399.138.773	414.478.144
Giros Otros Fondos	0	0	30.479.737

EJECUTADO			
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	ABRIL
Giros Cartera Tradicional País	17.950.610.507	131.103.108.026	44.515.404.779
Giros Cartera Tradicional Exterior	2.737.163.575	1.608.439.973	6.695.472.144
Giros Cartera Acces	22.068.894.900	280.221.125.291	35.668.404.444
Giros Créditos Condonables (ORI)	0	13.608.234	20.874.281
Giros Créditos Colombia Científica	197.780.239	1.298.698.546	862.762.374
Giros Créditos Línea de Oferta IES	0	0	0
Giros Subsidios	0	32.921.893.289	2.536.129.942
Giros Alianzas	0	9.172.418.167	1.688.729.965
Giros Otros Fondos	0	0	45.484.418

Al respecto se recomienda a la Oficina de Riesgos, llevar a cabo como parte del seguimiento y control a los procesos de administración del riesgo de crédito, el análisis del impacto de variaciones como las descritas, en la ejecución de las colocaciones y giros propios de la gestión de crédito y cartera, frente a las proyecciones mensuales, con el propósito de definir acciones preventivas frente al riesgo de liquidez y el riesgo de crédito que ello implica.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 7 de 19

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



PROGRAMACION			
CONCEPTO	MAYO	JUNIO	JULIO
Giros Cartera Tradicional País	1.985.385.090	8.493.477.258	117.772.722.889
Giros Cartera Tradicional Exterior	1.709.328.790	3.006.239.993	3.507.279.991
Giros Cartera Acces	3.582.208.159	13.588.569.287	209.276.625.576
Giros Créditos Condonables (ORI)	200.000.000	0	4.464.543.592
Giros Créditos Colombia Científica	51.678.663	13.678.164.158	51.678.663
Giros Créditos Línea de Oferta IES	0	0	500.000.000
Giros Subsidios	382.494.327	1.488.989.137	20.986.636.932
Giros Alianzas	195.044.391	671.092.165	9.311.115.953
Giros Otros Fondos	24.354.635	55.198.716	838.206.083

EJECUTADO			
CONCEPTO	MAYO	JUNIO	JULIO
Giros Cartera Tradicional País	1.746.196.175	12.566.259.906	104.466.126.589
Giros Cartera Tradicional Exterior	1.398.966.736	339.932.485	1.115.043.849
Giros Cartera Acces	965.880.713	21.324.715.963	152.626.184.691
Giros Créditos Condonables (ORI)	125.929.942	564.598.034	0
Giros Créditos Colombia Científica	117.058.031	93.013.800	275.217.759
Giros Créditos Línea de Oferta IES	0	0	0
Giros Subsidios	1.744.676.025	620.367.069	14.595.102.893
Giros Alianzas	69.419.380	699.598.419	7.053.821.010
Giros Otros Fondos	2.461.526	134.663.886	831.398

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



PROGRAMACION		AGOSTO	SEPTIEMBRE
CONCEPTO			
Giros Cartera Tradicional País		122.888.317.029	15.993.623.714
Giros Cartera Tradicional Exterior		3.446.502.632	14.761.949.417
Giros Cartera Acces		178.056.992.359	17.848.961.576
Giros Créditos Condonables (ORI)		768.769.120	500.000.000
Giros Créditos Colombia Científica		6.116.203.463	51.678.663
Giros Créditos Línea de Oferta IES		0	0
Giros Subsidios		18.346.378.194	2.341.592.188
Giros Alianzas		5.894.285.950	765.269.397
Giros Otros Fondos		591.052.821	39.870.037
EJECUTADO		AGOSTO	SEPTIEMBRE
CONCEPTO			
Giros Cartera Tradicional País		113.681.404.969	14.318.009.786
Giros Cartera Tradicional Exterior		10.174.002.204	10.736.580.547
Giros Cartera Acces		139.289.190.244	75.961.036.084
Giros Créditos Condonables (ORI)		16.594.157	0
Giros Créditos Colombia Científica		1.424.515.961	121.912.350
Giros Créditos Línea de Oferta IES		0	0
Giros Subsidios		17.032.952.916	5.192.728.546
Giros Alianzas		8.548.567.713	1.391.510.501
Giros Otros Fondos		40.619.360	728.281.814

<p>Elementos del SARC –Procesos de Administración del Riesgo de crédito-Etapa de Recuperación</p>	<p>Se evidencia en las Actas de Comité de Cartera de la vigencia 2018-I, el requerimiento efectuado a los miembros del comité para autorizar 31 obligaciones sometidas a “condonaciones por casos tardíos”, muchas de las cuales corresponden a obligaciones vendidas a CISA que habían cumplido acuerdos de pago en vigencias anteriores y no fueron reportadas a ICETEX por la Firma de Cobranza. Se informa en las actas que las gestiones con los centros de contacto los registraban como ilocalizados. (Documentos soporte en los papeles de trabajo).</p> <p>Al respecto NO se evidencian verificaciones u observaciones como parte de la Administración del Riesgo de Crédito (Oficina de Riesgos). De igual forma en</p>	<p>En lectura preliminar del presente informe, la Vicepresidenta de Crédito y Cobranza informa que con motivo de los casos en mención, entre otros, el ICETEX inició proceso jurídico en contra de las Firmas de Cobranza</p> <p>De otra parte, se recomienda a la Oficina de Riesgos, incluir como</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 9 de 19		

	<p>los riesgos operativos definidos para el procedimiento de recuperación de cartera, no se ha definido un riesgo que implique situaciones como la expuesta, lo que igualmente incide en el SARC.</p>	<p>parte de la administración del riesgo de crédito el seguimiento a situaciones, como la mencionada, presentada ante el Comité de manera reiterada.</p>
<p>Elementos del SARC-Procesos de administración del Riesgo de Crédito-Etapa de seguimiento y control</p>	<p>En los Informes de auditoría a la Base de datos C&CTEX y Otorgamiento de créditos (subsidijs), del 19 de febrero y 17 de octubre de 2018, respectivamente, generados por la Oficina de Control Interno, se informó a los líderes de los procesos (VOT, VCC, D.Tecnología y Of. de Riesgos), las siguientes situaciones evidenciadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>“Beneficiarios que no aparecen registrados en el SISBEN según consulta efectuada en la página del DNP, sin embargo figuran en la base de datos de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</i> ➤ <i>Beneficiarios con subsidio de sostenimiento aprobado en comité, cuyo puntaje reportado en la página del DNP “Consulta Sisben” es superior al que aparece relacionado en la base de datos de ICETEX, consultada para el Comité.</i> ➤ <i>La validación del cumplimiento de requisitos de los estudiantes para aplicar a los créditos, el sistema C&CTEX la realiza con el cargue de múltiples bases de datos alternas que proporcionan diferentes entidades (ICFES, DNP, etc.), no obstante sobre esta información no existen controles ni políticas de retención ya que se actualizan constantemente y se altera la información original (ej SISBEN)”.</i> <p>Al respecto, no se observa en los informes de verificación, seguimiento y control al SARC, el resultado de validaciones efectuadas por parte de la Oficina de Riesgos, sobre la información que consolida la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y que sirve de base para la generación de los reportes utilizados por el Comité de Crédito para la toma de decisiones.</p>	<p>Teniendo en cuenta el perfil de riesgo de la población objetivo de la entidad, se considera de suma importancia el continuo monitoreo de la Oficina de Riesgos, como parte de la gestión del riesgo de crédito, respecto al cumplimiento de las políticas, lineamientos y requisitos establecidos en el respectivo Reglamento para el otorgamiento de créditos educativos.</p> <p>De otra parte, se considera fundamental el monitoreo por parte de la Oficina de Riesgos, sobre la aplicación de las políticas de Administración de Bases de datos del SARC, entre ellas las de “<i>control de calidad de la información</i>” y “<i>actualización de la información</i>” determinadas en el Manual SARC, las cuales señalan expresamente lo siguiente: “<i>Los deudores del ICETEX deberán cumplir con los requisitos vigentes referentes a la actualización de datos, contenidos en el Reglamento de crédito de la entidad</i>”.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 10 de 19		

<p>Elementos del SARC- Procesos de administración del Riesgo de Crédito- Etapa de seguimiento y control</p>	<p>Según consta en las Actas de Comité de Riesgo de Crédito, durante la vigencia 2018-I, fueron presentadas por parte de la Oficina de Riesgos las matrices de transición mensual de la cartera en amortización con su respectivo análisis, en el que se destacan los rodamientos mayores a 30 días, no obstante, se observan rodamientos de materialidad en rangos de mora superiores, sobre los cuales no se evidencia reporte de alerta a los miembros del Comité dado el impacto sobre la calidad de la cartera.</p> <p>A continuación se detallan algunos ejemplos de la situación evidenciada:</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos destacar y presentar a los miembros del Comité de Riesgo de Crédito y dejar constancia en las respectivas actas, las causas e impacto que generan los rodamientos de materialidad presentados mes a mes, teniendo en cuenta que si bien es cierto el rodamiento de la cartera de 1 a 30 días es significativo en razón a que constituye la primera alerta del deterioro de cartera, igual o mayor gravedad representan los rodamientos en cartera con mora mayor, sobre los cuales se debe definir un tratamiento inmediato.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Rango Mora	Rango Mora Agosto.2018					
Julio	1 - 30	31 - 60	151 - 180	181 - 270		
1 - 30	48.952	39.532				
151 -180			734	29.614		
Rango Mora	Rango Mora Junio.2018					
Mayo	1 - 30	31 - 60	91 - 120	121 - 150	Acta de Comité	
1 - 30	51.021	46.168			006 del 25/07/2018	
91 - 120			2.966	43.396	006 del 25/07/2018	
Rango Mora	Rango Mora Mayo .2018					
Abril	1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	Acta de Comité	
1 - 30	52.985	45.200			005 del 21/06/2018	
61 - 90			6.166	54.674	005 del 21/06/2018	
Rango Mora	Rango Mora Abril.2018					
Marzo	1 - 30	31 - 60	31 - 60	61 - 90	Acta de Comité	
1 - 30	53.871	41.455			004 del 25/05/2018	
31 - 60			5.768	65.133	004 del 25/05/2018	
			61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180
61 - 90	5.655	24.099				004 del 25/05/2018
91 - 120		2.490	22.306			004 del 25/05/2018
121 - 150			1.154	21.942		004 del 25/05/2018
Rango Mora	Rango Mora Marzo.2018					
Febrero	1 - 30	31 - 60	31 - 60	61 - 90	Acta de Comité	
1 - 30	45.333	88.616			003 del 24/04/2018	
31 - 60		14.211	28.447		003 del 24/04/2018	
			61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180
61 - 90	5.649	26.120				003 del 24/04/2018
91 - 120		2.651	22.870			003 del 24/04/2018
121 - 150			1.374	19.017		003 del 24/04/2018
Elementos del SARC –Procesos de Administración del Riesgo de crédito- Etapa de	De conformidad con lo dispuesto en el Manual SARC de la entidad y las actividades definidas para el Proceso de Gestión de Riesgo de Crédito, se evidenció el cumplimiento por parte de la Oficina de Riesgos en el análisis y presentación periódica tanto al Comité de Riesgo de Crédito como a la Junta Directiva, de la siguiente información:					

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 12 de 19		

Seguimiento control y	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicadores de Cartera–Portafolio Total-Estudios-Amortización-Saldos mora >30 días – ICV. ➤ Indicadores de seguimiento por líneas de crédito ➤ Evoluciones del ICV y Provisiones de Cartera – Recursos Propios ➤ Evoluciones del ICV y Provisiones de Cartera – Fondos en Administración ➤ Matriz rodamiento cartera en amortización ➤ Seguimiento al recaudo de cartera ➤ Cosechas por trimestre de la cartera ACCES en amortización. <p>De otra parte, se evidenciaron los informes de Diagnóstico de la Base de Datos de cartera, generados por la Oficina de Riesgos, donde se observa que las inconsistencias presentadas (en estrato, nivel de formación, IES, programas, tasas, plazos, etc) han sido constantes no solo durante la presente vigencia sino desde vigencias anteriores, como lo ha manifestado la Oficina de Control Interno, lo que deja entrever que el área responsable del proceso (VOT), no ha ejecutado acciones concretas que garanticen la calidad de la información o las mismas no han sido efectivas.</p>	Teniendo en cuenta la labor de depuración que lleva a cabo el Grupo de Administración de Cartera, sobre la información de las bases de datos de la misma, se remite solicitud a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, de informar tanto a la Oficina de Riesgos como a la Oficina de Control Interno, los avances al respecto y las medidas adoptadas para evitar las situaciones presentadas con la información trasladada al nuevo aplicativo.
Elementos del SARC – Sistema de Provisiones	<p>El numeral 3.3 del Manual SARC no ha sido actualizado con la estructura organizacional de la entidad, ya que aún indica la responsabilidad de la calificación de la cartera y el cálculo de las provisiones en cabeza del Coordinador de Cartera <u>de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza</u> y la Dirección de Tecnología. Es del caso recordar que el Coordinador de Cartera hoy en día está asignado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, área ejecutora y responsable de los procesos en mención.</p> <p>Según consta en Acta No. 006/2018 del 27/06/2018, los miembros de Junta Directiva aprobaron el Modelo Calibrado de Provisiones, presentado previamente al Comité de Riesgo de Crédito (Acta No. 004 del 25/05/2018). Es del caso precisar que a la fecha de la presente auditoría se continúa</p>	Se recomienda a la Oficina de Riesgos efectuar las respectivas actualizaciones del Manual SARC, teniendo en cuenta que esta observación se reportó en el Informe de Auditoría al SARC vigencia 2016-2017.
		En lectura preliminar del presente informe, la Coordinación de Riesgos Financieros manifestó que en relación con el Modelo Calibrado de

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



ejecutando el Modelo Interno para el cálculo de provisiones por parte de la firma contratista HEV SOLUTION S.A.S. encargados del proceso de cierre mensual.

De acuerdo con la información reportada por el Grupo de Administración de Cartera y según estados financieros, la provisión de la cartera se ha mantenido constante durante la vigencia 2018, con una cobertura del 168.8%, así:

CÓDIGO CONTABLE	CUENTA	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT
CUENTA 1487 -	DETERIORO COMP CONTRACÍCLICO IND	325.564	323.881	316.955	313.930	308.339	302.129	294.328	293.408	290.752
CUENTA 149105	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL	306.469	311.746	316.030	280.274	265.520	257.934	288.667	303.725	312.463
CUENTA 149110	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE	44.157	46.467	51.447	74.635	75.259	45.061	35.388	34.065	46.745
CUENTA 149115	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE	43.771	38.677	38.779	41.768	47.025	58.905	49.370	30.772	24.999
CUENTA 149120	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO	68.656	69.512	63.720	66.881	70.447	69.888	61.049	64.269	61.942
CUENTA 149125	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE	35.664	38.447	42.488	20.468	23.905	29.112	42.121	48.592	51.921

Provisiones, se han realizado varias mesas de trabajo con las áreas involucradas y durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, se ha aplicado el modelo en ambiente de pruebas. De esta manera y según lo planeado, en el mes de octubre de 2018 la VOT-Grupo de administración de Cartera aplicará el modelo calibrado para el cálculo de provisiones en producción.

Eventos de riesgo materializados

1. En verificación efectuada en el aplicativo VIGIA sobre los eventos de riesgo operativo materializados que afectan el SARC, se evidenció el caso No. 1810 en el cual se reportan inconsistencias en la descarga de la Utilidad de Comité, relacionadas con el otorgamiento de créditos cuyos beneficiarios **NO** cumplían con los requisitos exigidos en cada caso. Estos requisitos deben ser filtrados a través del formulario de solicitud de crédito y la Utilidad de Comité.

Las tipologías de inconsistencias reportadas y detalladas a continuación, generan un alto riesgo en el proceso de otorgamiento de crédito, así como deterioro en la calidad de la información contenida en las bases de datos de cartera, dificultad en la ubicación de los beneficiarios en la gestión de recuperación de la cartera, entre otros, lo que exige monitoreo permanente dentro de la administración del riesgo de crédito:

- Puntaje fuera de límite para la sublínea
- Las solicitudes no descargaron el CERES donde van a estudiar
- No descargó el nombre de la IES donde estudiará
- No descargó información del pregrado en línea posgrado país
- No cumple punto de corte SISBEN
- Solicitud sin fecha de nacimiento
- No descargó resultado CIFIN por padres insolventes
- Inconsistencias en la regla de giro para todos los comités

Dada la afectación que generan en el proceso de otorgamiento de créditos las inconsistencias reportadas, las cuales de igual forma se reflejan en la base de datos de cartera, se recomienda a la Oficina de Riesgos ampliar el seguimiento y control al proceso de otorgamiento de crédito, de conformidad con lo determinado en el Manual SARC.

De otra parte, se remite observación a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, teniendo en cuenta que la Coordinación de Crédito reportó a dicha área las inconsistencias en mención, sin que a la fecha de la presente auditoría hubiera obtenido respuesta.



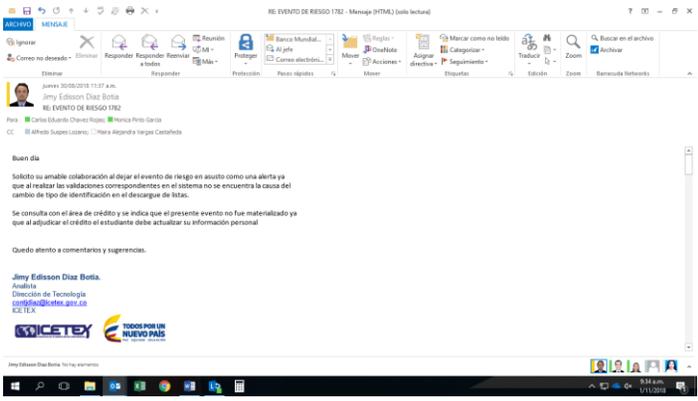
2. En consulta efectuada en el aplicativo VIGIA, se evidenciaron igualmente los siguientes eventos de riesgo operativo materializados que afectan el SARC:

No. Evento	Fecha	Descripción del evento	Area / Riesgo
1697	03/08/2018	"Llegó el caso de la señora López Martínez Liz Katherine con CC. 1022363190 solicitando la devolución de un saldo a favor, al validar la obligación por la persona encargada del proceso evidenció dos movimientos en cartera por extinción, sin embargo al ir más allá se encontraron tres movimientos que no reportaban ingreso al ICETEX por recaudo, los cuales se pueden observar en el aplicativo de cartera uno nombrado como extinción y dos como recaudo, uno de ellos manual ó sea con novedad y otro de manera automática. los tres movimientos corresponden a una negociación y son enviados desde acuerdos.net; esto genera que la entidad genere devoluciones de saldos a favor no correspondientes	VCC Proceso Gestión de Recuperación de Cartera. Riesgo: Datos inconsistentes en la generación de reportes de cartera y de cobranzas
1782	08/13/2018	En la descarga de listas de control que se realizó el día 13 de agosto, se encontró que descargó para análisis la solicitud ID 3714899. Esta solicitud ingresó al Comité de crédito del día 26 de junio de 2018, con resultado aprobado. La única diferencia que se encontró en esta solicitud fue el tipo de documento que inicialmente fue tarjeta de identidad y el que descargó está con cédula de ciudadanía	VCC Grupo de Crédito - Proceso Otorgamiento de crédito. Riesgo: Inconsistencias en la radicación de la solicitud de crédito

Sobre dichos eventos es del caso precisar lo siguiente:

- El riesgo reportado no se relaciona con la situación descrita, como se observa en el evento 1697, en el cual se enfatiza la *“devolución de saldos a favor”*, riesgo que no se materializó y está asociado al riesgo de *“Datos inconsistentes en la generación de reportes de cartera y de cobranzas”*.
- De otra parte, según la descripción del evento 1782, **NO** se observa materialización de un evento de riesgo. Como lo manifestó la Dirección de Tecnología en correo adjunto, dicha situación puede considerarse *“una alerta ya que al realizar las validaciones correspondientes en el sistema no se encuentra la causa del cambio de tipo de identificación en el descargue de listas”*.

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, fortalecer el análisis y recopilación de evidencias que permitan clasificar y tratar de manera efectiva las situaciones reportadas, identificando las ALERTAS en situaciones reportadas por los líderes de riesgo, para definir acciones y tratamientos preventivos.

	 <p>➤ De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Riesgos, sobre los eventos mencionados, se definieron planes de acción para evitar la reincidencia de las situaciones expuestas, sin embargo esta auditoría evidenció que solamente se ejecutaron acciones para solucionar los casos específicos.</p>	<p>Al respecto se recomienda a la Oficina de Riesgos fortalecer con los líderes de riesgo de los procesos, la definición de acciones correctivas de tal manera que los mismos se orienten a dar tratamiento a la causa de los eventos materializados y no solamente subsanar una situación específica.</p>
<p>Elementos que componen el SARC- Políticas de las bases de datos que soportan el SARC</p>	<p>Respecto a la implementación del CORE que viene adelantando la entidad, en mesa de trabajo llevada a cabo el 2 de noviembre de 2018, en la cual participaron delegados de la Dirección de Cobranza, Grupo Administración de Cartera, el Vicepresidente de Operaciones, Oficina de Riesgos y Oficina de Control Interno, se reportaron actividades pendientes, las cuales se consideran relevantes dado el impacto que generan en todos los procesos misionales de la entidad; por ello esta auditoría destaca en el presente informe algunas de ellas a fin de que se ejecuten con la calidad y oportunidad requerida, previniendo traumatismos en el desarrollo de la operación y la atención al usuario:</p>	<p>De conformidad con lo expuesto por las diferentes áreas, se evidencia que el SOFTWARE CORE BANCARIO, presenta debilidades en su aplicabilidad, lo cual está generando traumatismos en el desarrollo de las operaciones y transacciones de la entidad, así como en el proceso de inscripción a la nueva convocatoria, afectando la atención a los usuarios y potenciales beneficiarios de crédito,</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 16 de 19		

	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha determinado una fecha de corte en la que se encuentre actualizada la totalidad de la información tanto en C&CTEX como en el CORE, que permita establecer una cifra cierta de diferencia entre los aplicativos (CORE y C&CTEX), aclarando de antemano que entre estos dos aplicativos no debe presentarse diferencias o de generarse como resultado de la depuración de información realizada, se encuentre identificada y conciliada en un 100%. 2. Igualmente, no se ha determinado una fecha de corte para establecer una cifra cierta de diferencia entre la información cargada en el CORE y el Aplicativo Apoteosys. Es del caso precisar que los estados financieros de la entidad no reflejan un saldo histórico de diferencias entre aplicativos, por lo que mensualmente se ha afectado el estado de resultados con las diferencias positivas ó negativas entre C&CTEX y APOTEOSYS resultantes en cada cierre mensual. 3. Así mismo, no se ha determinado una fecha de corte para establecer una cifra cierta de diferencia entre los aplicativos Acuerdos.net y SIGNATURE-CORE. 4. Respecto al Módulo de Cobranza (en CORE), se ha informado que el mismo no está listo para paso a producción, por lo tanto al pasar cartera a producción el sistema de cobranza queda desconectado de C&CTEX. 5. La Dirección de Cobranza reporta carencia de pruebas y/o reportes que le permitan validar la exactitud de la información (saldos, días de mora, cuotas vigentes, entre otros) generando riesgo en las negociaciones de recuperación de cartera como acuerdos de pago, refinanciaciones), asignación de cartera para campañas de cobro, entre otras. 6. El sistema de cartera SIGNATURE-CORE no está conectado ni contemplada ninguna interfaz con el actual módulo de cobranza acuerdos.net 7. La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología manifiesta que el proceso de implementación del CORE ha incluido en ambiente de pruebas la realización de cierres mensuales, sin embargo, no se han suministrado reportes validadores para las áreas involucradas en el proceso y/o aquellas áreas que dependen de dichos reportes del aplicativo para la generación de información dirigida a la alta gerencia para toma de decisiones. 	<p>por lo que se solicita a la VOT y a la Dirección de Tecnología dar explicación al respecto.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior esta Oficina recomienda realizar el registro de las operaciones de manera simultánea (paralelo) entre el aplicativo vigente (C&CTEX) y el CORE BANCARIO, de tal manera que se garantice la continuidad del proceso y el ciclo transaccional.</p> <p>De otra parte se solicita a la VOT, requerir a la Interventoría y a la supervisión del contrato su pronunciamiento sobre los hechos enunciados en la columna de observaciones del presente informe, frente a las obligaciones estipuladas en el contrato y responsabilidades del contratista e informar a esta Oficina.</p> <p>Igualmente se requiere informar a la Oficina de Control Interno si se ha dado cumplimiento a la ejecución del cronograma establecido para la implementación y puesta en producción del proyecto CORE BANCARIO V/S las obligaciones determinadas en el contrato; así mismo informar si con relación a lo expuesto en el presente informe se</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 17 de 19		

	<p>De otra parte, es del caso insistir sobre los riesgos e impacto que genera hacia todos los procesos de la entidad, el incumplimiento en las actividades de cargue de información, pruebas, generación y verificación de reportes, entre otros, indispensables para la entrada en producción del nuevo software (CORE). Tal es el caso del Área Financiera, quienes se han manifestado con respecto al cierre de cartera del mes de octubre de 2018, en los siguientes términos:</p> <p><i>“De: Leonardo Niño Rocha Enviado el: martes, 13 de noviembre de 2018 04:22 p.m. Para: Oscar Yovany Baquero Moreno CC: Manuel Esteban Acevedo Jaramillo; Maria Victoria Camargo Cortes; Claudia Stella Cortes Albornoz; Luz Alba Sanchez Sanchez; Edgar Antonio Gomez Alvarez; Maria Stella Carreno Jurado; Ana Clemencia Silva Nigrinis; Jacqueline Palomino Pardo; Jorge Enrique Molina Ramirez; Blanca Iraida Bautista Torres; Jose Eduardo Parada Jimenez Asunto: RE: Cierre de cartera y contable octubre 2018</i></p> <p><i>Ingeniero Oscar, buenas tardes:</i></p> <p><i>Con base en el comunicado remitido el pasado viernes 9 de noviembre de 2018 y teniendo en cuenta que, hasta el momento, la Dirección de Contabilidad no ha recibido la información de la cartera de créditos correspondiente al cierre de octubre de 2018, a continuación relacionamos las situaciones que puede originar la falta de información de la cartera de créditos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>No se cuenta con la información base para liquidación de impuestos a nivel nacional, esto puede traer sanciones económicas por la no presentación de las obligaciones fiscales en los tiempos establecidos por las diferentes secretarías de hacienda. (Se debe entregar liquidaciones de impuestos a Revisoría Fiscal mañana 14 de noviembre en horas de la mañana)</i> • <i>No se cuenta con información para el cálculo y distribución de rendimientos de los diferentes convenios (fondos en administración y alianzas). (Sin la información de la cartera de créditos no es posible determinar el saldo disponible de los fondos. Información que es compartida con los constituyentes)</i> • <i>No es posible el cierre definitivo de estados financieros ya que la cartera representa el 86% de nuestro activo y sin información de cierre las cifras no son razonables y no reflejan la realidad económica de la entidad.</i> 	<p>han presentado incumplimientos atribuibles al contratista.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

Código: F180
Versión: 2
Fecha: 08/03/2018
Página 18 de 19

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



- *No podremos hacer la presentación de estados financieros al Comité Financiero y a la Junta Directiva. (Comité Financiero 15 de noviembre de 2018, pre junta 15 de noviembre de 2018).*
- *Así las cosas, agradecemos nos hagan entrega de la información de cierre de cartera lo antes posible, es importante mencionar que la Dirección de Contabilidad tiene una carga operativa adicional posterior a la recepción de información de cartera de créditos, ajustando aún más los tiempos para la preparación de información financiera”.*

De otra parte el Director de Contabilidad ha reportado inconsistencias relevantes encontradas en el proceso de validación de la información remitida, como resultado del cierre del mes de octubre de 2018 en el nuevo software CORE, las cuales se transcriben a continuación.

*“De: Leonardo Niño Rocha
 Enviado el: miércoles, 14 de noviembre de 2018 11:12 a.m.
 Para: Jose Eduardo Parada Jimenez; Oscar Yovany Baquero Moreno
 CC: Edgar Antonio Gomez Alvarez; Jorge Enrique Molina Ramirez; Ruben Dario Ramirez Aristizabal; Blanca Iraidá Bautista Torres; Luz Alba Sanchez Sanchez; Maria Stella Carreno Jurado
 Asunto: RV: validacion de cifras de cartera - Octubre 2018*

Eduardo, buenos días:

Con base en la información remitida en la mañana de hoy, la Dirección de Contabilidad inicio el proceso de validación de la información remitida encontrando lo siguiente:

- *Los conceptos que originan los registros en la contabilidad no representan las transacciones efectuadas por la cartera de créditos (giros, recaudos, causación, novedades, etc.). En este sentido, la interfaz se cargó a la contabilidad con un concepto genérico que no permite validar dicha información.*
- *Los saldos de cartera empleados equivalen a los del mes anterior, es decir, no se evidencia el movimiento del mes de octubre.*
- *No se evidencia en el ingreso, ni en cuentas de balance, los movimientos correspondientes al recaudo de cartera castigada y en especial los recaudos relacionados con la cartera vendida a CISA, los cuales son objeto de devolución. Es importante mencionar, que en los registros automáticos se presentan movimientos en cuentas de orden, que al parecer, corresponden a estos conceptos.*
- *Se requiere conocer de manera específica los movimientos que disminuyen la cartera, es decir, si estos corresponden a recaudos, condonaciones, extinciones entre otros.*
- *Con el propósito de identificar si los valores cargados por concepto de Fondo de Sostenibilidad y Fondo de Garantías Muerte e Invalidez, son consistentes, es importante conocer los valores girados durante el mes de octubre.*

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 19 de 19		

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Las cuentas puente tanto de giros como de recaudos, registran saldos superiores a los 4 mil y 5 mil millones respectivamente, lo cual, permite suponer que no se aplicaron 4 mil millones de los giros y se aplicaron de más 5 mil millones de recaudos.</i> • <i>Los ingresos promedio mensual de intereses de cartera oscilaban entre 44 mil y 47 millones sin embargo, para este mes estos alcanzan los 61 mil millones. Información que impacta la liquidación y presentación de declaraciones tributarias a nivel nacional.</i> • <i>Aún se encuentra pendiente los cargues de las interfaces de provisiones, fondos y alianzas.</i> <p><i>Finalmente, se requiere nos confirmen si los archivos remitidos (detalleprovi y diferido), deben ser cargados de forma manual a apoteosys por parte de la Dirección de Contabilidad.</i></p> <p><i>Quedamos atentos a sus comentarios y a apoyar en lo que sea pertinente.</i></p> <p><i>Cordialmente,</i></p> <p><i>LEONARDO NIÑO ROCHA</i> <i>Director de Contabilidad</i> <i>ICETEX</i> <i>TELEFONO 382 16 70 EXT 1270</i> <i>lnino@icetex.gov.co"</i></p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Informe elaborado por: Yolanda Cortés T.
Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez