

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 1 de 18		

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	18/12/2018
-------------------------------------	-------------------




PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO.
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Evaluar el Sistema de Administración de Riesgo Operativo de la entidad en el marco de las disposiciones establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Evaluación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 20 de noviembre de 2018, presentando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia. • 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. • Decreto 2555 de 2010, por el cual se expiden normas sobre el ejercicio de la Inspección, Vigilancia y Control de las Operaciones Autorizadas del ICETEX. • Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. • Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se 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. (MIPG).

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 2 de 18		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
<p>Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numerales 8.2., 8.3., 8.4. y 8.7.</p>	<p><u>ANALISIS DE LAS ETAPAS DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DEL SISTEMA SARO</u></p> <p>Durante la vigencia 2018 se observó que se han registrado eventos de riesgo, que afectan la operación de la entidad y que por sus características repercuten en los objetivos institucionales y pueden generar impactos reputacionales, legales y económicos para el ICETEX, en las Etapas del SARO, tales como; monitoreo, control, identificación y medición así:</p> <p style="text-align: center;">1. Evento de Riesgo Vicepresidencia Financiera</p> <p>Con fecha 14 de noviembre de 2018 se evidencia el evento con código No 1845 con el cual la Vicepresidencia Financiera registra el levantamiento del evento de riesgo para el proceso de Gestión Contable y Tributaria con la siguiente descripción:</p> <p><i>"...COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 10497: LA VICEPRESIDENCIA FINANCIERA SE PERMITE INFORMAR QUE PROCEDERÁ AL LEVANTAMIENTO DE LOS RESPECTIVOS EVENTOS DE RIESGO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS: ¿PRESENTAR INFORMACIÓN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE ICETEX Y EN LOS DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN CON INCONSISTENCIAS? ¿ INCUMPLIR O ENVIAR INFORMACIÓN INCOMPLETA DE INFORMES ANTE LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL Y VIGILANCIA (ICETEX Y FONDOS). ¿ INCUMPLIR CON LA PRESENTACIÓN OPORTUNA Y DE ACUERDO CON LA NORMA DE LAS RESPONSABILIDADES TRIBUTARIAS.</i></p> <p><i>LO ANTERIOR, TENIENDO EN CUENTA QUE NO FUE ENTREGADA LA INFORMACIÓN DE MANERA OPORTUNA CONFORME CON EL CRONOGRAMA DE CIERRE FINANCIERO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018, POR PARTE DEL GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA. . EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO EAGOMEZ. EN EL AREA (VFN)VICEPRESIDENCIA FINANCIERA PARA EL PROCESO (A2.3) GESTIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA. EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 11/14/2018 17:39:18..."</i></p> <p>El evento tiene asociadas las siguientes causas:</p> <p><i>"...Area-> VFN - VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Proceso-> A2.3 - Gestión contable y tributaria Riesgo-> R72 - PRESENTAR INFORMACIÓN INCONSISTENTE EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE ICETEX Y EN LOS DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN Causa-> CA164 - EL ÁREA FUENTE REMITE INFORMACIÓN INCOMPLETA.</i></p> <p><i>Area-> VFN - VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Proceso-> A2.3 - Gestión contable y tributaria Riesgo-> R73 - Incumplir o enviar información incompleta de informes ante los entes externos de control y vigilancia (ICETEX y FONDOS) Causa-> CA389 - La entrega no oportuna de la información por parte de las áreas fuente.</i></p> <p><i>Area-> VFN - VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Proceso-> A2.3 - Gestión contable y tributaria Riesgo-> R74 - Incumplir con la presentación oportuna y de acuerdo</i></p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado en la presente Auditoría y gestionar lo correspondiente con las áreas responsables, con el fin de establecer las acciones pertinentes para dar tratamiento a los eventos de riesgos registrados; teniendo en cuenta las causas generadoras de los hechos presentados.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 3 de 18		

	<p><i>con la norma, de las responsabilidades tributarias Causa-> CA389 - La entrega no oportuna de la información por parte de las áreas fuente..."</i></p> <p>Es importante resaltar que la Dirección de Contabilidad mediante correo de fecha 9 de noviembre de 2018, manifestó a la Vicepresidencia de Operación y Tecnología sobre el incumplimiento de los tiempos de entrega de la información para el mencionado cierre, tal como se puede observar en el siguiente correo:</p> <hr/> <p>De: Leonardo Niño Rocha Enviado el: viernes, 09 de noviembre de 2018 04:36 p.m. Para: Jose Eduardo Parada Jimenez CC: Edgar Antonio Gomez Alvarez; Oscar Yovany Baquero Moreno; Luz Alba Sanchez Sanchez; Jorge Enrique Molina Ramirez; Blanca Iraidia Bautista Torres; Maria Stella Carreno Jurado Asunto: Cierre contable octubre de 2018</p> <p>Eduardo, buenas tardes:</p> <p>Teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el cronograma de cierre financiero, la información correspondiente a la cartera de créditos para las contabilidades de propios, fondos y alianzas debió ser entregada en el día de ayer 8 de noviembre de 2018. Sin embargo, hasta el momento la Dirección de Contabilidad no ha recibido tal información, esto trae como consecuencia lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • No se cuenta con información para el cálculo y distribución de rendimientos de los diferentes convenios (fondos en administración y alianzas). • 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. Esto adicionalmente no permitirá hacer la presentación de estados financieros al Comité Financiero y a Junta Directiva. • Sin el cierre contable, no es posible efectuar la transmisión de información relacionada con las operaciones vigiladas por la Superintendencia Financiera. <p>Así las cosas, es necesario que nos indiquen la fecha de entrega de la información, con base en los efectos que pueden llegar a tener las consideraciones antes expuestas.</p> <p>Finalmente, es muy importante mencionar que la entrega de información debe cumplir con las condiciones mínimas requeridas y garantizando la confiabilidad de la misma.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>LEONARDO NIÑO ROCHA Director de Contabilidad ICETEX TELEFONO 382 16 70 EXT 1270 lnino@icetex.gov.co</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p><u>Observación Etapa de Monitoreo:</u></p> <p>Se evidencia que el evento de riesgo no registra plan de acción en la base y la ejecución del cierre contable del mes de octubre se efectuó el 30 de noviembre de la presente vigencia.</p> <p><u>Observación Etapa de Control:</u></p> <p>Lo anterior evidencia que los controles asociados a las causas generadoras de los riesgos no son eficientes o efectivos y/o no son suficientes para mitigar su ocurrencia, en relación con la entrada del sistema de información CORE bancario.</p>	<p>Igualmente, analizar los elementos con los cuales se realiza la identificación, medición, control y el monitoreo de los riesgos operativos, relacionados con los cambios de infraestructura tecnológica y que impactan la información sensible y la operación del ICETEX.</p> <p>Verificar y monitorear los controles establecidos, con el fin de dar cumplimiento a los parámetros y tiempos en los reportes y requerimientos de los entes externos.</p>
--	---	--

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 4 de 18		

	<p><u>Observación Etapa de Identificación:</u></p> <p>Se denotan falencias relacionadas con el cumplimiento de lo establecido en el literal d) del numeral 3.1.1. (Identificación) del Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo de la Circular Externa 041 de 2007, que indica lo siguiente:</p> <p><i>“...La etapa de identificación debe realizarse previamente a la implementación o modificación de cualquier proceso, así como en los casos de fusión, adquisición, cesión de activos, pasivos y contratos, entre otros...”</i></p> <p>Así como también lo determinado en el acápite 4 del numeral 8.2. (Identificación del Riesgo), del Manual SARO de la entidad, tal como se observa a continuación:</p> <p style="padding-left: 40px;">En busca de fortalecer la etapa de identificación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de los hallazgos de las auditorías internas y/o externas realizadas a los procesos y procedimientos de la entidad y la base de datos del registro de eventos. Este mecanismo permite asociar al proceso de identificación de los riesgos, un componente objetivo y preciso. • Habilitar un mecanismo interno, que permita alertar la ocurrencia de los eventos por parte de cualquier funcionario, esta situación está sujeta a la verificación por parte de la oficina de riesgo para la posterior solicitud del registro de evento operativo. • Sesiones de monitoreo a los procesos, con acompañamiento de la oficina de riesgo y los líderes de riesgos. • Identificación y análisis a los nuevos productos, procesos y proyectos en la Entidad. <p><u>Observaciones Etapa de Monitoreo:</u></p> <p>El cierre contable del mes de noviembre, a la fecha 17 de diciembre de 2018, se encuentra en ejecución; sin embargo, según lo establecido en el cronograma de actividades de cierre contable y financiero remitido por la Vicepresidencia Financiera mediante memorando VFN-4000-18-010 de fecha 11 de enero de 2018, se observa que el mencionado cierre del mes de noviembre culminaba el 10 de diciembre del 2018, tal como se puede observar a continuación:</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, incluir en el acta de cierre, los soportes relacionados con los monitoreos realizados.</p>
--	---	--

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 5 de 18

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL CIERRE CONTABLE Y FINANCIERO
JULIO - DICIEMBRE DE 2018 - VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

ENTREGA	RECIBE	DOCUMENTO/INFORME	ACTIVIDAD	JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
				03-ago	10-ago	17-ago	24-ago	31-ago	07-sep	14-sep	21-sep	28-sep	05-oct	12-oct	19-oct	26-oct	02-nov	09-nov	16-nov	23-nov	30-nov	07-dic	14-dic	21-dic													
				03-ago	10-ago	17-ago	24-ago	31-ago	07-sep	14-sep	21-sep	28-sep	05-oct	12-oct	19-oct	26-oct	02-nov	09-nov	16-nov	23-nov	30-nov	07-dic	14-dic	21-dic													
VOT - GAC	VFI - DCD	Reporte de recursos por robo vial correspondiente a la última semana del mes.	Análisis y registro																																		
VOT - DTE - GAC	VFI - DCO	Envío de informes reconciliados con el cierre de cartera recursos propios y fondos en administración.	Análisis y registro																																		
VOT - DTE - GAC		Generación de archivos para cálculo de provisiones.	Cálculo de provisiones																																		
VOT - GAC	VFI - DCO	Cálculo y evaluación de la razonabilidad de las provisiones de cartera.	Análisis y registro																																		
VOT - GDD	VFI - DCO	Cargue y generación de información de cuentas abonadas.	Análisis y registro																																		

Sobre el mencionado cierre del mes de noviembre, no se registra eventos de riesgo a la fecha de ejecución de este; sin embargo, la Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 14 de diciembre de 2018, manifestó diferencias evidenciadas sobre provisiones y saldos de cartera para dicho cierre, tal como se puede observar a continuación:

PROVISIONES

1. Referente al gasto de provisión para el mes de noviembre 2018, cartera informa una provisión de \$882 mil millones, lo que sugiere un gasto de provisión de \$75 mil millones, cuando el máximo histórico desde enero del 2015 ha sido \$35 mil millones, por lo que se realizó un análisis a profundidad encontrando lo siguiente:
 - a. Al igual que en el mes anterior, la variable número cuotas pagadas presenta inconsistencias afectando el modelo, pues se está incrementando el nivel de riesgo de los beneficiarios, explicado por 92.068 obligaciones que a octubre presentaban 9 cuotas pagadas o más y son reportadas en el mes de noviembre con valor 0. Se adjunta tabla donde se evidencian diferencias en número de cuotas Octubre vs Noviembre:

Variación en cuotas	Obligaciones
Menor o igual a 2 cuotas	134.375
Mayor a 2 cuotas	50.205
Mayor a 5 cuotas	38.110
Mayor a 10 cuotas	183.351
Total	406.041

CARTERA

1. La cartera en amortización con mora mayor a 30 días en el cierre de octubre 2018 frente a septiembre 2018 presentó reducción de \$21 mil millones:

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 6 de 18		

	<p>a. 606 obligaciones con disminución de mora sin registro de recaudos, a partir del análisis de los saldos en ambos meses.</p> <p>b. 7.296 obligaciones con disminución de mora sin que el recaudo cuadrara con dicha disminución.</p> <p>c. 2.313 obligaciones que se mantuvieron en mora (1-30) en octubre sin que se presentaran recaudos (saldos iguales en septiembre y octubre).</p> <p>Es de aclarar que estas situaciones se compartieron con el Grupo de Administración de Cartera en días anteriores.</p> <p>2. La cartera total con mora mayor a 30 días en el cierre de noviembre 2018 frente a octubre 2018 presentó incremento de \$138 mil millones:</p> <p>a. 9.071 obligaciones (\$80 mil millones) que pasaron de estado “al día” a moras superiores a 30 días sin movimientos; quiere decir que para el cierre de octubre a pesar de no registrar recaudos, dichas obligaciones fueron reportadas con 0 días de mora, mientras para el cierre de noviembre las mismas obligaciones si presentan moras superiores a 30 días:</p> <p style="text-align: center;">2. Evento de Riesgo de la Vicepresidencia de Fondos en Administración</p> <p>Con fecha 13 de noviembre de 2018 se evidencia el evento con código No 1854 con el cual la Vicepresidencia de Fondos en Administración, registra el levantamiento del evento de riesgo con la siguiente descripción:</p> <p><i>“...COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 10537: SIENDO 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 EL ÁREA DE CONTABILIDAD Y CARTERA NO HA REALIZADO EL PROCESO DE CIERRE FINANCIERO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018, LO CUAL AFECTA LOS SIGUIENTES PROCESOS:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SE ENCUENTRA A LA ESPERA DE LA NOTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE CONDONACIONES CON EL FIN DE VALIDAR LA CARTERA Y A SU VEZ INFORMAR AL CONSTITUYENTE. 2. NO SE PUEDE VALIDAR LOS CASOS DE PAZ Y SALVO REMITIDO POR EL ÁREA DE CARTERA POR LO CUAL SE ESTA INCUMPLIENDO CON LO DETERMINADO POR LA SIC. 3. SE TIENE INCUMPLIDO EL ENVÍO DE LOS ESTADO DE CUENTA DE LOS FONDOS EL CUAL ES UNA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL CON LOS CONSTITUYENTES. 4. LA CERTIFICACIÓN DE RENDIMIENTOS FINANCIEROS NO HA LLEGADO AL ÁREA POR LO CUAL NO SE HA PODIDO REVISAR Y SOLICITAR EL REINTEGRO DE RENDIMIENTOS, DICHAS ACTIVIDADES TAMBIÉN SE ENCUENTRAN DENTRO DE LAS OBLIGACIONES CON LOS CONSTITUYENTES Y EL CUAL YA NO SE PODRÁ REALIZAR EN EL PRESENTE MES YA QUE YA SE ENCUENTRA CERRADO POR CALENDARIO DEL GRUPO DE DESEMBOLSOS PARA LA SOLICITUD DE OP. 5. NO SE HA PODIDO REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CORPORATIVOS DEL ÁREA Y DEMÁS ESTADÍSTICAS QUE SE ENTREGAN A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. 6. LA NO ATENCIÓN DE PQRS QUE TENGA RELACIÓN CON INFORMACIÓN FINANCIERA DE LOS BENEFICIARIOS. <p><i>TODO LO ANTERIOR NO HA PERMITIDO QUE LA VICEPRESIDENCIA CONTIÑE CON LOS PROCESOS ANTES MENCIONADOS Y LAS ACTIVIDADES COTIDIANAS.. EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO JHERNANDEZP. EN EL AREA (VFA)VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN PARA EL PROCESO (M3-2) ADMINISTRACION DE LA CARTERA. EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 11/19/2018 12:22:29...”</i></p> <p>El mencionado evento de riesgo, hace referencia a que el área de Contabilidad y Cartera no han realizado el proceso de cierre financiero del mes de octubre de 2018, generando inconsistencias en los reportes a los constituyentes de los fondos, que en algunos casos corresponden a obligaciones contractuales, en la solicitud de rendimientos de los fondos, en el seguimiento de los indicadores corporativos y en la oportuna respuesta de las PQRS allegadas a la entidad relacionadas con la información financiera de los beneficiarios.</p>	
--	--	--

El evento tiene asociada la siguiente causa:

"...Area-> VFA - VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN | Proceso-> M4.4 - Liquidación de fondos en administración | Riesgo-> R46 - No liquidar oportunamente los Fondos en administración | Causa-> CA103 - Diferencia en la conciliación de saldos financieros, cartera y contables entre las partes..."

La causa CA103 registra el siguiente control:

CAUSAS DE RIESGO		CONTROLES		
Código	Nombre	Código	Nombre	Descripción
Ca103	Diferencia en la conciliación de saldos financieros, cartera y contables entre las partes	C9	Conciliación	Se realiza conciliación periódica entre el constituyente y el icetex, los ajustes se registran en cartera y contabilidad

Observación Etapa de Identificación y Control:

De lo anterior, se evidencia que la causa reportada, no se relaciona con los hechos presentados, por lo tanto, el control determinado, no es suficiente para dar tratamiento a los evento señalado y reportado.

Es importante mencionar que el citado evento, no registra plan de acción en la base.

3. Evento de Riesgo Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Con fecha 21 de noviembre de 2018 se evidencia el evento de riesgo, con código No 1857 en el cual la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza registra el levantamiento del evento de riesgo con la siguiente descripción:

"...COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 10557: A LA FECHA TENEMOS DIFICULTADES PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE COBRO DE LA CARTERA DE LA ENTIDAD DEBIDO A LAS SIGUIENTES SITUACIONES QUE SE HAN GENERADO CON LA ENTRADA EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA DE CARTERA DEL CORE:

- ¿ EL SISTEMA DE CARTERA C&CTEX NO ESTÁ REGISTRANDO DE FORMA ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DE NOVEDADES DE CARTERA Y EL SISTEMA CORE (SM) AL CONSULTARLO SE ENCUENTRA CON INFORMACIÓN AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2018, ES DECIR NINGUNO DE LOS DOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DISEÑADOS PARA CONSULTAS DE CARTERA DE LOS DEUDORES ESTA ACTUALIZADO A LA FECHA, LO CUAL HACE QUE NO CONTEMOS CON SALDOS REALES Y EN LÍNEA PARA PODER EFECTUAR EL COBRO DE LA CARTERA.*
- ¿ SE ESTÁ REALIZANDO UN PROCESO MANUAL, PARA EXCLUIR LAS OBLIGACIONES QUE PRESENTAN NOVEDAD EN SIGNATUR Y NO EN C&CTEX, CON UNOS ARCHIVOS QUE GENERA CARTERA, LO QUE AUMENTA EL RIESGO DE QUE LA ASIGNACIÓN QUEDE INCONSISTENTE*
- ¿ LAS NOVEDADES DE EXTINCIÓN, NORMALIZACIÓN Y REFINANCIACIÓN PROPIAS DE LOS ACUERDOS DE PAGO QUE SE REALIZAN PARA LA CARTERA CON MORA MAYOR A 90 DÍAS, SOLO SE ACTUALIZAN EN C&CTEX NO EN EL SISTEMA DE CARTERA DEL CORE, SI BIEN CARTERA CON LOS REPORTES DE ACUERDOS DE PAGO ESTÁ CARGANDO LA INFORMACIÓN, ESTO HACE QUE SE GENEREN PROCESOS MANUALES Y NO SE TENGA EN LÍNEA INFORMACIÓN ADECUADA DE LOS CRÉDITOS.*

¿ AÚN NO NOS HAN REMITIDO REPORTES DE INFORMACIÓN DIARIA DE CARTERA DEL NUEVO APLICATIVO, QUE CONTENGAN SALDOS ACTUALIZADOS, DÍAS DE MORA, ETC., DATOS QUE NOS PERMITIRÍAN COMPARAR LOS REPORTES DE C&CTEX Y ENCONTRAR DIFERENCIAS MASIVAS PARA REVISIÓN DEL ÁREA DE CARTERA Y ENTREGAR A NUESTROS CENTROS DE CONTACTO INFORMACIÓN DIARIA ACTUALIZADA, PARA UNA OPORTUNA Y CORRECTA GESTIÓN DE COBRO.

¿ EVIDENCIAMOS QUE EL PROCESO DE FACTURACIÓN SE SIGUE GENERANDO DESDE EL SISTEMA C&CTEX, LO CUAL ES RIESGOSO PUES LOS CRÉDITOS QUE SON OBJETO DE NOVEDADES QUE NO ESTÁN CARGADAS EN DICHO APLICATIVO SE EXCLUYEN DE FACTURACIÓN, OCASIONANDO QUE CRÉDITOS QUE DEBEN TENER PAGO EN NOVIEMBRE Y DICIEMBRE NO SE FACTUREN, LO CUAL INMINENTEMENTE AFECTA EL RECAUDO.

¿ PARA EL MES DE NOVIEMBRE NO SE HAN REGISTRADO NI REPORTADO POR PARTE DEL ÁREA DE CARTERA NUEVOS PASOS AL COBRO.

ES DE ANOTAR QUE EN LOS PROCESOS DE COBRANZA NO CONTAR CON INFORMACIÓN COMPLETA Y ACTUALIZADA DE LA CARTERA DE CADA BENEFICIARIO GENERA AFECTACIÓN DEL SERVICIO, COBROS INDEBIDOS O TARDÍOS QUE IMPACTAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE RECAUDO E ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA.

. EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO JROJAS. EN EL AREA (VOTGAC)GRUPO ADMINISTRACION DE LA CARTERA PARA EL PROCESO (M3.2)ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA. EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 11/22/2018 09:20:17..."

El evento reportado, registra las inconsistencias que se han generado con la entrada en producción del sistema de cartera CORE respecto a la información de novedades de cartera, que en algunos casos se efectúa de forma manual, inconsistencias en las novedades de extinción, normalización y refinanciación, al igual que diferencias en los reportes a los usuarios sobre sus obligaciones.

Observación etapa de Medición:

Sobre el mencionado evento, la base registra que "GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD", sin embargo, dicha base no presenta cuantías que indiquen sobre el posible impacto económico al que puede verse evocada la entidad con los hechos presentados, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

CODIGO	FECHA	CUANTIA	CUANTIA RECUPERADA	CUANTIA SEGURO	PERDIDA	DESCRIPCION
1857	21/11/18	0	0	0	GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD.	<p>COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 10567. A LA FECHA TENEMOS DIFICULTADES PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE COBRO DE LA CARTERA DE LA ENTIDAD DEBIDO A LAS SIGUIENTES SITUACIONES QUE SE HAN GENERADO CON LA ENTRADA EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA DE CARTERA DEL CORE:</p> <p>¿ EL SISTEMA DE CARTERA C&CTEX NO ESTÁ REGISTRANDO DE FORMA ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DE NOVEDADES DE CARTERA Y EL SISTEMA CORE (SM) AL CONSULTARLO SE ENCUENTRA CON INFORMACIÓN AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2018. ES DECIR NINGUNO DE LOS DOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DISEÑADOS PARA CONSULTAS DE CARTERA DE LOS DEUDORES ESTÁ ACTUALIZADO A LA FECHA, LO CUAL HACE QUE NO CONTEMOS CON SALDOS REALES Y EN LÍNEA PARA PODER EFECTUAR EL COBRO DE LA CARTERA.</p> <p>¿ SE ESTÁ REALIZANDO UN PROCESO MANUAL, PARA EXCLUIR LAS OBLIGACIONES QUE PRESENTAN NOVEDAD EN SIGNATUR Y NO EN C&CTEX, CON UNOS ARCHIVOS QUE GENERA CARTERA, LO QUE AUMENTA EL RIESGO DE QUE LA ASIGNACIÓN QUEDE INCONSISTENTE</p> <p>¿ LAS NOVEDADES DE EXTINCIÓN, NORMALIZACIÓN Y REFINANCIACIÓN PROPIAS DE LOS ACUERDOS DE PAGO QUE SE REALIZAN PARA LA CARTERA CON MORA MAYOR A 90 DÍAS, SOLO SE ACTUALIZAN EN C&CTEX NO EN EL SISTEMA DE CARTERA DEL CORE, SI BIEN CARTERA CON LOS REPORTES DE ACUERDOS DE PAGO ESTÁ CARGANDO LA INFORMACIÓN, ESTO HACE QUE SE GENEREN PROCESOS MANUALES Y NO SE TENGA EN LÍNEA INFORMACIÓN ADECUADA DE LOS CRÉDITOS.</p> <p>¿AÚN NO NOS HAN REMITIDO REPORTES DE INFORMACIÓN DIARIA DE CARTERA DEL NUEVO APLICATIVO, QUE CONTENGAN SALDOS ACTUALIZADOS, DÍAS DE MORA, ETC., DATOS QUE NOS PERMITIRÍAN COMPARAR LOS REPORTES DE C&CTEX Y ENCONTRAR DIFERENCIAS MASIVAS PARA REVISIÓN DEL ÁREA DE CARTERA Y ENTREGAR A NUESTROS CENTROS DE CONTACTO INFORMACIÓN DIARIA ACTUALIZADA, PARA UNA OPORTUNA Y CORRECTA GESTIÓN DE COBRO.</p> <p>¿EVIDENCIAMOS QUE EL PROCESO DE FACTURACIÓN SE SIGUE GENERANDO DESDE EL SISTEMA C&CTEX, LO CUAL ES RIESGOSO PUES LOS CRÉDITOS QUE SON OBJETO DE NOVEDADES QUE NO ESTÁN CARGADAS EN DICHO APLICATIVO SE EXCLUYEN DE FACTURACIÓN, OCASIONANDO QUE CRÉDITOS QUE DEBEN TENER PAGO EN NOVIEMBRE Y DICIEMBRE NO SE FACTUREN, LO CUAL INMINENTEMENTE AFECTA EL RECAUDO.</p> <p>¿PARA EL MES DE NOVIEMBRE NO SE HAN REGISTRADO NI REPORTADO POR PARTE DEL ÁREA DE CARTERA NUEVOS PASOS AL COBRO?</p> <p>ES DE ANOTAR QUE EN LOS PROCESOS DE COBRANZA NO CONTAR CON INFORMACIÓN COMPLETA Y ACTUALIZADA DE LA CARTERA DE CADA BENEFICIARIO GENERA AFECTACIÓN DEL SERVICIO, COBROS INDEBIDOS O TARDÍOS QUE IMPACTAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE RECAUDO E ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA.</p> <p>. EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO JROJAS. EN EL AREA (VOTGAC)GRUPO ADMINISTRACION DE LA CARTERA PARA EL PROCESO (M3.2) ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA, EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 11/22/2018 09:20:17.</p>


Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 9 de 18		

	<p>Se efectuó análisis del acta de cierre monitoreo de fecha 22 de junio de 2018, en la cual se presentan los resultados obtenidos para el primer semestre de la presente vigencia, en dicho documento se indica sobre la metodología empleada para efectuarse sobre cada proceso mediante sesiones de trabajo con los líderes de riesgo operativo; igualmente se indica lo referente a la evaluación de todos los controles asociados a las causas identificadas, su ejecución y la calificación de cada uno de los determinadores; sin embargo, respecto al acta en mención, no se observa que se incluya la indicación sobre la existencia y ubicación de los soportes correspondientes al monitoreo efectuado.</p>	
<p>Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numerales 7.2. y 5.6.</p>	<p><u>ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA SARO</u></p> <p>➤ <u>1. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y CAPACITACIÓN:</u></p> <p>Teniendo en cuenta lo determinado en el acápite sexto del numeral 7.2. (Políticas Administrativas) del Manual SARO, que indica lo siguiente: <i>“...La oficina de riesgos junto con el área de Talento Humano deberá diseñar e implementar los programas de capacitación y actualización anual a todos los empleados, los funcionarios que ingresen al ICETEX y terceros vinculados con la operación de la entidad...”</i> se efectuó verificación del cumplimiento, evidenciándose lo siguiente:</p> <p>Se solicitó a la Coordinación de Talento Humano, mediante correo de fecha 27 de noviembre de 2018, los soportes correspondientes a las capacitaciones efectuadas en la presente vigencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.6. del citado Manual SARO.</p> <p>La Coordinación de Talento Humano remitió correo de fecha 28 de noviembre de 2018, indicando lo siguiente:</p> <p><i>“...Con relación a la capacitación en cuanto a temas de SARO y Plan de Continuidad de negocio, adjunto se remite lo siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Acta de reunión en la que se definió un cronograma de trabajo y la metodología de difusión de la información.</i> 2. <i>Correo electrónico mediante el cual la Oficina de Riesgos remite la presentación de Power Point para la realización de la capacitación y la evaluación de la misma.</i> 3. <i>Correo electrónico de aprobación de la evaluación en Forms, por parte de la Oficina de Riesgos.</i> 4. <i>Link en el cual se encuentra publicada la presentación y el link de evaluación de la capacitación:</i> http://www.icetex.gov.co/talento/home.asp?modulo=visor&file=index&nombre=Capacitaci%F3n%20SARO 5. <i>Correo electrónico mediante el cual se socializó a los funcionarios la información y se les indicó el link para realizar tanto la capacitación como la evaluación.</i> 	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo correspondiente a al cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.6.2. (Reportes de evaluación) del Manual SARO.</p>

<p>Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numerales 8.1. y 5.5. Procedimiento de Gestión de Riesgo Operativo Código E2-1-</p>	<p>6. Correo electrónico recordatorio de la realización de la evaluación.</p> <p>7. Correos electrónicos de la Oficina de Riesgos, en el cual se realice el cruce de bases de datos que permite identificar que servidores han realizado la capacitación y posterior evaluación.</p> <p>8. Correo electrónico remitidos a los jefes de área, indicando que servidores no han realizado el proceso solicitado de capacitación y evaluación.</p> <p><i>Cabe resaltar que a la fecha continuamos realizando seguimiento a la realización de la capacitación, por parte de todos los servidores de la Entidad..."</i></p> <p>Con la información y soportes remitidos por la Coordinación de Talento Humano, se evidencia cumplimiento sobre lo determinado en el Manual SARO y el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995, respecto a las capacitaciones que se deben impartir a los funcionarios; sin embargo, no se evidencia en las actas de Junta Directiva al corte de la auditoría lo correspondiente al numeral 5.6.2. (Reportes de evaluación) del Manual SARO, que indica lo siguiente en su párrafo primero: <i>"...La Unidad de Riesgo Operativo informara a la Junta Directiva y comité SARO – SARLAFT los resultados de sus procesos de capacitación y evaluación..."</i></p> <p>Igualmente se efectuó seguimiento a las acciones dispuesta en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría de la vigencia 2017, en lo correspondiente a las capacitaciones, evidenciándose que se cumplieron las mencionadas acciones, para dicha vigencia.</p> <p>➤ 2. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Manual SARO según lo observado en el aplicativo In Process se encuentra en su versión 7 con fecha de vigencia 2018-04-10; sin embargo, en la página web de la entidad, se evidencia publicado un documento sin versión, fecha ni codificación, tal como se presenta a continuación: <p>Aplicativo In Process:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Código: M05</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 40%; text-align: center;">MANUAL SARO</td> </tr> <tr> <td>Versión: 7</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha Vigencia (Acto Advo): 2018-04-10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MacroProceso</td> <td style="text-align: center;">Gestión y administración del riesgo</td> <td style="text-align: center;">Proceso Gestión de riesgo operativo</td> </tr> </table>	Código: M05		MANUAL SARO	Versión: 7			Fecha Vigencia (Acto Advo): 2018-04-10			MacroProceso	Gestión y administración del riesgo	Proceso Gestión de riesgo operativo	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, efectuar los ajustes correspondientes.</p>
Código: M05		MANUAL SARO												
Versión: 7														
Fecha Vigencia (Acto Advo): 2018-04-10														
MacroProceso	Gestión y administración del riesgo	Proceso Gestión de riesgo operativo												

08 versión 6.

Página web Icetex link <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/biblioteca/manuales-de-la-entidad/manual-saro-icetex-version-diciembre-2015.pdf>

Código:	MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO	
Versión:		
Fecha:		
Página: 1 de 40		

Se realizó verificación sobre los numerales del Manual SARO, evidenciándose lo siguiente:

- En el numeral 3.1. (Normas Externas), párrafo sexto del Manual SARO, se está señalando el Decreto 943 de 2017 mediante el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno MECI, sin embargo, es de anotar, que el Decreto 1499 de 2017, efectúa actualizaciones que incluyen el MECI.
- El numeral 3.2. (Normas Internas) registra los Acuerdos de Junta Directiva del ICETEX, con los cuales se adopta y actualiza el Manual SARO; sin embargo, no se registra el Acuerdo No 013 de 2018 con el cual se efectuó la última actualización del citado manual.

Se efectuó seguimiento a las acciones dispuesta en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría de la vigencia 2017, en lo referente a los procedimientos y la documentación, evidenciándose lo siguiente:

HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO			
					FECHA	RESULTADO DE ACCIÓN	OBSERVACIONES	ESTADO
Observación Auditoría: Se observa que en los procedimientos de "Gestión del Riesgo Operativo", "Gestión del Reporte de Evento de Riesgo Operativo" y "Monitoreo SARO" (Condiciones Generales) se menciona el Decreto 1599 de 2005, el cual se encuentra derogado por el Decreto 943 de 2014. Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.	Actualización de los procedimientos y normograma el sistema de Gestión de Calidad con respecto al último Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno,	2/05/2017	30/06/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se solicitó la actualización en el Normograma, pero no en el procedimiento Nivel de cumplimiento informado: 50%	A la fecha del seguimiento no se observa el cumplimiento de las actualizaciones del procedimiento, continúa abierta la observación.	ABIERTA

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, identificar las causas generadoras de los incumplimientos presentados respecto al plan de mejoramiento de la vigencia 2017, con el fin dar tratamiento a las observaciones abiertas.

	<p>Observación Auditoría: No se observa en el procedimiento de "Gestión del Riesgo Operativo" la periodicidad con la cual se deben realizar las actividades de identificación de los riesgos operativos (Numerales 5.2.1., 5.2.2. y 5.2.3.)</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.</p>	Se realizará la actualización del procedimiento de "Gestión de Riesgo Operativo" con respecto a la periodicidad en la etapa de identificación	2/05/2017	30/06/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se observa actualización del procedimiento. Soportes remitidos: Nivel de cumplimiento informado: 100%	Teniendo en cuenta que las acciones propuestas, se cumplieron y que los hechos o situaciones observados se les realizó su respectivo tratamiento, se cierra la observación.	CERRADA	Igualmente informar a la Oficina de Control Interno la justificación del incumplimiento evidenciado.
	<p>Observación Auditoría: Se observa que en el procedimiento de "Gestión del Riesgo Operativo", no se establece la periodicidad y la forma en que se realiza el seguimiento de los tratamientos o acciones planteadas en las etapas del SARO. (Numeral 5.2.18.)</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.</p>	Se realizará la actualización de la periodicidad del seguimiento a los tratamientos o planes acción por gestión de riesgos.	2/05/2017	30/06/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se observa actualización del procedimiento. Soportes remitidos: Nivel de cumplimiento informado: 100%	Teniendo en cuenta que las acciones propuestas, se cumplieron y que los hechos o situaciones observados se les realizó su respectivo tratamiento, se cierra la observación.	CERRADA	
	<p>Observación Auditoría: El listado maestro de registro indica el repositorio de actas formato F05 es la siguiente dirección "CarpetacompartidaPCNactas", sin embargo al ingresar a la carpeta compartida desde el equipo asignado al usuario Mpinto, no se evidencia dicha información en la dirección señalada.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los parámetros establecidos sobre la documentación del Sistema SARO, respecto a las normatividad que le aplica.</p>	Se efectuará actualiza la información que debe reposar en la dirección "CarpetacompartidaPCNactas"	2/05/2017	30/06/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se observa actualización del procedimiento. Soportes remitidos: Nivel de cumplimiento informado: 100%	Teniendo en cuenta que las acciones propuestas, se cumplieron y que los hechos o situaciones observados se les realizó su respectivo tratamiento, se cierra la observación.	CERRADA	
	<p>Observación Auditoría: El manual de riesgo operativo publicado en la página web de la entidad se encuentra sin datos de código, versión y fecha de actualización, igualmente según lo evidenciado en el aplicativo In-Process, la versión del manual publicado en la página, corresponde a la versión 4 y actualmente se encuentra en la versión 6.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los parámetros establecidos sobre la documentación del Sistema SARO, respecto a las normatividad que le aplica.</p>	Se solicitará a la Secretaria General retirar de la página web en Manual de SARO que se encuentran desactualizado	1/06/2017	29/09/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se solicitó el retiro de los Manuales de Riesgos a la Oficina de Comercial y Mercadeo. Pero se está evaluando nuevamente realizar la solicitud. Nivel de cumplimiento informado: 50%	A la fecha del seguimiento no se observa el cumplimiento o de las actualizaciones de la página Web, continúa abierta la observación.	ABIERTA	
<p>De lo anterior, se establece que se mantienen abiertas (2) observaciones relacionadas la actualización de procedimientos y la información contenida en la página web de la entidad.</p>										

Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numeral 5.3.

Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numeral 8.9.

➤ **3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

Se efectuó seguimiento a las acciones dispuesta en el plan de mejoramiento resultante de la auditoria de la vigencia 2017, en lo referente a la estructura organizacional, evidenciándose lo siguiente:

HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO			
					FECHA	RESULTADO DE ACCIÓN	OBSERVACIONES	ESTADO
Observación Auditoria: Se realizó verificación de cumplimiento de las funciones dispuestas por la normatividad aplicable para la Unidad de Riesgo Operativo y específicamente en lo correspondiente al seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO, observándose que actualmente no cuentan con un consolidado que permita soportar y evidenciar las gestiones realizadas en el marco de la mencionada función de seguimiento. Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo observado y establecer los mecanismos necesarios que permitan evidenciar las gestiones de seguimiento realizadas por la URO.	Se establecerá e implementará el mecanismo de seguimiento a los planes de acción.	1/06/2017	29/12/2017	Oficina de Riesgos	11/12/2018	La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió los soportes correspondientes a los niveles de cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de las observaciones de la vigencia 2017, evidenciándose lo siguiente: Se cuenta con una matriz de seguimiento, sin embargo, la misma no cuenta con la información requerida para su funcionalidad Nivel de cumplimiento informado: 70%	A la fecha del seguimiento no se observa el cumplimiento de las acciones propuestas, continúa abierta la observación.	ABIERTA

Se observa que la acción propuesta para dar tratamiento a la observación relacionada con el seguimiento a las gestiones realizadas por la URO no se ha culminado al 100%, por lo tanto, se mantiene abierta la mencionada observación.

➤ **4. REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO:**

Se efectuó seguimiento a las acciones dispuesta en el plan de mejoramiento resultante de la auditoria de la vigencia 2017, en lo referente al registro de eventos de riesgo operativo, evidenciándose cumplimiento de las acciones dispuestas, por lo tanto, se determinó el cierre de las observaciones.

La Oficina de Riesgos mediante correo de fecha 5 de diciembre de 2018, remitió la base de eventos de riesgos con corte 30 de noviembre de la presente vigencia, en la cual se registran 216 eventos.

Sobre dicha base, se efectuó análisis de la información, evidenciándose lo siguiente:

- Se registran 12 eventos en estado cancelado y 150 en estado inactivo, sin embargo, la mencionada base, no presenta trazabilidad que indique las condiciones, motivos o

Se recomienda a la Oficina de Riesgos analizar lo evidenciado, generar los correctivos necesarios e informar a la Oficina de Control Interno los motivos por los cuales no se dio cumplimiento a las acciones planteadas en el plan de mejoramiento.

Se recomienda a la Oficina de Riesgos analizar lo evidenciado respecto a las inconsistencias en la base de eventos de riesgos, por lo que se debe generar los correctivos necesarios y

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 14 de 18		

	<p>circunstancias por las cuales se efectuó la cancelación y/o inactivación, evidenciándose deficiencias en la trazabilidad de la información correspondiente a los eventos de riesgos presentados en la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se registran 54 eventos en estado activo, de los cuales 46 no presentan planes de acción dentro de la base. • De los 54 eventos de riesgo en estado activo, 20 generan pérdidas y afectan el estado de resultados de la entidad, sin embargo, no registran cuantía. <p>Con fecha 8 de noviembre de 2018 se registró el evento de riesgo No 1843 con el cual la Secretaría General del ICETEX, reporta sobre los hechos acontecidos en la ciudad de Popayán que generaron la pérdida y/o daño de los activos ubicados en el punto de atención de la mencionada ciudad y daños en las instalaciones donde funciona dicho punto de atención, así:</p> <p><i>"...COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 10458: EN LOS ÚLTIMOS DÍAS EN LA CIUDAD DE POPAYÁN LOS ESTUDIANTES ESTABLECIERON UN CAMPAMENTO EN EL CENTRO HISTÓRICO MANIFESTANDO POR LOS MOTIVOS CONOCIDOS POR TODOS NOSOTROS. EL DÍA DE AYER, LA POLICÍA TOMÓ LA DECISIÓN DE DESALOJARLOS, LO CUAL DESATÓ FUERTES DISTURBIOS Y ACTOS VANDÁLICOS EN LA ZONA. DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA Y EL FUNCIONARIO DE LA OFICINA DE ICETEX POPAYÁN, EN MEDIO DE ESTOS DISTURBIOS LOS ESTUDIANTES SE DESPLAZARON HACIA LA CALLE DONDE ESTÁ UBICADA LA OFICINA E INICIARON UN ENFRENTAMIENTO CON EL ESMAD. EN ESTE INSTANTE SE DIO LA INSTRUCCIÓN DEL DESALOJO DEL PERSONAL, EL ESMAD NO LOGRÓ CONTROLAR LA SITUACIÓN, POR LO QUE LA OFICINA QUEDÓ SIN PROTECCIÓN, LO QUE OCASIONÓ QUE INGRESARAN A LAS INSTALACIONES, DAÑARON LOS ACTIVOS FIJOS (LA MAYORÍA FUERON HURTADOS O QUEMADOS EN LA CALLE), PINTARON LAS PAREDES CON GRAFITIS Y QUEDARÁ COMO SE EVIDENCIA EN LAS FOTOS ADJUNTAS. DICHA SITUACIÓN FUE INFORMADA, SE PROCEDIÓ A CONTACTAR A LAS AUTORIDADES LOCALES, SIN EMBARGO LO MANIFESTADO POR EL CAPITÁN QUE MANEJA LA SEGURIDAD DEL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO FUE QUE ESTABAN CONTROLANDO LA SITUACIÓN EN EL PARQUE PRINCIPAL Y ZONAS ALEDAÑAS, POSTERIORMENTE INTENTARÍAN DESPLAZARSE NUEVAMENTE HACIA LA CALLE DONDE SE ENCUENTRA LA OFICINA. ASÍ MISMO, EL SEÑOR ALCALDE FUE CONTACTADO E INFORMÓ QUE ESTABAN EN PROCESO DE CONTROLAR LA SITUACIÓN. ADICIONALMENTE, SE ESTUVO EN CONTACTO CON EL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA OFICINA HASTA TANTO INFORMÓ QUE LA ZONA HABÍA SIDO DESPEJADA Y YA SE ENCONTRABAN DOS VIGILANTES CUIDANDO EL LUGAR. ES IMPORTANTE MENCIONAR, QUE DESPUÉS DEL DESALOJO EL VIGILANTE SE ENCONTRABA CERCA Y CUANDO LA SITUACIÓN ESTUVO UN POCO MÁS CONTROLADA PUDO INGRESAR NUEVAMENTE A LA OFICINA. POR CONSIGUIENTE, EL DÍA HOY NO SE ESTÁ PRESTANDO SERVICIO DE ICETEX EN LA CIUDAD DE POPAYÁN.</i></p> <p><i>EL DÍA DE HOY SE PRESENTARON EN LAS INSTALACIONES LA POLICÍA, FISCALÍA Y SIJIN, CON EL FIN DE TOMAR EVIDENCIAS Y DENUNCIA DE LA SITUACIÓN PRESENTADA. SIN EMBARGO SE CONSULTÓ CON EL JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA Y LA JEFE DE LA OFICINA CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR SI EL FUNCIONARIO DE POPAYÁN PODRÍA INSTAURAR LA DENUNCIA, TENIENDO EN CUENTA QUE PRESENCIÓ EL LUGAR DE LOS HECHOS Y LOS BIENES DE ICETEX SE ENCUENTRAN A SU CARGO, DICHAS ÁREAS CONFIRMARON QUE SI ERA PROCEDENTE. ESTAMOS A LA ESPERA DE LA INFORMACIÓN DEL COSTO DE LAS IMPRESORAS DE SOPORTE DE IMPRESIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA. YA CONTAMOS CON EL INVENTARIO DE COSTOS REMITIDOS POR OUTSOURCING S.A., DE RECURSOS FÍSICOS Y MR. CLEAN. UNA VEZ SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN PENDIENTE, EL FUNCIONARIO DE ICETEX POPAYÁN REALIZARÁ LA DENUNCIA, LA CUAL SERÁ REMITIDA A LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES PARA LA GESTIONES A QUE HAYA LUGAR.</i></p> <p><i>POR OTRA PARTE, SE ESTABLECIÓ CONTACTO CON LA PROPIETARIA DEL LOCAL, A QUIEN SE LE SOLICITÓ UNA MEDIDA TEMPORAL PARA LA PUERTA DE ACCESO Y UNA REJA DE SEGURIDAD. EL DÍA DE HOY NOS APOYARA..."</i></p> <p>El plan de acción registrado en la base de eventos se relaciona con la apertura del siniestro y documentación requerida ante la aseguradora para el trámite de reposición de los elementos que fueron destruidos, tal como se observa en la siguiente imagen:</p>	<p>establecer controles.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado respecto al plan de continuidad de negocio, con el fin de gestionar junto con las áreas involucradas lo correspondiente para su tratamiento, ajustes o completitud según sea el caso y de acuerdo con las necesidades e infraestructura de la entidad.</p>
--	--	---

CAUSAS ASOCIADAS	ACCIONES	PLAN ACCION
<p>Área-> SGR - SECRETARIA GENERAL Proceso-> A1.1 - Administración de Activos Fijos Riesgo-> R80 - Pérdida, daño o hurto de los activos (Bienes muebles e inmueble) Causa-> CA178 - Fallas en el sistema de seguridad física.</p>	<p>Acción-> 01 ANALISIS LA ENTIDAD SOLICITO EL ACOMPAÑAMIENTO DE LA POLICÍA, PARA MITIGAR LOS ACTOS VANDÁLICOS QUE SE ORIGINARON ESE DÍA.</p> <p>Acción-> 03 REPORTAR UNA VEZ OCURRIDOS LOS HECHOS EN LA SEDE DE POPAYÁN, LA ENTIDAD INICIA EL PROCESO ANTE LA ASEGURADORA, PARA SINIESTRAR LA PÓLIZA DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES.</p> <p>Acción-> 01 ANALISIS LA ASEGURADORA REMITE LOS PASOS A SEGUIR PARA LLEVAR A CABO LA INDEMNIZACIÓN SOBRE LOS BIENES MUEBLES AFECTADOS, COMO LA LIMPIEZA DE LA FACHADA EN EL BIEN INMUEBLE. SOLICITA (3) COTIZACIONES PARA OBTENER EL VALOR ESTIMADO DE LA REPOSICIÓN DE PAR LOS MISMOS</p>	<p>Fec.Reg.-> 11-26-2018 15:06:34 Fec.Lim.-> 11-26-2018 00:00:00 Desc.-> SE REMITIÓ EL EVENTO A LA ASEGURADORA QUIEN INICIO LA APERTURA DE SINIESTRO. ESTAMOS ATENTOS A QUE SE LE ENTREGUEN LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE SOLICITADOS, PARA DE ESTA FORMA LLEVAR A CABO LA REPOSICIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE FUERON DESTRUIDOS POR PARTE DE LOS VÁNDALOS Estado-> Activo Func.-> OAM6 - PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 03 - LRPEREZ</p>

Los controles asociados a la causa describen sistemas de seguridad física que incluyen cctv, detección de metales, tarjetas de movilidad, lectores de huella, molinetes actualizados tecnológicamente, sistema circuito cerrado de monitoreo por cámaras y servicio especializado vigilancia y seguridad privada, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

RIESGO		CAUSAS DE RIESGO		CONTROLES
Código	Nombre	Código	Nombre	Descripción
R80	Pérdida, daño o hurto de los activos (bienes muebles e inmueble)	Ca178	Fallas en el sistema de seguridad física.	Sistema de seguridad integrado (cctv, detección de metales, tarjetas de movilidad, lectores de huella, molinetes actualizados tecnológicamente, sistema circuito cerrado de monitoreo por cámaras)
R80	Pérdida, daño o hurto de los activos (bienes muebles e inmueble)	Ca178	Fallas en el sistema de seguridad física.	Servicio especializado vigilancia y seguridad privada para la protección y custodia de bienes muebles e inmuebles de la entidad

Según lo manifestado por el Grupo de Recursos Físicos, los controles descritos no son aplicables a todas las sedes de la entidad, por cuanto se debe tener en cuenta las condiciones e infraestructura de cada sede.

Por lo descrito anteriormente y en concordancia con lo señalado en el título tercero del literal b) numeral 1.2. (Etapa de Análisis de Riesgos) del Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio del ICETEX que indica lo siguiente:

<p>Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo del ICETEX numerales 5.3.8. y 5.4.</p>	<p>EVALUACION DE LOS CONTROLES</p> <p>Este proceso permite evaluar todos los controles asociados para prevenir y disminuir la frecuencia o el impacto de las causas identificadas y asociadas a los riesgos; posteriormente se evalúa la calidad de dichos controles.</p> <p>La calificación de los controles se realiza sobre una serie de criterios que arrojan la puntuación de fortaleza del control; aspectos que se encuentran en el anexo 8.5 "Evaluación de controles".</p> <p>Se evidencian falencias en la evaluación de los controles que se asocian al plan de continuidad de negocio de la entidad, generando posibles impactos en la operación.</p> <p>Igualmente se evidencia que el Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio del ICETEX y el Anexo Documento Técnico Plan de Continuidad de Negocio, no registran ubicación de los lugares alternos en donde se efectuara el restablecimiento de las operaciones en las sedes a nivel nacional, por lo tanto y para el caso concreto de la ciudad de Popayán, se efectuó una reubicación y puesta en marcha de la operación en la Fundación Universitaria de Popayán ubicada en la calle 8 No 9 – 51.</p> <p>➤ 5. <u>ÓRGANOS DE CONTROL:</u></p> <p>Se efectuó seguimiento a las acciones dispuesta en el plan de mejoramiento resultante de la auditoria de la vigencia 2017, en lo referente a los órganos de control, evidenciándose cumplimiento de las acciones dispuestas, por lo tanto, se determinó el cierre de las observaciones.</p> <p>➤ 6. <u>PLATAFORMA TECNOLÓGICA:</u></p> <p>Bajo los parámetros establecidos por la normatividad aplicable, la entidad cuenta con un software para la administración del sistema de riesgo operativo, en el cual se registra la trazabilidad de las etapas del mencionado sistema y se efectúa seguimiento a los eventos de riesgo, sin embargo, al descargar la información de los mencionados eventos de riesgos, se observa que algunos campos del reporte no presenta la información correspondiente, como es el caso de la cuenta PUC, tal como se evidencia a continuación en el cuadro que a manera de ejemplo se presenta:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>FUENTE</th> <th>CODIGO FUNCIONARIO</th> <th>ESTADO</th> <th>LINEA OPERATIVA</th> <th>PUC</th> <th>FEC.ADI</th> <th>FEC.MOD.</th> <th>USU.MOD.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1649</td> <td>PROCESOS</td> <td>VOTGAC6</td> <td>Inactivo.</td> <td>Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0</td> <td></td> <td>12/01/18</td> <td>23/01/18</td> <td>CONTCHAVEZ</td> </tr> <tr> <td>1652</td> <td>INFRAESTRUCTURA</td> <td>SGRGRF6</td> <td>Inactivo.</td> <td>Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0</td> <td></td> <td>16/01/18</td> <td>21/05/18</td> <td>CCHAVEZ</td> </tr> </tbody> </table>	CODIGO	FUENTE	CODIGO FUNCIONARIO	ESTADO	LINEA OPERATIVA	PUC	FEC.ADI	FEC.MOD.	USU.MOD.	1649	PROCESOS	VOTGAC6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		12/01/18	23/01/18	CONTCHAVEZ	1652	INFRAESTRUCTURA	SGRGRF6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		16/01/18	21/05/18	CCHAVEZ	<p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar las inconsistencias evidenciadas respecto a la información descargada de la plataforma disponible para la administración de los riesgos operativos y generar los</p>
CODIGO	FUENTE	CODIGO FUNCIONARIO	ESTADO	LINEA OPERATIVA	PUC	FEC.ADI	FEC.MOD.	USU.MOD.																					
1649	PROCESOS	VOTGAC6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		12/01/18	23/01/18	CONTCHAVEZ																					
1652	INFRAESTRUCTURA	SGRGRF6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		16/01/18	21/05/18	CCHAVEZ																					

	1653	RECURSO HUMANO	SGRGRF6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 1155247.5 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 1155247.5		16/01/18	17/11/18	cchavez	<p>mecanismos necesarios para su corrección.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar las observaciones presentadas respecto a las inconsistencias reportadas y que se relacionan directa o indirectamente con el sistema de información CORE bancario, con el fin de establecer la causa generadora, diseñar junto con las áreas involucradas las alternativas de tratamiento de dichas inconsistencias y efectuar seguimiento a los planes, proyectos y actividades resultantes.</p>
	1655	PROCESOS	VOTGAC6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		22/01/18	08/02/18	CONTCCHAVEZ	
	1656	RECURSO HUMANO	OAMGAU6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		22/01/18	07/03/18	AAREVALO	
	1657	PROCESOS	OAMGAU6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		23/01/18	27/03/18	AAREVALO	
	1658	PROCESOS	OAMGAU6	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		25/01/18	27/03/18	AAREVALO	
	1659	PROCESOS	VCC9	Inactivo.	Linea-> 019 - ACTIVIDADES INSTITUCIONALES - 50 - 0 Linea-> 019.01 - INSTITUCIONALES - 50 - 0		25/01/18	14/02/18	CONTCCHAVEZ	

Teniendo en cuenta los eventos de riesgos registrados durante los meses de octubre y noviembre de la vigencia 2018 que se relacionan con la entrada en operación del Sistema de Información CORE bancario en la modalidad de software, se observan falencias y demoras en la entrega de información para los cierres contables y financieros, los reportes a entes externos, las diferencias en los saldos de cartera y en los estados de cuenta de los constituyentes de fondos en administración, lo cual evidencian que los controles establecidos no han sido eficientes y/o eficaces, generando inconvenientes y posibles impactos operativos en la entidad y en el sistema SARO.

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 18 de 18		

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTÍNEZ

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ