

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2022-03-14
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2022-02-04
<b>Lugar</b>	ICETEX - Bogotá

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Gerardo Gutierrez Castro - JEFE DE OFICINA RIESGOS

Lucio Mariano Navarro Troncoso - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

Oscar Yovany Baquero Moreno - VICEPRESIDENTE VOT

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Alfredo Suspes Lozano - ANALISTA DE CREDITO

Angelica Maria Alvarez Garro - CONTRATISTA VOT

Sandra Milena Alvis Castro - CONTRATISTA VCC

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

mvargasr

Luis Ariel Prieto Lemus - DIRECTOR TECNOLOGIA

Carlos Eduardo Cruz Gonzalez - ANALISTA TECNOLOGIA

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Riesgo de crédito</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Gestión de Riesgo de Crédito (Otorgamiento de Crédito - Gestión de Legalización y Renovación para el Desembolso)
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar las actividades relacionadas con los procesos de Otorgamiento de Crédito y Gestión de Legalización y Renovación para el Desembolso, verificando la aplicación de los lineamientos del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito.
<b>ALCANCE</b>	Verificar la trazabilidad y la oportunidad de la gestión de las solicitudes de crédito desde el registro de la solicitud hasta el desembolso de los créditos aprobados, en la convocatoria 2022-1 de recursos propios.
<b>CRITERIOS</b>	<p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 por 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</p> <p>Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) - Capítulo II - Gestión del riesgo de crédito</p> <p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 025 de 2017: por el cual se adopta el reglamento de crédito educativo del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 060 de 2017: por el cual se modifica el reglamento de crédito educativo del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 017 de 2018: por el cual se modifica el reglamento de crédito educativo del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 023 de 2018: por el cual se modifica el reglamento de crédito educativo del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 012 de 2019: por el cual se modifica el reglamento de crédito educativo del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 002 de 2020: Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX, adoptado mediante Acuerdo 025 de 2017.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 005 de 2020: Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX, adoptado mediante Acuerdo 025 de 2017.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 016 de 2020: Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX, adoptado mediante Acuerdo 025 de 2017.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva 021 de 2020: Por el cual se suspende temporalmente la aplicación del literal b del artículo 64 y el literal e del artículo 65 del Acuerdo 025 de 2017, y del párrafo 2 del artículo 8 del Acuerdo 020 de 2015.</p> <p>Acuerdo 068 de 2020: Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito.</p> <p>Acuerdo 017 de 2021: Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito.</p> <p>Proceso de Otorgamiento de crédito</p>

	<p>Proceso de Gestión de Legalización y Renovación para el Desembolso.</p> <p>Proceso de Gestión de Riesgo de Crédito</p> <p>Manual del Sistema de Administración de Riesgos Crediticio</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.</p> <p>Mapa de Riesgos Operacionales.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<p><b>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Conforme	<p>Se efectuó revisión a los tiempos de respuesta de 291.382 casos de PQRSD relacionados con el proceso de Otorgamiento de Crédito, en donde se encontraron 382 casos que se atendieron con extemporaneidad, de conformidad con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 la cual modifica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta la suspensión de términos.</p> <p>Si bien es cierto, los casos indicados no representan una cifra significativa con relación al monto total de los casos evaluados, es pertinente efectuar el análisis de causas por parte del líder del proceso de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSD y determinar los aspectos que dan origen a los citados incumplimientos y continuar con las acciones de mejora pertinentes.</p> <p>Anexo A</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a las acciones de mejora determinadas como resultado de la auditoría integral al proceso de Otorgamiento de Crédito (Plan de mejoramiento PA 210-012) llevada a cabo por esta Oficina en la vigencia 2021, cuyas debilidades fueron recurrentes en la presente auditoría.</p>
<p><b>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Conforme	<p>Durante la ejecución de la auditoría se efectuó consulta individual en el CRM Cosmos de PQRSD relacionadas con el proceso de Otorgamiento de Crédito y Gestión de Legalización y Renovación para el Desembolso, de los cuales se encontraron casos en donde la descripción de la solicitud no es clara y muy general, por lo que no permite determinar la necesidad real del usuario; así mismo, el sistema no detalla la gestión y trazabilidad de la solución de los casos que se atienden en primera instancia en los diferentes canales de atención, no permitiendo evaluar la efectividad en la gestión.</p> <p>Anexo B</p>	<p>Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a las acciones de mejora determinadas como resultado de la auditoría integral al proceso de Otorgamiento de Crédito (Plan de mejoramiento PA 210-012) llevada a cabo por esta Oficina en la vigencia 2021, cuyas debilidades fueron recurrentes en la presente auditoría.</p>
<p><b>Revisión y custodia de garantías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	<p>Se efectuó revisión a las actividades relacionadas con la aprobación del concepto jurídico viable, en donde se evidenciaron debilidades relacionadas con la aprobación del concepto de 12 solicitudes, las cuales presentaron retrasos de más de 30 días hábiles para la aprobación de las garantías por tipificaciones, tales como: Demora en la creación de garantías y recurrentes anulaciones de estas.</p> <p>Anexo D</p> <p>De otra parte, se evidenció retraso de 13 días hábiles para el cambio de concepto jurídico viable posterior a la firma de las garantías en la solicitud de crédito ID: 5940118.</p> <p>Lo anterior, se obedece a <i>"deficiencias tecnologías que causan que el proceso presente problemas para completar satisfactoriamente el proceso de firma de garantías por parte del postulante y la posterior inserción de la viabilidad Jurídica"</i>, lo cual se encuentra soportado por Arandas y eventos de riesgo registrados según lo indicado por la Coordinación del Grupo de Crédito.</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito y Dirección de Tecnología fortalecer el procedimiento y/o actividades relacionadas con la creación y firma de garantías e inserción de la viabilidad Jurídica.</p>
<p><b>Otorgamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	<p>En consulta efectuada en el CRM, se encontraron dos (2) casos de usuarios a quienes les remitieron los correos de solicitud de cargue de documentos, posterior al plazo que tenían para cargar la información, por lo que los créditos les fueron anulados por parte del ICETEX.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud 6098018; usuario: Melanis Patricia Torregrosa Moreno; documento de identificación: 1083046826 (caso CRM: CAS-14471315-M7V7G7).</li> <li>Solicitud 6082395; usuario: Jair Fabian Parra Aldana; documento de identificación: 1007675908 (caso CRM: CAS-14475448-F1Z5S6).</li> </ul> <p>Por lo anterior y de conformidad con los soportes suministrados por la Coordinación del Grupo de Crédito, se evidencia similitud de la tipología del evento de riesgo 17597, relacionado con debilidades tecnológicas para el envío de notificaciones de cargue de información.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y Dirección de Tecnología, fortalecer las actividades de seguimiento que mitiguen la extemporaneidad en la notificación para el cargue de documentos previo a la evaluación de las solicitudes.</p>
<p><b>Generación de resoluciones de giro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	<p>Se encontraron 7 solicitudes de crédito con extemporaneidad en el desembolso por el concepto de subsidio de sostenimiento, con más de 30 días hábiles posteriores al estado de concepto jurídico viable; según lo indicado por la Coordinación del Grupo de Desembolso se debe a factores de carga operativa por carencia de persona al inicio de la vigencia para la gestión del desembolso.</p> <p>Anexo F</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación de Desembolsos gestionar o planear actividades de contingencia en situaciones relacionadas con novedades en la contratación, teniendo en cuenta que esto sucede cada año al inicio de la vigencia, por lo que se debe dar prioridad a la continuidad del servicio.</p>
<p><b>Generación de</b></p>		<p>Se encontraron 9 solicitudes de crédito con extemporaneidad en el desembolso por el concepto de subsidio de sostenimiento, con más de 30</p>	<p>Se recomienda se recomienda a la</p>

<b>resoluciones de giro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	desembolso por el concepto de subsidio de sostenimiento, con más de 30 días hábiles posteriores al estado de concepto jurídico viable, debido a inconsistencia en los centros de utilidad al inicio de la vigencia y deficiencias en la regla de giro.  Anexo G	Dirección de Tecnología, determinar acciones que mitiguen la recurrencia en las debilidades enunciadas, por cuanto dicha situación está generando retrasos en la gestión de los desembolsos.
<b>Gestión de riesgos no financieros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgos Operacionales del proceso de Otorgamiento de Crédito y Gestión de legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso (VCC), en donde se calificaron determinadores como: tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que controles asociados a los procesos indicados se encuentran calificados con deficiencias en su efectividad y el diseño es parcialmente adecuado, de conformidad con los criterios establecidos en el Manual SARO del ICETEX.  Anexo H  Es de señalar, que los controles relacionados con el proceso de Otorgamiento de Crédito cuentan con plan de mejoramiento abierto por la misma tipología, por lo que esta observación se enfoca a los controles asociados al proceso de Gestión de legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito, evaluar en conjunto con la Oficina de Riesgos los aspectos que afectan la calificación del diseño y efectividad de los controles, como: Tipo de Control, Aplicación, Documentación, Grado de Automatización, efectividad y evidencia del control.
<b>Gestión de riesgos no financieros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Hallazgo	Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgos Operacionales del proceso de Gestión de legalización y Renovación para Aprobación del Desembolso (VOT), en donde se calificaron determinadores como: Tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que algunos controles asociados al proceso indicado se encuentran calificados con deficiencias en su efectividad y el diseño es parcialmente adecuado, de conformidad con los criterios establecidos en el Manual SARO del ICETEX.  Anexo I	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Desembolso, evaluar en conjunto con la Oficina de Riesgos los aspectos que afectan la calificación del diseño y efectividad de los controles, como: Tipo de Control, Aplicación, Documentación, Grado de Automatización, efectividad y evidencia del control.

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)**

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-04-26 00:09:52
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-04-29 14:29:20
<b>Revisor</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-05-04 06:36:17