

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-06-26
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-05-05
Lugar	ICETEX - Bogotá

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Alfredo Suspes Lozano - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

Stefania Fajardo Velasco - CONTRATISTA VCC

Colaboradores adicionales

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de crédito
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Otorgamiento de Crédito
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar el proceso de Otorgamiento de Crédito, con el fin de determinar la eficacia en el cumplimiento de su objetivo, de conformidad con el Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; con el fin de identificar y presentar las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del proceso.
ALCANCE	Revisión de la conformidad del proceso con el Sistema de Gestión de Calidad y evaluación de los controles del Mapa de Riesgos Operacional. Igualmente, dentro del Sistema de Control Interno se revisarán las solicitudes de crédito y la calificación de las mismas, abarcando los aspectos de calidad e interoperabilidad de la información, relacionada con el programa de protección constitucional para los periodos 2022-2 y 2023 - 1.
CRITERIOS	<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>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Norma Técnica ISO 19011- 2018. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión Planes de mejoramiento y acciones de mejora.</p> <p>Reglamento de Crédito Educativo ICETEX y todos los actos Administrativos complementarios y modificatorios del Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX".</p> <p>Proceso de Otorgamiento de crédito</p> <p>Procedimiento de Solicitud de Crédito</p> <p>Procedimiento de Evaluación solicitudes de Crédito</p> <p>Guía Operativa para la revisión de las bases de datos presentadas a comité</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.</p> <p>Mapa de Riesgos Operacional</p>

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Requerimientos de Desarrollo Tecnológico <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Hallazgo	Durante la ejecución de la presente auditoría, se vio limitado el alcance de la ejecución del procedimiento relacionado con la revisión de la conformidad y calidad de la información de ICFES, SISBÉN IV, indígenas, Red Unidos y víctimas del conflicto armado y reintegrados, para las líneas de protección constitucional de los periodos 2022-2 y 2023-1, por cuanto la citada información se remitió de forma extemporánea, debido a las deficiencias relacionadas con la disponibilidad de la información debido al cambio del DATACENTER.	Se recomienda a la Dirección de Tecnología reportar a través del sistema de administración de riesgo VIGÍA el evento de riesgo o alerta materializado por la disponibilidad de la información producto del cambio del DATACENTER; igualmente plantear acciones que mitiguen las debilidades relacionadas con la migración de información para próximos cambios que

		Lo anterior, conlleva a eventuales riesgos de auditoría y consecuentemente posibles hallazgos de entes de control con incidencias administrativas y disciplinarias.	se produzcan.
<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ○ Condiciones Líneas de Crédito ICETEX 	Hallazgo	<p>En acompañamiento efectuado para la convocatoria 2023-2, se evidenciaron debilidades en la completitud de la información que alimenta el modelo de calificación, como se indicó en las reuniones del modelo de calificación del 28 de junio de 2023, previo al Comité de Crédito de Subsidios, por lo que al corte del 27 de junio de 2023 persistían diferencias en los resultados para la selección de 242 solicitudes,</p> <p>Así mismo, se evidencia que la alerta de riesgo 3051 del 23 de mayo de 2023 registrada en la herramienta VIGIA, relacionada con las variaciones de la demanda calificada por las variables del modelo de selección para la asignación de recursos de la nación, la Oficina de Riesgos indica que no se han establecido las causas de la materialización, ya que se está revisando con el área de tecnología para que ellos puedan proporcionar la causa raíz del incidente.</p> <p>Por lo anterior, se pueden presentar situaciones en las cuales no se estén calificando de forma adecuada las solicitudes, por lo que esta oficina advierte de que la anterior situación puede ser sujeta de hallazgos con posible incidencia administrativa y disciplinaria por parte de entes de control.</p>	Se recomienda a la Dirección de Tecnología realizar el análisis de fondo y plantear acciones que mitiguen la ausencia de información que alimenta el modelo de calificación, documentando las respectivas pruebas que corrijan las debilidades evidenciadas en la presente convocatoria y plantear actividades a largo plazo que mitigue la recurrencia de las situaciones indicadas en el presente hallazgo.
<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ○ Condiciones Líneas de Crédito ICETEX 	Hallazgo	<p>Se efectuó revisión al cumplimiento del requisito de verificación documental ("verificado 2") para las solicitudes de crédito de Protección Constitucional de las convocatorias 2022-2 y 2023-1 a través del reporte 447, en donde se encontró que la solicitud de crédito 6175640 con demanda calificada para la convocatoria 2022-2, tiene el estado "en subsanación.", para lo cual no era susceptible de adjudicación.</p> <p>Conforme con lo anterior, se realizó comparación con el repositorio del reporte 447 descargado al momento del comité por la Coordinación del Grupo de Crédito, en donde se evidencia que la solicitud 6175640 cuenta con el estado de "verificada".</p> <p>Por lo anterior, se evidencia inconsistencias en los reportes generados a través del Reporteador, en donde se denotan cambios de estados realizados por el sistema de forma posterior a su evaluación en el Comité de Crédito,</p> <p>La recurrencia de la situación mencionada anteriormente para solicitudes con desembolsos efectivos, es susceptible de posible hallazgos con incidencia fiscal por parte de entes de control, por cuanto no hay fiabilidad de la información en las consultas de los estados para el cumplimiento de los requisitos de evaluación.</p>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito, a través de la Dirección de Tecnología realizar el análisis de las causas de fondo que dan origen a la debilidad indicada y gestionar acciones enfocadas a la calidad y conservación de la información en los reportes usados para la ejecución de los Comités de Crédito.
<ul style="list-style-type: none"> ● ISO 9001 - 2015 - Sistema de Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ○ 9.1.2. Satisfacción del cliente 	Oportunidad de mejora	<p>Se identifica Oportunidad de Mejora en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 del numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que el proceso de Otorgamiento de Crédito no tiene pleno conocimiento de las percepciones y expectativas de los clientes en el grado en el que se cumplen sus necesidades y por consiguiente no realiza un adecuado seguimiento estos aspectos.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que el tablero de Power Bi mostrado por la Coordinación del Grupo de Crédito, para el cumplimiento del presente requisito, no es concluyente frente a la identificación de las percepciones y expectativas de los clientes.</p>	Se recomienda al líder del proceso de Otorgamiento de Crédito tener la claridad y entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de los resultados de las encuestas o estrategias de satisfacción que desarrolla la entidad y efectuar y documentar el respectivo seguimiento.
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ○ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	Oportunidad de mejora	<p>Se identifica oportunidad de mejora para el requisito 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001:2015, toda vez que el DOFA usado por la Coordinación del Grupo de Crédito se encuentra muy general y no se detallan Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que afectan la gestión del proceso, por lo que no permite la identificación de oportunidades para el mismo (Formato F405 y registro de acciones en Daruma.)</p>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito actualizar el análisis de contexto para el proceso, de manera que se reflejen los factores externos e internos que han afectado el mismo, igualmente, se recomienda registrar el detalle de las acciones que se deben tomar para abordar las oportunidades identificadas, en los formatos correspondientes.
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 27001: 2013 <ul style="list-style-type: none"> ○ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	No Conforme	<p>Se presenta No Conformidad al cumplimiento del requisito 6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades de la norma ISO 27001:2013, evidenciando que algunos controles determinados en el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información del proceso de Otorgamiento de Crédito no se están ejecutando de forma adecuada. así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se realiza de forma oportuna la socialización del inventario de activos de la información con los colaboradores de la Coordinación del Grupo de Crédito, de conformidad con la descripción del control, ● No se evidenció etiquetado para el activo de información de Consolidado de Solicitudes. 	Se recomienda al líder del proceso de Otorgamiento de Crédito realizar la oportuna socialización de los activos de información cuando haya modificaciones de este y cada vez que se presente rotación de personal; así mismo, dar cumplimiento al etiquetado de cada uno de los activos identificados en el inventario.

riesgos y oportunidades		<p>De otra parte, el Mapa de Riesgos de seguridad de la información del proceso de Otorgamiento de Crédito, no tiene identificado controles asociados a la Gestión de los accesos y retiros de servicios; lo anterior, debido a que tiene cierto número de colaboradores por prestación de servicios, y estos están sujetos a rotación en cada vigencia.</p> <p>Las anteriores situaciones, puede generar pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información y afectar la imagen institucional.</p>	Igualmente, se recomienda incluir controles asociados a la gestión de accesos y retiros de servicios en el mapa de riesgos de seguridad de la información del proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 7.1.3. Infraestructura 	No Conforme	<p>Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.3. Infraestructura; dado que no se están proporcionando y manteniendo los recursos tecnológicos óptimos para la operación del proceso y así lograr la conformidad del servicio de Otorgamiento de Crédito.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta las siguientes situaciones evidenciadas en el acompañamiento al comité de subsidios para la convocatoria 2023-2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La información remitida por la Dirección de Tecnología, para la aplicación de los controles por parte de la Coordinación del Grupo de Crédito, presenta diferencias frente al reporte de los formularios del CORE en campos como ICFES, Sisbén, víctimas e indígenas.; Se reportaron 2163 casos con esta tipología con el Aranda 77662. 2. No coincide los datos de SISBEN para los aspirantes de la línea de crédito de Buenaventura. (caso Aranda 77888). 3. Despoblamiento de información de resultados ICFES, no hay confiabilidad de la información que se registra en los formularios y que se descarga para la elaboración de los comités de crédito. (caso Aranda 77902). 4. Solicitudes de crédito que se descargaron de SM CORE en fecha posterior al cierre de formularios y que se evidenciaron en los controles aplicados por el Grupo de Crédito en el desarrollo de los comités. (caso Aranda 78126) <p>Las anteriores situaciones, fueron subsanadas previo al Comité de Crédito de Subsidios a través de los casos de Aranda, sin embargo, se ve afectado el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Control Interno, limitando la operación del proceso e incurriendo en posibles adjudicaciones de recursos a personas, sin cumplir con los requisitos definidos en el reglamento de crédito debido a la recurrencia de las deficiencias presentadas, por lo que es susceptible de hallazgos de antes de control con posibles incidencias fiscales, disciplinarias y administrativas.</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito como líder del proceso a través del área funcional en los aspectos tecnológicos y del procesamiento de la información, plantear acciones que mitiguen las debilidades relacionadas con la calidad y completitud de la información para el desarrollo de los Comités de Crédito.</p> <p>Igualmente, se recomienda a la Coordinación de Grupo de Crédito, a través de los proyectos institucionales articulados con tecnología de la información, formular acciones que automatizen el proceso y mitigue la manualidad del mismo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 	No Conforme	<p>Se presenta No Conformidad al cumplimiento del requisito 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015, toda vez que se presentan desviaciones en el indicador operativo de “<i>Créditos aprobados y legalizados en la vigencia</i>”, de acuerdo con los resultados del 2022 y lo corrido del 2023 (medición trimestral), incumpliendo la meta establecida en el mismo,</p> <p>Igualmente, en la herramienta de auditoría DARUMA, no se evidencia acción de mejora o plan de mejoramiento, que den tratamiento a la desviación.</p>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito definir, documentar y tomar acciones de mejora frente a los resultados del indicador “ <i>Créditos aprobados y legalizados en la vigencia</i> ”.
<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ◦ Condiciones Líneas de Crédito ICETEX 	Observación de mejora	De acuerdo con el acompañamiento efectuado al comité de subsidios de crédito para la convocatoria 2023-2, la Coordinación del Grupo de Crédito realiza validación y depuración manual de información repetida relacionada con números celulares, direcciones, codeudores y demás datos; estas validaciones están encaminadas a detectar posibles solicitudes de crédito gestionadas a través de tramitadores; las cuales al realizarlas de forma manual se consume recursos de horas hombre para la ejecución del comité; esta información inconsistente se puede evitar parametrizando el diligenciamiento del formulario.	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito, a través de la Dirección de Tecnología, de acuerdo con las responsabilidades del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos, articular mecanismos de validación automáticos desde el diligenciamiento de los formularios que evite el registro de datos repetidos los cuales se pueden asociar con solicitudes gestionada por tramitadores.
<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mapa de Riesgos Operacionales 	Hallazgo	<p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de una muestra de 16 controles asociados al Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Otorgamiento de Crédito, en donde se calificaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que para el proceso indicado, 15 controles en su efectividad se encuentran calificados “con deficiencias” y son “parcialmente adecuados” en su diseño, de conformidad con los criterios establecidos en el Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional de la Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995).</p> <p>El detalle y las observaciones de lo anterior, se puede ver en el anexo de evaluación mapa de riesgos operacional del proceso de Otorgamiento de Crédito.</p>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos, efectuar análisis del diseño y efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados para el proceso de Otorgamiento de Crédito, estableciendo parámetros de seguimiento a los eventos (alertas) de riesgo materializados; al igual que la aplicabilidad, documentación, efectividad y responsabilidad de las áreas involucradas en la ejecución de los controles asociados al citado proceso.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-07-06 11:09:46
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-07-14 06:46:53