

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2023-10-13
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2023-08-13
<b>Lugar</b>	ICETEX - Bogotá

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jose Eduardo Parada Jimenez - COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Ingrid Johanna Ortiz - CONTRATISTA GRUPO DE OPERACIONES

**Colaboradores adicionales**

Jose Wilfran Castillo Cubillos - Grupo De Operaciones

Liceth Tatiana Romero - Grupo De Operaciones

Jesus Vargas Aguas - Grupo De Operaciones

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la cartera</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Administración de Cartera Procedimientos Conciliación IES, Paso al Cobro Individual o masivo y Aplicación de Novedades.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el proceso de Administración de Cartera, con el fin de determinar la eficacia en el cumplimiento del objetivo de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables y normatividad de la entidad; identificando y presentando las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del proceso.
<b>ALCANCE</b>	Evaluar el cumplimiento de la normatividad aplicable y lineamientos internos para el proceso de Administración de Cartera, enfocado a las actividades relacionadas con las conciliaciones con IES, paso al cobro y aplicación de novedades requeridas por los beneficiarios entre 1° de enero al 31 de julio de 2023.
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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</li> <li>Proceso M3.2 Administración de Cartera</li> <li>Mapa de riesgos Operacionales del proceso de Administración de Cartera (Procedimientos Conciliación IES, devolución a IES por reintegros en exceso, paso al cobro individual o masivo y Aplicación de Novedades).</li> </ul>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cierre de cartera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de cartera</li> </ul> </li> </ul>	Conforme	<p>Se evidenciaron deficiencias en la calidad de la información registrada en el "Reporte de Cartera Completo", relacionadas con la completitud y conformidad de la información, encontrando las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se encontraron 440 obligaciones castigadas (calificación K) y en época de estudios.</li> <li>Se encontraron 227.035 obligaciones en el "Reporte de Cartera Completo", sin la completitud del campo "FECHATEORICAPAC" fecha teórica del paso al cobro, en época de estudio.</li> <li>Se encontraron las obligaciones 1797415 y 1193874 registradas en el "Reporte de Cartera Completo" con fecha de paso al cobro del 21 y 28 de febrero de 2023 respectivamente, pero no se encuentran registradas en el documento de control "CONSOLIDADO PAC - 2023", teniendo en cuenta que estas obligaciones se pasaron al cobro en vigencias anteriores y la información no migró de forma adecuada.</li> <li>Se evidenciaron las obligaciones 582801 y 648616 registradas en el documento de control "CONSOLIDADO PAC - 2023", con fecha de paso al cobro del 17 de febrero de 2023, pero sin registro de fecha de paso al cobro "FECHA_PASO_COBRO" en el archivo de "Reporte de Cartera Completo".</li> </ul> <p>Por lo anterior, se evidenciaron debilidades relacionadas con la automatización y parametrización del CORE, como se ha evidenciado en revisiones anteriores.</p>	Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Operaciones y Dirección de Tecnología tener en cuenta estas tipologías de situaciones encontradas para la ejecución del Plan de Mejoramiento PA230-120, con el fin de que mitigue la debilidad relacionada con la completitud y conformidad de la información que alimenta el "Reporte de Cartera Completo".

La Oficina de Control Interno, realizó verificación al estado y efectividad de la gestión de las conciliaciones para los periodos 2022 1, 2022 2 y 2023 1 de Recursos Propios, encontrando las siguientes situaciones:

1. De un total de 2.458 conciliaciones presentan los siguientes estados:

Estado	2022-1	2022-2	Total general 2021-1 Y 20212	2023-1
Acta firmada	296	127	423	6
En firma IES	89	90	179	8
En validación IES	106	121	227	25
Sin datos	235	479	714	825
validación ICETEX	23	24	47	4
<b>Total, pendiente conciliación</b>	<b>453</b>	<b>714</b>	<b>1167</b>	<b>862</b>
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>841</b>	<b>1590</b>	<b>868</b>

Conforme con lo anterior, se observa que de las 1.590 operaciones de conciliación con IES de los periodos 2022 1 y 2022 2, se encuentran pendientes por conciliar 1.167, lo anterior denota debilidades en las actividades del procedimiento de Conciliación IES; igualmente, se evidencia incumplimiento en el Seguimiento y Control para el cierre de las conciliaciones.

De otra parte, se evidencia que para el periodo 2023-I se encuentra un total de 868 procesos de conciliaciones IES, de los cuales se encuentran pendientes por conciliar 862; si bien es cierto que el proceso de conciliación para el periodo 2023-I se encuentran dentro de los tiempos relacionados en el procedimiento, se denota baja gestión en las conciliaciones.

2. Conforme con lo anterior, referente al proceso de conciliación con el estado "Sin Datos" (Pendiente de remisión de información por parte de la IES), se encontraron las siguientes situaciones:

- Para el periodo comprendido entre el año 2015 2 al 2021 2 se encuentran 215 procesos pendientes de remisión por parte de las IES.
- Para el periodo comprendido de 2022 1 al 2023 1 se observan 1.539 procesos pendientes de remisión por parte de la IES.
- Se observa que las IES con mayores procesos pendientes son: La Universidad Libre (49), Pedagógica y Tecnológica de Colombia (42), Antioquia (32), Francisco de Paula Santander (24), San Buenaventura (21), Córdoba (21) y Popular del Cesar (20).

De acuerdo con lo anterior, se evidencia incumplimiento con lo establecido en la **Cláusula Octava - Obligaciones de las IES**, en su numeral 7). "Realizar en cada periodo académico, conforme a lo previsto en el Anexo técnico de obligaciones de las partes, un ejercicio de conciliación entre los recursos girados por el ICETEX..."

De otra parte, la Coordinación del Grupo de Operaciones, el día 8 de noviembre del presente año, suministró el Plan de Acción relacionado con el evento de riesgo No. 22287, el cual hace referencia al estado de los procesos pendientes de conciliación con las IES, evidenciando que las actividades planteadas en el mismo, no subsanan de fondo los notorios rezagos de los procesos de conciliación, observados para los periodos 2022 1 y 2022 2 sujetos de revisión de la presente auditoría y los que igualmente están en el alcance del citado evento de riesgo. (2015 - 2022).

Por lo anterior, teniendo en cuenta que con corte a septiembre de 2023, para los periodos 2022 1 y 2022 2 se encuentran 1.167 procesos de conciliación pendientes con las IES e igualmente, para el periodo 2023 1 el cual está próximo a vencerse, se encuentran 862 conciliaciones, se ratifica el presente hallazgo.

- **Conciliación IES**
  - Procedimiento

Hallazgo

Se exhorta a la Coordinación del Grupo de Operaciones y a la Oficina Comercial y de Mercadeo, a través de la gestión de los Asesores Territoriales, articular actividades que mitiguen el notorio rezago de las conciliaciones IES, conforme con lo establecido en cada uno de los convenios que tienen el Icetex con las IES, en cuanto a la Cláusula de las Obligaciones de las IES, dado que estas no se están cumpliendo.

Igualmente, se recomienda a la Coordinación del Grupo de Operaciones gestionar el contacto directo (reuniones o visitas) con cada una de las IES que presenten el mayor volumen de procesos de conciliación rezagados.

- **Conciliación IES**
  - Procedimiento

Hallazgo

Se efectuó verificación a la base de datos de reintegros de los periodos 2022 1 y 2022 2 observando las siguientes situaciones:

- De un total de 420 reintegros, 27 se encuentran sin trámite por parte del Grupo de Operaciones, de los cuales 19 están desde el mes de octubre de 2022 y 13 son del año 2023, por un valor total de \$45.452.844.
- Desde el 8 de noviembre de 2022 se realizó la confirmación del reintegro de la beneficiaria Juana Neusa Conejo por parte de la IES, pero hasta el 20 de abril de 2023 se ve reflejado el reintegro en el aplicativo CORE.
- No concuerda el reintegro reportado en la base de datos del Grupo de Operaciones, de la beneficiaria Murillo Padilla Bayrhonx Hellcenk, dado que en la base de datos se encuentra registrado el valor de \$880.710 y en el aplicativo CORE un valor de \$439.296.

Lo anterior, se presenta por debilidades en la oportunidad de las aplicaciones de novedades por reintegros realizados por las IES al Icetex, afectando la debida gestión del procedimiento de Conciliación IES.

Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Operaciones diseñar y/o fortalecer los controles necesarios para reportar con oportunidad los errores en los reintegros y circularización de las obligaciones para la ejecución del procedimiento de Conciliación IES.

- **Conciliación IES**
  - Procedimiento

Hallazgo

Referentes a las actividades de circularización, se encontraron las siguientes situaciones:

Fundación Universitaria Navarra:

- Desde el 5 de octubre de 2022 no se ha realizado giro adicional por valor de 1.000.000 a la beneficiaria Trujillo Criollo Luisa Fernanda CC 1007569132.

Colegio de Estudios Superiores de Administración Cesa:

- A la beneficiaria Mora Granados Maura Fernanda CC 1020774500 se le realizó giro doble del periodo 2022 1 por valor de \$ 15.429.000 el 26 de octubre de 2022, a la fecha de esta auditoría no se tiene el reintegro de los recursos.

Lo anterior, denota debilidades en el seguimiento mensual a las diferencias de la conciliación con las IES, establecidas en el procedimiento, dado que se presentan varias inconsistencias en cada una de las actividades.

Se recomienda al Grupo de Operaciones diseñar y/o fortalecer los controles necesarios para reportar con oportunidad los errores en la circularización de las obligaciones para la ejecución del procedimiento de conciliaciones IES.

Se recomienda a la Coordinación del

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de riesgos no financieros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del Proceso Administración de Cartera, en lo relacionado con el Procedimiento de Conciliaciones IES, de conformidad con los criterios establecidos en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), parte II Administración del Riesgo, numeral 4 Gestión de Riesgo Operacional, observando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los controles C38 y C45 <i>“CA681 Inoportunidad en el retorno de las actas conciliatorias”</i>, se evidencian debilidades y falencias en su ejecución, dado que para los periodos comprendidos entre el 2015 2 y 2023 1 se encontraba pendiente de firma por parte de la IES y en validación IES 994 actas de conciliación.</li> <li>• Con corte al periodo 2021 2 se encontraban pendientes de conciliar 801 procesos, correspondiente a los periodos comprendidos entre 2015 2 y 2021 2.</li> <li>• Con corte al mes de septiembre de 2023, están pendiente de conciliar 2.029 procesos, observando un gran retraso en la conciliación de los procesos.</li> <li>• Para los periodos 2022 1, 2022 2 y 2023 1, se evidencia una efectividad promedio del 17% en el proceso de conciliación, por cuanto al mes de septiembre de 2023 existían 429 actas firmadas de un total de 2.458 procesos susceptibles de conciliación, lo que denota oportunidades de mejora en la gestión.</li> </ul> <p>No obstante, teniendo en cuenta las debilidades encontradas en el presente informe relacionadas con las conciliaciones de las IES, se debe reevaluar y actualizar los determinadores de eficacia de los controles relacionados.</p>	<p>Grupo de Operaciones realizar constante monitoreo y actualización a los determinadores de los controles de acuerdo con las novedades del proceso, 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 actividades asociadas al procedimiento de Conciliación IES.</p> <p>Así mismo, se recomienda fortalecer los controles <i>“C38 Seguimiento a la información solicitada y/o recibida de las oficinas territoriales”</i> de la causa <i>“CA677 falta de información o reportes extemporáneos a cargo de las IES”</i> y <i>“C38 Seguimiento por parte de las territoriales y el grupo de administración de cartera para el retorno de las actas firmadas resultado de la conciliación con las IES”</i> de la causa <i>“CA681 inoportunidad en el retorno de las actas conciliatorias”</i>.</p>
---	----------	---	---

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-11-09 17:23:49
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-11-15 19:30:55
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-11-21 16:44:37
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordóñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-11-23 08:44:36