

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-03-31
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-03-05
Lugar	ICETEX Sede Aguas

LÍDER DE PROCESO	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Dinorah Patricia Abadía Murillo - VICEPRESIDENTE VFA	
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Elkin Mauricio Vergara Gutierrez - CONTRATISTA VFA	
Ingrid Nayibe Rojas Moreno - CONTRATISTA VFA	
Colaboradores adicionales	

EQUIPO AUDITOR	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	
Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	
Marlon Rene Castro Salcedo - CONTRATISTA OCI	

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros - Fondos Comunidades Negras e Indígenas y Generación Valor.
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar bajo los parámetros de los sistemas de Gestión de Calidad y de Control Interno, la conformidad de los requisitos aplicables y efectividad de las actividades operacionales, la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos correspondientes a los fondos de Comunidades Negras, Comunidades Indígenas y Generación Valor, identificando y presentando el resultado de dicha evaluación, que junto con las respectivas recomendaciones permitan el mejoramiento de los mismos
ALCANCE	Evaluar las actividades operacionales, la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos correspondientes a los fondos de Comunidades Negras, Comunidades Indígenas y Generación Valor para la cohorte 2018-1 a la fecha.
CRITERIOS	<p>Caracterización de procesos y procedimientos Icetex.</p> <p>Convenios Fondos en Administración.</p> <p>Reglamentos Operativos Fondos en Administración.</p> <p>Estados de cuenta Fondos evaluados con corte al 31 de diciembre de 2022.</p> <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.</p> <p>Normatividad aplicable.</p>

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>1. GESTIÓN OPERATIVA FONDOS EN ADMINISTRACIÓN</p> <p>En las validaciones realizadas a la gestión de las convocatorias de los fondos materia de análisis, se evidenció lo siguiente (ver ejemplo en Anexo A):</p> <p>1.1 Baja captura de beneficiarios en relación al saldo disponible para la convocatoria 2022-2, del fondo Generación Valor, evidenciando un saldo pendiente por ejecutar de \$ 8.407.497.358; cabe señalar, que los beneficiarios no adjuntaron la documentación pertinente, evidenciando debilidades en la información que se transmite a la población objetivo del fondo.</p> <p>1.2 Demoras en la habilitación del aplicativo C&CETEX para la renovación de los beneficiarios del Fondo Generación Valor, aumentando los niveles de PQRSD por esta tipificación, al validar con el proceso nos indican que esta deficiencia se dio debido a inconvenientes con la parametrización del aplicativo.</p> <p>1.3 Ausencia de información clara, concisa y oportuna en los aplicativos de la entidad que permita conocer el estado real de los créditos de fondos en administración, evidenciando estados como "aprobado</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración que, junto con las áreas y procesos relacionados, se efectúe análisis de las observaciones presentadas, con el fin de establecer correcciones y acciones correctivas que den tratamiento a dichas observaciones, según los siguientes parámetros:</p> <p>* Se establezcan acciones de verificación sobre las condiciones de</p>

- **Reglamentos Operativos Fondos**
 - Texto reglamento fondos auditados

Hallazgo

sujeto a verificación de requisitos”, posteriores al cierre del calendario, (el calendario cerró el 10 de enero y a fecha 23 de marzo de 2023 continuaba el estado indicado).

1.4 Debilidades en la calidad y oportunidad de entrega de información a los beneficiarios y a la ciudadanía en general en la página web del ICETEX.

1.5 Debilidades en la data de las bases que soportan las calificaciones de los aspirantes a los Fondos en Administración de las convocatorias de 2022.

1.6 Demoras en el proceso de condonación.

1.7 Debilidades en la trazabilidad de la documentación que soporta las condonaciones, (no se evidencian soportes en CRM y Orfeo).

1.8 Giros por mayor o menor valor a lo autorizado en el reglamento operativo, evidenciando materialización de riesgos operacionales.

1.9 Falencias en la interoperabilidad, comunicación y coordinación entre las áreas que intervienen en el proceso, dificultando el desarrollo de las actividades dispuestas para el desembolso de los recursos y/o renovaciones del crédito.

1.10 Duplicidad en el ID de solicitud de condonaciones en los actos administrativos, generando afectaciones de saldos a favor en la cartera de los fondos.

1.11 Durante las vigencias 2020 – 2022, se atendieron por los distintos canales dispuestos por la entidad 468.269 casos asociados a los fondos de Comunidades Negras e Indígenas Alvaro Ulcúe Chocúe, de los cuales fueron escalados a la VFA 13.411 casos, siendo la tipificación más representativa renovación con 5.711 casos.

Con referencia a lo anterior, se efectuó análisis sobre el beneficiario que presentaba más interacciones escaladas y relacionadas con la tipificación “renovación”, observando que este gestionó ante la entidad diferentes solicitudes llegando a impetrar derecho de petición para que le habilitaran la plataforma y así proceder a renovar su crédito, tal como se evidencia a continuación:

CASO	FECHA_CASO	Contextualización Casos.
CAS-10684830-POC1S6	20/02/2021	Beneficiario: solicitó ajustes de errores en el aplicativo para renovar Icetex: Le informan que se ajusta.
CAS-10930217-D3D1P0	12/03/2021	Beneficiario: solicita la renovación Icetex: No se le renuevan porque solicita renovación extemporanea. Observación OCI: No tienen en cuenta caso anterior.
CAS-11364339-MOB2F4	30/04/2021	Beneficiario: Solicita renovación Icetex: No es posible renovarle porque suspendio 2018-2, 2019-2, 2020-1 y 2020-2. Observación OCI: No tiene en cuenta historial.
CAS-11649827-H6P5D2	26/05/2021	Beneficiario: radica derecho de petición, puesto que no le han permitido renovar desde el 2019-2. Icetex: Informa que le suspenden el crédito por superar el número de aplazamientos. Observación OCI: El área no analiza los casos precedentes.
CAS-11965060-N8B4J0	20/06/2021	Beneficiario: Solicita nuevamente renovación. ICETEX: Procede de forma favorable con la solicitud. Observación OCI: El beneficiario debió radicar durante 5 meses para poder renovar.

los fondos, con el fin de identificar las características de cada uno y las necesidades operacionales, tecnológicas y documentales para su gestión.

* Implementar y/o fortalecer los controles en los flujos de información registrados en los aplicativos y medios de divulgación disponibles por la entidad, con el propósito de asegurar la claridad, oportunidad y calidad de dicha información.

* Establecer controles de completitud, originación y unificación de criterios sobre las bases que son materia de análisis, calificación y gestión para el desembolso, con el propósito de suministrar información clara y precisa sobre los procesos que se adelantan al interior del área.

* Establecer acuerdos de nivel de servicio entre los procesos relacionados con la operación de los fondos administrados, con el objetivo de implementar canales activos de tránsito de información, comunicación y coordinación para el desarrollo de las actividades propias del citado proceso.

- **Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros**
 - Otorgamiento

Hallazgo

2. FLUJOS DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD

Se observa incumplimiento de los pilares de seguridad de la información confidencialidad, integridad y disponibilidad, por cuanto se evidenció lo siguiente:

2.1 No existen criterios claros y unificados para la generación y entrega de información, relacionada con los repositorios de las convocatorias de fondos en administración, de igual forma, no se observaron lineamientos y/o procedimientos referentes a la forma y periodicidad de entrega de información por parte de los ejecutivos de cuenta, ni responsable del control de esta; es decir, no se evidenciaron controles sobre la información que se administra ni responsable de verificación de entrega de la misma.

2.2 Debilidades en el componente tecnológico de la entidad para apoyar la ejecución de las actividades propias del proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros, por cuanto se registra alta manualidad en el proceso de migración de información de entre aplicativos y no existen interfaces que garanticen que esta actividad se pueda realizar de forma automática y que la migración sea completa.

2.3 Ausencia de aplicación de controles para minimizar el riesgo de pérdida de información e integridad de esta en el proceso de migración que se realiza entre aplicativos.

2.4 No se ingresan oportunamente los estados reales de los fondos en el aplicativo C&CETEX, lo que

* Fortalecer los controles de verificación sobre la operación del proceso de condonación, con el propósito de minimizar los errores originados por la manualidad, que generan posibles materializaciones de riesgos operacionales.

* Gestionar el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan la automatización del proceso de gestión de administración de los fondos.

* Diseñar y/o fortalecer los controles existentes, con el propósito de minimizar la materialización de eventos de riesgo por la manualidad del proceso.

* Evaluar la pertinencia de recuperar la gestión documental

		<p>dificulta la calidad de la data y oportunidad de esta (en una muestra aleatoria de 68 registros, se evidenció que solo el 42%, ingresa el estado vigente).</p> <p>2.5 No existen repositorios de la trazabilidad y condonaciones de los fondos materia de análisis de vigencias anteriores al 2009, cabe señalar que esta debilidad se observa de manera transversal en la entidad y para este proceso impacta la liquidación de los fondos.</p>	<p>de vigencias anteriores a 2009 de los fondos que lo requieran y/o informar a los constituyentes sobre la ausencia de repositorios, con el propósito de validar alternativas de conciliación de información.</p> <p>* Analizar las actividades propias del proceso con el fin de establecer controles y su posterior verificación sobre la responsabilidad, seguridad y manejo de la información por parte de los ejecutivos de cuenta</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros 	Hallazgo	<p>3. CARTERA</p> <p>Se evidenciaron debilidades relacionadas con la gestión de la cartera correspondiente a los fondos de Comunidades Negras e Indígenas (Álvaro Ulcué Chocué), tales como:</p> <p>3.1 La cartera correspondiente a los Fondos de Comunidades Negras e Indígenas (Álvaro Ulcué Chocué) con corte 31 de diciembre de 2022 presenta diferencias entre los saldos reportados por el área de cartera, la Vicepresidencia de Fondos en Administración y los registros contables de los citados fondos, tal como se observa en el siguiente cuadro resumen:</p> <div data-bbox="534 1086 1077 1422" style="text-align: center;"> </div> <p>3.2 Según el reporte del área de cartera, los fondos de Comunidades Negras e Indígenas (Álvaro Ulcué Chocué) con corte 31 de diciembre de 2022 registran saldos a favor por valor \$116.797.543,20 sin gestión de depuración, lo cual dificulta identificar si los saldos corresponden a los beneficiarios y/o a los constituyentes.</p> <p>3.3 Se evidencia que más del 90% (\$12.000 millones) de la cartera en etapa de amortización correspondiente a los fondos de Comunidades Negras e Indígenas (Álvaro Ulcué Chocué) con corte 31 de diciembre de 2022 se encuentra con calificación E, la cual tratándose de recursos de terceros no registra provisión contable e imposibilita la gestión de castigo por parte del ICETEX, requiriendo la decisión del constituyente para depuración de dicha cartera.</p>	<p>* Efectuar análisis de la información presentada y registrada, con el fin de establecer un cronograma de trabajo con actividades, fechas y responsables que permita la identificación de las causas originadoras de las diferencias en los saldos de cartera, el impacto para la entidad en la gestión de los recursos, la depuración de los registros contables y la determinación del saldo real. Igualmente, se recomienda establecer controles de verificación y conciliación constante sobre dichos saldos.</p> <p>* Efectuar depuración sobre los saldos registrados en la cartera a favor de los constituyentes o beneficiarios.</p> <p>* Evaluar la cartera en amortización calificada como E, con el propósito de establecer un diagnóstico del estado actual de esta, informarlo y gestionarlo ante los constituyentes para la toma de las decisiones y acciones pertinentes.</p> <p>* Se recomienda efectuar análisis sobre la rentabilidad del ICETEX en la administración de los fondos evaluados, con el fin de establecer costos reales sobre la operación.</p>
		<p>4. REQUISITOS FONDOS SEGÚN REGLAMENTO OPERATIVO</p> <p>Se efectuó verificación sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento operativo de los fondos de Comunidades Negras e Indígenas (Álvaro Ulcué Chocué), evidenciándose los siguientes aspectos:</p> <p>4.1 Omisión en la verificación sobre el cumplimiento de los siguientes requisitos establecidos en el Artículo 13 del Decreto 1627 de 1996 correspondientes al Fondo de Comunidades Negras: “Área prioritaria para el desarrollo del país y de las Comunidades Negras” y “Priorizar los programas de formación o capacitación que aporten a la solución de problemas en la Comunidad”</p> <p>4.2 Los trabajos comunitarios presentados por los aspirantes se utilizan como medio para demostrar el</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración, adelantar las gestiones pertinentes mediante mesas de trabajo y/o los mecanismos que</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros 	Hallazgo	<p>requisito de que los estudios para los cuales solicita el crédito estén relacionados con los proyectos que benefician a las Comunidades Negras; sin embargo, teniendo en cuenta las debilidades evidenciadas y reportadas resultantes del acompañamiento al proceso de calificación en la vigencia 2022 relacionadas con los citados trabajos comunitarios, se observó que dicho mecanismo no garantiza el cumplimiento del requisito establecido.</p> <p>4.3 La verificación del cumplimiento correspondiente a No tener título profesional (para aspirantes de pregrado) y No tener título de posgrado (para aspirantes de posgrado) se efectúa mediante la revisión de una base histórica de beneficiarios del fondo; no obstante, dicha base no registra información adicional que permita evidenciar la trazabilidad académica de los solicitantes que no han sido beneficiarios del fondo (Álvaro Ulcué Chocué), por lo cual no es posible la validación sobre el cumplimiento del citado requisito.</p> <p>4.4 En desarrollo de los procesos de auditoría y el seguimiento de vigencias anteriores a las denuncias allegadas por parte de los usuarios y/o beneficiarios sobre la calificación de proyectos comunitarios, se han evidenciado y alertado sobre las debilidades y deficiencias relacionadas con la organización del proceso de calificación, cumplimiento de cronogramas, estructuración respecto a la metodología aplicada en la citada calificación y control de la información correspondiente a los proyectos comunitarios. Igualmente, se han generado las respectivas alertas sobre situaciones anómalas que dan cuenta de posible conflicto de interés por la participación de asesores y consultivos de las juntas regionales en el proceso de calificación, e intermediación fraudulenta de actores externos al fondo en la elaboración, validación y trámite de los mencionados proyectos comunitarios.</p>	<p>considere oportunos, generar espacios con los constituyentes para analizar la viabilidad de impulsar las estructuraciones, modificaciones y/o ajustes a que haya lugar en los reglamentos de los fondos y la normativa asociada, de tal forma que se pueda garantizar su cumplimiento y el beneficio de la población objetivo de los mismos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros 	No Conforme	<p>Se identifica una No Conformidad por incumplimiento de la Norma ISO9001:2015 respecto al numeral 7.5.3. Control de información documentada por cuanto el procedimiento Otorgamiento (M2-2-01) no es idóneo para su uso puesto que se encuentra desactualización respecto a la no vigencia de los formatos "Solicitud de Actualización de Contenido Web F119" y el "Formato solicitud de diseño y/o desarrollo de campañas comerciales y de mercadeo F271"; al igual que no se evidencia un adecuado control sobre la conservación y disposición de la información relacionada con el proceso.</p> <p>Se presenta una No Conformidad por incumplimiento de Norma ISO9001:2015 en su numeral 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, dado que se identifica que no se ha establecido el proceso general dentro del sistema de gestión de calidad para la adecuada administración y gestión de los fondos, lo cual causa que el proceso no cuente con el suficiente control y no logre los resultados previstos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 <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 numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que no se tiene claridad del seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración efectuar el seguimiento a la percepción del cliente en el marco del proceso sujeto de revisión.</p>

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-04-26 09:58:49
Auditor	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-04-26 09:59:27
Auditor	Marlon Rene Castro Salcedo	CONTRATISTA OCI	2023-04-26 10:13:56
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-04-26 10:25:34
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-04-26 10:29:45