



Fecha: 03/09/2014 10:58:34.0



## MEMORANDO

OCI 2600 – 231

**PARA:** NELSON MEJIA FAJARDO  
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

OFREY MARIN SAENZ  
Coordinador Administración de Cartera

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**FECHA:** Septiembre de 2014

**ASUNTO:** Auditoría al procedimiento Refinanciaciones, Ampliación de Plazo y Prórrogas.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó una Auditoría al procedimiento Refinanciaciones, ampliación de plazo y Prórrogas, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna concebida para agregar valor y mejorar a los procesos de la Entidad.

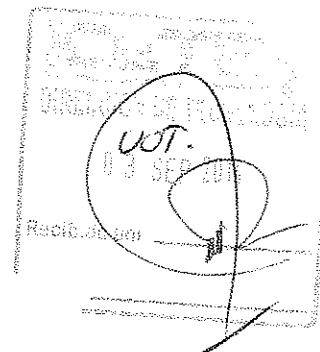
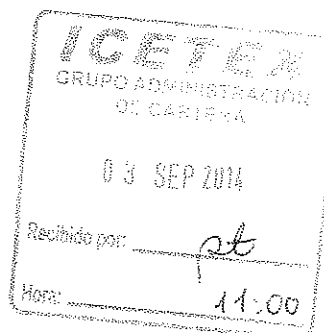
Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, por lo cual le solicitó diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas en el informe y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 30 de Septiembre del presente.


Cordialmente,

  
LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (4) folios.  
Plan de mejoramiento

Luis Francisco Santos Corredor  
Oficina de Control Interno  
Ext. 1023




Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 1 de 9		

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y  
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX**

**AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS REFINANCIACIONES, AMPLIACIÓN DE  
PLAZOS Y PRÓRROGAS**


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., Julio de 2014**

<b>Código:</b> F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 1		
<b>Fecha:</b> 26/02/2014		
<b>Página</b> 2 de 9		

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. FUNDAMENTOS LEGALES
5. ALCANCE
6. SITUACIONES ENCONTRADAS
7. RECOMENDACIONES

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 3 de 9		

## 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría al procedimiento Refinanciaciones, Ampliación de Plazos y Prórrogas.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el proceso de auditoría selectiva, con el fin de verificar el procedimiento y la normatividad vigente, en la implementación de mecanismos de normalización de obligaciones o facilidades de pago que conllevan al cumplimiento por parte de los deudores del ICETEX.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


Verificar el cumplimiento de los requisitos en las diferentes modalidades a que tienen derecho los deudores en el procedimiento Refinanciaciones, Ampliación de Plazos y Prórrogas.

## 4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Procedimiento de Refinanciación, Ampliación de Plazo y Prórrogas descrito en el aplicativo Doc. Manager.
- Actas de Comité de Cartera
- 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.
- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano.
- Acuerdo 22 de Septiembre de 2012

## 5. ALCANCE

Evaluación del Procedimiento de Refinanciaciones, Ampliación de Plazo y Prórrogas, durante el periodo comprendido entre enero a Abril de 2014, rindiendo un informe con recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la situación actual.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 4 de 9		

## 6. SITUACIONES ENCONTRADAS

1. Verificar si el Comité de Cartera se está realizando con la periodicidad establecida en el procedimiento.

El Comité de Cartera se viene realizando de acuerdo con la periodicidad establecida en el procedimiento, el cual establece que se debe realizar como mínimo una vez al mes.

2. Verificar que las solicitudes de refinanciación y prórrogas cumplan con lo establecido en el procedimiento, en lo relacionado con pagos, documentos y presentación.


En lo relacionado con las Refinanciaciones aparentemente no se está exigiendo la cancelación del 10% del valor del saldo vencido como requisito para aprobar la solicitud, pues no aparece en los documentos revisados la evidencia que así se haga. Adicionalmente los documentos exigidos para estudio del comité que se encuentran relacionados en el Doc – Manager, no corresponden a los que entregan junto con la solicitud para que sean estudiados y acceder a la refinanciación, lo anterior a pesar de que existe una lista de chequeo en dónde aparece la relación de los documentos para la actualización. Frente a este tema se evidencia una debilidad en razón a que no aparecen la totalidad de los documentos que se requieren para el otorgamiento de las refinanciaciones ni la evidencia del pago del 10% en las carpetas revisadas.

Igualmente se verificó en el aplicativo C&CTEX, que la solicitud de refinanciación no se hubiera presentado anteriormente, en razón a que el deudor tiene solamente la posibilidad de solicitarla por una sola vez.

Lo anterior se pudo comprobar, a través de la revisión que se realizó a 10 actas del comité correspondientes a los meses de Enero a Marzo de 2014, de las cuales se seleccionaron y se verificó éste procedimiento en 130 carpetas.

Es necesario aclarar que la anterior información se solicitó en el mes de mayo, teniendo en cuenta el alcance del análisis (mes de marzo); la cual solo hasta el 3 de julio del presente fue entregada, en razón a que no se había remitido a archivo por parte del área encargada.

Con relación a las prórrogas, de manera aleatoria se seleccionaron 128 carpetas correspondientes a las solicitudes comprendidas en el periodo de los meses de enero a abril de 2014, observando que únicamente en 4 de ellas

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 5 de 9		

aparece los documentos correspondientes a las solicitudes de prórrogas y en dos figura únicamente la primera solicitud, de dos presentadas, lo que evidencia que la información que reposa en las carpetas no se encuentra actualizada, tal como lo muestra el siguiente cuadro.

APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO	SECUENCIAL	No. SOLICITUDES PRÓRROGA	OBSERVACIONES
LOPEZ CANTOR MILDRED MILENA	1032425348	100086583	2	1a. y 2a solicitud
SABOGAL PEDRAZA PAOLA ANDREA	52785931	100092064	2	1a. y 2a solicitud
MARTINEZ GOMEZ PAULA MARCELA	1098663120	100081355	2	1a. y 2a solicitud
GOMEZ ARTUNDUAGA JORGE HUMBERTO	80904698	0100007742	2	2a. Solicitud
BLANCO CASTRO MILDRED ALEXANDRA	32723226	100119678	2	1a. Solicitud
SOCOTA CUBILLOS DIANA MARCELA	89100751179	100006742	2	1a. Solicitud


Las 122 carpetas restantes no cuentan con ningún documento relacionado con ésta solicitud, archivo que reposa en los documentos soportes de la Auditoría.

### RECOMENDACIÓN

Se recomienda establecer mecanismos de control, con el fin de soportar las autorizaciones sobre el procedimiento en comento, igualmente se debe mantener actualizado el archivo, con la información que sustenta las operaciones relacionadas con este procedimiento, y con la totalidad de los trámites que gestiona el deudor, ( Historial del deudor ) y que adicionalmente sirve como soporte ante cualquier reclamación.

3. Verificar que las solicitudes de ampliación de plazos se hayan presentado por una sola vez y que se encontraban al día en los pagos de sus obligaciones al momento de la presentación.


Se revisó la base de datos suministrada por el Outsourcing Serlefin, correspondiente a la ampliación de plazos y se pudo establecer que las solicitudes se encontraban al día y fueron presentadas por una sola vez tal y como consta en el archivo de validación que se incluye en la carpeta de auditoría.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 6 de 9		

#### 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES.

A continuación se presenta cuadro en el que se realiza seguimiento a las actividades establecidas en el procedimiento y se plantean las observaciones sobre las mismas.

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Verifica que la solicitud de Refinanciación o Prórroga está aprobada por el Comité de Cartera.	Revisar el contenido del Acta emitida por Comité aprobando o no la solicitud de refinanciación o prórroga.	Acta de Comité de Cartera	Profesional Universitario Grupo de Administración de Cartera.	El procedimiento se encuentra acorde.
Verifica que los documentos están completos y su contenido.	Revisa que los documentos exigidos para la solicitud estén completos y cumplan con los requisitos de contenido y vigencia.	Solicitud de refinanciación del plazo o refinanciación. (SIC)	Outsourcing de atención a usuarios y Profesional Universitario Grupo de Administración de Cartera.	El procedimiento se encuentra desactualizado, los documentos exigidos son diferentes a los que se sustenta actualmente el procedimiento.
Verifica que el pago para la aplicación de la novedad esté realizado.	Revisa en el sistema si el pago, requisito para la refinanciación, ya está radicado.	Aplicativo C&CTEX o cobol y comunicado enviado al Outsourcing de atención al usuario informando al beneficiario o deudor solidario de la aprobación de la solicitud.	Profesional Universitario Grupo de Administración de Cartera y Outsourcing de atención a usuarios.	Se observó que no se da cumplimiento a lo establecido en el procedimiento dado que aparentemente no se exige el pago del 10% para acceder a la Refinanciación.
Recibe comunicados radicados y prepara envío de carpetas.	Incorpora los comunicados radicados, en la carpeta que contiene la documentación correspondiente a la solicitud tramitada y construye simultáneamente, el registro de cada uno en la lista de Excel.	Memorando de envío de carpetas.	Profesional Universitario Grupo de Administración de Cartera.	En los documentos soportes no figura esta documentación.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 7 de 9		

De acuerdo con el seguimiento realizado a las actividades se evidenció que el procedimiento no se encuentra actualizado y según lo manifestado por la Coordinación de Cartera, desde al año 2010 no se realizan las modificaciones necesarias. Es de señalar que con ocasión del Memorando de inicio de Auditoría No. 2014004323-1 de **mayo 26 de 2014**, se solicitó por parte del líder del procedimiento, Coordinador de Cartera, la actualización de éste procedimiento en fecha **27 de mayo del presente**.

### RECOMENDACIÓN

Se recomienda revisar y actualizar las actividades y acciones de control en el desarrollo del presente procedimiento y dar cumplimiento a los numerales 4.2.3 Control de documentos, contenido en el **4º. Sistema de Gestión de Calidad Documental de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 de 2009**, el cual trata sobre el Sistema de Calidad para Entidades Públicas, incurriendo en una presunta No Conformidad.


## 7. RECOMENDACIONES

Se observó que la información no fue entregada en forma oportuna, remitiendo la solicitud a otras áreas, cuando parte de la misma reposaba en los archivos de la dependencia a la cual se le solicitó inicialmente. Es importante que el área involucrada entregue la información de manera ágil y oportuna a la Oficina de Control Interno para el desarrollo de las Auditorías y el cumplimiento de sus funciones las cuales se encuentran consagradas en la Constitución y la Ley.

Informe elaborado por: LUIS FRANCISCO SANTOS CORREDOR

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ



Código: F263		PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN						
Versión: 1								
Fecha: 02/04/2014								
Página 1 de 1								
AREA: _____		FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____						
PROCEDIMIENTO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO		FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE		
Refinanciaciones, Ampliación de plazo y Prórrogas.	Se encontró que en las carpetas de refinanciaciones y prórrogas (revisadas) no aparecen los documentos que exige el procedimiento, o están incompletos y adicionalmente no se encuentra la evidencia del pago del 10% para acceder a la refinanciación.							
Refinanciaciones, Ampliación de plazo y Prórrogas.	Se encontró que el procedimiento no se encontraba actualizado.							
Refinanciaciones, Ampliación de plazo y Prórrogas.	Se encontró que la información no se oportunamente, a pesar de encontrarse en el área a la cual se le solicita.							
ELABORADO POR.	NOMBRE _____							
	CARGO _____							
APROBADO POR.	NOMBRE _____							
	CARGO _____							