

Fecha: 09/12/2015 10:55:03.0

OCI 2600 - 232

MEMORANDO

PARA: Dr. GERARDO GUTIERREZ CASTRO
Jefe Oficina de Riesgos (e)

Dra. ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidenta de Crédito y Cobranza

Dr. ANDRÉS FRANCISCO PERDOMO MURCIA
Vicepresidencia de Fondos en Administración

Dr. MAURICIO GOMEZ MURCIA
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología (E)

Dra. MARIA STELLA CARREÑO J.
Coordinadora Oficina de Riesgos

Dra. MARIA VICTORIA CAMARGO C.
Coordinadora de Crédito

Dra. ANA MARIA MELO
Coordinadora de Cobranza

Dr. LEONARDO NIÑO ROCHA
Coordinador Administración de Cartera

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 07 de diciembre de 2015

ASUNTO: Informe de Auditoría al Proceso de Gestión de Riesgo de Crédito SARC

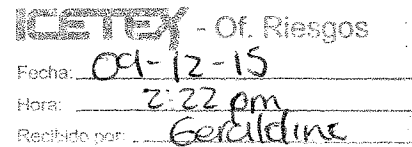
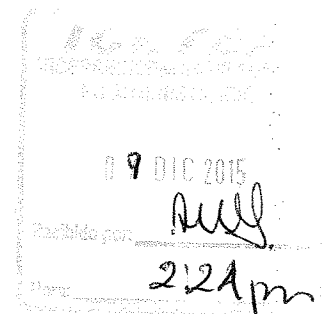
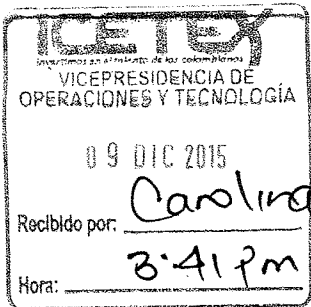
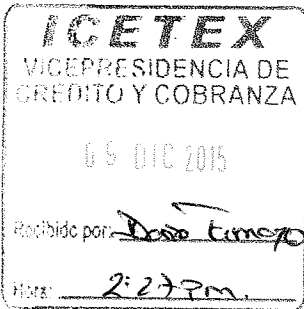
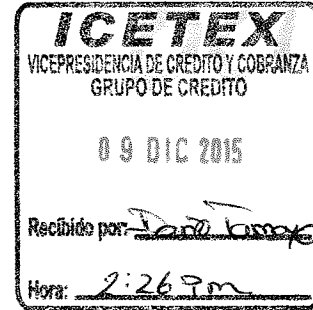
Atentamente me permito remitir el Informe de Auditoría al Proceso de Gestión de Riesgo de Crédito, llevado a cabo por la Oficina de Control Interno de conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2015, en el marco de las disposiciones establecidas en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito del ICETEX.

En desarrollo de dicha auditoría y con base en la información suministrada por las áreas responsables del proceso, se efectuó evaluación y verificación del cumplimiento por parte del ICETEX de los principios y criterios determinados por las normas para la evaluación del riesgo de crédito, así como de las disposiciones y políticas internas vigentes respecto a los elementos del Sistema.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70



En virtud a lo expuesto, ésta Oficina presenta en el Informe anexo, observaciones y recomendaciones sobre el proceso auditado, de las cuales se solicita a cada una de las áreas relacionadas a continuación dar respuesta a los numerales señalados y remitir el respectivo Plan de Mejoramiento a más tardar el próximo **22 de diciembre de 2015**.

Numeral	Concepto	Área Responsable
1.1.1.a)	Firmas Actas de Comité de Crédito	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza -Coordinación de Crédito
1.1.1.b)	Constancia de cancelación o aplazamiento de sesiones de Comité de Crédito	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza -Coordinación de Crédito
1.1.2.b)	Incumplimiento del quorum deliberatorio y decisorio del Comité de Cartera	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Coordinación de Cobranza
1.1.2.d)	Aplicación de solicitudes de los beneficiarios (congelamiento y suspensión paso al cobro) y aplicación de los acuerdos de normalización de cartera aprobados en el Comité de Cartera	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Dirección de Cobranzas
1.1.2.d)	Inconsistencias en la tasa de mora de los créditos de Fondos en Administración	Vicepresidencia de Fondos en Administración
1.1.3.	Paso al archivo de los expedientes de Actas de Comités de Riesgo de Crédito	Secretaría General
1.1.3.	Constancia de cancelación o aplazamiento de sesiones de Comité de Riesgo de Crédito	Oficina de Riesgos
1.1.3.	Reporte de la gestión de las Firmas de Cobranza en Comités de Riesgo de Crédito	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Coordinación de Cobranza
1.1.4.	Redacción y transcripción de la información presentada y aprobada en las sesiones de Actas de Junta Directiva	Secretaría General
1.1.5.	Segregación de actividades y responsabilidades de ejecución y validación del modelo de pérdida esperada	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Dirección de Tecnología y Oficina de Riesgos
1.2.	Determinar en los considerandos del acto administrativo las justificaciones, sobre las modificaciones solicitadas al Presupuesto	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Grupo de Presupuestos
1.4.	Requerimiento de huella dactilar por parte del ICETEX	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza Oficina Asesora Jurídica y Dirección de Tecnología
1.5.1.	Reportes de discriminación y porcentajes de rechazos en los Modelos de Otorgamiento de Crédito”, exigidos en el Manual SARC (numeral 3.3). Registro de evaluación periódica del riesgo de la cartera de créditos, (Manual SARC Numeral 3.3)	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
1.5.2.	Limitación de objetividad de la Oficina de Riesgos en revisión de cifras generadas con la aplicación del modelo de pérdida esperada.	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Oficina de Riesgos
1.5.2.	Actualización Manual SARC en estructura organizacional de la Entidad.	Oficina de Riesgos
1.5.3.	Presentación informes del SARC de los meses de diciembre de 2014 y febrero de 2015. Constancia de aplazamiento y/o cancelación sesiones del Comité de Riesgo de Crédito de los meses de enero, marzo y mayo/2015	Oficina de Riesgos
1.7.	Actualización de procedimiento de gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera, con modificaciones a	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70

Numeral	Concepto	Área Responsable
	políticas de castigo de cartera.	
1.8.	Hallazgos presentados por firma consultora Seltika en nivel de riesgo grave o crítico	Oficina de Riesgos
1.8.	Modelo de pérdida esperada instalado en equipo de cómputo de la Oficina de Riesgos no en producción	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Oficina de Riesgos
2.2.1.a)	Validaciones sobre el correcto funcionamiento del utilitario "Comité de Crédito"	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Coordinación de crédito
2.2.1.	Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en relación con las garantías, como medida para mitigación del riesgo	Oficina de Riesgos
2.2.1.b)	Informes periódicos de resultados de análisis y seguimiento realizado al procedimiento de otorgamiento de crédito	Oficina de Riesgos
2.2.1.c)	Recolección de información mínima requerida de los beneficiarios de crédito (bases de datos completas, confiables y útiles)	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
2.2.2.c)	Funcionalidad de las herramientas tecnológicas relacionadas con crédito y cartera MANTIS	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
2.2.3.	Consolidación Reglamento de Cobranza	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Coordinación de Cobranza
3.	Criterios, metodología, validaciones y modificaciones para el cálculo de ajustes de provisión según nuevas directrices de la Junta Directiva	Oficina de Riesgos
4.	Diferencia entre aplicativos C&CTEX y APOTEOSYS	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Dirección de Contabilidad
5.	Otros pasivos diversos	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y Dirección de Contabilidad

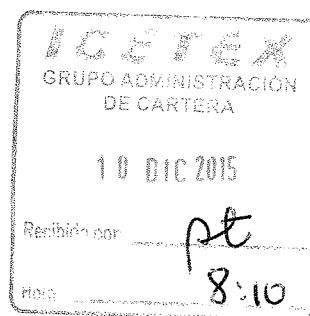
Con el propósito de que cada una de las áreas puedan obtener mayor información sobre los conceptos detallados en la tabla anterior, se adjunta a la presente comunicación el respectivo Informe de auditoría al SARC, generado por esta oficina.

La auditoría fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la Auditoría Interna concebida para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

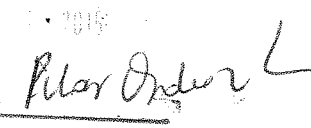
Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
 Jefe Oficina Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría en veintisiete (27) folios
 Plan de Mejoramiento




ICETEX
 DIRECCIÓN DE COBRANZA

10 DIC 2015
 Recibido por: 
 Hora: 3:30 pm

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 27		

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

**PROCESO AUDITADO:
Gestión de Riesgo de Crédito
SARC**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., 30/11/2015



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 27		

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: 15/04/2009		
Página 3 de 27		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Proceso Gestión del Riesgo de Crédito

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar el cumplimiento por parte del ICETEX de los principios y criterios determinados por las normas aplicables para la evaluación del Riesgo de Crédito, así como las disposiciones y políticas internas vigentes sobre el SARC.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


1. Evaluar el cumplimiento por parte de la Entidad de la normatividad dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito.
2. Verificar la existencia y cumplimiento de las políticas internas establecidas para la Administración del Riesgo de Crédito.
3. Verificar de manera aleatoria y selectiva el registro de provisiones de cartera, cuentas por cobrar y cuentas por pagar diversas, relacionadas con la cartera de crédito de la Entidad en los estados financieros.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 de 1995 - Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio.
 Acuerdo 028 de junio de 2007, por el cual se adopta el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio – SARC
 Acuerdo 029 de junio de 2007, por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX.
 Acuerdo 030 de junio de 2007, por el cual se adopta el Reglamento de Cobranza del ICETEX
 Resolución 0797 de 02 de octubre de 2008 por la cual se reorganizan los Comités de Apoyo de la Junta Directiva
 Acuerdo 014 del 02 de julio de 2013 por el cual se reglamenta el Modelo de Pérdida Esperada de la Cartera de Crédito Educativo del ICETEX
 Acuerdo 003 del 14 de febrero de 2014 por el cual se actualiza el Manual del SARC
 Resolución 0257 del 10 de marzo de 2015 por la cual se modifica la Resolución 1057 de 2008 de conformación del Comité de Cartera del ICETEX, quorum deliberatorio y decisorio.

5. ALCANCE

La presente Auditoría se llevó a cabo con base en documentación, bases de datos e informes generados en la vigencia 2015.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 27		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

De conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 Capítulo II y el Manual de Administración de Riesgo de Crédito de la Entidad, en el cual se definen y aprueban las políticas y procesos de otorgamiento, seguimiento, control y recopilación que debe observar el SARC, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la respectiva verificación y análisis de cada uno de los **ELEMENTOS** que componen dicho sistema, estableciendo las observaciones y recomendaciones señaladas a continuación:

1. **PRIMER ELEMENTO DEL SARC: POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CREDITO**

1.1 **Política de Estructura Organizacional**

Con base en lo dispuesto en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 y el Manual SARC del ICETEX, según se detalla a continuación, se llevó a cabo la verificación de la estructura organizacional dispuesta en la Entidad para el adecuado desarrollo y aplicación del SARC:

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Personal idóneo para la administración de riesgos	Mediante el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, se establece la estructura del ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias entre ellas la Oficina de Riesgos. El SARC en el ICETEX está soportado por: Junta Directiva, Comités de Apoyo a la Junta Directiva (Comité de Riesgo de Crédito, Comité de Crédito, Comité de Cartera y Cobranza, Comité de Auditoría), la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina de Riesgos.
Responsabilidad de personas y áreas del proceso claramente identificadas	
Reglas internas para prevenir y sancionar conflictos de interés, controlar uso y asegurar reserva de la información	La Entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno y el Código de Conducta y Ética (publicados en la página web), a través de los cuales establece los principios básicos, las reglas de conducta y de comportamiento y las disposiciones particulares sobre conflictos de interés y confidencialidad de la información.


Tal como lo señala el Manual, el SARC se encuentra soportado por la Junta Directiva y los diferentes comités, relacionados en la tabla anterior, de los que se realizó seguimiento a través de las Actas de las sesiones celebradas en la vigencia 2015, sobre las cuales resaltamos los siguientes aspectos:

1.1.1. Comités de Crédito.

- a) Se evidenciaron las siguientes actas sin firma del Vicepresidente Financiero y el Jefe de la Oficina de Riesgos como miembros del Comité de Crédito que participaron en las sesiones:

No. Acta	Fecha sesión Comité
14	04/06/2015
15	12/06/2015
16	16/06/2015
17	26/06/2015
18	03/07/2015

No. Acta	Fecha sesión Comité
19	09/07/2015
20	14/07/2015
21	31/07/2015
22	11/08/2015

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 27		

Se observó que según lo señalado en el Acuerdo 041 de 2007 artículo 1, "El Jefe de la Oficina de Riesgos será invitado permanente del Comité de Crédito con voz pero sin voto", sin embargo en las actas verificadas figura como miembro de dicho Comité.

- b) De conformidad con lo indicado en el Acuerdo 002/2007, el Comité de Crédito debe sesionar mensualmente, dejando constancia en las respectivas actas; sin embargo, según numeración y fecha de las actas de comité suministradas a esta auditoría, en el mes de mayo de 2015 el comité no sesionó, sin que se dejara constancia de su cancelación o aplazamiento.

1.1.2. Comités de Cartera.

- a) Según lo dispuesto en el Artículo 5 de la Resolución No 1057 del 23 de diciembre de 2008, el Comité de Cartera se reúne como mínimo una vez al mes o si el caso lo amerita se celebran comités extraordinarios. Se observó que se está dando cumplimiento a lo citado en el acto administrativo para la vigencia 2015 (enero a agosto), así:


No. Acta	Fecha sesión Comité
001	09/01/2015
002	14/01/2015
003	21/01/2015
004	28/01/2015
005	04/02/2015
006	06/02/2015
007	11/02/2015
008	18/02/2015
009	25/02/2015
010	04/03/2015
011	11/03/2015
012	18/03/2015
013	25/03/2015

No. Acta	Fecha sesión Comité
014	01/04/2015
015	08/04/2015
016	10/04/2015
017	15/04/2015
018	17/04/2015
019	22/04/2015
020	29/04/2015
021	06/05/2015
022	13/05/2015
023	20/05/2015
024	27/05/2015
025	03/06/2015
026	10/06/2015

No. Acta	Fecha sesión Comité
027	16/06/2015
028	17/06/2015
029	24/06/2015
030	01/07/2015
031	08/07/2015
032	15/07/2015
033	22/07/2015
034	29/07/2015
035	05/08/2015
036	12/08/2015
037	19/08/2015
038	26/08/2015

- b) De acuerdo con lo indicado en la Resolución 0257 de 2015 Artículo 3 Parágrafo: "Cuando a la sesión convocada deba asistir el Vicepresidente de Fondos en Administración, el quorum deliberatorio y decisorio del Comité de Cartera estará conformado por cuatro (4) de sus integrantes", no obstante, en el Acta No. 015 del 08/04/2015 el Comité tomó decisiones con tres (3) integrantes incluido el Vicepresidente de Fondos en Administración (invitado), incumpliendo la citada resolución.
- c) Según lo registrado en las Actas de Comité de Cartera, el Coordinador del canal de atención virtual y escrita de Serlefin presenta para estudio de cada comité las solicitudes de congelamiento de obligaciones y de suspensión de paso al cobro, previa revisión de los documentos exigidos en el Acuerdo 006 de 2012; sin embargo de los casos presentados en cada comité, no se evidenció la constancia de revisión y aprobación por parte del supervisor del contrato de Serlefin, ni el documento mediante el cual se delegue la participación y presentación de la información en Comité de Cartera a los funcionarios del outsourcing de atención al usuario.

El congelamiento de obligaciones y las suspensiones de paso al cobro se ejecutan con base en el Acuerdo 006 de 2012, tal como se indica en las respectivas actas del Comité de Cartera; sin embargo no se observó la existencia de un líder responsable de éstos procedimientos.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 27		

Recomendación: Dada la importancia que reviste el trámite de las solicitudes de los usuarios, se recomendó a la Oficina Comercial y Mercadeo, ejercer la participación directa en el Comité de Cartera, por cuanto estos reportes los está presentando un tercero sin validación previa del supervisor del contrato; la presente recomendación ha sido acogida a partir de la sesión del mes de octubre del año en curso.

d) En las actas en mención, se observaron las situaciones detalladas a continuación reportadas y analizadas en los Comités de Cartera de manera reiterada, lo que deja entrever que la aplicación de los controles no es efectiva o simplemente hay ausencia de los mismos, aumentando la probabilidad de materialización de eventos de riesgo:


- ✓ Solicitudes de congelamiento de la obligación ó suspensión de paso al cobro aprobados en los Comités de Cartera, los cuales NO son aplicados por el Grupo de Administración de Cartera de manera oportuna al crédito del beneficiario.
- ✓ Solicitudes de congelamiento de la obligación ó suspensión de paso al cobro NO presentados oportunamente al Comité de Cartera, o presentados sin la totalidad de la documentación exigida para su aprobación.

Al respecto el Comité de Cartera decidió según consta en Acta No. 005 del 04 de febrero de 2015, que el valor de la mora generado durante el periodo que no se presentaron los casos, debe ser asumido por el outsourcing Serlefin; sin embargo ésta auditoría no evidenció el trámite de liquidación, recaudo y seguimiento de dichos montos por parte del Grupo de Administración de Cartera ni de la Oficina Comercial y Mercadeo como supervisores del contrato.

- ✓ Ajustes manuales en el aplicativo C&CTEX de saldos de obligaciones de beneficiarios que se han acogido a la modalidad de extinción.
- ✓ Ajustes manuales de saldos en las obligaciones, generados cuando los beneficiarios se acogen a acuerdos de pago modalidad normalización y la condonación no se registra en el sistema en las fechas pactadas en la negociación con el usuario. Igual situación se presenta en casos de acuerdos de pago modalidad refinanciación.
- ✓ Ajustes y condonación de intereses generados por demoras en la radicación de los acuerdos de normalización de cartera por parte de las Firmas de Cobranza; en algunos casos la demora obedece a pérdida de los documentos del beneficiario en las Firmas de Cobranza.

Es de resaltar que en los casos presentados por la Dirección de Cobranza al Comité para ajuste por demora en la radicación de acuerdos, los beneficiarios ya han cancelado el valor del capital acordado, igualmente se reportan retrasos de varios años en este procedimiento, tal como se evidenció en los siguientes casos:

- ❖ Acta No. 027 Comité de Cartera Virtual del 16/06/2015 "... la beneficiaria ALIZ VANESSA CACERES PARRA CC 1075229256 suscribió en marzo de 2012 un acuerdo de pago con la Firma Interaudit, el cual contemplaba la extinción de la obligación a un pago por \$1.392.835 y una condonación del 100% de intereses corrientes y moratorios. Dicho pago fue realizado por la usuaria el 04/04/2012, sin embargo a la fecha (fecha del comité 16/06/2015) la firma de cobro no radicó los documentos y por ende no se ha aplicado el acuerdo en el aplicativo".

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 27		

- ❖ Acta No. 033 Comité de Cartera del 22/07/2015 "... casos de KATIA MARGARITA GARCIA PERTUZ y GONZALEZ VARONA RAUL FERNANDO quienes suscribieron acuerdo de pago el **20/10/2012** modalidad de refinanciación con la firma de cobro CONSORCIO ACTIVA. Los acuerdos fueron aprobados en comité de cartera bajo el Acta No. 025 del 25/10/2012, los usuarios realizan pago de la cuota inicial (...) la Firma de Cobranza no radica los documentos y por ende no se aplicó la condonación de intereses ..."
- ❖ Acta No. 033 Comité de Cartera del 22/07/2015 "... caso de LOAIZA OCAMPO MAURICIO quien suscribió acuerdo de pago el **27/05/2014** modalidad refinanciación con la firma de cobro CONSORCIO ACTIVA. El acuerdo fue aprobado en comité de cartera bajo el Acta No. 023 de julio/2014 y la Firma de Cobranza no radica los documentos, por ende no se aplicó la condonación de intereses..."

Al respecto es del caso precisar que a través del seguimiento de la gestión de los contratos suscritos con las Firmas de Cobranza realizado por la Coordinación de Cobranzas, se ha insistido a dichos contratistas en el cumplimiento de las obligaciones contractuales en especial en lo relacionado con el compromiso de "(...) ejecutar el contrato y responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta el ICETEX, (...) evitando dilaciones y entrambamientos en la gestión realizada", e igualmente la obligación de "(...) responder por los daños y perjuicios causados al ICETEX (...)".


- ✓ Casos de paso al cobro tramitados por las Firmas de Cobranza que NO se aplican en el sistema.
- ✓ Casos de Fondos en Administración en donde no se evidencia la tasa de mora de los créditos. La Coordinación de Crédito y Cobranza suministró las comunicaciones remitidas y recibidas de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, donde manifiesta haber entregado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología la base definitiva desde el 18/03/2015, sin embargo al 30/06/2015 aún persistían dichas diferencias de tasas en los Fondos en Administración.

Observación: En consideración a la materialidad de los montos y cantidad de créditos presentados al Comité de Cartera para aprobación de ajustes manuales originados por demoras en la aplicación de solicitudes de los beneficiarios (congelamiento y suspensión paso al cobro) y en la aplicación de los acuerdos de normalización de cartera aprobados en el Comité, se solicita a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en coordinación con la Dirección de Cobranza informar a ésta Oficina las causas por las cuales se presentan las situaciones descritas, así como las acciones definidas para subsanarlas en el corto plazo, en razón a que se han presentado durante toda la vigencia sin que se evidencie alguna solución.

Respecto a las inconsistencias reportadas sobre la tasa de mora de los créditos se solicita a la Vicepresidencia de Fondos en Administración, informar a ésta Oficina las acciones determinadas para garantizar a la Dirección de Cobranza una información precisa y oportuna con el fin de facilitar y hacer más eficiente la gestión de cobro.

1.1.3. Comités de Riesgo de Crédito.

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 0797 de 2008 en su artículo 3, "El comité de Riesgo de Crédito se reunirá mensualmente y podrá reunirse en sesiones extraordinarias a solicitud del Presidente del Comité", sin embargo, en los archivos remitidos por la Secretaría General y los expedientes consultados

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 27		

por esta auditoría, se observa que no se llevaron a cabo sesiones del Comité en los meses de enero, marzo y mayo/2015.

Igualmente, al 31 de octubre de 2015 solamente se habían entregado al outsourcing de archivo las actas firmadas con los respectivos soportes de las sesiones realizadas hasta el mes de julio de 2015.


En relación con la información de cobranza reportada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza al Comité de Riesgo de Crédito, se evidenció el reporte de la evolución de los saldos de cartera, la segmentación de la cartera, evolución consolidada del recaudo y reporte de castigos de cartera, sin embargo no se observó la presentación de los resultados periódicos de la gestión de cobro realizada por las Firmas de Cobranza.

Recomendación: Con el propósito de que el Comité de Riesgo de Crédito cumpla su objetivo y obtenga información oportuna para la toma de decisiones, se recomienda cumplir lo dispuesto sobre la periodicidad mensual en sus sesiones e incluir en los temas tratados la gestión de las Firmas de Cobranza, en virtud a la cantidad y monto de los créditos entregados a las mismas para el trámite de cobro, así como presentar el seguimiento por parte del supervisor del contrato celebrado con las citadas firmas.

1.1.4. Sesiones Junta Directiva.

En la verificación efectuada a las Actas de Junta Directiva de la vigencia 2015 se observaron inconsistencias en la redacción y transcripción de la información presentada y aprobada en las sesiones, como se detalla a continuación:

No. Acta	Fecha sesión Comité	Texto plasmado en las Actas de sesión de Junta Directiva	Observación OCI
001/2015	27/01/2015	Los miembros de la Junta Directiva aprueban un aumento en las provisiones de Diciembre de 2014 en \$40.145.000 millones.	De acuerdo con lo registrado en los estados financieros el monto es de \$40.145 millones.
002/2015	24/02/2015	En el título de constancias y/o comentarios señala el párrafo 15 lo siguiente: "Acto seguido la Viceministra de Educación Superior Dra. Natalia Ariza Ramirez manifiesta que el Departamento Nacional de Planeación tiene cruzado el SISBEN con diferentes lineamientos. <u>La propuesta del artículo busca es focalizar a debe llegar realmente el subsidio pero tengo la capacidad de crecer, el modelo es totalmente razonable</u> ".	El párrafo resaltado es totalmente incomprensible.
004	28/04/2015	Junta Directiva Virtual. En el numeral 6. Modificación al Reglamento de Crédito, párrafo de conclusión se escribe lo siguiente: "Así las cosas se somete a consideración de los miembros de Junta Directiva la modificación del Reglamento de Crédito en la modificación de las líneas de crédito <u>Pregrado Largo Plazo</u> ". En el numeral 10. Propositiones y varios se indica lo siguiente: "Ratificación aumento de las provisiones: El Presidente explica a los miembros de Junta Directiva que en la sesión del 27 de enero del año en curso se aprobó el aumento en las provisiones en \$40.145.000 millones (...) ".	La Junta Directiva aprobó la modificación al Reglamento de Crédito en las modalidades de crédito educativo de Pregrado País, Posgrado País, Posgrado Exterior y Capacitación Idiomas, según consta en la misma Acta. De acuerdo con lo registrado en los estados financieros el monto es de \$40.145 millones.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 27		

Recomendación: Esta Oficina hace énfasis en la importancia que reviste la redacción clara y precisa del contenido de las Actas de Junta Directiva.

Lo anterior en consideración a que éste contenido prima desde el punto de vista legal y tiene valor probatorio frente a las autoridades administrativas y terceros.

1.1.5. Infraestructura tecnológica y sistemas necesarios para garantizar la adecuada administración del riesgo de crédito.

Manual SARC
El numeral 5 del Manual SARC señala que: La fuente de información para el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito es el aplicativo de administración de cartera C&CTEX, administrado por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, soportado por la Dirección de Tecnología. La Oficina de Riesgos cuenta con herramientas estadísticas para el análisis y procesamiento de la información: IBM STATICTIS y MODELER, este último permite realizar minería de datos, cruce de bases propias y externas como el SPADIES, identificación de perfiles y validación y seguimiento de modelos de pérdida esperada.

De conformidad con lo señalado en el Manual SARC, esta auditoría evidenció la utilización por parte de la Oficina de Riesgos de herramientas de apoyo para administrar el riesgo de crédito, como es el caso del IBM STATICTIS utilizado para efectuar análisis estadísticos y el MODELER para la aplicación del Modelo de pérdida esperada.


Igualmente, se evidenciaron de acuerdo con información suministrada por la Coordinación de la Oficina de Riesgos, las validaciones efectuadas conjuntamente con la Dirección de Tecnología sobre la información generada al aplicar el Modelo de Pérdida esperada de manera anticipada a la puesta en marcha.

Recomendación: En la implementación del Modelo se efectuaron las validaciones de la información por parte de la Dirección de Tecnología y la Oficina de Riesgos, tal como se evidenció en los correos relacionados con la implementación del mismo (hace 18 meses) suministrados a esta auditoría por la Oficina de Riesgos; sin embargo aún no se aplica la segregación de actividades y responsabilidades de ejecución y validación del correcto funcionamiento del modelo por parte de la Dirección de Tecnología por lo tanto ésta Oficina recomienda a la Dirección en mención ejecutar el modelo, con el propósito de que la Oficina de Riesgos realice el análisis y validación que le corresponde.

1.2. Política de Límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada.

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Las políticas deben incluir las pautas generales de la entidad en la fijación de: i) Niveles y límites de exposición (iniciales y potenciales) de los créditos totales, individuales y por portafolio ii) Cupos de adjudicación y iii) Límites de concentración por deudor, sector o grupo económico.	El Manual SARC de ICETEX señala en su Numeral 3.1 Política de exposición, límites y concentración, lo siguiente: (i) ... el ICETEX no establece límites sobre la pérdida esperada como parámetro restrictivo en el otorgamiento de crédito. En las líneas de crédito para estudiantes, el límite de concentración está dado de acuerdo con el presupuesto de colocación y los recursos disponibles por el ICETEX. No obstante una vez implementado el Modelo de pérdida esperada se analizará la pertinencia de determinar límites de concentración y exposición por línea de crédito ...

Observación: Teniendo en cuenta el objetivo social de la Entidad, mediante Acuerdo 016 de abril/2015 la Junta Directiva aprobó la modificación del Reglamento de Crédito en cuanto a líneas y modalidades de crédito, financiando el 100% de la matrícula en todas las modalidades, por esta razón

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 27		

el límite de concentración de la cartera del ICETEX está dado por el presupuesto de colocación y los recursos disponibles como lo señala el Manual SARC en el numeral 3.1 mencionado.

El presupuesto de colocación se distribuye con base en los lineamientos determinados por la Junta Directiva y de acuerdo con el resultado obtenido de la evaluación de las diferentes variables por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, así como de la evaluación del nivel de riesgo de la cartera efectuado por la Oficina de Riesgos; no obstante se observaron durante el primer semestre de 2015 traslados significativos de recursos del presupuesto entre las diferentes líneas de crédito, lo que varía los resultados obtenidos en la aplicación de los Modelos de otorgamiento y cálculo de la pérdida esperada al inicio de cada periodo estudiantil, así como las metas y límites sobre los cuales se efectúa el control y seguimiento del riesgo de crédito.


A continuación se presenta un resumen de las principales variaciones en el rubro presupuestal de crédito educativo al 30 de septiembre de 2015:

Concepto	Presupuesto Inicial	Apropiación Vigencia	Modificaciones
Créditos Reembolsables	1.173.839.926.555,00	1.216.639.115.377,00	-42.799.188.822,00
Fondos institucionales	21.268.767.750,00	19.474.182.453,00	1.794.585.297,00
Pregrado País	341.055.948.326,00	327.139.190.550,00	13.916.757.776,00
Postgrado país	77.637.232.510,00	82.204.362.547,00	-4.567.130.037,00
Postgrado exterior	42.752.661.226,00	66.330.355.654,00	-23.577.694.428,00
MIPC	1.510.619.000,00	781.356.120,00	729.262.880,00
Crédito ACCES	689.614.697.743,00	720.709.668.053,00	-31.094.970.310,00
Créditos condonables	161.488.182.188,00	146.635.951.722,00	14.852.230.466,00

Es de señalar que las comunicaciones de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza que soportan las resoluciones de modificación del Presupuesto, no presentan fundamentos que justifiquen los traslados de recursos del presupuesto presentados en la tabla anterior.

Igualmente, se evidenció que aunque en el procedimiento de "Evaluación de solicitudes de crédito" se determina en las condiciones generales lo siguiente: "El control del presupuesto de colocación, se realiza con las estadísticas generadas con cada Comité de Crédito, a través de la etapa de distribución de los recursos, también por medio de los reportes generados por C&CTEX y del Grupo de Presupuesto donde informa la ejecución del Presupuesto contra los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP)", el resultado del control en mención presentado por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en el Comité de Crédito, no queda plasmado en el contenido de las actas de dicho comité, lo que no permite conocer las situaciones y justificaciones que soportan los traslados de recursos mencionados.

Recomendación: Esta auditoría recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza conjuntamente con el Grupo de Presupuestos, determinar en los considerandos del acto administrativo las justificaciones, sobre las modificaciones solicitadas al Presupuesto, para que con ello permita tomar decisiones a corto y largo plazo, controlando el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 27		

1.3. Política de Otorgamiento de Créditos.

En relación con la política de Otorgamiento de créditos, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual SARC del ICETEX, establecen lo siguiente:

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Las políticas deben precisar: i) las características básicas de los sujetos de crédito de la entidad y los niveles de tolerancia frente al riesgo ii) Discriminar entre potenciales clientes para determinar si son sujetos de crédito y definir niveles de adjudicación para cada uno de ellos.	El Manual SARC presenta en el OBJETIVO de la Entidad las características básicas de los sujetos de crédito al precisar que da prioridad a "... la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos..." Igualmente, en el numeral 3.1. Políticas de exposición, límites y concentración, especifica que en "las líneas de crédito para estudiantes definió los montos máximos a otorgar, donde el límite de concentración está dado de acuerdo con el presupuesto de colocación y los recursos disponibles por el ICETEX".

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual SARC, se evidenció en el Acta No. 1 del Comité de Crédito del 13 de noviembre de 2014, los lineamientos específicos determinados por el Comité para calificar los créditos educativos adjudicados en la vigencia 2015-I, según las políticas aprobadas por Junta Directiva.

Así mismo, se evidenció el Acta No. 14 del Comité de Crédito del 04 de junio de 2015, en el cual se presentaron y revisaron los modelos de calificación y variables para cada modelo de crédito, aplicables para la adjudicación de los créditos de la vigencia 2015-II, teniendo en cuenta las nuevas líneas de crédito aprobadas en Junta Directiva.


Se evidenció la aprobación de la Junta Directiva de la modificación del Reglamento de Crédito del ICETEX en cuanto a las líneas y modalidades de crédito educativo (Acuerdo 016 de abril/2015).

Observándose con lo anterior, cumplimiento en ésta política.

1.4. Política de Garantías.

La Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual SARC del ICETEX, disponen lo siguiente respecto a la política de garantías:

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Las políticas deben definir criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito. Igualmente sobre Bienes recibidos en garantía.	Manual SARC Numeral 3.2 Política de Garantías, señala que "la garantía admitida para las líneas de crédito para estudiantes y para docentes universitarios e investigadores está constituida por: a) Suscripción del pagaré con espacios en blanco firmado por el deudor principal y por el (los) deudor (es) solidarios (s) dependiendo de la línea de crédito. b) Carta de instrucciones en la cual el beneficiario y el (los) deudor (es) solidarios (s) expresan conocer y aceptar las obligaciones adquiridas con el Instituto. <u>Lo anterior implica la suscripción y la impresión de la huella dactilar por parte del beneficiario y sus deudores solidarios de acuerdo a lo estipulado para cada modalidad de crédito</u> ".

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 27		

Respecto a la impresión de la huella dactilar por parte del beneficiario y sus deudores solidarios, la normatividad vigente que rige a la entidad y procedimientos del ICETEX señalan lo siguiente:

- ❖ En las actividades descritas en el procedimiento “Legalización de créditos educativos”, se indica que: *“5.2.8. Beneficiario. Diligencia el espacio de las firmas en el formato “Pagaré (F11)” así mismo el formato “Carta de Instrucciones (F198)”. La suscripción del pagaré implica la firma e impresión de huellas dactilares por parte del beneficiario y del deudo(es) solidario(s); la carta de instrucciones implica la firma y su reconocimiento de firma ante notaria e impresión de la huella dactilar”.* (subrayado fuera de texto)
- ❖ El Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, señala en el Artículo 17 lo siguiente: *“ELIMINACION DE HUELLA DACTILAR. Suprimase el requisito de imponer la huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación que se deba surtir ante las entidades públicas y las particulares que cumplan funciones administrativas. Excepcionalmente se podrá exigir huella dactilar en los siguientes casos: 1 Servicios financieros de entidades públicas... En todo caso la exigencia de la huella dactilar será reemplazada por su captura mediante la utilización de medios electrónicos conforme a lo previsto en el presente Decreto”.*
- ❖ Igualmente, el Artículo 18 del citado Decreto, indica lo siguiente: *“VERIFICACION DE LA HUELLA DACTILAR POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. En los trámites y actuaciones que se cumplan ante las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones administrativas en los que se exija la obtención de la huella dactilar como medio de identificación inmediato de la persona, ésta se hará por medios electrónicos. Las referidas entidades y particulares contarán con los medios tecnológicos de interoperabilidad necesarios para cotejar la identidad del titular de la huella con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.*

Observación: Conforme lo señala la normatividad, al requerirse la huella dactilar la Entidad debe contar con los medios tecnológicos necesarios para cotejar la identidad del titular de la huella con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. De acuerdo con lo manifestado por el Coordinador de Crédito, el ICETEX exige el cumplimiento del requisito de la huella dactilar, sin embargo no cuenta con los medios tecnológicos para efectuar el trámite de conformidad con lo exigido por la norma.


Recomendación: De acuerdo con las normas citadas, respecto a la exigencia de la huella dactilar, se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza evaluar conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Tecnología, la viabilidad de éste trámite y/o su implementación por medios tecnológicos.

1.5. Política de Seguimiento y Control.

La Entidad ha definido dentro de la política de seguimiento y control las siguientes herramientas de monitoreo de los diferentes componentes del SARC, a cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Oficina de Riesgos y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología:

1.5.1. Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Tener un sistema de seguimiento y control del RC de los diferentes portafolios (Proceso continuo de clasificación y	Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. A cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 13 de 27		

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
recalificación de las operaciones crediticias consistente con el proceso de otorgamiento). Las políticas deben precisar frecuencia del seguimiento y criterios de calificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generación y análisis de los reportes de discriminación y porcentaje de rechazo en los Modelos de Otorgamiento de Crédito 2. Generación de estadísticas de la cartera activa, castigada, desempeño de las firmas de cobranza. 3. Seguimiento al recaudo de cartera
	<p>Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. La VCC evaluará periódicamente el riesgo de la cartera de créditos proponiendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique cambios y las someterá a consideración del Comité de Cartera y Cobranza y posterior aprobación de Junta Directiva.</p>

En relación con los reportes de análisis, estadísticas y seguimientos a cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Coordinación de Crédito informó a ésta auditoría que *"tiene como informe de resultados el Acta de Comité de Crédito la cual es el resumen de los créditos analizados, aprobados y no aprobados en cada sesión. (...) en estas actas se plasman todas las estadísticas de los modelos de adjudicación y llevan anexo el listado de los estudiantes aprobados en cada reunión. (...) La Vicepresidencia de Crédito y Cobranza presenta a la Junta Directiva los indicadores de crédito aprobados"*.

Observación: Si bien es cierto en las Actas de Comité de Crédito se presenta el resumen de los créditos analizados, aprobados y no aprobados en cada sesión, no fueron suministrados a ésta auditoría los *"(...) reportes de discriminación y de los porcentajes de rechazos en los Modelos de Otorgamiento de Crédito"*, exigidos en el Manual SARC como parte del seguimiento y control.


De otra parte, la Coordinación de Cobranza suministró las presentaciones del estado de la cartera en el periodo enero-agosto de 2015 expuestas mensualmente en el Comité de Riesgo de Crédito, donde se evidenciaron datos estadísticos de: Evolución de los saldos de cartera, indicador de la cartera, segmentación de la cartera, recaudos y castigos, pero esta auditoría no evidenció el reporte al Comité de Riesgo de Crédito ni a la Junta Directiva sobre el desempeño de las Firmas de Cobranzas e indicadores del recaudo de cartera a través de las mismas.

Igualmente, en la auditoría no se evidenció el registro de la evaluación periódica del riesgo de la cartera de créditos por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual del SARC Numeral 3.3.

Recomendación: Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, efectuar una validación de la información contra los reportes exigidos en el Manual SARC.

1.5.2. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología:

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Tener un <u>sistema de seguimiento y control</u> del RC de los diferentes portafolios (Proceso continuo de clasificación y recalificación de las operaciones crediticias consistente con el proceso de otorgamiento). Las políticas deben precisar frecuencia del seguimiento y criterios de calificación.	<p>Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. A cargo de la Vicepresidencia de Operaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de los archivos de cierre que reflejen el estado de las obligaciones por clientes según la información registrada en las bases de datos 2. Aplicación de las fórmulas para el cálculo de la pérdida esperada según los términos aprobados por la Junta Directiva
	<p>Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. La calificación de la Cartera y el cálculo de las provisiones de cartera son</p>

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 14 de 27		

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
	responsabilidad del coordinador de cartera de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Tecnología con el apoyo de la Oficina de Riesgos teniendo en cuenta las normas vigentes que le apliquen al ICETEX.

Es del caso mencionar que en el Acuerdo 014 de 2013, la Junta Directiva aprobó la metodología para el cálculo de la provisión de cada obligación mediante la aplicación de la fórmula de pérdida esperada.

De igual forma, en el proceso de revisión de provisiones el Manual SARC indica que la Oficina de Riesgos a su discreción podrá revisar la razonabilidad de las cifras entregadas por parte de áreas fuentes y las que procesan los datos, una vez registrada la información de cartera y provisiones y de existir diferencias se pronunciará ante las áreas respectivas.


Observación: Por lo expuesto anteriormente, tanto en el Acuerdo 014 de 2013 como en el Manual SARC, existe claridad sobre la responsabilidad de las áreas fuentes y las que procesan los datos (VCC y VOT) respecto al cálculo de la pérdida esperada, no obstante, en desarrollo de la auditoría incumpliendo lo dispuesto en las normas citadas.

Observación: El numeral 3.3 del Manual SARC no ha sido actualizado con la estructura organizacional de la Entidad, ya que aún indica la responsabilidad de la calificación de la cartera y el cálculo de las provisiones de cartera en cabeza del Coordinador de Cartera de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Tecnología. Es del caso recordar que el Coordinador de Cartera hoy en día está asignado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, área ejecutora y responsable de los procesos en mención.

1.5.3. Oficina de Riesgos:

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Tener un <u>sistema de seguimiento y control</u> del RC de los diferentes portafolios (Proceso continuo de clasificación y recalificación de las operaciones crediticias consistente con el proceso de otorgamiento). Las políticas deben precisar frecuencia del seguimiento y criterios de calificación.	Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. A cargo de la Oficina de Riesgos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Generación y análisis de reporte de comportamiento de cartera 2. Análisis mensual de comportamiento de provisiones e índice de cobertura de provisiones 3. Matrices de Rodamiento 4. Indicadores de recuperación (flow rates) 5. Análisis de cosechas
	Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. Periódicamente la Oficina de Riesgos presentará un reporte a la Junta Directiva y a la alta dirección sobre la administración de riesgos, el cual deberá incluir los hallazgos en el proceso de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos del ICETEX.
	Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. Parte fundamental de la evaluación y análisis del riesgo de la cartera de créditos es realizada a través del <u>Comité de Riesgo de Crédito</u> según las funciones determinadas en el Acuerdo 031 de Agosto de 2008 y la Resolución 0797 de Octubre de 2008, y las normas que los modifiquen.

Observación: Respecto al reporte de información del SARC, se evidenciaron en los expedientes de Actas de Junta Directiva las presentaciones realizadas por la Oficina de Riesgos sobre los indicadores

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 15 de 27		

de cartera, indicadores de calidad de cartera ICV, Cartera total y evolución de provisiones, sin embargo no se observaron informes del SARC de los meses de diciembre de 2014 y febrero de 2015.

De igual forma, como se mencionó en el numeral 1.1.3 del presente informe, no se evidenciaron actas de sesiones del Comité de Riesgo de Crédito de los meses de enero, marzo y mayo/2015, indicando que no hubo reunión y por ende no se llevó a cabo de manera oportuna el seguimiento y control del riesgo de cartera de crédito.

1.6. Política de Constitución de provisiones.

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Las políticas deben prever provisiones generales e individuales y estimadas mediante las metodologías y análisis del SARC y considerar explícitamente los <u>ajustes contracíclicos</u> de los modelos.	Numeral 3.4 Política de constitución de provisiones. El ICETEX constituirá provisiones generales y provisiones individuales para cada operación de crédito, buscando cubrir el riesgo derivado de la exposición crediticia, de acuerdo con la metodología establecida en el Capítulo 8 del presente Manual

Observación: Según lo descrito en el Manual SARC y los estados financieros de la Entidad, se evidencia que las provisiones de cartera de créditos recursos propios se realizan de acuerdo con las características especiales de los créditos educativos de fomento. En cumplimiento del Acuerdo 014 de 2013 de la Junta Directiva, el ICETEX aplica el Modelo interno de pérdida esperada para establecer las provisiones de la cartera de crédito, igualmente se observa el registro de los ajustes contracíclicos del modelo, de conformidad con lo señalado en el Manual SARC numeral 8.1.2 Provisión Individual contracíclica.


Al 31 de diciembre de 2013 se registró la estimación del impacto de la aplicación del modelo como una provisión general y en sesión del 27 de enero de 2015, la Junta Directiva aprobó un incremento de la provisión de la cartera de créditos en \$40.145 millones registrados al cierre del periodo 2014.

Así mismo según consta en Acta de Junta Directiva No. 004/2015 del 28 de abril de 2015 se solicitó mantener un nivel de cobertura mínima de cartera del 110% requerido en lo sucesivo para cada cierre de periodo.

En septiembre 30 de 2015 los miembros de la Junta Directiva aprueban mantener durante la vigencia 2015 y el primer trimestre del año 2016, el nivel mínimo de cobertura de cartera en el 130%, según consta en Acta de Junta Directiva Ordinaria No. 009/2015; para tal efecto, a partir del mes de septiembre de 2015 se registran en el componente contra cíclico provisiones adicionales para la cobertura de cartera en riesgo.

1.7. Política de Recuperación de Cartera.

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera	Manual SARC
Desarrollar políticas y procedimientos para enfrentar oportunamente incumplimientos minimizando pérdidas	Numeral 3.5 del Manual SARC. Indica que las políticas de recuperación y cobranza de la cartera del ICETEX, están definidas en la normatividad interna, en el <u>Reglamento de Cobranza aprobado mediante Acuerdo 030 de 2008</u> y los demás acuerdos expedidos para desarrollar una gestión efectiva de cobro. Así mismo, la entidad tiene dispuesta una <u>normatividad para el castigo de cartera Acuerdo 019 de Julio de 2009</u>

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 16 de 27		

Observación: Respecto a la Política de recuperación de cartera se evidenció la aprobación por parte de la Junta Directiva, para modificar la política de castigo de cartera, formalizada mediante Acuerdo 023 del 26 de mayo de 2015 en lo relativo a “situaciones que dan lugar a la incobrabilidad” y “la gestión de cobro de las obligaciones castigadas”, no obstante, dichas modificaciones no se han incluido en el procedimiento de gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera.

Así mismo se evidenció que la Entidad está aplicando la retención salarial como modalidad de recaudo de cartera.

1.8. Política de las bases de datos que soportan el SARC.


Manual SARC
Numeral 3.6 del Manual SARC. Indica que la Información contenida en las bases de datos y su administración se regirá por los lineamientos y políticas definidas en el Manual de Seguridad de la Información del ICETEX
Numeral 3.6.1. del Manual SARC. Políticas Administración bases de datos del SARC, señala que: Las bases de datos que soportan el SARC, se encuentran en un repositorio de datos en los servidores del data center y alimentada de forma continua con información que genera la Dirección de Tecnología a partir de los datos suministrados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza. La información, como fuente para realizar estudios técnicos y en general realizar una adecuada gestión de riesgo de crédito, debe proveer la visión integral del deudor, es decir, debe estar centralizada en un solo repositorio de información que permita a la Entidad una mejor capacidad de respuesta operativa y funcional frente a los requerimientos de información asociada al proceso de crédito
Numeral 3.6.2. del Manual SARC. Políticas de control de calidad de la información, señala que la VCC, la VF y la VO serán las responsables de la calidad de la información ingresada en los sistemas del ICETEX así como de la información fuente de reportes. La Dirección de Tecnología será la responsable del procesamiento de dicha información.
Numeral 3.6.3. del Manual SARC. Políticas de archivo. Las áreas dueñas de la información deberán velar por la adecuada actualización de las bases de datos del repositorio de información SARC , en lo referente a los datos que sean considerados como insumo de los modelos de Pérdidas Esperadas
Numeral 3.6.4. del Manual SARC. Los archivos de cierre mensual que son el insumo para la elaboración de análisis, cálculo de indicadores, seguimiento del comportamiento de crédito desde la perspectiva de saldos, provisiones, calificación, edad de mora, recuperación, instituciones de educación superior, programas, fechas de originación del crédito y de paso al cobro definitivo (etapa de amortización) deben ser fiel copia de lo registrado en el aplicativo donde reposa la información.

Observaciones:

- Sobre la información de crédito y cartera contenida en las bases de datos, la Oficina de Riesgos efectúa mensualmente un análisis de integridad y razonabilidad de la información allí contenida, generando los respectivos informes de inconsistencias, remitidos a la Dirección de Tecnología y la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, según lo descrito en el procedimiento.
- De igual forma, a través de la firma consultora Seltika la Oficina de Riesgos llevó a cabo en el primer semestre de 2015 pruebas de hacking ético, de las cuales se conoció por parte de la presente auditoría un resumen presentado en el Acta de Comité de Seguridad de la Información 2015-03 del 06 de octubre de 2015, destacando lo siguiente:

“Pruebas de Ethical Hacking – Usuarios Administradores. Se efectuó seguimiento a la revisión a usuarios administradores de la Dirección de Tecnología desarrollada en diciembre de 2014, donde se establece el cumplimiento de las recomendaciones y planes de acción en un 54%, en ejecución se encuentra un 19% y pendiente por atender el 27%, cuya fecha de vencimiento está para noviembre de 2015.

Pruebas de Ethical Hacking. En el mes de agosto de 2015 se efectuaron pruebas de Hacking Ético Internas y Externas por parte de la firma consultora Seltika, presentando los siguientes hallazgos de pruebas de Hacking Ético Externas:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 17 de 27		

Vulnerabilidad	Nivel de riesgo
Ejecución de código remoto en Schannel	Crítico
Ejecución de código remoto en HTTP.sys	Crítico
Vulnerabilidad de inyección SQL	Grave
Cookie de sesión sin atributo HttpOnly	Tolerable
Cookie de sesión sin atributo Secure Flag	Tolerable
Vulnerabilidad de Cross Site Scripting XSS	Tolerable
Información sensible a través de metadatos	Aceptable

Hallazgos de pruebas de Hacking Ético Internas

Vulnerabilidad	Nivel de riesgo
Credenciales por defecto en Apache Tomcat	Crítico
Credenciales por defecto en Jboss	Crítico
Credenciales por defecto en la aplicación Oracle Integrated Lights Out Manager	Crítico
Versión obsoleta de sistema Operativo (Windows server 2003)	Crítico
Salto de autenticación en IPMI - suite de cifrado	Crítico
Base de datos Oracle no soportada	Crítico
Comunidades por defecto (Public / Private) en servicio SNMP	Grave
Envenenamiento remoto del TNS listener de Oracle	Grave
Carpetas compartidas sin restricciones	Grave
Servicio FTP con acceso anónimo	Grave

El plan de trabajo que adelanta la Dirección de Tecnología se encuentra priorizado por nivel de riesgo, adicional en el mes de septiembre implementaron remediaciones en un 88% de las vulnerabilidades encontradas". (Información tomada del acta de seguridad de la información 2015-03 del 6 de octubre de 2015.

Observación: Teniendo en cuenta que el nivel de riesgo reportado en los hallazgos por parte de la firma consultora, se encuentra entre grave y crítico, se solicita a la Dirección de Tecnología y la Oficina de Riesgos, informar a esta Oficina el detalle de las acciones determinadas y ejecutadas para subsanar las inconsistencias presentadas por la firma consultora, así como el cronograma definido para la terminación de las acciones pendientes.

- En desarrollo de la presente auditoría, se evidenció con la Coordinadora de la Oficina de Riesgos la estructura del Modelo de pérdida esperada. Igualmente se observó que la herramienta no se encuentra en el sistema de producción de la Entidad, por tanto el repositorio se ubica en un file server donde la Oficina de Riesgos conserva una carpeta con ingreso restringido, según información de la Coordinación de la Dirección de Tecnología, la información es actualizada diariamente a través de backups.

Recomendación: Como se indicó en el numeral 1.5.2 del presente informe, es responsabilidad de la Oficina de Riesgos revisar la razonabilidad de las cifras relacionadas con el Modelo de pérdida esperada, por ello las Vicepresidencias de Crédito y Cobranza y Operaciones deben ser las áreas fuentes de la información y las que procesan los datos, dando cumplimiento a lo señalado al respecto en el Manual SARC.

Así mismo se recomienda determinar las acciones necesarias para evitar la concentración de la aplicación, manejo, custodia y entrega de los reportes generados en el Modelo, en una sola área. Lo anterior teniendo en cuenta que la herramienta se encuentra instalada en un equipo de cómputo de la Oficina de Riesgos y no está en el sistema de producción de la Entidad.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 18 de 27		

2. SEGUNDO ELEMENTO DEL SARC: PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CREDITO.

2.1 Responsabilidades de la Junta Directiva y el nivel administrativo.

Según lo registrado en las Actas de Junta Directiva y las Actas de los Comités de Apoyo (Comité de Riesgo de Crédito, Comité de Crédito, Comité de Cartera y Cobranza), se evidenció el cumplimiento de lo establecido en los Estatutos de la Entidad y en el Manual SARC, respecto a las responsabilidades de la Junta Directiva, como se indicó en el numeral 1.1.4 del presente informe.

Respecto a las responsabilidades del nivel administrativo, tanto en el Manual SARC como en los procedimientos se especifican los líderes y responsables de la ejecución de cada una de las actividades relacionadas directa e indirectamente con las etapas de administración del riesgo de crédito, entre ellas el otorgamiento, seguimiento y control y recuperación de la cartera, las cuales se requiere sean actualizadas de conformidad con los cambios presentados en la estructura organizacional de la Entidad, lo cual se indicó en el numeral 1.5.2 del presente informe.

2.2 Contenido mínimo de los procesos.

Capítulo II Circular Externa 100 de 1995 Superfinanciera
El SARC debe contar con procesos para la identificación, medición y control del RC ... Generar información necesaria para evaluar los riesgos, toma de decisiones y abarcar las etapas de: i) Otorgamiento ii) Seguimiento y control iii) Recuperación.

Observación: La entidad cuenta con el Mapa de Macroprocesos contenido en el aplicativo Doc Manager, el cual refleja los procesos misionales que suministran la información necesaria para evaluar el riesgo de crédito.


Igualmente cuenta con el proceso de Gestión de Riesgo de Crédito a través del cual la Oficina de Riesgos lleva a cabo el análisis de la información de otorgamiento, seguimiento, control y recuperación y la generación de informes para la toma de decisiones dentro del SARC.

2.2.1. Etapas de Otorgamiento.


- a) Con base en lo registrado en las Actas de Comité de Crédito para aprobación de beneficiarios vigencia 2015-I y 2015-II, se efectuó seguimiento a las situaciones reportadas y analizadas en los mismos de manera reiterada, como se detalla a continuación:

Módulo de utilidad de Comité de Crédito.

De conformidad con el procedimiento de "Evaluación de solicitudes de crédito" descrito en el Doc Manager, las condiciones generales y actividades del mismo, se realizan a través del utilitario (aplicativo) "Comité de Crédito" en las etapas de: 1. Seleccionar, 2. Validar, 3. Calificar, 4. Clasificar y 5. Distribuir, con el fin de evitar el registro manual de información de beneficiarios susceptibles de crédito, así como de los resultados de evaluación y adjudicación; sin embargo se observa en las actas de Comité de Crédito el reporte de inconsistencias en la información generada por el utilitario en cada una de las etapas en mención, así:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 19 de 27		

No. Acta	Fecha sesión Comité	Situación reportada en el Acta
5	15/01/2015	Se informa a los miembros del comité las siguientes razones por las cuales no se ha empleado al 100% la utilidad del comité de crédito: (i) El formulario de solicitud del crédito permite el registro de un beneficiario más de una vez, lo cual genera que la etapa de distribución de los recursos no sea correcta, considerando que es posible adjudicar el mismo estudiante dos (2) veces. Este control lo tenía registrado el formulario de solicitud de crédito sin embargo no está funcionando correctamente. (ii) La carpeta de descarga de comité de crédito no actualizó los archivos correctamente conforme la última etapa ejecutada en la utilidad. (iii) Existen solicitudes que no cuentan con el departamento núcleo familiar lo cual genera que la etapa de distribución de recursos no sea correcta. (iv) Las pantallas de actualización de datos de crédito exterior y posgrado país no están funcionando correctamente
6	29/01/2015	Estado de la utilidad de comité de crédito: Se reportaron cinco (5) solicitudes de crédito que estaban en estado de anulado y sin embargo <u>descargaron</u> para ser analizadas en el comité de crédito.
7	12/02/2015	Razones por las cuales no se ha empleado al 100% la utilidad del comité de crédito: (i) El formulario de solicitud del crédito permite el registro de un beneficiario más de una vez, lo cual genera que la etapa de distribución de los recursos no sea correcta, considerando que es posible adjudicar el mismo estudiante dos (2) veces. Este control lo tenía registrado el formulario de solicitud de crédito sin embargo no está funcionando correctamente. (ii) Existen solicitudes que no cuentan con el departamento núcleo familiar lo cual genera que la etapa de distribución de recursos no sea correcta. (iii) Las pantallas de actualización de datos de crédito exterior y posgrado país no están funcionando correctamente. (iv) En la ejecución de etapas del comité de crédito se están evaluando créditos en estados anulados o desistidos y únicamente debe tener en cuenta los créditos en estado estudio y pendiente por calificar. (v) Se realizó la actualización de las solicitudes de crédito que reportan datos como resultados ICFES o notas por medio del correo credito3@icetex.gov.co y al momento de evaluar los crédito no se reflejó esta actualización ocasionando que los clasificara como demanda no calificada y si cumplían los requisitos
15	12/06/2015	La Coordinación de Crédito informa a los miembros del Comité que si bien en los desarrollos tecnológicos se incluyeron controles de acceso a los formularios, como segundo control se incluyeron en la utilidad del comité de crédito validaciones de los requisitos mínimos de acceso en cada línea de crédito. De igual forma con el área de Tecnología se realizó la parametrización de los modelos de calificación y desarrollo del comité en la utilidad, validando manualmente los cálculos . Los miembros del Comité de Crédito reiteran la necesidad de reportar a Tecnología de Icetex las solicitudes radicadas sin el cumplimiento total de requisitos para que se revisen los controles de los formularios de solicitud de crédito y tomen medidas correspondientes. Así mismo se informa sobre la dependencia que tiene la utilidad de comité sobre las demás herramientas del sistema de ICETEX como el Módulo de desembolsos y C&CTEX, sobre lo cual cualquier falla en la creación de reglas de giro o error en datos de las solicitudes o ajustes adicionales, repercuten en dificultades en la utilidad de comité para la adjudicación. El comité deja constancia de su posición sobre la necesidad de que el área de Tecnología resuelva todas y cada una de las necesidades presentadas para el desarrollo del comité de crédito, para evitar el riesgo que se corre por el manejo manual de la información.
16	16/06/2015	La Coordinación de crédito ratifica al Comité de Crédito lo informado en relación con el ajuste a la utilidad de comité para incluir la segunda distribución de recursos, la cual aún no está lista porque Tecnología debe evaluar lo que se requiere para el desarrollo, el costo del mismo y lo correspondiente al contrato con GGT por lo cual la distribución dos en cada modelo se deberá realizar manualmente , entre tanto Tecnología solucione lo que corresponde. En el Acta se registró el compromiso de reportar a Tecnología las solicitudes radicadas sin el cumplimiento total de requisitos para que se revisen los controles de los formularios de solicitud de crédito.
17	26/06/2015	En el Acta se registró el compromiso de reportar a Tecnología las solicitudes radicadas sin el cumplimiento total de requisitos para que se revisen los controles de los formularios de solicitud de crédito.
19	09/07/2015	El Comité insiste en el compromiso de solicitar a Tecnología los controles pertinentes en formularios de inscripción, específicamente una respuesta formal que indique las razones por las cuales beneficiarios que no cumplen los requisitos hayan podido registrar solicitudes
20	14/07/2015	Los miembros del Comité dejan constancia que este comité se publica en fecha diferente a la publicada en la página web, por motivos tecnológicos, específicamente el formulario de solicitud de crédito no guardó el programa a realizar el día 13 de julio de 2015. Se confirmó por parte de la Dirección de Tecnología el ajuste correspondiente por lo cual se volvió a ejecutar el comité de crédito.
21	31/07/2015	La Coordinación de crédito informa que se analizaron las solicitudes de las Instituciones de Educación Superior que seleccionaron como fecha de segundo comité el 9 de julio de 2015, por lo cual su inscripción

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 20 de 27		

No. Acta	Fecha sesión Comité	Situación reportada en el Acta
		en los formularios de solicitud de crédito se debía deshabilitar el 6 de julio, sin embargo <u>se generó un inconveniente con el administrador de calendarios</u> y pese a que el cierre se programó y registró oportunamente en el sistema éste no funcionó, por lo cual <u>se permitió el registro de solicitudes con posterioridad al 6 de julio</u> . Estas solicitudes fueron analizadas con los recursos disponibles del presupuesto de cada institución en cada línea de crédito.
22	11/08/2015	El Comité solicita al área de Tecnología un comunicado formal en el cual expongan las dificultades que se generaron en el proceso de elaboración del comité de crédito.
23	20/08/2015	La Coordinación de crédito informa que en revisión realizada el 11 de agosto de 2015, se identificó inconsistencia en el crédito No. 2786021, luego el 12 de agosto de 2015 se compara el archivo resultado del comité de crédito con el archivo de seguimiento al crédito del reporte C&CTEX y se identifican 32 créditos del comité del 30 de julio que se registran en C&CTEX en estado aprobado, pero que fueron NO aprobados en el comité de crédito. Estos créditos no están registrados con recursos de los archivos (Excel) del Comité del Grupo de Crédito VCC. Además estos casos debieron quedar pendientes de calificar y haber bajado a comité del 11 de agosto para evaluar nuevamente la adjudicación de los créditos.


Es del caso señalar que una vez el Comité de Crédito ha aprobado los Modelos de calificación aplicables para cada periodo, son incluidos en el utilitario (aplicativo) "Comité de Crédito" por parte de la Dirección de Tecnología y verificados manualmente por la Coordinación de crédito luego de ejecutar el proceso en el utilitario.

Observación: Si bien es cierto las inconsistencias reportadas se han solucionado una vez la Coordinación de Crédito las identifica, se observó ausencia de validaciones sobre el correcto funcionamiento del utilitario por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología-Dirección de Tecnología, situación que obliga al Coordinador de Crédito a efectuar permanentemente cruces manuales de la totalidad de la información generada a través del utilitario.

Recomendación: Teniendo en cuenta que el propósito del utilitario (aplicativo) de Comité de Crédito es agilizar y garantizar una adecuada selección, validación, calificación, clasificación y distribución de los créditos que van a ser adjudicados, se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología determinar e incluir las validaciones automáticas que requiera el aplicativo garantizando la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información generada para la evaluación de las solicitudes de crédito por parte del Comité, evitando el riesgo que representa la generación de información errada así como los ajustes manuales de datos.

- b) En revisión efectuada a los informes presentados en las sesiones del Comité de Riesgo de Crédito de la vigencia 2015, no se evidenciaron informes periódicos de los resultados del análisis y seguimiento realizado por la Oficina de Riesgos al procedimiento de otorgamiento de crédito, considerando la reciente implementación del Módulo de Comité de Crédito sobre el cual se han reportado inconsistencias importantes, referidas en numerales anteriores del presente informe.

Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos tener en cuenta en la gestión del riesgo de crédito la verificación y generación de informes sobre la debida aplicación de los modelos de calificación según los lineamientos y políticas establecidos por la Junta Directiva, para la adjudicación de los créditos, en razón a los cambios presentados con las nuevas líneas de crédito y los riesgos materializados en cuanto a la calidad de la información generada en el Módulo del Comité de Crédito.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 21 de 27		

c) En los informes de Diagnóstico de bases de datos del primer semestre de 2015, suministrados por la Oficina de Riesgos, se evidencia el reporte reiterado de inconsistencias en datos básicos de los beneficiarios, que deben ser suministrados desde el inicio del proceso de otorgamiento de crédito, tales como:


- Registros sin información en el campo de IDSolicitante
- Registros sin información en el campo de Estrato
- Registros sin información en el campo de Nivel de Formación
- Registros sin información en el campo de IES donde adelanta los estudios
- Registros sin información en el campo de nombre de Programa Académico
- En los campos SEM_INICIAL y SEM_FINAL, se reportan registros sin información, con valor cero o con semestre inicial o final según el caso superior a 13 (se reportan casos de semestre final: 54).

Recomendación: Si bien es cierto la misión social que desarrolla la Entidad limita la aplicación de políticas de adjudicación de los créditos respecto al conocimiento del beneficiario, capacidad de pago, condiciones financieras, fuentes de pago y garantías, entre otras, para lograr una adecuada administración del riesgo de crédito, se requiere que la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza determine acciones que garanticen la recolección oportuna de la información mínima requerida de los beneficiarios de crédito a fin de que la Entidad cuente con bases de datos completas, confiables y útiles para los procesos de recuperación de cartera.

d) Es del caso precisar que a través de la administración del riesgo operativo y de seguridad de la información, se han establecido los riesgos y controles respecto a las garantías de los créditos de ICETEX (pagaré y carta de instrucciones), sin embargo, se recomienda a la Oficina de Riesgos efectuar a través de la administración del riesgo de crédito, seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en relación con las garantías, como medida para mitigación del riesgo.

2.2.2. Etapa de Seguimiento y control.

- a) Con base en la información registrada y soportada en las actas de sesiones de Junta Directiva y actas de los diferentes comités de apoyo y en los reportes suministrados por la Oficina de Riesgos, se evidenció la aplicación de metodologías que apoyan la gestión de riesgo de crédito y la presentación periódica de los resultados al nivel administrativo de la Entidad, así:
- Metodología para el cálculo de provisiones basado en el modelo interno, el cual contempla el modelo de probabilidad de incumplimiento, el modelo de pérdida dado el incumplimiento, el componente contracíclico para la cartera de recursos propios segmentada en Acces, pregrado mediano plazo y posgrados, para el cálculo de la pérdida esperada.
 - Análisis de las cosechas de paso al cobro
 - Análisis del comportamiento de la cartera por IES
 - Análisis al recaudo de la cartera mediante el cálculo de indicadores por línea, etapa de crédito y rango de mora
 - Cálculo de indicadores de calidad de cartera
 - Cálculo de indicadores de recuperación de cartera
 - Evaluación del punto default

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 22 de 27		

Es preciso señalar que aunque la Oficina de Riesgos cuenta con las herramientas tecnológicas que le permiten ejecutar los modelos mencionados para el análisis y procesamiento de la información, se evidenció que el funcionario responsable aún tiene que efectuar cálculos manuales lo que puede incrementar el riesgo de error en la ejecución del proceso.

Así mismo, se reitera lo indicado en numerales anteriores del presente informe, sobre la independencia que debe tener la Oficina del Riesgos en el análisis y evaluación de la ejecución de los modelos.

- b) Igualmente, con el propósito de evaluar la precisión y validez de los modelos utilizados, la Entidad determinó en el Manual SARC numeral 7.2 la aplicación de pruebas de back testing (mínimo una vez al año) y stress testing bajo el liderazgo de la Oficina de Riesgos. Al respecto esta auditoría evidenció la última presentación de resultados de la aplicación de las pruebas en mención en el Comité de Riesgo de Crédito del 27 de octubre de 2014.
- c) Respecto a la funcionalidad de las herramientas tecnológicas relacionadas con crédito y cartera, fue suministrado por parte de la Coordinación de Tecnología, el "Reporte Mantis al 30/10/2015" del cual llama la atención la tabla "Mantis Antigüedad" donde se reflejan los mantis que se encuentran en proceso de acuerdo con la cantidad de días que llevan en trámite, así:

No. de días en trámite	Área / Cantidad de mantis en trámite		
	CARTERA	LCARRENO	MCAMARGO
724			1
694			1
673			1
546			1
437			1
421	7		
420	6		
403			1
392	2		
365			1
358	2		
294		1	
290	2		2
276			1
267	1		
254	1		
253	3		
252			1
248			1
242		1	
241	1		
240	1		
238	3		
235	4		
233	1		
232		1	
228			1
220	1		
214	5		1
207	7		4
206	4		
204	1		
198	1		
193			1

No. de días en trámite	Área / Cantidad de mantis en trámite		
	CARTERA	LCARRENO	MCAMARGO
191	1		
185	1		
176	4		
169			1
163	1		
160	2		
158	1		
157	1		
156	7		2
151	5		
148	1		
143	1		
140			1
136	1		
135	1		
133			2
129	2		
127	1		
126			1
120	5		
113	6		
112	2		
109	1		1
108	25		2
107	6		3
105	6		
101	6		
100	1		2
99	4		
98	2		
95	3		
93			2
91	2		
88	1		

No. de días en trámite	Área / Cantidad de mantis en trámite		
	CARTERA	LCARRENO	MCAMARGO
87	7		1
85			1
81	2		
80	2		
78		1	
77	11		
73	3		2
72	1		1
71	6		
70	4		
67	3	1	
66	6		
65			2
64	4		1
63	1		
60	2		
59	1		
58	3		
57	3		

No. de días en trámite	Área / Cantidad de mantis en trámite		
	CARTERA	LCARRENO	MCAMARGO
56	4		
53	2		1
52	11		
51	7		
50	3	2	1
49	2		
44	4	2	1
43	6	1	2
42		1	1
39	1		3
38	2	2	
37	7	1	
36	1		
35	1		
32	7		
31	2		1
Total Mantis en trámite	272	14	54

Como se observa en la tabla anterior la Coordinación de Tecnología informó al 30 de octubre, 272 mantis de cartera y 54 mantis de crédito con antigüedad superior a 30 días y hasta 724 días (correspondiente aproximadamente a dos años) en trámite.

Observación: Aunque en los procedimientos relacionados con Crédito, Cartera y Tecnología no se establece un plazo para dar solución a los mantis, la cantidad y retraso en el trámite de los mismos denota fallas en las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de riesgo de crédito, a las cuales no se les da el tratamiento adecuado y oportuno, generando mayor riesgo en la calidad, oportunidad y seguridad de la información. Por esta razón, se solicita a la Dirección de Tecnología informar a esta Oficina las acciones definidas para dar solución a los mantis pendientes.


2.2.3. Etapa de Recuperación.

De acuerdo con lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Entidad cuenta con el Reglamento de Cobranza aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No. 030 de 2007, en el cual se determinan los diferentes mecanismos de recaudo, normalización y recuperación de cartera. Igualmente, a través de Acuerdos de Junta Directiva se han adoptado nuevas estrategias de cobranza y de normalización de cartera y se han modificado políticas respecto a los castigos de cartera, los cuales están vigentes.

Recomendación: Por lo expuesto el Reglamento de Cobranza constituye una herramienta fundamental para ejecutar la gestión de recuperación de cartera por parte de la Entidad y las firmas contratadas para apoyar el proceso, pero se observan múltiples actos administrativos que adicionan o modifican el reglamento, lo que dificulta al usuario su consulta y aplicación; por ello se recomienda consolidar la normatividad interna en un único documento, compilando lo vigente.

3. **TERCER ELEMENTO DEL SARC: MODELO PARA ESTIMACIÓN DE PÉRDIDA ESPERADA Y SISTEMA DE PROVISIONES**

De acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 014 de 2013, a partir del segundo semestre de 2014 la Entidad aplica el modelo de pérdida esperada para el cálculo de las

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 24 de 27		

provisiones de cartera vencida. Igualmente, según consta en Acta de Junta Directiva No. 004/2015, "(...) El Presidente explica a los miembros de Junta Directiva que en la sesión del 27 de enero del año en curso se aprobó el aumento en las provisiones en \$40.145 millones y solicitan mantener un nivel de cobertura mínima de cartera del 110% en lo sucesivo, se realiza la aclaración que este nivel de cobertura mínima es requerido para cada cierre de periodo".

En este sentido, en la sesión de Junta Directiva del mes de abril se precisa que "el cierre de periodo" hace referencia a "cierres mensuales", sin embargo esta cobertura mínima no se observa para los meses de mayo a junio/2015 para los cuales ya se tenía la claridad sobre el monto mínimo establecido, así:

Mes	Saldo de capital	Capital en mora mayor a 30 días	Valor total provisión según Modelo	Nivel de provisión según Modelo
Enero	3.099.803.765.285	421.876.261.379	435.708.171.657	103,28%
Febrero	3.228.136.186.650	466.915.639.618	431.734.808.169	92,47%
Marzo	3.398.573.150.479	464.206.950.235	481.027.198.515	103,62%
Abril	3.388.650.036.094	490.854.163.804	488.203.326.718	99,46%
Mayo	3.301.496.815.777	442.701.898.376	449.658.725.768	101,57%
Junio	3.272.226.583.987	415.258.449.448	448.387.575.762	107,98%
Julio	3.469.310.204.600	371.556.896.567	444.513.716.348	119,64%
Agosto	3.560.875.004.117	411.733.624.600	453.917.284.504	110,25%
Septiembre	3.558.634.247.610	372.774.711.610	418.066.531.055	112,15%
Octubre	3.550.144.927.865	365.106.810.886	469.166.392.478	128,50%

De acuerdo con lo reflejado en los estados financieros, en los meses de enero y febrero se registraron por parte de la Dirección de Contabilidad, ajustes al monto de provisión contra cíclica, como se detalla a continuación, sin embargo, solo desde el mes de julio el nivel de provisión ha estado por encima del 110%:

Mes	Saldo de capital	Capital en mora mayor a 30 días	Valor total provisión según Modelo	Nivel de provisión según Modelo	Valor total provisión contable	Nivel de provisión contable
Enero	3.099.803.765.285	421.876.261.379	435.708.171.657	103,28%	464.063.887.517	110,00%
Febrero	3.228.136.186.650	466.915.639.618	431.734.808.169	92,47%	477.386.208.169	102,24%

Observación: De acuerdo con lo expuesto, se recomienda que las aprobaciones de Junta Directiva sean redactadas de manera que no se presenten interpretaciones diferentes a la intención de lo aprobado y que puedan originar incumplimientos de lo ordenado por la Junta Directiva.

Es importante señalar que según consta en Acta de Junta Directiva Ordinaria No. 009 de septiembre 30/2015, "Los miembros de la Junta Directiva aprueban (...) que para el cierre de la vigencia 2015 el nivel mínimo de cobertura de cartera debe ser 130%, nivel que se debe mantener durante el I trimestre del año 2016", para tal efecto, la Oficina de Riesgos reportó a la Dirección de Contabilidad los siguientes montos para ser

registrados como provisión adicional a partir del mes de septiembre de 2015 en el componente contra cíclico:

Mes	Valor Alícuota
Septiembre/2015	25.004.089.614
Octubre/2015	18.262.296.726
Noviembre/2015	14.616.118.438
Diciembre/2015	10.551.541.378
Total incremento provisión	68.434.046.156

El valor correspondiente al incremento de provisión mencionado, fue calculado por la Oficina de Riesgos como resultado del cambio metodológico efectuado para el cálculo del componente contra cíclico en obligaciones en mora mayor al punto default.

Observación: Se solicita a la Oficina de Riesgos, informar a esta Dependencia los criterios, metodología y validaciones utilizadas, así como las modificaciones efectuadas al modelo para efectuar el cálculo de los ajustes de provisión necesarios a fin de dar cumplimiento a las nuevas directrices de la Junta Directiva.


4. DIFERENCIA ENTRE APLICATIVOS DE CARTERA Y CONTABILIDAD

De acuerdo con los registros contables efectuados en las cuentas "Diferencia entre aplicativos (Cta 16879521 y 25959522)" en las vigencias 2014 y 2015, la diferencia de la cartera presentada entre el aplicativo C&CTEX y APOTEOSYS, refleja los siguientes saldos mensuales:

Mes	Diferencia entre aplicativos Cuenta 25959522	
	2014	2015
Enero	186.174.777,00	0,00
Febrero	139.954.569,00	0,00
Marzo	10.802.958,00	112.853,00
Abril	0,00	77.799,00
Mayo	18.792.852,00	35.760.024,00
Junio	-1,00	54.182.167,00
Julio	0,00	131.040.052,00
Agosto	0,00	196.488.613,00
Septiembre	0,00	220.630.266,00
Octubre	-1.163.686,00	878.116.237,00
Noviembre	0,00	NA
Diciembre	0,00	NA

Mes	Diferencia entre aplicativos Cuenta 16879521	
	2014	2015
Enero	0,00	96.457.468,00
Febrero	0,00	129.419.138,00
Marzo	0,00	153.241.248,00
Abril	73.589.312,00	-1,00
Mayo	0,00	-1,00
Junio	45.160.037,00	0,00
Julio	10.968.962,00	0,00
Agosto	8.010.321,00	0,00
Septiembre	195.494.650,00	0,00
Octubre	116.429.127,00	0,00
Noviembre	95.821.453,00	NA
Diciembre	104.390.075,00	NA

Observación: Como se refleja en la tabla anterior, las cuentas contables *Diferencia entre aplicativos* (Cta 16879521 y 25959522) continúan presentando variaciones de un mes y otro, sin que se observe estabilización de dicha diferencia ni ajuste definitivo de las inconsistencias presentadas en los procesos de cargue de información de cartera en el aplicativo financiero APOTEOSYS.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 26 de 27		

Al 31 de octubre de 2015, la diferencia asciende a la suma de \$ 878.116.237,00. Por tanto ésta Oficina reitera la solicitud a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, al Grupo de Administración de Cartera y la Dirección de Contabilidad, definir acciones de corto plazo que garanticen la ejecución de las interfaces sin generación de diferencias.

5. OTROS PASIVOS DIVERSOS


5.1. En el análisis efectuado a las cuentas de Balance relacionadas con la Cartera de la Entidad en el periodo enero-octubre de 2015, se observaron las siguientes “cuentas puente” cuyos saldos negativos en algunos meses y de montos por aplicar hasta de \$1.750 millones (mes de abril de 2015), reflejan debilidad en los procesos de verificación y depuración mensual de la información allí registrada:

Código Contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.01.2015	Saldo en Balance al 28.02.2015	Saldo en Balance al 31.03.2015	Saldo en Balance al 30.04.2015	Saldo en Balance al 31.05.2015	Saldo en Balance al 30.06.2015	Saldo en Balance al 31.07.2015	Saldo en Balance al 31.08.2015	Saldo en Balance al 30.09.2015	Saldo en Balance al 31.10.2015
2795	DIVERSOS										
279505	ABONOS PARA APLICAR A OBLIGACIONES										
27950501	CUENTA PUENTE CARTERA GIROS	155.260.539	154.148.530	136.285.725	127.062.787	-1.390.157.573	183.622.644	169.078.528	172.787.945	-104.691.769	255.242.755
27950501	CUENTA PUENTE CARTERA RECAUDO Y NOVEDADES	142.103.349	-1	-1	206.563.986	248.452.419	-47.721.469	397.168.477	444.873.323	314.699.208	321.906.705
27950501	ABONOS POR APLICAR AÑOS 2006-2007	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999	3.695.999
27950501	CONSIGNACIONES POR APLICAR	1.408.662.102	1.485.452.348	1.055.757.896	1.750.317.850	851.165.008	922.822.001	1.019.633.639	813.491.371	929.738.447	1.007.425.957
27950501	CUENTA PUENTE DE NOVEDADES	279.807.468	1.527.629	253.637.058	810.002.973	1.970.723.318	1.583.401.975	773.184.805	638.254.244	888.604.670	987.278.582
	TOTAL	1.989.529.457	1.644.824.505	1.449.376.677	2.897.643.595	1.683.879.171	2.645.821.150	2.362.761.448	2.073.102.882	2.032.046.555	2.575.549.998

Observación: Como se ha manifestado en informes de auditoría anteriores y así lo ha confirmado la Dirección de Contabilidad, “la cuenta puente de cartera es una cuenta TRANSITORIA, es decir, es una cuenta que funciona de conexión y control entre los aplicativos de cartera y contabilidad”, lo anterior implica que dichas cuentas deben reflejar saldos de mínima cuantía en cada cierre mensual, generados por las novedades que se presentan en los procesos de Cartera en los últimos días del mes.

Teniendo en cuenta que el Grupo de Administración de Cartera es el responsable del control de éstas cuentas, se requiere remitir a la Oficina de Control Interno, las conciliaciones de las cuentas puente señaladas en la tabla anterior, elaboradas en la vigencia 2015, indicando las causas por las cuales se generaron los saldos presentados en los periodos señalados.

5.2. Igualmente, en el análisis efectuado a las cuentas de Balance relacionadas con la Cartera de la Entidad en el periodo enero-octubre de 2015, se evidenciaron las siguientes cuentas de “recaudos por identificar” con saldos sin variación durante varios meses y subcuentas con variaciones que corresponden a incrementos en los saldos pendientes de depuración, así:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 27 de 27		

Código Contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.01.2015	Saldo en Balance al 28.02.2015	Saldo en Balance al 31.03.2015	Saldo en Balance al 30.04.2015	Saldo en Balance al 31.05.2015	Saldo en Balance al 30.06.2015	Saldo en Balance al 31.07.2015	Saldo en Balance al 31.08.2015	Saldo en Balance al 30.09.2015	Saldo en Balance al 31.10.2015
2795	DIVERSOS										
279595	OTROS										
27959501	RECAUDO POR IDENTIFICAR POPULAR	16.419.996	18.628.145	17.625.812	17.625.812	16.956.368	16.956.368	2.939.133	2.939.133	2.939.133	2.939.133
27959502	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA	-73.225.481	9.734.267	9.621.414	9.621.414	9.621.414	9.621.414	35.277.606	35.277.606	35.277.606	35.277.606
27959503	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA CONAVI	44.645.597	56.195.167	56.195.167	56.018.220	56.018.220	56.018.220	49.628.220	49.628.220	49.628.220	49.628.220
27959504	OCCIDENTE	233.819	370.485	370.485	370.485	370.485	136.949	136.949	0	0	0
27959505	RECAUDO POR IDENTIFICAR BAN AGRARIO	19.770.039	21.983.657	21.983.657	21.983.657	21.983.657	21.983.657	22.151.965	22.151.965	22.151.965	22.151.965
27959510	RECAUDO POR IDENTIFICAR BBVA	1.012.000	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860	1.340.860
27959511	RECAUDO POR IDENTIFICAR HELM	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952
27959521	RECIBO UNICO BOGOTA	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185
27959522	RECIBO UNICO POPULAR	134.181.544	156.697.169	178.290.171	173.883.562	214.724.842	213.463.773	222.894.732	219.695.536	225.167.064	229.419.708
27959523	RECIBO UNICO COLOMBIA	102.638.801	103.415.912	94.627.847	93.454.577	111.044.209	111.134.103	116.704.165	118.601.229	121.440.801	123.585.072
27959524	RECIBO UNICO COLOMBIA - CONAVI	237.371.127	317.071.884	371.845.265	388.327.068	404.604.015	417.600.909	427.861.575	442.368.488	466.598.971	505.666.792
27959525	RECIBO UNICO OCCIDENTE	35.357.277	40.802.985	63.410.609	76.369.271	71.579.388	69.180.888	69.068.849	69.068.849	69.068.849	69.068.849
27959526	RECIBO UNICO BANAGRARIO	18.296.448	19.840.556	20.719.492	20.589.492	19.919.388	-643.501	-437.351	-58.301	698.871	698.871
27959527	RECIBO UNICO CITIBANK	55.309.756	55.309.756	94.450.255	88.095.395	89.488.989	102.524.311	110.850.538	136.160.258	147.151.828	151.039.828
27959528	RECIBO UNICO BBVA	106.234.557	107.463.302	121.116.266	126.229.193	149.821.011	145.851.715	110.568.479	195.453.807	198.382.362	204.289.139
	TOTAL	759.897.617	970.507.282	1.113.249.437	1.136.561.143	1.229.124.983	1.226.821.803	1.230.637.857	1.354.269.787	1.421.498.667	1.456.758.180

Recomendación: En atención a lo manifestado por la Dirección de Contabilidad y por parte de ésta Oficina en auditorías anteriores, donde se ha informado que los registros efectuados en las cuentas relacionadas en la tabla anterior corresponden a partidas pendientes de identificación, resultantes de los procesos de conciliación bancaria (partidas conciliatorias mayores a 90 días), regularizadas mediante las solicitudes de los beneficiarios dueños de los recursos o mediante soportes bancarios adicionales, ésta Oficina reitera al Grupo de Administración de Cartera y la Dirección de Contabilidad, determinar y aplicar nuevas acciones que agilicen el proceso de depuración dado que no se observa avance en la regularización de los saldos pendientes en dichas cuentas.

7. RECOMENDACIONES

En cada uno de los numerales que conforman el Informe se presentan las observaciones y recomendaciones de la auditoría.

Informe elaborado por: Yolanda Cortés T.
Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez

Código: F263
 Versión: 1
 Fecha: 11/04/2013
 Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : OFICINA DE RIESGOS FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 07/12/2015

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	1.1.3. En los archivos remitidos por la Secretaría General y los expedientes consultados por esta auditoría, se observa que no se llevaron a cabo sesiones del Comité de Riesgo de Crédito en los meses de enero, marzo y mayo/2015.				
	1.1.5. No se aplica la segregación de actividades y responsabilidades de ejecución y validación del correcto funcionamiento del modelo de pérdida esperada por parte de la Dirección de Tecnología, con el propósito de que la Oficina de Riesgos realice el análisis y validación que le corresponde				
	1.5.2. Actualización del Manual SARC Numeral 3.3. con los cambios en la estructura organizacional de la Entidad				
	1.5.3. En los expedientes de Actas de Junta Directiva, no se observaron informes del SARC de los meses de diciembre de 2014 y febrero de 2015				
	1.5.3. No se evidenciaron actas de sesiones del Comité de Riesgo de Crédito de los meses de enero, marzo y mayo/2015				
	1.8. Pruebas de hacking ético del primer semestre de 2015. refleja hallazgos con nivel de riesgos entre grave y crítico				
	1.8. El Modelo de pérdida esperada no se encuentra en el sistema de producción de la Entidad, por tanto el repositorio se ubica en un file server donde la Oficina de Riesgos conserva una carpeta con ingreso restringido				
	2.2.1. Tener en cuenta en la gestión del riesgo de crédito la verificación y generación de informes sobre la debida aplicación de los modelos de calificación según los lineamientos y políticas establecidos por la Junta Directiva, para la adjudicación de los créditos				
	2.2.1. Efectuar a través de la administración del riesgo de crédito, seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en relación con las garantías, como medida para mitigación del riesgo				
	3. Informar a la Oficina de Control Interno los criterios, metodología y validaciones utilizadas, así como las modificaciones efectuadas al modelo para efectuar el cálculo de los ajustes de provisión necesarios a fin de dar cumplimiento a las nuevas directrices de la Junta Directiva				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				



AREA : VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA

FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 07/12/2015

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	1.1.1.a) Actas de Comités de Crédito sin firma del Vicepresidente Financiero y el Jefe de la Oficina de Riesgos como miembros del comité que participaron en las sesiones				
	1.1.1.a) El Jefe de la Oficina de Riesgos será invitado permanente del Comité de Crédito con voz pero sin voto", sin embargo en las actas verificadas figura como miembro de dicho Comité				
	1.1.1.b) En el mes de mayo de 2015 el Comité de Crédito no sesionó, sin que se dejara constancia de su cancelación o aplazamiento				
	1.1.2.b) Según Acta No. 015 del 08/04/2015 el Comité de Cartera tomó decisiones con tres (3) integrantes incluido el Vicepresidente de Fondos en Administración (invitado), incumpliendo la Resolución 0257 de 2015 Artículo 3 Parágrafo.				
	1.1.2.d) Ajustes manuales originados por demoras en la aplicación de solicitudes de los beneficiarios (congelamiento y suspensión paso al cobro) y en la aplicación de los acuerdos de normalización de cartera aprobados en el Comité de Cartera de manera reiterada.				
	1.1.3. No se observó la presentación de los resultados periódicos de la gestión de cobro realizada por las Firmas de Cobranza por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza al Comité de Riesgo de Crédito				
	1.2. Determinar en los considerandos del acto administrativo las justificaciones, sobre las modificaciones solicitadas al Presupuesto, para que con ello permita tomar decisiones a corto y largo plazo, controlando el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez				
	1.2. El resultado del control del presupuesto de colocación presentado por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en el Comité de Crédito, no queda plasmado en el contenido de las actas de dicho comité, lo que no permite conocer las situaciones y justificaciones que soportan los traslados de recursos				
	1.4 Respecto a la exigencia de la huella dactilar, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza debe evaluar conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Tecnología, la viabilidad de éste trámite y/o su implementación por medios tecnológicos, según lo señalado en la norma vigente.				
	1.5.1. Si bien es cierto en las Actas de Comité de Crédito se presenta el resumen de los créditos analizados, aprobados y no aprobados en cada sesión, no fueron suministrados a ésta auditoría los "(...) reportes de discriminación y de los porcentajes de rechazos en los Modelos de Otorgamiento de Crédito", exigidos en el Manual SARC como parte del seguimiento y control				
	1.5.1. No se evidenció el reporte al Comité de Riesgo de Crédito ni a la Junta Directiva sobre el desempeño de las Firmas de Cobranzas e indicadores del recaudo de cartera a través de las mismas				
	1.5.1. No se evidenció el registro de la evaluación periódica del riesgo de la cartera de créditos por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual del SARC Numeral 3.3				
	1.5.2. La aplicación del Modelo de pérdida esperada y el suministro mensual de la información en mención, se efectúa por parte de la Oficina de Riesgos, siendo responsabilidad de las áreas fuente (Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología)				
	1.7. Las modificaciones de la política de castigo de cartera, formalizada mediante Acuerdo 023 del 26 de mayo de 2015 en lo relativo a "situaciones que dan lugar a la incobrabilidad" y "la gestión de cobro de las obligaciones castigadas", no se han incluido en el procedimiento de gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera				

AREA : VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA

FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 07/12/2015

		ACCIONES DE	FECHA DE	FECHA DE	
	2.2.1. Se observó ausencia de validaciones sobre el correcto funcionamiento del utilitario (aplicativo) "Comité de Crédito" por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología-Dirección de Tecnología, situación que obliga al Coordinador de Crédito a efectuar permanentemente cruces manuales de la totalidad de la información generada a través del utilitario				
	2.2.1. Determinar las acciones que garanticen la recolección oportuna de la información mínima requerida de los beneficiarios				
	2.2.3. Se observan múltiples actos administrativos que adicionan o modifican el Reglamento de Cobranza, lo que dificulta al usuario su consulta y aplicación.				
	4. Las cuentas contables Diferencia entre aplicativos (Cta 16879521 y 25959522) continúan presentando variaciones de un mes y otro, sin que se observe estabilización de dicha diferencia ni ajuste definitivo de las inconsistencias presentadas en los procesos de cargue de información de cartera en el aplicativo financiero APOTEOSYS				

ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____



AREA : VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 07/12/2015

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	1.1.5. No se aplica la segregación de actividades y responsabilidades de ejecución y validación del correcto funcionamiento del modelo de pérdida esperada por parte de la Dirección de Tecnología, con el propósito de que la Oficina de Riesgos realice el análisis y validación que le corresponde				
	1.4 Respecto a la exigencia de la huella dactilar, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza debe evaluar conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Tecnología, la viabilidad de éste trámite y/o su implementación por medios tecnológicos, según lo señalado en la norma vigente.				
	1.5.2. La aplicación del Modelo de pérdida esperada y el suministro mensual de la información en mención, se efectúa por parte de la Oficina de Riesgos, siendo responsabilidad de las áreas fuente (Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología)				
	1.8. El Modelo de pérdida esperada no se encuentra en el sistema de producción de la Entidad, por tanto el repositorio se ubica en un file server donde la Oficina de Riesgos conserva una carpeta con ingreso restringido				
	2.2.1. Se observó ausencia de validaciones sobre el correcto funcionamiento del utilitario (aplicativo) "Comité de Crédito" por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología-Dirección de Tecnología, situación que obliga al Coordinador de Crédito a efectuar permanentemente cruces manuales de la totalidad de la información generada a través del utilitario				
	2.2.2. Aunque en los procedimientos relacionados con Crédito, Cartera y Tecnología no se establece un plazo para dar solución a los mantis, la cantidad y retraso en el trámite de los mismos (272 mantis de cartera y 54 mantis de crédito con antigüedad superior a 30 días y hasta 724 días (correspondiente aproximadamente a dos años) en trámite, denota fallas en las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de riesgo de crédito, a las cuales no se les da el tratamiento adecuado y oportuno.				
	4. Las cuentas contables Diferencia entre aplicativos (Cta 16879521 y 25959522) continúan presentando variaciones de un mes y otro, sin que se observe estabilización de dicha diferencia ni ajuste definitivo de las inconsistencias presentadas en los procesos de cargue de información de cartera en el aplicativo financiero APOTEOSYS				
	5.1. En el periodo enero-octubre de 2015, se observaron "cuentas puente" cuyos saldos negativos en algunos meses y de montos por aplicar hasta de \$1.750 millones (mes de abril de 2015), reflejan debilidad en los procesos de verificación y depuración mensual de la información. <i>La cuenta puente de cartera es una cuenta TRANSITORIA, es decir, es una cuenta que funciona de conexión y control entre los aplicativos de cartera y contabilidad</i> , lo anterior implica que dichas cuentas deben reflejar saldos de mínima cuantía en cada cierre mensual, generados por las novedades que se presentan en los procesos de Cartera en los últimos días del mes				
	5.2. En el periodo enero-octubre de 2015, se evidenciaron cuentas de "recaudos por identificar" con saldos sin variación durante varios meses y subcuentas con variaciones que corresponden a incrementos en los saldos pendientes de depuración.				

ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____

