

MEMORANDO

OCI 2600 – 085

MEMORANDO INTERNO

PARA: Dra. ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidente de Crédito y Cobranza

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Abril de 2015

ASUNTO: Auditoria al Procedimiento Gestión de cobro prejurídico.

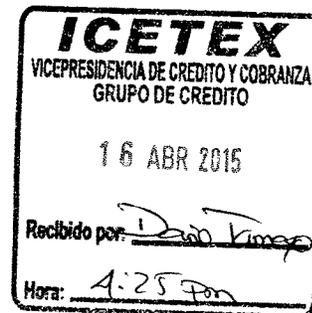
La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó Auditoría al Procedimiento Gestión de cobro prejurídico, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, en el que se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas en el informe y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 1 de Mayo del presente.

Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (5) folios.
Plan de mejoramiento



Luis Francisco Santos Corredor
Oficina de Control Interno
Ext. 1023

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 ICETEX <small>INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR</small>
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 6		

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

AUDITORÍA AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBRO PREJURÍDICO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2015

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 6		

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**

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 3 de 6		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoria el procedimiento gestión de cobro prejudicial

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento al procedimiento establecido en el Doc. – Manager y presentar recomendaciones que generen valor a la Gestión de Cobro Prejudicial.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar las bases de datos y la entrega de información sobre las gestiones adelantadas por las casas de cobranza a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.
- Revisar que se esté cumpliendo con las actividades de seguimiento, control y de riesgos.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Manual de Contratación.
- Acuerdo 30 de 2007 que trata sobre el Reglamento de Cobranza.
- Acuerdo 38 de 2008 Estrategia para crédito de morosos en etapa de ejecución.
- Acuerdo 22 de 2012 Normalización de cartera.
- Manual de Políticas Contables del ICETEX.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2555 de 2010, por el cual se expiden normas sobre el ejercicio de la Inspección, Vigilancia y Control de las Operaciones Autorizadas del ICETEX
- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 6		

5. ALCANCE

Verificar y analizar el procedimiento gestión de cobro prejurídico, de manera aleatoria en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2014, con el fin de rendir un informe con recomendaciones.

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

1. REUNIONES MENSUALES DIRECCIÓN DE COBRANZAS CON LAS CASAS DE COBRO.

Verificación de las actas de las reuniones realizadas mensualmente entre la Dirección de Cobranza y las Firmas de Cobranza.

Se revisaron las actas y los documentos que hacen parte de las mismas, correspondientes al segundo semestre de 2014, con el fin de observar la evolución del procedimiento para los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2014 y de su análisis se pudo observar que la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, durante este período considera importante incrementar las metas de recaudo en razón a que no cumplen con las proyecciones, como se evidencia en las Actas de Seguimiento de las reuniones mensuales frente al recaudo de cartera, y se muestra en el siguiente cuadro:

FIRMA DE COBRANZA	MES REPORTADO/ MES ACTA	META CONSOLIDADA	RECAUDO CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
ACTIVABOGADOS LTDA	SEP / OCT	39.233	25.460	65%
	OCT / NOV	6.685	4.101	61%
	NOV 7 DIC	6.794	3.664	54%
LEON & ASOCIADOS S.A.	SEP / OCT	39.483	21.951	56%
	OCT / NOV	6.749	3.759	56%
	NOV 7 DIC	13.705	6.795	50%

Por otra parte la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza expresa la importancia de la capacitación y la necesidad de mejorar el trato y el lenguaje que se utiliza por parte de las casas de cobranza con los usuarios. En los meses de Julio y agosto en las Actas de Seguimiento se menciona el compromiso

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 6		

existente con el Presidente del ICETEX, de presentar 500 casos mensuales de Retención Salarial para hacer uso de este mecanismo para lo cual se realizaría un formato de carta; sin embargo, se observa en el Acta del mes de Agosto, que no se han hecho entrega de estos casos. Así mismo en las Actas de septiembre a noviembre no se hace referencia sobre el tema y en el mes de diciembre se reitera sobre la necesidad de acelerar el proceso.

Del estudio y análisis de las Actas se pudo observar que durante el semestre, el recaudo de cartera realizado por las firmas de cobro no cumplió con lo proyectado, tal como se demuestra en el cuadro anterior. En el mes de diciembre argumentan los Contratistas que la disminución se debe al impacto del retiro de la cartera de 61 a 90 días, justificando el incumplimiento de las metas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda evaluar el hacer uso de la herramienta contenida en el Decreto 3155 de Diciembre de 1968, relacionado con la retención salarial que señala: "... Artículo 16. Incorpórase al presente decreto el artículo 5º del decreto 317 de 1958, que dice así: "Las cuotas de amortización y los intereses vencidos por concepto de los préstamos que verifica el ICETEX, deberán ser deducidos y retenidos por los pagadores de las entidades o personas, públicas como privadas, a que tales deudores presten sus servicios, mediante orden expresa del director o Subdirector del ICETEX, las cuales deberán ser entregadas a la Tesorería del mismo Instituto". Teniendo en cuenta lo señalado en las actas.
- Incrementar el nivel de exigencia a las casas de cobranza ante el incumplimiento de las metas de recaudo mediante la implementación de nuevas o mejores estrategias.

2. SEGUIMIENTO, CONTROL Y RIESGO

- a- **Revisar y verificar las bases de datos de los deudores morosos de informes remitidos por las casas de cobranza con el módulo de cartera de C&CTEX con el fin cruzar de manera aleatoria el estado de los mismos.**

[Escriba texto]

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

De los informes remitidos por las Casas de Cobranza a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, (Grupo de cobranza), se seleccionaron 229 casos, los cuales presentan como observación normalización de cartera, estos fueron cruzados con el módulo de cartera del sistema C&CTEX, para establecer si se encontraban actualizados de acuerdo con la situación reportada en el informe.

De la revisión realizada se pudo observar que en su mayoría los deudores no presentan calificación por mora. Del total de los casos revisados se encontró que 75 de ellos presentaban normalización del crédito o Acuerdo de pago pero sin embargo al consultar en C&CTEX aparecen con la anotación **obligaciones en cobro prejudicial**, (pero presentan pagos o no se encuentran en ésta situación). De estos 75 casos se seleccionaron 20 de manera aleatoria y se remitieron al grupo de cobranzas, con el fin de que se realizara la revisión correspondiente e informaran si presentan Acuerdos de Pago.

Del análisis y la evaluación realizada se encontró que en la información presentada por las Casas de Cobro; la reportada por el Grupo de Cobranza y la verificada por la Auditoría, a través del módulo de gestión de cartera del sistema C&CTEX, ésta no coincide en todos los casos; como por ejemplo la firma de Cobranzas informa que se encuentra con Acuerdo de pago; sin embargo la Coordinación de Cobranzas informa que no hay Acuerdo de Pago. Igualmente se presentan casos en los que se menciona la celebración de Acuerdos de Pago y la normalización del crédito, pero al observar en el sistema C&CTEX, la obligación se encuentra en cobro jurídico, no presenta recaudo y la Coordinación de Cobranzas, informa que no hay Acuerdo de Pago o que no ha presentado los documentos para la radicación del mismo.

Lo anterior muestra que la información no es consistente y amerita ser revisada más detalladamente para que se ajuste y/o se actualice.

El cuadro que se relaciona a continuación muestra los casos de manera detallada. Es importante señalar que la mayoría de la cartera que presenta la muestra, se encuentra "**sin calificación**" y cuatro de ellas se encuentran calificadas como "buena".

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 6		

NOMBRE FIRMA DE COBRANZA	IDENTIF. DEUDOR	NOMBRE DEUDOR	OBSERVACIONES INFORME CASA DE COBRANZA	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO	OBSERVACIONES GRUPO COBRANZAS	CALIFICACIÓN
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	1074415757	ROMERO PENAGOS NANCY P.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTÓ UN PAGO EL 03/10/14	NO TIENE ACUERDO 022. CRÉDITO CANCELADO	BUENO
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	96360694	RAMIREZ MENDIETA HERNAN	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTO RECAUDOS 10/10/14, 05/11/14 Y 03/12/14	NO TIENE ACUERDO 022. NORMALIZÓ SALDO VENCIDO	BUENO
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	53069286	YAMHURE HURTADO KARIME	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ UN SOLO RECAUDO DEL 31/12/14	NO TIENE ACUERDO 022	SIN CLASIFICACIÓN
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	1097034491	RAMIREZ GALLEGO VICTOR D.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTO RECAUDOS 29/09/14 Y 31/10/14	NO TIENE ACUERDO 022. CRÉDITO CANCELADO	SIN CLASIFICACIÓN
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	7694509	SALAZAR MOLANO JESUS A.	RENUENTE / NORMALIZACIÓN CARTERA	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	NO TIENE ACUERDO 022	SIN CLASIFICACIÓN
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	31322152	PARRA CABRERA SILVANA	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTA RECAUDO EL 31/10/14 Y 21/01/15	NO TIENE ACUERDO 022. CRÉDITO CANCELADO	SIN CLASIFICACIÓN
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	11901290	RUIZ NEGRETE LUIS ENRIQUE	LOCALIZADO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	NO TIENE ACUERDO 022	BUENO
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	1032405150	RAMIREZ NU CARLOS A.	ILOCALIZADO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	AUN NO SE HA RADICADO EL ACUERDO. DADO QUE SE ENCUENTRA VIGENTE, EL BENEFICIARIO NO HA TERMINADO DE PAGAR LAS CUOTAS PACTADAS.	BUENO
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	40047293	MARTINEZ RAMIREZ YAMILE E.	ILOCALIZADO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	NO TIENE ACUERDO 022. NO CONTACTADO	MALO
LEÓN & ASOCIADOS S.A.	43983530	ANDREA RENDON RESTREPO	ILOCALIZADO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	NO TIENE ACUERDO 022	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	53907500	BASTIDAS UBATE CLAUDIA M.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ UN SOLO RECAUDO DEL 29/11/14 Y 30/12/14	SE ADJUNTA ACUERDO	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	1010185206	ERAZO CAMARGO SEBASTIAN	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ UN SOLO RECAUDO DEL 03/10/14 Y 29/01/15	SE SOLICITÓ A ARCHIVO, Y ESTAMOS PENDIENTES QUE LO ENVÍEN	MALO

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 6		

NOMBRE FIRMA DE COBRANZA	IDENTIF. DEUDOR	NOMBRE DEUDOR	OBSERVACIONES INFORME CASA DE COBRANZA	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO	OBSERVACIONES GRUPO COBRANZAS	CALIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	52446132	FONSECA NOVOA ERIKA A.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	LA BENEFICIARIA CUMPLIÓ ACUERDO PERO NO HA COMPLETADO LA DOCUMENTACIÓN POR LO TANTO NO SE HA RADICADO.	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	77177313	BUSTAMANTE GOMEZ GABRIEL	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ NO PRESENTA RECAUDO	SE ADJUNTA ACUERDO	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	39274992	AREIZA ARROYAVE NORA A.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTA RECAUDO EL 06/11/14 Y 30/12/14	AUN NO SE HA RADICADO EL ACUERDO, DADO QUE SE ENCUENTRA VIGENTE, EL BENEFICIARIO NO HA TERMINADO DE PAGAR LAS CUOTAS PACTADAS.	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	72019388	GOENAGA COBA PEDRO A.	ACUERDO DE PAGO NORMALIZACIÓN CRÉDITO	PRESENTA RECAUDO EL 06/11/14	ACUERDO INCUMPLIDO POR LO TANTO NO SE RADICÓ	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	45542781	CASAS MONTALVO ELEANA.	OBLIGACIÓN NORMALIZADA	CARTERA CASTIGADA/ PRESENTA PAGOS 02/10/14, 06/11/14 Y 03/02/15	NO TIENE ACUERDO 022	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	40342937	DUQUE LENIS LINA MARIA	OBLIGACIÓN NORMALIZADA	CARTERA CASTIGADA/ PRESENTA PAGOS 20/12/14 Y 06/01/15	SE ADJUNTA ACUERDO	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	80118242	GOMEZ LOZANO ALEXANDER	OBLIGACIÓN NORMALIZADA	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ PRESENTA RECAUDO DEL 01/10/14, 31/10/14, 29/01/15, 20/12/14	AUN NO SE HA RADICADO EL ACUERDO, DADO QUE SE ENCUENTRA VIGENTE, EL BENEFICIARIO NO HA TERMINADO DE PAGAR LAS CUOTAS PACTADAS	SIN CLASIFICACIÓN
ACTIVABOGADOS LTDA	44005053	LONDOÑO SANCHEZ MARIA A.	OBLIGACIÓN NORMALIZADA	OBLIGACIÓN COBRO JURIDICO/ PRESENTA RECAUDO DEL 20/12/14 Y 03/02/15.	AUN NO SE HA RADICADO EL ACUERDO, DADO QUE SE ENCUENTRA VIGENTE, EL BENEFICIARIO NO HA TERMINADO DE PAGAR LAS CUOTAS PACTADAS	SIN CLASIFICACIÓN

RECOMENDACIÓN

Se recomienda verificar y analizar la consistencia de la información remitida por las casas de cobranza.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 6		

Se recomienda que el grupo de cartera de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, actualice de manera permanente el sistema C&CTEX para que sirva como herramienta de consulta y refleje el estado de cuenta actual de los deudores..

b - CASOS CON ATRIBUCIONES ESPECIALES

Con relación a los casos especiales determinados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, se seleccionó la información de manera aleatoria, suministrada por las Casas de Cobranza, los cuales son sometidos a consideración del comité, a través de las actas de aprobación y se pudo observar que se viene cumpliendo con el seguimiento y control contenido en el Doc – Manager, en relación con este tema.

c - MANIPULACIÓN DEL VALOR LIQUIDADO POR HONORARIOS DE COBRANZA POR PARTE DEL ASESOR DE LA CASA DE COBRANZA

Con relación a éste riesgo, se observó que las Casas de Cobranza remiten el listado con la relación de las cédulas de los beneficiarios sobre los que se causaron honorarios, información a la que tuvo acceso la auditoría, en la que se observó que el Grupo de Cobranza, realiza la validación y verificación sobre los acuerdos de pago y en caso de encontrar alguna diferencia, le son devueltos para la revisión y ajuste sobre el valor liquidado de honorarios, en el que no se encontró ninguna inconsistencia.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se presentaron individualmente en cada una de las situaciones evidenciadas en el desarrollo de la Auditoría.

Informe elaborado por: LUIS FRANCISCO SANTOS CORREDOR

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Código: F263

Versión: 1

Fecha: 02/04/2014

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCEDIMIENTO	OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN COBRO PREJURIDICO	Hacer uso de la herramienta contenida en el Decreto 3155 de Diciembre de 1968, relacionado con la retención salarial que señala: "... Artículo 16. Incorpórase al presente decreto el artículo 5° del decreto 317 de 1958, que dice así: "Las cuotas de amortización y los intereses vencidos por concepto de los préstamos que verifica el ICETEX, deberán ser deducidos y retenidos por los pagadores de las entidades o personas, públicas como privadas, a que tales deudores presten sus servicios, mediante orden expresa del director o Subdirector del ICETEX, las cuales deberán ser entregadas a la Tesorería del mismo Instituto". Incrementar el nivel de exigencia a las casas de cobranza ante el incumplimiento de las metas de recaudo mediante la implementación de nuevas o mejores estrategias Se recomienda verificar y analizar la consistencia de la información remitida por las Casas de Cobranza.				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____	CARGO _____			
APROBADO POR.	NOMBRE _____	CARGO _____			