

MEMORANDO

PARA: Dr. MAURICIO GOMEZ MURCIA
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

Dr. JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo Administración Cartera

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Febrero 15 de 2016

ASUNTO: Auditoría al Procedimiento Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización

Atentamente me permito remitir el informe de Auditoría al Procedimiento Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización.

El informe fue desarrollado cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad.

Es de señalar que ésta Oficina citó a su despacho y al doctor Jose Eduardo Parada, mediante agenda en correo electrónico, con el fin de realizar la lectura preliminar de la citada auditoría, en las siguientes fechas; 9 y 12 de febrero del presente, sin recibir excusa o propuesta de cambio de fecha.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la Oficina de Control debe continuar con la programación determinada en el Plan de Auditorías, se envía el Informe (F180) y el Plan de Mejoramiento en el documento (F263), con el fin de que se efectúe análisis a las observaciones y se planteen las acciones de mejoramiento, que permitan subsanar las debilidades evidenciadas, sobre las cuales se realizará seguimiento.

De manera atenta se solicita, remitir el Plan de Mejoramiento a más tardar el día 1 de marzo de 2016.

Cordialmente,

LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno


Anexos: Informe de Auditoría al Procedimiento Facturación época de estudios periodo de gracia y amortización con (5) folios con vuelto.
Plan de Mejoramiento.

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

[Escriba texto]

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

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

**AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN ÉPOCA DE ESTUDIOS
PERIODO DE GRACIA Y AMORTIZACIÓN**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2016

[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 al Procedimiento Facturación época de estudios periodo de gracia y amortización

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento al procedimiento establecido en el Doc. – Manager, presentando recomendaciones con el fin de generar valor.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Revisar y verificar de manera aleatoria la facturación de las obligaciones que se encontraban en época de amortización observando que contenga la información de los beneficiarios y valor a cancelar.

Verificar los informes elaborados por el Outsourcing de facturación sobre los resultados de la distribución por cada uno de los meses y ciclos seleccionados de manera aleatoria.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

Reglamento de crédito.


Acuerdo 033 de agosto 29 2008. Por el cual se modifican los factores de cálculo de la cuota de cultura de pago para los créditos educativos otorgados en la línea de pregrado a largo plazo, en la modalidad ACCES y el ciclo complementario de las escuelas normales superiores.

Acuerdo 043 de 27 de noviembre de 2008, por el cual se modifica el Acuerdo 033 del 29 de agosto de 2008, el cual modificó los factores de cálculo de la cuota de cultura de pago para los créditos otorgados en la línea de pregrado largo plazo, en la modalidad ACCES.

Acuerdo 06 de 2012. Por el cual se modifica el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX y se dictan otras disposiciones.

Contrato 2014 – 0373 de diciembre 30 de 2014, cuyo objeto es “Contratar los servicios para los procesos de recepción, configuración, impresión, aislamiento, distribución física para todas las comunicaciones a través del servicio postal de mensajería expresa y demás servicios postales que preste o llegare a prestar el contratista a nivel nacional e internacional,

[Escriba texto]

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

distribución electrónica de extractos y demás objetos que requiera **EL ICETEX**, de conformidad con la propuesta presentada por el **CONTRATISTA**, el Pliego de Condiciones Definitivo, la Adenda 1, y los Anexos 1 **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** y Anexo 2 **MATRIZ DE RIESGOS**, documentos que hacen parte integral del presente contrato”.

5. ALCANCE

Verificar y analizar el Procedimiento Facturación época de estudios periodo de gracia y amortización de manera aleatoria por el periodo 2015, con el fin de rendir un informe con recomendaciones.

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

1. Cumplimiento

a - Revisar y verificar de manera aleatoria la facturación de las obligaciones que se encontraban en época de amortización observando que contenga la información de los beneficiarios y valor a pagar.


De acuerdo con el cronograma establecido en la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en el mes se realizan cinco ciclos de facturación a los cuales esta Auditoría tuvo acceso a la información correspondiente de los meses de marzo a septiembre de 2015. De manera aleatoria se revisaron y verificaron los siguientes meses y ciclos: marzo el 1er y 3er ciclo, abril 4º y 5º ciclo, mayo 2º ciclo, junio 5º, julio 4º ciclo y septiembre 1er y 3er ciclo.

El grupo de cartera de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, selecciona del aplicativo de cartera "tarantela", de acuerdo con las fechas de corte, toda la información incluyendo los datos relacionados con lo siguiente: nombre, dirección, saldo vencido cargos del mes, pago mínimo y referencia de pago entre otros.

Como evidencia de la gestión se deja la trazabilidad correspondiente en imágenes por cada línea de crédito de lo cual esta auditoría verificó con la base de datos y encontró que la información coincidía con la prueba de facturación que se realiza previo al envío de la información al Outsourcing de facturación.

Adicionalmente se revisó lo relacionado con el proceso que se realiza para generar la información el cual se encuentra documentado por parte del Grupo de Cartera, en el que se realizó la verificación correspondiente y no se encontraron inconsistencias.

[Escriba texto]

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

b- Verificar los informes elaborados por el Outsourcing de facturación sobre los resultados de la distribución por cada uno de los meses y ciclos seleccionados de manera aleatoria.

Para verificar esta información se tomaron las bases de datos de facturación del Icetex, Grupo de Cartera y se cruzó con la información que remite el Outsourcing de facturación.

En el proceso de facturación el contratista presenta un informe sobre el proceso de distribución el cual se realiza física y electrónicamente.

Esta información es validada por el Outsourcing y las inconsistencias que se presenten son remitidas al área de cartera para que sean subsanadas, generalmente corresponden a inconsistencia en las direcciones de correo electrónico las cuales son revisadas y subsanadas por el funcionario de la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología que tiene esta responsabilidad.


Es importante señalar que esta inconsistencia, en la mayoría de los casos, se presenta en la dirección del correo electrónico, porque en el momento de diligenciar el formulario, el estudiante comete errores de transcripción o el correo no existe.

Esta situación se debe corregir con la validación de la información básica que ingresa el beneficiario en el sistema, en el que se debe implementar por parte de la Dirección de Tecnología controles en el diligenciamiento del formulario, donde se establezca una aplicación que NO permita en la captura de la información, se incluyan datos errados evitando reprocesos y garantizar la calidad de los mismos. Así mismo se recomienda adquirir un software que permita implementar mecanismos de georeferenciación para evitar la inclusión de direcciones inexistentes.

Dentro de las obligaciones contractuales del Outsourcing de facturación se encuentra las siguientes:

“...CLAUSULA OCTAVA. – OBLIGACIONES DE LAS PARTES.... 3. Desarrollar acciones permanentes que considere el CONTRATISTA necesarias para la actualización de datos, a quienes no se haya entregado exitosamente los recibos de pago y/o comunicaciones por inconsistencias en los datos entregados por la entidad, a fin de disminuir el porcentaje de devoluciones. Esta actividad también aplica para las obligaciones que se encuentran marcadas como retenidas por reiteración de devoluciones. La depuración de la base de retenidos y devoluciones se debe realizar a todos beneficiarios (sic) que presenten esta tipología.....”. Adicionalmente en el numeral 32 señala: ***“.... Aplicar a la totalidad de devoluciones que se presenten en el proceso de entrega, como mínimo los mecanismos ofrecidos en la propuesta presentada, tendientes a actualizar la información de los destinatarios del ICETEX contenida en la base de datos entregada por la Entidad, a fin de disminuir el porcentaje de devoluciones, o los demás que se consideren necesarios que permitan cumplir***

[Escriba texto]

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

con ese objetivo.....”; dicha propuesta se encuentra a folio 344 del Tomo 11 de la carpeta del contrato

Sobre este aspecto la auditoría pudo verificar que esta actualización se realiza en forma mensual sobre las bases de datos relacionadas con la facturación física; sin embargo se observó que no se está cumpliendo en esta obligación respecto de las entregas electrónica de la facturación, tal y como se analizó en la información suministrada por el Grupo de Administración de Cartera, la cual corresponde al archivo denominado actualizaciones telemercadeo.


Frente al cumplimiento de la obligación del contratista establecida en el numeral 15, cláusula octava del contrato que señala lo siguiente: “.... **15. Garantizar el índice de entrega exitosa igual o superior al noventa y un por ciento (91%) para extracto físico y comunicaciones y ochenta y cinco por ciento (85%) para envíos electrónicos para los primeros 6 meses de ejecución del contrato, e igual o superior al noventa y tres por ciento (93%) para extracto físico y comunicaciones y ochenta y siete por ciento (87%) para envíos electrónicos para los meses posteriores a los primeros 6 meses de ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en la forma de pago.....”**

En concordancia con lo anterior la cláusula quinta que trata sobre la forma de pago establece en el literal b, “ ... **De no cumplirse este nivel de efectividad, el contratista deberá presentar una explicación de manera formal y escrita a los supervisores del contrato, la cual deberá entregarse junto con el informe final del mes del incumplimiento; por su parte, los supervisores del contrato determinaran si es la explicación es válida (SIC) o no, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de dicha explicación. En caso de no presentarse esta explicación junto con el informe final del mes del incumplimiento o no ser aceptada por los supervisores del contrato, se realizará los descuentos relacionados del valor facturado para el servicio incumplido....”**

Los cuadros que se presentan a continuación contienen el porcentaje de efectividad (fila sombreada) de marzo a octubre del Outsourcing de Facturación en dónde se evidencia que no se está dando cumplimiento con el numeral citado, en lo relacionado con los extractos físicos y comunicados; frente al tema de envíos electrónicos si se está cumpliendo.


Sobre esta situación el contratista ha presentado justificaciones que han sido aceptadas por los supervisores del contrato, las cuales se encuentran documentadas, por lo que no se ha realizado a la fecha ningún descuento sobre el valor facturado.

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Inventar en el arte de la colombianidad
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 6		

TIPO	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		
Envíos Físicos	Retención	246	0,1%	284	0,1%	434	0,2%	434	0,2%
	Impresos	194.944	99,9%	203.493	99,9%	186.645	99,8%	186.645	85,1%
	Entregado	166.565	85,4%	176.608	86,8%	159.715	85,6%	159.715	85,6%
	Devueltos	28.379	14,6%	26.885	13,2%	26.930	14,4%	26.930	14,4%
	No llego físico	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Envíos Electrónicos	Retención	90	0,3%	19	0%	55	0,2%	55	0,2%
	Enviados	33.478	100%	34.477	100%	32.171	100%	32.171	100%
	Entregado	31.429	94%	32.511	94%	30.513	95%	30.513	95%
	Rebotados	2.049	6%	1.966	6%	1.658	5%	1.658	5%
TOTAL	Medio Físico	195.190	85%	203.777	86%	187.079	85%	187.079	85%
	Medio Electrónico	33.568	15%	34.496	14%	32.226	15%	32.226	15%
	Transmitido	228.758	100%	238.273	100%	219.305	100%	219.305	100%
Envíos Físicos	Retención	288	0,1%	10.662	4,6%	12.034	5,6%	10.728	4,9%
	Impresos	227.675	99,9%	222.263	95,4%	202.992	94,40%	206.761	95,1%
	Entregado	192.258	84%	203.722	92%	187.011	92%	187.842	91%
	Devueltos	35.417	16%	18.541	8%	15.981	8%	18.919	9%
	No llego físico	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Envíos Electrónicos	Retención	18	0,1%	8	0,02%	11	0%	16	0%
	Enviados	29.228	99,9%	33.079	99,98%	31.386	100%	14.949	100%
	Entregado	28.646	98%	32.448	98%	30.713	98%	14.200	95%
	Rebotados	582	2%	631	2%	673	2%	749	5%
TOTAL	Medio Físico	227.963		232.925		215.026		217.489	
	Medio Electrónico	29.246		33.087		31.397		14.965	
	Transmitido	257.209	100%	266.012	100%	246.423	100%	232.454	100%

[Escriba texto]

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

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al área de Tecnología de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, realizar un ajuste en el aplicativo para que en el momento de que los estudiantes diligencien el formulario se valide la calidad de información y no se permita que se dejen espacios en blanco ni se cometan errores y adicionalmente se implemente mecanismos de georeferenciación.
- Se recomienda a los supervisores del contrato 2014 -0373 de diciembre 30 de 2014, ejercer un efectivo control, para el cumplimiento sobre la actualización de la base de datos correspondiente a la distribución de la facturación realizada, a través de medios electrónicos.
- Se recomienda a los supervisores del contrato, exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales determinadas en las cláusulas citadas anteriormente, en lo referente al índice de entrega exitosa.

2- Seguimiento y Control.


a- Revisar y verificar las Actas de las reuniones de supervisión del contrato 2014 0373 de diciembre 30 de 2014, suscrito entre el ICETEX y la Unión Temporal DPA 2015 - 2016, con los respectivos informes.

Se verificaron los informes presentados por los contratistas al supervisor del contrato y las Actas de Supervisión, donde se pudo observar, que se cumplen con esta actividad desde el punto de vista formal; sin embargo se evidenció que frente a los compromisos que quedan registrados en algunas de las actas no existe seguimiento ni trazabilidad sobre su cumplimiento. Lo anterior, en razón a que se solicitaron los documentos pertinentes para evidenciar su cumplimiento y al respecto el área de Cartera no presentó las respectivas evidencias.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al supervisor del contrato (Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología) y al Grupo de Cartera de Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y al Grupo de Correspondencia de la Secretaría General realizar seguimiento a los compromisos que se adquieren en las Actas de Supervisión, dejando la trazabilidad correspondiente, en cumplimiento al Manual de Contratación relacionado con las "Funciones de Supervisión y/o Interventoría" contenidas en el artículo 51 del Acuerdo 030 de 2013, en concordancia con el numeral 12.3 del Manual de contratación vigente.

[Escriba texto]

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

b. Verificar los casos que se presentan de PQR por parte de los usuarios relacionados con el tema de facturación.

Según la el Grupo de Administración de Cartera mediante correo electrónico de fecha 2 de diciembre de 2015, informó a ésta auditoría que se escalonaron 638 peticiones, hasta el 27 de noviembre, de los cuales 130 se rechazaron por no corresponder al área de Cartera. Se precisa que de éstos, 66 casos sobre peticiones de usuarios hacen referencia a que las facturas no le han llegado.

Es preciso señalar que sobre este particular, Atención al Usuario Outsourcing (Serlefin) cuenta con acceso al aplicativo “radar” el cual puede ser consultado por los asesores, para verificar, si el envío fue exitoso o no y adicionalmente han recibido capacitación sobre este aspecto; por lo que debería evitarse su escalonamiento.

RECOMENDACIÓN


Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, requerir al Outsourcing de Atención al Usuario, para que haga uso de la herramienta tecnológica “radar” , en los citados casos, para evitar escalonamientos innecesarios, que dilatan la respuesta a los beneficiarios.

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

<p>Código: F263</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 02/04/2014</p> <p>Página 1 de 1</p>		<p>PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN</p>									
<p>AREA : Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</p> <p>FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 15/02/2016</p>		<p>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</p>		<p>FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN</p>		<p>FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN</p>		<p>RESPONSABLE</p>			
<p>PROCEDIMIENTO</p>		<p>OBSERVACIÓN</p>									
<p>AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN EN ÉPOCA DE ESTUDIOS, PERIODO DE GRACIA Y AMORTIZACIÓN</p>		<p>Del proceso de facturación el contratista presenta un informe sobre el proceso de distribución el cual se realiza física y electrónicamente. Esta información es validada por el Outsourcing y las inconsistencias que se presenten son remitidas al área de cartera para que sean subsanadas, generalmente corresponden a inconsistencia en las direcciones de correo electrónico las cuales son revisadas y subsanadas por el funcionario de la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología que tiene esta responsabilidad. Es importante señalar que esta inconsistencia, en la mayoría de los casos, se presenta en la dirección del correo electrónico, porque en el momento de diligenciar el formulario, el estudiante comete errores de transcripción o el correo no existe. Esta situación se debe corregir con la validación de la información básica que ingresa el beneficiario en el sistema, en el que se debe implementar por parte de la Dirección de Tecnología controles en el diligenciamiento del formulario, donde se establezca una aplicación que NO permita en la captura de la información, se incluyan datos errados evitando procesos y garantizar la calidad de los mismos. Por lo que se recomienda adquirir un software que permita implementar mecanismos de georeferenciación para evitar la inclusión de direcciones inexistentes.</p>									
		<p>Incumplimiento de las actualizaciones de los datos sobre las entregas no exitosas realizadas a través de medios electrónicos.</p>									
		<p>Incumplimiento en el porcentaje de efectividad en lo relacionado con los extractos físicos y comunicados de marzo a octubre del Outsourcing de Facturación.</p>									
		<p>Se verificaron los informes presentados por los contratistas al supervisor del contrato y las Actas de Supervisión, donde se pudo observar, que se cumplen con esta actividad desde el punto de vista formal, sin embargo se evidenció que frente a los compromisos que quedan registrados en algunas de las actas no existe seguimiento ni trazabilidad sobre su cumplimiento.</p>									
<p>ELABORADO POR.</p>		<p>NOMBRE : JOSÉ EDUARDO PARADA JIMÉNEZ</p>		<p>CARGO Coordinación Grupo Administración de Cartera</p>							
<p>APROBADO POR.</p>		<p>NOMBRE MAURICIO GÓMEZ MURCIA</p>		<p>CARGO: Vicepresidente de Operaciones y Tecnología</p>							