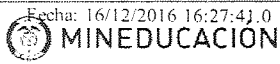




Fecha: 16/12/2016 16:27:41.0



OCI 2600 – 253

MEMORANDO

PARA: Dr. JOSE EDUARDO PARADA
Coordinador Grupo Administración de Cartera

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 16 de diciembre de 2016

ASUNTO: Informe de Auditoría Novedades de Cartera – Cartera Castigada

En atención a la solicitud del Sr. Presidente, la Oficina de Control Interno llevó a cabo Auditoría a una muestra aleatoria de Novedades de Cartera Castigada.

En desarrollo de dicha auditoría y con base en la información suministrada por las áreas involucradas en el proceso, se efectuó verificación del tipo de novedades registradas y su conveniencia de acuerdo con la normatividad interna aplicable.

En virtud a lo expuesto, ésta Oficina programó dos reuniones de lectura preliminar del Informe de auditoría en mención con la Coordinación del Grupo de Administración de Cartera, sin embargo, no fue posible llevar a cabo dicha lectura. Por lo anterior, de manera atenta se remite el Informe de auditoría en el cual se detallan las observaciones y recomendaciones sobre el proceso auditado, solicitando el envío del Plan de Mejoramiento respectivo en el formato F-263 a más tardar el día 29 de diciembre del presente.


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 diez (10) folios

Copia: Dr. Cesar Alberto Gómez Lozano – Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

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

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

**PROCESO AUDITADO:
NOVEDADES DE CARTERA (CARTERA CASTIGADA)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Noviembre de 2016



| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 2 de 10 | | |

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 10 | | |

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Proceso Novedades de Cartera (Cartera Castigada).

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar de manera aleatoria las novedades registradas en el aplicativo C&CTEX para una muestra de 145 casos de cartera castigada.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar el tipo de novedades registradas y su conveniencia de acuerdo con la normatividad interna aplicable.
2. Verificar la secuencia de novedades registradas y su conveniencia, de conformidad con la normatividad interna aplicable.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

Acuerdo 030 de 2007 Reglamento de Cobranza del ICETEX

Acuerdo 019 de 2009 por el cual se modifica el Acuerdo 008 del 07 de abril de 2009 sobre la política general de castigo de cartera del ICETEX.

Acuerdo 023 de 2015 por el cual se modifica la política general sobre castigo de cartera del ICETEX.

Acuerdo 041 de 2016 por el cual se modifica la política para la normalización de cartera del ICETEX.

Decreto 943 de 21 de mayo de 2014, por el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

5. ALCANCE


La verificación se efectúa sobre una muestra de 145 créditos castigados con registros de novedades suministrados por la Coordinación del Grupo de Cartera.

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

De acuerdo con la información suministrada por la Coordinación de Cartera, esta Oficina llevó a cabo revisión aleatoria de 145 casos de cartera castigada que presentan registro de novedades, según el reporte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, evidenciando las siguientes situaciones:

1. Obligaciones castigadas con fecha anterior al paso al cobro:

De acuerdo con lo señalado por el Reglamento de Cobranza el ICETEX podrá realizar la gestión de cobro a través de las etapas de Cobranza Administrativa (cobranza preventiva, cobranza

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 4 de 10 | | |

correctiva), Cobranza Pre-Jurídica y Cobranza Jurídica, en relación con las obligaciones con cuantías superiores a las determinadas por el Instituto como saldos menores. De igual forma, indica en el numeral 1.3 lo siguiente: *"Las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente, de acuerdo con las políticas del Instituto y/o la normatividad aplicable sobre la materia, continuarán siendo gestionadas a través del cobro pre jurídico o serán objeto de castigo por parte de la Junta Directiva del ICETEX de conformidad con lo establecido en el numeral XI del presente documento. (...)"*.


En virtud a lo expuesto, el recaudo de una obligación en mora debe ser tramitado previamente a través de las diferentes etapas de cobranza antes de considerar su castigo, por lo tanto no es admisible que existan obligaciones castigadas con fecha anterior al paso al cobro, como las señaladas a continuación:

| IDSOLICITUD | IDSOLICITANTE | APELLIDOS | NOMBRES | FECHA CASTIGO MM/AA | FECHA PASO COBRO |
|-------------|---------------|----------------|------------------|---------------------|------------------|
| 348077 | 1061709240 | CHASQUI CASAS | ANGELICA DAHYANA | 0909 | 03/09/2014 0:00 |
| 404671 | 91108692 | FORERO CALA | JUAN CARLOS | 1209 | 03/04/2014 0:00 |
| 436723 | 43256414 | GOMEZ TORRES | TATIANA | 0909 | 17/11/2015 0:00 |
| 442113 | 1091660642 | MOLINA LOPEZ | MANUEL HERNANDO | 0909 | 03/11/2015 0:00 |
| 1204213 | 76330765 | BOLANOS LAME | HOLMAN DARLEY | 0408 | 30/06/2009 0:00 |
| 362686 | 80920008 | RIVERA URREA | VICTOR ALFONSO | 0909 | 03/09/2015 0:00 |
| 409918 | 1045671973 | SALCEDO MOLINA | KAREN DAYANA | 1209 | 17/12/2015 0:00 |
| 417800 | 80735329 | ROJAS ROJAS | NELSON LEONARDO | 1209 | 03/08/2015 0:00 |
| 432775 | 79292729 | GIL CORTES | HUGO HUMBERTO | 1209 | 17/05/2015 0:00 |
| 493547 | 1049620435 | NORE PEREZ | IBETH ENILCE | 1209 | 17/11/2015 0:00 |

Como tampoco se encuentra lógico que al mes siguiente o seis (6) meses después de la fecha de paso al cobro, la obligación sea castigada, como se observó en los siguientes casos:

| IDSOLICITUD | IDSOLICITANTE | APELLIDOS | NOMBRES | FECHA CASTIGO MM/AA | FECHA PASO COBRO |
|-------------|---------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| 1218783 | 40940755 | ORCASITAS RODRIGUEZ | LORENA | 0709 | 30/06/2009 0:00 |
| 1209675 | 52820949 | AREVALO VASQUEZ | ANDREA DEL PILAR | 0709 | 30/06/2009 0:00 |
| 1219567 | 88250840 | OJEDA CASTRO | JUAN MANUEL | 0709 | 30/06/2009 0:00 |
| 1220774 | 52929911 | AREVALO RESTREPO | DIANA CAROLIN | 1209 | 30/06/2009 0:00 |

- El Acuerdo 023 del 26 de mayo de 2015 por el cual se modifica la política general de castigos de cartera de ICETEX, señala lo siguiente en su artículo 1º: ***Gestión de cobro de las obligaciones castigadas.** El castigo de cartera de una obligación no exige a los deudores, del deber de cancelar el valor adeudado de acuerdo a las condiciones del crédito educativo otorgado, razón por la cual el ICETEX seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, así (...)* 3. *Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que el ICETEX realice acuerdos de pago, previo concepto de la Oficina Asesora Jurídica".* (Subrayado fuera de texto)

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 5 de 10 | | |


Aunque el Acuerdo 023 de 2015, deja entrever la posibilidad de que el ICETEX realice acuerdos de pago con obligaciones castigadas previo concepto de la Oficina Asesora Jurídica, no señala de manera expresa que se puedan aplicar en todos los casos, como tampoco que se puedan aplicar los mecanismos de normalización de cartera como se efectuó con los 145 créditos reportados como cartera castigada con novedades de refinanciación, congelamiento, prórroga, cambio de plazo, cambio de plan, entre otros.

3. De otra parte, el proceso de “Novedades de Cartera - Suspensión de paso al cobro o congelamiento de la obligación de crédito” señala lo siguiente. **“Congelamiento de la obligación de pago del crédito educativo: El congelamiento de la obligación se otorgará a los beneficiarios: a) estudiantes que terminaron exitosamente su programa académico, no han pasado al cobro y no han logrado vincularse laboralmente b) los desertores del crédito educativo y/o del programa académico que no han pasado al cobro y no han logrado vincularse al mercado laboral.** (Subrayado fuera de texto).


Por lo anterior y teniendo en cuenta que el procedimiento de “Suspensión de paso al cobro o congelamiento de la obligación de crédito” no hace alusión a la cartera castigada, se considera que los 145 casos reportados, no estarían incluidos dentro de los posibles deudores a quienes se podía otorgar dicho beneficio, por lo que no era procedente su aplicación.

Así mismo, el procedimiento indica en la definición de “**Congelamiento de la obligación de pago del crédito educativo**”, lo siguiente: “ (...) La suspensión del inicio del plan de pagos del crédito se otorgará por única vez por un período de seis (6) meses, prorrogables por seis (6) meses más ...”; se observó la adjudicación de este beneficio a la cartera castigada reportada, incluyendo la prórroga de seis (6) meses, así:

(Espacio en blanco)

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 6 de 10 | | |

| IDSOLICITUD | IDSOLICITANTE | APELLIDOS | NOMBRES | FECHA NOVEDAD | CONCEPTO NOVEDAD |
|-------------|---------------|-----------------------|------------------|---------------|--------------------------------|
| 209106 | 1042421693 | DE LA ROSA MONTENEGRO | JHOYSETH BELLINE | 30/09/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| | | | | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 10/02/2016 | CONGELAMIENTO |
| 221671 | 19476978 | MALAGON SUAREZ | GERMAN | 19/02/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| | | | | 11/08/2015 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| 227003 | 1072638120 | GOMEZ BERNAL | VERONICA ANDREA | 13/11/2015 | REFINANCIACION |
| | | | | 17/11/2015 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| 241663 | 22801288 | CEBALLOS SIMANCAS | MONICA PATRICIA | 18/04/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 19/01/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| | | | | 14/07/2015 | CONGELAMIENTO |
| 208055 | 1143227291 | ARROYO SETUAIN | LEIDYS | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 10/01/2015 | CAMBIO TASA |
| | | | | 13/02/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| 348077 | 1061709240 | CHASQUI CASAS | ANGELICA DAHYANA | 11/08/2015 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 29/10/2014 | REFINANCIACION |
| | | | | 30/10/2014 | CONGELAMIENTO |
| 442948 | 73155174 | OBYRNE HOYOS | ALEXANDER | 10/01/2015 | CAMBIO TASA |
| | | | | 10/01/2015 | CAMBIO TASA |
| | | | | 13/07/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| 1332129 | 1032070475 | GIRALDO DELGADO | MARYORY ANDREA | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 11/09/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| | | | | 22/02/2016 | CONGELAMIENTO |
| 293790 | 1083458103 | SUAREZ AVILA | MARCELA | 7/01/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 8/01/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 13/06/2016 | CONGELAMIENTO |
| 409918 | 1045671973 | SALCEDO MOLINA | KAREN DAYANA | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 24/02/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 25/02/2016 | CONGELAMIENTO |
| 432775 | 79292729 | GIL CORTES | HUGO HUMBERTO | 10/08/2016 | CAMBIO PLAN |
| | | | | 11/08/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 26/08/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO |
| 438144 | 1022881258 | TACHA LOPEZ | CARLOS ANDRES | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 12/05/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 13/05/2016 | CONGELAMIENTO |
| 465015 | 1105676241 | JIMENEZ BRINEZ | CARMEN LUCIA | 17/12/2015 | REFINANCIACION |
| | | | | 17/05/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 18/05/2016 | CONGELAMIENTO |
| 1197242 | 72180371 | RIOS GRIEGO | JOHN HENRY | 21/10/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 13/06/2016 | CONGELAMIENTO |
| 1219567 | 88250840 | OJEDA CASTRO | JUAN MANUEL | 27/01/2015 | PRORROGA |
| | | | | 19/11/2015 | REFINANCIACION |
| | | | | 19/11/2015 | CONGELAMIENTO |
| 1671131 | 72181684 | ESCORCIA ROCHA | JHON JAIR | 9/01/2016 | CAMBIO TASA |
| | | | | 11/05/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 11/02/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 12/02/2016 | CONGELAMIENTO |
| | | | | 25/10/2016 | REFINANCIACION |
| | | | | 26/10/2016 | CONGELAMIENTO |

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 7 de 10 | | |


4. Igualmente, el proceso de *"Novedades de Cartera-Procedimiento Refinanciaciones, ampliación de plazo y prórrogas en Condiciones Generales indica que: "Para que haya lugar a una refinanciación, ampliación de plazo o prórroga, el proceso se puede llevar a cabo por solicitud expresa del deudor o beneficiario o resultado de la revisión realizada por el ICETEX y aplica para todas las líneas y modalidades de crédito que componen la cartera del Instituto y se encuentren en estado de amortización. *Las solicitudes de refinanciación que ingresan por el outsourcing de atención al usuario, pertenecen a obligaciones vencidas que no están en cobro prejurídico. * La ampliación de plazo y prórroga sólo será aplicable para las obligaciones que estén al día.*

Si se tienen en cuenta los requisitos que contemplan el respectivo procedimiento, las novedades de refinanciación, ampliación de plazo y prórroga aplicadas a los 145 créditos no están cumpliendo lo allí estipulado, en razón a que corresponden a cartera castigada no en etapa de amortización y ya ha pasado el trámite de cobro prejurídico.


De igual forma si son obligaciones castigadas no cumplen el requisito de que *"estén al día"* para que sean susceptibles de ampliación de plazo y prórroga".

5. Ahora bien, el proceso de *Novedades de Cartera-Refinanciaciones, ampliación de plazo y prórrogas* indica en las condiciones específicas de refinanciación, lo siguiente: *"Las solicitudes de refinanciación aplican para obligaciones que presenten vencimientos en época final de amortización. (...) Las solicitudes de refinanciación sólo se pueden hacer una vez; para las prórrogas el límite es de dos y no pueden superar los 12 meses (6 meses cada prórroga) durante la etapa final de amortización. (...)"*, no obstante se observó en los 145 casos de cartera castigada reportados, obligaciones con más de una refinanciación en periodos de tiempo muy corto, como se detalla en la siguiente tabla:

(Espacio en blanco)

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 8 de 10 | | |

| IDSOLICITUD | IDSOLICITANTE | APELLIDOS | NOMBRES | FECHA NOVEDAD | CONCEPTO NOVEDAD | FECHA DE CASTIGO (MM/AA) |
|-------------|---------------|--------------------|------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------|
| 10071 | 52822712 | PARRA ROJAS | SANDRA MILENA | 28/08/2015 | REFINANCIACION | 0914 |
| | | | | 11/02/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 12/02/2018 | CONGELAMIENTO | |
| | | | | 20/09/2018 | CAMBIO DE PLAZO | |
| 265170 | 1143429940 | PEREZ PEREZ | AILIN DEL CARMEN | 28/08/2015 | REFINANCIACION | 0515 |
| | | | | 19/01/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 20/01/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 441290 | 40927061 | NAJERA NAJERA | MILDRED | 15/05/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO | 0909 |
| | | | | 7/12/2015 | PRORROGA | |
| | | | | 24/05/2018 | PRORROGA | |
| 489929 | 33252980 | LOPEZ LEVETTE | DOMENICA ISABEL | 24/07/2015 | REFINANCIACION | 0914 |
| | | | | 22/02/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 24/02/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 1220652 | 55305301 | PERALBO BLANCO | HANNA ISABEL | 11/05/2015 | REFINANCIACION | 1212 |
| | | | | 11/02/2018 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO | |
| 1425508 | 1018430922 | CASTILLO GUTIERREZ | JEISSON DAVID | 29/12/2014 | REFINANCIACION | 0914 |
| | | | | 12/05/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO | |
| 62221 | 55308250 | BARRIOS CAMPUZANO | CINDY PAOLA | 13/02/2014 | REFINANCIACION | 0410 |
| | | | | 28/08/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 30/06/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 66905 | 80854179 | VALENCIA MIRANDA | EDISSON | 17/12/2013 | REFINANCIACION | 1211 |
| | | | | 23/05/2018 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO | |
| 72287 | 1104411671 | CAUSIL NOYA | YIRA LINA | 10/06/2014 | REFINANCIACION | 1212 |
| | | | | 22/08/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 22/08/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 82750 | 52950292 | PULIDO VARGAS | NELSY YADIRA | 18/11/2015 | REFINANCIACION | 0212 |
| | | | | 29/04/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 30/04/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 262686 | 80920008 | RIVERA URREA | VICTOR ALFONSO | 29/01/2018 | REFINANCIACION | 0909 |
| | | | | 11/08/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 18/08/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 422775 | 79292729 | GIL CORTES | HUGO HUMBERTO | 28/08/2015 | REFINANCIACION Y CONGELAMIENTO | 1209 |
| | | | | 12/05/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 13/05/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 428144 | 1023881258 | TACHA LOPEZ | CARLOS ANDRES | 17/12/2015 | REFINANCIACION | 0515 |
| | | | | 17/05/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 18/05/2018 | CONGELAMIENTO | |
| | | | | 21/10/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 1209275 | 52820949 | AREVALO VASQUEZ | ANDREA DEL PILAR | 25/01/2018 | REFINANCIACION | 0709 |
| | | | | 12/04/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 13/04/2018 | CONGELAMIENTO | |
| 1703075 | 80756786 | QUIROGA DIAZ | OSCAR ARNULFO | 29/08/2015 | REFINANCIACION | 0515 |
| | | | | 18/09/2018 | REFINANCIACION | |
| | | | | 20/09/2018 | CONGELAMIENTO | |

| | | |
|-------------------|---|---|
| Código:F180 | FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 15/04/2009 | | |
| Página 9 de 10 | | |


6. En verificación efectuada al 24 de noviembre de 2016 en el Aplicativo C&CTEX al “ESTADO ACTUAL” de los 145 casos de cartera castigada suministrados por el Grupo de Administración de Cartera, se evidenciaron los siguientes estados:

| ESTADO ACTUAL DE LA OBLIGACIÓN | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| COBRO PREJURIDICO - INGRESO | 8 | 5,52% |
| CANCELADO | 3 | 2,07% |
| COBRO ADMINISTRATIVO DEVOLUCION | 29 | 20,00% |
| COBRO ADMINISTRATIVO INGRESO | 30 | 20,69% |
| COBRO PREJURIDICO - DEVOLUCION | 18 | 12,41% |
| COBRO PREJURIDICO - INGRESO | 50 | 34,48% |
| ESTUDIO PLAN DE AMORTIZACION | 1 | 0,69% |
| RETIRO DEL CREDITO POR TERMINACION DE MATERIAS | 4 | 2,76% |
| SIN ACTUALIZAR DATOS ESTUDIANTE | 2 | 1,38% |
| Total general | 145 | 100% |

Respecto a los estados de los créditos relacionados en la tabla anterior, es del caso precisar que dichas novedades se registraron en fechas posteriores a la fecha de castigo de los créditos, por lo que no es comprensible que tratándose de cartera castigada, vuelva a tramitarse su recuperación a través del paso a paso del proceso de recuperación de cartera, en el entendido de que dicho trámite ya fue surtido con esas obligaciones. Lo anterior no obsta para que el cobro de la cartera en mención se realice.

De igual forma es de resaltar que se evidenciaron créditos castigados con estados que no corresponden a novedades en el proceso de recuperación de la cartera, como es el caso de “Retiro del crédito por terminación de materias”, tal como se describe en la siguiente tabla:

| ID SOLICITUD | FECHA CASTIGO MM/AA | FECHA PASO AL COBRO | ESTADO ACTUAL | FECHA DE CAMBIO DE ESTADO | FECHA DE VERIFICACIÓN OCI |
|--------------|---------------------|---------------------|--|---------------------------|---------------------------|
| 90490 | 1213 | 7/05/2011 | Retiro del crédito por terminación de materias | 26/10/2016 | 24/11/2016 |
| 62221 | 410 | 21/11/2008 | Retiro del crédito por terminación de materias | 26/10/2016 | 24/11/2016 |
| 73387 | 1213 | 31/10/2009 | Retiro del crédito por terminación de materias | 26/10/2016 | 24/11/2016 |
| 265100 | 915 | 3/04/2014 | Retiro del crédito por terminación de materias | 26/10/2016 | 24/11/2016 |

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

7. RECOMENDACIONES

1. En consulta efectuada a la normatividad y procesos internos aplicables respecto a los planes de normalización de cartera, en los mismos no se expresa de manera clara y precisa la posibilidad de aplicar a la CARTERA CASTIGADA las opciones determinadas por la entidad en las jornadas de normalización de cartera.
2. De igual forma, en consulta efectuada a la normatividad y procesos internos aplicables en relación con la recuperación de cartera castigada, no se expresa de manera clara y precisa que sobre la misma se pueda efectuar nuevamente el proceso normal de cobro de cartera.
3. Por lo anterior, esta Oficina recomienda efectuar tanto en la normatividad aplicable como en los procesos y procedimientos internos, las aclaraciones respecto a los mecanismos que se pueden emplear en la recuperación de la cartera castigada, previo concepto de la Oficina Asesora Jurídica tal como lo señala el Acuerdo 023 de 2015.
4. Se debe determinar por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo de Cartera los controles necesarios sobre la historia del crédito castigado; en virtud de que se observó la aplicación de la misma novedad varias veces después de haber realizado el castigo de cartera.

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