

Fecha: 06/04/2017 15:43:59.0

MEMORANDO INTERNO
OCI2600 – 075
06/04/2017

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

Dra. MIRYAM CARDONA GIRALDO
Coordinadora Grupo de Talento Humano

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Remisión Informe Auditoría Sistema Administración de Riesgo Operativo.

Atentamente remito el informe de Auditoría al Sistema Administración de Riesgo Operativo – SARO.

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.

En las observaciones Numero 3 Políticas y 1 Capacitación, se presenta las recomendaciones en conjunto para la Oficina de Riesgos y el Grupo de Talento Humano.

Se anexa el Informe de Auditoría con el fin de que se efectúe el análisis de las causas y se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas en el Plan de Mejoramiento adjunto, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día 10 de Mayo de 2017.


Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría al Sistema Administración de Riesgo Operativo – SARO, Formato F263 Plan de Mejoramiento Auditoría de Gestión, en ocho (8) folios con vuelto.

Copia: Dra. Maribel Córdoba Guerrero – Secretaria General

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

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

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

**PROCESO AUDITADO: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO
OPERATIVO – SARO 2016**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Marzo 2017


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 13		

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 13		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría al Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las etapas y elementos del Sistema de Administración de Riesgo Operativo de la entidad en el marco de las disposiciones establecidas en el Capítulo XXIII 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 Operativo del ICETEX.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Efectuar seguimiento a la eficiencia y eficacia del sistema de administración de riesgo operativo en la entidad mediante la evaluación de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo.
- Verificar las actividades y soportes generados en la implementación de los elementos que componen el SARO, con el fin de establecer su estado, teniendo en cuenta las disposiciones legales aplicables.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ley 1002 de 2005, por la cual el ICETEX se transformó en una Entidad Financiera de Naturaleza Especial.
- 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.
- Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.
- Acuerdo 013 del 01 de abril de 2014 por el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO.

5. ALCANCE

Evaluación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016, presentando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 13		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

Teniendo en cuenta lo señalado en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Oficina de Control Interno, efectuó auditoría al Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO para el periodo 2016.

A continuación se desarrollan las verificaciones y análisis sobre las situaciones evidenciadas y las recomendaciones correspondientes:

Elementos mínimos que componen el SARO establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo

1. Políticas


Observación Auditoría No 1 (Políticas):

Teniendo en cuenta lo establecido en el literal c) del numeral 3.2.1. (Políticas) del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia que señala lo siguiente :“...Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos de riesgo operativo...” se verificó el mecanismo que el ICETEX desarrolla para asegurar la prevención y resolución de conflicto de interés en la recolección de información durante las diferentes etapas del SARO, especialmente para el registro de eventos; Observándose que el mecanismo utilizado es el código de ética y conducta de la entidad, donde se menciona la resolución de conflicto (Numeral 4.2.) de interés en la recolección de información, aplicables en las diferentes etapas del SARO.

Observación Auditoría No 2 (Políticas):

En concordancia con lo establecido en los acápites quinto y séptimo del numeral 6.1. (Políticas Estratégicas) del Manual SARO que indican “...Los funcionarios del ICETEX, incorporan como parte integral del desarrollo de sus actividades las correspondientes al SARO...” y “...Los funcionarios deberán conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la Administración del Riesgo Operativo...” la URO manifestó que los funcionarios del ICETEX, incorporan como parte integral del desarrollo de sus actividades las correspondientes al SARO mediante las capacitaciones y sensibilizaciones del sistema SARO; observándose que el 65% de funcionarios, contratistas y temporales de la entidad no recibieron capacitaciones sobre el Sistema SARO durante el periodo 2016.

Con relación a los registros de eventos de riesgo operativo 2016 suministrada por la URO mediante correo de fecha 8 de febrero de 2017, se evidencia el reporte de 31 casos que señalan como fuente generadora de los mencionados reportes de riesgo, errores relacionados con el Recurso Humano.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 13		

Recomendación Observación No 2 (Políticas):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado y gestionar las acciones necesarias que permitan dar cumplimiento a la política señalada en el Manual SARO de la Entidad.

Observación Auditoría No 3 (Políticas):

Teniendo en cuenta lo señalado en el acápite sexto del numeral 6.2. (Políticas Administrativas) del Manual SARO y el literal a) del numeral 3.2.4.3. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, "...El personal adscrito a la URO debe contar con el conocimiento suficiente y experiencia en riesgo operativo para el correcto ejercicio de sus funciones..." y "...Contar con personal que tenga conocimiento en administración de riesgo operativo..." respectivamente.

Se solicitó a la Coordinación de Talento Humano de la entidad mediante correo electrónico de fecha 7 de febrero de 2017 la siguiente información: "...los nombres de las personas que integran la Unidad de Riesgo Operativo de la entidad (URO), los perfiles y soportes de cumplimiento de los mismos en la vigencia 2016 ..."; como respuesta la mencionada área, allego a la Oficina de Control Interno mediante correo de fecha 10 de febrero de la presente vigencia, la descripción de las funciones esenciales y los requisitos de estudio y experiencia para los cargos que actualmente desempeñan los funcionarios pertenecientes a la URO Claudia Stella Cortes Arbornoz, Monica Pinto Garcia y Jose Eduardo Bonilla, sin embargo no se remitieron los soportes que acrediten el cumplimiento de la política señalada en el Manual SARO, así mismo no se evidencia información sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de un temporal que según lo señalado por la Oficina de Riesgos, pertenece a la URO.

Recomendación Observación No 3 (Políticas):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos y a la Coordinación de Grupo de Talento Humano, dar a conocer el cumplimiento de los perfiles del personal que componen la URO, según la aplicabilidad de los requisitos determinados para el Sistema SARO.

2. Procedimientos

Se realizó análisis y verificación de las actividades, normatividad y parámetros generales establecidos en los procedimientos asociados al proceso de Gestión de Riesgo Operativo, evidenciándose lo siguiente:

Observación Auditoría No 1 (Procedimientos):

Se observa que en los procedimientos de "Gestión del Riesgo Operativo", "Gestión del Reporte de Evento de Riesgo Operativo" y "Monitoreo SARO" (Condiciones Generales) se menciona el Decreto 1599 de 2005, el cual se encuentra derogado por el Decreto 943 de 2014.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 13		

Observación Auditoría No 2 (Procedimientos):

No se observa en el procedimiento de “Gestión del Riesgo Operativo” la periodicidad con la cual se deben realizar las actividades de identificación de los riesgos operativos (Numerales 5.2.1., 5.2.2. y 5.2.3.)

Observación Auditoría No 3 (Procedimientos):

Se observa que en el procedimiento de “Gestión del Riesgo Operativo”, no se establece la periodicidad y la forma en que se realiza el seguimiento de los tratamientos o acciones planteadas en las etapas del SARO. (Numeral 5.2.18.)

Recomendación Observación No 1,2 y 3 (Procedimientos):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.

3. Documentación

Se realizó verificación de los documentos relacionados en el listado maestro de registro del proceso de gestión de riesgo operativo, evidenciándose lo siguiente:

Observación Auditoría No 1 (Documentación):


El listado maestro de registro indica el repositorio de actas formato F05 es la siguiente dirección “Carpetacompartida\PCN\actas”, sin embargo al ingresar a la carpeta compartida desde el equipo asignado al usuario Mpinto, no se evidencia dicha información en la dirección señalada.

Observación Auditoría No 2 (Documentación):

El manual de riesgo operativo publicado en la página web de la entidad se encuentra sin datos de código, versión y fecha de actualización, igualmente según lo evidenciado en el aplicativo In-Process, la versión del manual publicado en la página, corresponde a la versión 4 y actualmente se encuentra en la versión 6.

Recomendación Observación No 1 y 2 (Documentación):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los parámetros establecidos sobre la documentación del Sistema SARO, respecto a las normatividad que le aplica.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 13		

4. Estructura Organizacional

Observación Auditoría No 1 (Estructura Organizacional):

Se realizó verificación de cumplimiento de las funciones dispuestas por la normatividad aplicable para la Unidad de Riesgo Operativo y específicamente en lo correspondiente al seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO, observándose que actualmente no cuentan con un consolidado que permita soportar y evidenciar las gestiones realizadas en el marco de la mencionada función de seguimiento.

Recomendación Observación No 1 (Estructura Organizacional):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo observado y establecer los mecanismos necesarios que permitan evidenciar las gestiones de seguimiento realizadas por la URO.

5. Reporte de Eventos de Riesgo Operativo

Observación Auditoría No 1 (Reporte de Eventos de Riesgo Operativo):

En la base de registro de eventos con corte 31 de diciembre de 2016 presentada por la Oficina de Riesgos, no se evidencian los siguientes campos “Cuentas PUC Afectadas” y “Proceso”, los cuales son requerimientos mínimos establecidos en la mencionada Circular Básica Contable y Financiera, sin embargo al verificar en el reporte de eventos del aplicativo VIGIA para el mes de enero de 2017, ya se observa la inclusión de los mencionados campos.


Observación Auditoría No 2 (Reporte de Eventos de Riesgo Operativo):

Los eventos registrados con código 1082 y 1329, presentan fecha de contabilización anterior a la fecha de descubrimiento, es decir que se registra contablemente el evento, sin que se haya efectuado el descubrimiento, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

REGISTRO FECHA DE CONTABILIZACION				
CODIGO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	FECHA DE DESCUBRIMIENTO	FECHA DE CONTABILIZACION
1082	28/07/15 00:00	28/07/15 00:00	11/03/16 00:00	29/02/2016
1329	29/11/16 00:00	26/12/16 00:00	29/11/16 00:00	06/04/2016

Observación Auditoría No 3 (Reporte de Eventos de Riesgo Operativo):

En los eventos registrados con códigos 1060, 1077, 1093, 1106, 1111, 1112, 1132, 1177 y 1309 se observa que la fecha de descubrimiento frente a la fecha de inicio, supera los 360 días, es decir que los eventos se descubren después de un año de presentarse, tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 13		

FECHA DE DESCUBRIMIENTO VS FECHA DE INICIO			
CODIGO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	FECHA DE DESCUBRIMIENTO
1060	03/01/14 14:22	29/09/16 00:00	17/02/16 09:08
1077	12/03/15 00:00	31/03/16 00:00	10/03/16 00:00
1093	10/02/15 00:00	31/03/16 00:00	03/07/16 00:00
1106	21/08/13 05:51	30/06/16 00:00	06/04/16 08:00
1111	31/05/13 05:00	30/06/16 00:00	06/04/16 08:30
1112	15/08/12 09:21	30/06/16 00:00	06/04/16 00:00
1132	17/05/12 00:00	31/08/16 00:00	15/04/16 00:00
1177	16/03/15 08:00	26/04/16 10:10	26/04/16 08:20
1309	04/08/15 00:00	00:00	19/09/16 00:00

Recomendación Observación No 1, 2 y 3 (Reporte de Eventos de Riesgo Operativo):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para identificar la causa de las diferencias evidenciadas y establecer los controles que permitan monitorear el registro de los reportes de eventos de riesgo operativo.

Observación Auditoría No 4 (Reporte de Eventos de Riesgo Operativo):

Se efectuó seguimiento al registro contable de los eventos de riesgos reportados con la descripción "GENERAN PERDIDAS Y AFECTAN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA ENTIDAD" evidenciándose que efectivamente se encuentran los movimientos contables correspondientes.

6. Órganos de control


Observación Auditoría No 1 (Órganos de Control – Control Interno):

Se realizó seguimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría SARO para la vigencia 2015, mediante la verificación de los soportes remitidos por la Oficina de Riesgos en correo de fecha 28 de febrero de 2017, evidenciándose el cumplimiento de la mencionadas acciones y determinándose el cierre de las observaciones y recomendaciones presentadas.

Observación Auditoría No 2 (Órganos de Control – Revisoría Fiscal):

Se efectuó seguimiento de las acciones propuestas en la respuesta presentada por la Oficina de Riesgos sobre la auditoría SARO para la vigencia 2015, realizada por la Revisoría Fiscal, evidenciándose lo siguiente:

- De las cinco (5) observaciones presentadas, tres (3) se encuentran culminadas, por cuanto la Oficina de Riesgos acogió la recomendación y efectuó los ajustes y modificaciones correspondientes en el Manual SARO y en el aplicativo VIGIA.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 13		

- Sobre la recomendación “...Realizar la gestión correspondiente en el Aplicativo de Riesgos –VIGIA que permita la inclusión de anexos dentro de la documentación de los controles con el fin de atacar de forma apropiada las causas e impactos que originan el riesgo desde las tres perspectivas definidas en la metodología de la entidad (prevención, detección y corrección)...” La Oficina de Control Interno evidenció que a la fecha del seguimiento no se observa la definición de un cronograma para la implementación de las acciones que permitan dar tratamiento a las observaciones y recomendaciones presentadas por la Revisoría Fiscal.
- Para la recomendación “...Fortalecer los controles existentes relacionados con los soportes de las capacitaciones de actualización en materia del SARO a los funcionarios Compañía, con la finalidad de lograr que los mismos representen evidencia suficiente del cumplimiento adecuado de las estipulaciones emitidas por la SFC en el numeral 3.2.9 del Capítulo XXV, de la Circular Básica Contable y Financiera...” La Oficina de Control Interno evidenció que actualmente no se han definido acciones que permitan el cumplimiento de las recomendaciones presentadas por la Revisoría Fiscal con el fin de dar tratamiento a la observación.

Recomendación Observación No 2 (Órganos de Control – Revisoría Fiscal):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, establecer y determinar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento respecto a las observaciones emitidas por la Revisoría Fiscal.

7. Capacitación


Observación Auditoría No 1 (Capacitación):

Mediante cruce de la información remitida por el Grupo de Talento Humano, se realizó verificación del número de funcionarios, contratistas y temporales capacitados durante la vigencia 2016, evidenciándose que el 65 % del personal de la entidad no recibió capacitación sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo durante la vigencia mencionada, tal como se puede observar en el siguiente cuadro resumen:

TOTALES				
No FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y TEMPORALES A CAPACITAR EN SARO 2016	No FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y TEMPORALES CAPACITADOS EN SARO 2016	No FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y TEMPORALES NO CAPACITADOS EN SARO 2016	% CAPACITADOS	% NO CAPACITADOS
486	170	316	35%	65%

Recomendación Observación No 1 (Capacitación):

Se recomienda a la Oficina de Riesgos y a la Coordinación del Grupo de Talento Humano, determinar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las capacitaciones sobre el SARO requeridas por el Sistema.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 13		

Etapas que componen el SARO establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo

Teniendo en cuenta lo estipulado por la normatividad aplicable a la entidad, se realizó análisis y verificación de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del sistema SARO, mediante el seguimiento a los eventos reportados y el mapa de riesgos operativos vigentes al 31 de diciembre de 2016.

ETAPA DE IDENTIFICACION:

Se realizó comparación de la información remitida por el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, correspondiente a los procesos vigentes en la entidad al 31 de diciembre de 2016 frente al listado de procesos registrados en el mapa de riesgo operativo vigente en la misma fecha, sin evidenciarse diferencias.

Se evidencio que la metodología que permite la identificación de riesgos operativos se desarrolla en forma semestral, mediante el monitoreo realizado por la URO, los Lideres de Procesos y los Lideres de Riesgo, teniendo en cuenta los mecanismos señalados en el Manual SARO.

ETAPA DE MEDICIÓN:

Al verificar que el Sistema SARO de la entidad, tenga establecido la metodología necesaria para la medición individual y consolidada de los riesgos operativos identificados y que dicha metodología se desarrolle en los términos señalados en la normatividad que le aplique, se observó que la entidad efectúa la medición de los riesgos identificados bajo la estimación de la frecuencia e impacto a nivel de causas, cumpliendo los parámetros establecidos en la normatividad.


ETAPA DE CONTROL:

Con el fin de verificar que la entidad tenga establecido en el Sistema SARO la metodología con la cual se definen las medidas de control que dan tratamiento a los riesgos identificados, evaluar su eficiencia, eficacia y las características de la administración de la continuidad del negocio.

Se efectuó análisis a la información contenida en el mapa de riesgos operativos, evidenciándose lo siguiente:

Observación Auditoría No 1 (Control):

Se evidencian algunas causas asociadas a riesgos, que se encuentran calificados como graves y críticos, pero no tienen controles establecidos, tal como se observa a continuación:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 13		

Nombre Proceso	Nombre Riesgos	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Descripción
Gestión de Riesgo de Mercado	Transmitir el VaR del TAE fuera de los horarios establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.	GRAVE	GRAVE	No tiene Control
Gestión de archivo	NO EXISTENCIA DE DOCUMENTOS	GRAVE	GRAVE	No tiene Control
Gestión de Recuperación de Cartera	REALIZAR ACUERDOS DE PAGO CON SALDOS INCONSISTENTES ORIGINADOS EN CCETX	GRAVE	GRAVE	No tiene Control
Otorgamiento de crédito	No procesar las solicitudes de crédito nuevos	GRAVE	GRAVE	No tiene Control
Novedades de cartera	REALIZAR CONDONACIONES FUERA DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS O QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS (NO CORRESPONDEN) POR LOS FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	CRITICO	CRITICO	No tiene Control
Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso	Desembolsos fuera de los términos establecidos	GRAVE	GRAVE	No tiene Control

Observación Auditoría No 2 (Control):

Aleatoriamente se tomó una muestra de los riesgos relacionados con los procesos misionales de la entidad, evidenciándose lo siguiente:


Para el riesgo con código CA123 *"Incumplimiento por parte de las áreas misionales en los tiempos pactados para la atención de los casos escalados"*, no se evidencian reportes de eventos de riesgo durante el periodo 2016, sin embargo en la etapa de identificación para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC se registra en los periodos 2015-1, 2015-2 y 2016-1 niveles de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRs radicadas en la entidad.

Observación Auditoría No 3 (Control):

No se evidencia riesgos y controles asociados al incremento en el número de tutelas relacionadas con las operaciones de la entidad, lo cual fue evidenciado en la evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC mediante análisis de los periodos 2015-1, 2015-2 y 2016-1.

Observación Auditoría No 4 (Control):

Para el riesgo con código CA104 *"No liquidar oportunamente los Fondos en administración"* se tiene establecido un control que hace referencia a una matriz de seguimiento de los procesos en liquidación; sin embargo dicha matriz no contiene un cronograma que permita establecer la oportunidad en el proceso de liquidación de Fondos en Administración.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 13		

Recomendaciones Etapa Control

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado, respecto a los riesgos operativos que actualmente se encuentran identificados, teniendo en cuenta su aplicabilidad y las necesidades de la entidad, por cuanto la entrada de nuevos productos y los cambios normativos internos y externos pueden generar eventos que permitan la identificación de nuevos riesgos o requerir la modificación o actualización de los existentes.

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar mecanismos que le permitan establecer niveles de eficiencia y eficacia en los controles asociados a los riesgos identificados, incluyendo la materialización de riesgos correspondientes a otros sistemas que puedan afectar la operatividad de la entidad.

Administración de la Continuidad del Negocio.

El ICETEX tiene establecido un plan de continuidad de negocio, el cual se encuentra documentado en un Manual denominado "*Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio*", sin embargo el numeral 3.1.3.1. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, describe que la entidad debe definir, implementar, aprobar y mantener un **proceso** para administrar la continuidad del negocio. De lo anterior no se observa cumplimiento en lo señalado por la norma expuesta.


Recomendación Continuidad del Negocio.

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo observado y establecer según las necesidades de la entidad, los mecanismos que permitan evidenciar el cumplimiento de los parámetros señalados en la normatividad aplicable.

ETAPA DE MONITOREO:

La entidad efectúa el monitoreo de los riesgos identificados, mediante el desarrollo del procedimiento denominado "Monitoreo de SARO", el cual tiene una periodicidad semestral y es efectuado por la URO, en conjunto con los líderes de proceso.

Se evidencio la trazabilidad del segundo monitoreo realizado en el periodo 2016, mediante acta de fecha 16 de diciembre del año en mención, sin embargo en la señalada acta, no se observan las mediciones sobre indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitan poner en evidencia los riesgos operativos potenciales, tal como lo establece el literal b) del numeral 3.1.4. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

Recomendaciones Etapa Monitoreo

Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar y establecer mecanismos que le permitan a la entidad incorporar en la etapa de monitoreo, la medición sobre los indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencian los riesgos operativos potenciales.

7. RECOMENDACIONES

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

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTINEZ

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ



AREA : _____ FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: En concordancia con lo establecido en los acápites quinto y séptimo del numeral 6.1. (Políticas Estratégicas) del Manual SARO que indican "... Los funcionarios del ICETEX, incorporan como parte integral del desarrollo de sus actividades las correspondientes al SARO ..." y "... Los funcionarios deberán conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la Administración del Riesgo Operativo..." la URO manifestó que los funcionarios del ICETEX, incorporan como parte integral del desarrollo de sus actividades las correspondientes al SARO mediante las capacitaciones y sensibilizaciones del sistema SARO; observándose que el 65% de funcionarios, contratistas y temporales de la entidad no recibieron capacitaciones sobre el Sistema SARO durante el periodo 2016. Con relación a los registros de eventos de riesgo operativo 2016 suministrada por la URO mediante correo de fecha 8 de febrero de 2017, se evidencia el reporte de 31 casos que señalan como fuente generadora de los mencionados reportes de riesgo, errores relacionados con el Recurso Humano</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado y gestionar las acciones necesarias que permitan dar cumplimiento a la política señalada en el Manual SARO de la Entidad.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Teniendo en cuenta lo señalado en el acápite sexto del numeral 6.2 (Políticas Administrativas) del Manual SARO y el literal a) del numeral 3.2.4.3. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, "... El personal adscrito a la URO debe contar con el conocimiento suficiente y experiencia en riesgo operativo para el correcto ejercicio de sus funciones..." y "... Contar con personal que tenga conocimiento en administración de riesgo operativo..." respectivamente.</p> <p>Se solicitó a la Coordinación de Talento Humano de la entidad mediante correo electrónico de fecha 7 de febrero de 2017 la siguiente información: "... los nombres de las personas que integran la Unidad de Riesgo Operativo de la entidad (URO), los perfiles y soportes de cumplimiento de los mismos en la vigencia 2016 ..." como respuesta la mencionada área, allegó a la Oficina de Control Interno mediante correo de fecha 10 de febrero de la presente vigencia, la descripción de las funciones esenciales y los requisitos de estudio y experiencia para los cargos que actualmente desempeñan los funcionarios pertenecientes a la URO Claudia Stella Cortes Arboñez, Monica Pinto García y Jose Eduardo Bonilla, sin embargo no se remitieron los soportes que acrediten el cumplimiento de la política señalada en el Manual SARO, así mismo no se evidencia información sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de un temporal que según lo señalado por la Oficina de Riesgos, pertenece a la URO.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos y a la Coordinación de Grupo de Talento Humano, dar a conocer el cumplimiento de los perfiles del personal que componen la URO, según la aplicabilidad de los requisitos determinados para el Sistema SARO.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Se observa que en los procedimientos de "Gestión del Riesgo Operativo", "Gestión del Reporte de Evento de Riesgo Operativo" y "Monitoreo SARO" (Condiciones Generales) se menciona el Decreto 1599 de 2005, el cual se encuentra derogado por el Decreto 943 de 2014.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: No se observa en el procedimiento de "Gestión del Riesgo Operativo" la periodicidad con la cual se deben realizar las actividades de identificación de los riesgos operativos (Numerales 5.2.1., 5.2.2. y 5.2.3.)</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Se observa que en el procedimiento de "Gestión del Riesgo Operativo", no se establece la periodicidad y la forma en que se realiza el seguimiento de los tratamientos o acciones planteadas en las etapas del SARO. (Numeral 5.2.18.)</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos y documentos correspondientes al Sistema SARO, teniendo en cuenta los cambios normativos y operativos del mismo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: El listado maestro de registro indica el repositorio de actas formato F05 es la siguiente dirección "CarpetacompartidaPC\Nactas", sin embargo al ingresar a la carpeta compartida desde el equipo asignado al usuario Mpinto, no se evidencia dicha información en la dirección señalada.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los parámetros establecidos sobre la documentación del Sistema SARO, respecto a las normatividad que le aplica.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: El manual de riesgo operativo publicado en la página web de la entidad se encuentra sin datos de código, versión y fecha de actualización, igualmente según lo evidenciado en el aplicativo In-Process, la versión del manual publicado en la página, corresponde a la versión 4 y actualmente se encuentra en la versión 6.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los parámetros establecidos sobre la documentación del Sistema SARO, respecto a las normatividad que le aplica.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Se realizó verificación de cumplimiento de las funciones dispuestas por la normatividad aplicable para la Unidad de Riesgo Operativo y específicamente en lo correspondiente al seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARO, observándose que actualmente no cuentan con un consolidado que permita soportar y evidenciar las gestiones realizadas en el marco de la mencionada función de seguimiento.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo observado y establecer los mecanismos necesarios que permitan evidenciar las gestiones de seguimiento realizadas por la URO.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: En la base de registro de eventos con corte 31 de diciembre de 2016 presentada por la Oficina de Riesgos, no se evidencian los siguientes campos "Cuentas PUC Afectadas" y "Proceso", los cuales son requerimientos mínimos establecidos en la mencionada Circular Básica Contable y Financiera, sin embargo al verificar en el reporte de eventos del aplicativo VIGIA para el mes de enero de 2017, ya se observa la inclusión de los mencionados campos.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para identificar la causa de las diferencias evidenciadas y establecer los controles que permitan monitorear el registro de los reportes de eventos de riesgo operativo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Los eventos registrados con código 1082 y 1329, presentan fecha de contabilización anterior a la fecha de descubrimiento, es decir que se registra contablemente el evento, sin que se haya efectuado el descubrimiento.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para identificar la causa de las diferencias evidenciadas y establecer los controles que permitan monitorear el registro de los reportes de eventos de riesgo operativo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: En los eventos registrados con códigos 1060, 1077, 1093, 1106, 1111, 1112, 1132, 1177 y 1309 se observa que la fecha de descubrimiento frente a la fecha de inicio, supera los 360 días, es decir que los eventos se descubren después de un año de presentarse.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar lo correspondiente para identificar la causa de las diferencias evidenciadas y establecer los controles que permitan monitorear el registro de los reportes de eventos de riesgo operativo.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: De las cinco (5) observaciones presentadas por la Revisoría Fiscal, tres (3) se encuentran culminadas, por cuanto la Oficina de Riesgos acogió la recomendación y efectuó los ajustes y modificaciones correspondientes en el Manual SARO y en el aplicativo VIGIA.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, establecer y determinar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento respecto a las observaciones emitidas por la Revisoría Fiscal.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Sobre la recomendación presentada por la Revisoría Fiscal "... Realizar la gestión correspondiente en el Aplicativo de Riesgos -VIGIA que permita la inclusión de anexos dentro de la documentación de los controles con el fin de atacar de forma apropiada las causas e impactos que originan el riesgo desde las tres perspectivas definidas en la metodología de la entidad (prevención, detección y corrección)...". La Oficina de Control Interno evidenció que a la fecha del seguimiento no se observa la definición de un cronograma para la implementación de las acciones que permitan dar tratamiento a las observaciones y recomendaciones presentadas por la Revisoría Fiscal.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, establecer y determinar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento respecto a las observaciones emitidas por la Revisoría Fiscal.</p>				

AREA : _____		FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____			
PROCESO	DESCRIPCION	ACCIONES DE	FECHA DE	FECHA DE	RESPONSABLE
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Para la recomendación presentada por la Revisoría Fiscal "...Fortalecer los controles existentes relacionados con los soportes de las capacitaciones de actualización en materia del SARO a los funcionarios Compañía, con la finalidad de lograr que los mismos representen evidencia suficiente del cumplimiento adecuado de las estipulaciones emitidas por la SFC en el numeral 3.2.9 del Capítulo XXV, de la Circular Básica Contable y Financiera..." La Oficina de Control Interno evidenció que actualmente no se han definido acciones que permitan el cumplimiento de las recomendaciones presentadas por la Revisoría Fiscal con el fin de dar tratamiento a la observación.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, establecer y determinar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento respecto a las observaciones emitidas por la Revisoría Fiscal.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Mediante cruce de la información remitida por el Grupo de Talento Humano, se realizó verificación del número de funcionarios, contratistas y temporales capacitados durante la vigencia 2016, evidenciándose que el 65 % del personal de la entidad no recibió capacitación sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo durante la vigencia mencionada.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos y a la Coordinación del Grupo de Talento Humano, determinar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las capacitaciones sobre el SARO requeridas por el Sistema.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Se evidencian algunas causas asociadas a riesgos, que se encuentran calificadas como graves y críticas, pero no tienen controles establecidos.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado respecto a los riesgos operativos que actualmente se encuentran identificados, teniendo en cuenta su aplicabilidad y las necesidades de la entidad, por cuanto la entrada de nuevos productos y los cambios normativos internos y externos pueden generar eventos que permitan la identificación de nuevos riesgos o requerir la modificación o actualización de los existentes.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar mecanismos que le permitan establecer niveles de eficiencia y eficacia en los controles asociados a los riesgos identificados, incluyendo la materialización de riesgos correspondientes a otros sistemas que puedan afectar la operatividad de la entidad.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Para el riesgo con código CA123 "Incumplimiento por parte de las áreas misionales en los tiempos pactados para la atención de los casos escalados", no se evidencian reportes de eventos de riesgo durante el periodo 2016, sin embargo en la etapa de identificación para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC se registra en los periodos 2015-1, 2015-2 y 2016-1 niveles de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRs radicadas en la entidad.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado, respecto a los riesgos operativos que actualmente se encuentran identificados, teniendo en cuenta su aplicabilidad y las necesidades de la entidad, por cuanto la entrada de nuevos productos y los cambios normativos internos y externos pueden generar eventos que permitan la identificación de nuevos riesgos o requerir la modificación o actualización de los existentes.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar mecanismos que le permitan establecer niveles de eficiencia y eficacia en los controles asociados a los riesgos identificados, incluyendo la materialización de riesgos correspondientes a otros sistemas que puedan afectar la operatividad de la entidad.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: No se evidencia riesgos y controles asociados al incremento en el número de tutelas relacionadas con las operaciones de la entidad, lo cual fue evidenciado en la evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC mediante análisis de los periodos 2015-1, 2015-2 y 2016-1.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado, respecto a los riesgos operativos que actualmente se encuentran identificados, teniendo en cuenta su aplicabilidad y las necesidades de la entidad, por cuanto la entrada de nuevos productos y los cambios normativos internos y externos pueden generar eventos que permitan la identificación de nuevos riesgos o requerir la modificación o actualización de los existentes.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar mecanismos que le permitan establecer niveles de eficiencia y eficacia en los controles asociados a los riesgos identificados, incluyendo la materialización de riesgos correspondientes a otros sistemas que puedan afectar la operatividad de la entidad.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Para el riesgo con código CA104 "No liquidar oportunamente los Fondos en administración" se tiene establecido un control que hace referencia a una matriz de seguimiento de los procesos en liquidación; sin embargo dicha matriz no contiene un cronograma que permita establecer la oportunidad en el proceso de liquidación de Fondos en Administración.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo evidenciado, respecto a los riesgos operativos que actualmente se encuentran identificados, teniendo en cuenta su aplicabilidad y las necesidades de la entidad, por cuanto la entrada de nuevos productos y los cambios normativos internos y externos pueden generar eventos que permitan la identificación de nuevos riesgos o requerir la modificación o actualización de los existentes.</p> <p>Se recomienda a la Oficina de Riesgos, gestionar mecanismos que le permitan establecer niveles de eficiencia y eficacia en los controles asociados a los riesgos identificados, incluyendo la materialización de riesgos correspondientes a otros sistemas que puedan afectar la operatividad de la entidad.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: El ICETEX tiene establecido un plan de continuidad de negocio, el cual se encuentra documentado en un Manual denominado "Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio", sin embargo el numeral 3.1.3.1. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, describe que la entidad debe definir, implementar, aprobar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio. De lo anterior no se observa cumplimiento en lo señalado por la norma expuesta.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar lo observado y establecer según las necesidades de la entidad, los mecanismos que permitan evidenciar el cumplimiento de los parámetros señalados en la normatividad aplicable.</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO OPERATIVO 2017	<p>Observación Auditoría: Se evidenció la trazabilidad del segundo monitoreo realizado en el periodo 2016, mediante acta de fecha 16 de diciembre del año en mención, sin embargo en la señalada acta, no se observan las mediciones sobre indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitan poner en evidencia los riesgos operativos potenciales, tal como lo establece el literal b) del numeral 3.1.4. del Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera-Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina de Riesgos, analizar y establecer mecanismos que le permitan a la entidad incorporar en la etapa de monitoreo, la medición sobre los indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencian los riesgos operativos potenciales.</p>				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				