

MEMORANDO INTERNO
OCI 2600 – 110

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

Dra. MARIA STELLA CARREÑO J.
Coordinadora Oficina de Riesgos

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Atentamente me permito remitir el Informe de Auditoría al Proceso de Gestión de Riesgo de Crédito, llevado a cabo por la Oficina de Control Interno de conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2017, en el marco de las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito del ICETEX.

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

En virtud a lo expuesto, ésta Oficina dio a conocer el Informe de auditoría en mención en lectura preliminar del día 25 de mayo de 2017, donde se presentaron observaciones y recomendaciones sobre el proceso auditado, de las cuales se solicita a la Oficina de Riesgos determinar las acciones de mejora de los hallazgos planteados en el Plan de Mejoramiento adjunto y remitirlo debidamente diligenciado a más tardar el próximo **20 de junio de 2017**.

Con el propósito de brindar mayor información sobre los conceptos detallados se adjunta a la presente comunicación el respectivo Informe de auditoría al SARC, generado por esta Oficina.

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

Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría en veinte (20) folios
Plan de Mejoramiento en un (1) folio

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



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

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


PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : OFICINA DE RIESGOS FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 30 DE MAYO DE 2017

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 SARC	1. El Manual SARC en el numeral 3.1 <i>POLÍTICA DE EXPOSICIÓN, LÍMITES Y CONCENTRACIÓN</i> , NO hace referencia a los límites de concentración por deudor referidos en el Reglamento de Crédito en los requisitos generales para acceder al crédito educativo de la entidad				
	2. Manual SARC numeral 3.3, no ha sido modificado y la evaluación periódica del riesgo de la cartera de crédito no ha sido ejecutada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ni por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.				
	3. El numeral 3.3 del Manual SARC no ha sido actualizado con la estructura organizacional de la entidad, ya que aún indica la responsabilidad de la calificación de la cartera y el cálculo de las provisiones de cartera en cabeza del Coordinador de Cartera de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Tecnología. El Coordinador de Cartera hoy en día está asignado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, área ejecutora y responsable de los procesos en mención				
	4. Actualizar el Manual SARC de la entidad, incorporando lo determinado en el Acuerdo No. 008 de 2017 mediante el cual se actualiza el Reglamento de Cobranza del ICETEX				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				

[The page contains extremely faint and illegible text, likely due to low contrast or scanning quality. The text is organized into several paragraphs, but the individual words and sentences are not discernible.]

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

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

PROCESO AUDITADO:
Sistema de Administración de Riesgo de Crédito
SARC

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Mayo de 2017



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 20		

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 20		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Sistema de Administración del Riesgo de Crédito

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito de ICETEX en el marco de las disposiciones establecidas en el Manual SARC de ICETEX y el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar el cumplimiento por parte de la entidad de la normatividad dispuesta para la Administración del Riesgo de Crédito.
2. Verificar la existencia y cumplimiento de los elementos del SARC en el marco de las disposiciones establecidas en el Manual SARC de ICETEX y lo determinado al respecto por la Superintendencia Financiera de Colombia.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 de 1995 - Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio.

Acuerdo 028 de junio de 2007, "por el cual se adopta el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio – SARC".

Acuerdo 029 de junio de 2007, "por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX."

Acuerdo 030 de junio de 2007, "por el cual se adopta el Reglamento de Cobranza del ICETEX".

Resolución 0797 de 02 de octubre de 2008, "por la cual se reorganizan los Comités de Apoyo de la Junta Directiva".

Acuerdo 014 del 02 de julio de 2013, "por el cual se reglamenta el Modelo de Pérdida Esperada de la Cartera de Crédito Educativo del ICETEX".


Acuerdo 003 del 14 de febrero de 2014, "por el cual se actualiza el Manual del SARC."

Resolución 0257 del 10 de marzo de 2015, "por la cual se modifica la Resolución 1057 de 2008 de conformación del Comité de Cartera del ICETEX, quorum deliberatorio y decisorio."

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

5. ALCANCE

Revisar y evaluar el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito de la entidad con base en información de las operaciones realizadas en la vigencia 2016 y el primer trimestre de 2017.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 20		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

ELEMENTOS DEL SARC

De conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 Capítulo II, la entidad ha definido políticas y procedimientos de otorgamiento, seguimiento, control y recopilación que debe observar el sistema, registrados en el Manual del SARC de ICETEX y en el Aplicativo In Process, mediante los cuales evalúa, califica, controla y cubre su riesgo crediticio.

Con base en las políticas y procedimientos mencionados, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la respectiva verificación y análisis de los *ELEMENTOS* que componen dicho sistema, estableciendo las observaciones y recomendaciones señaladas a continuación:

1. POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CREDITO


1.1 Política de Estructura Organizacional

Observación:

De conformidad con lo dispuesto en el Manual SARC de la entidad, la definición y evaluación de las políticas de administración del riesgo crediticio corresponde a la Junta Directiva, los Comités de Apoyo a la Junta Directiva, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina de Riesgos.

La ejecución de las funciones y responsabilidades de los mismos se evidencia en las actas de las sesiones de Junta Directiva y de los Comités de apoyo, de las cuales se observó en desarrollo de la auditoría, incumplimiento en la entrega de los respectivos expedientes (actas y soportes) al archivo de gestión para su custodia, como se detallada en la siguiente tabla:

Actas solicitadas a Datafile	Fecha respuesta Datafile	Observación Datafile
Junta Directiva vigencia 2016	08 septiembre 2016	Se encuentran a disposición las siguientes: 1. JUNTA DIRECTIVA FEBRERO 23 DE 2016 2. JUNTA DIRECTIVA MARZO 29 DE 2016 3. JUNTA DIRECTIVA ABRIL 26 DE 2016
Junta Directiva vigencia 2016	04 de abril de 2017	Se encuentran a disposición las siguientes: 4. JUNTA DIRECTIVA AGOSTO 31 DE 2016 5. JUNTA DIRECTIVA SEPTIEMBRE 28 DE 2016 6. JUNTA DIRECTIVA NOVIEMBRE 01 DE 2016
Actas de Comité de Riesgo de Crédito vigencia 2016	08 septiembre 2016	No han sido entregados al archivo de gestión para su custodia
Actas de Comité de Riesgo de Crédito vigencia 2016	28 marzo de 2017	Las actas correspondientes a las sesiones de noviembre de 2016 a febrero de 2017 no han sido entregados al archivo de gestión para su custodia
Actas de Comité de Crédito vigencia 2016	27 septiembre 2016	No han sido entregados al archivo de gestión para su custodia

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 20		

Actas solicitadas a Datafile	Fecha respuesta Datafile	Observación Datafile
Actas de Comité de Cartera y Cobranza vigencia 2016	27 septiembre 2016	No han sido entregados al archivo de gestión para su custodia
Actas de Comité de Auditoría vigencia 2016	27 septiembre 2016	No han sido entregados al archivo de gestión para su custodia

De igual forma esta Oficina reitera la importancia que reviste la redacción clara y precisa del contenido de las actas. Lo anterior en consideración a que se evidencian por ejemplo, errores de transcripción en los montos reportados, así:

No. Acta	Fecha sesión Comité	Texto plasmado en las Actas de sesión de Junta Directiva	Observación OCI
Acta de Junta Directiva No. 004/2016	24/05/2016	En numeral 3.4 se indica que: "Acto seguido, se explica que el monto del crédito es por la suma de \$100,000,000,000 Millones a un plazo de 120 meses, con un periodo de amortización trimestral o mensual, con un periodo de gracia de hasta tres años meses a capital, a una tasa IBR + 4.0% TV, en cuyo caso se entiende que la garantía es la firma de las partes"	El monto al cual se hace mención se transcribió de manera incorrecta: "\$100,000,000,000 Millones". Donde se indica el periodo de gracia no es claro "periodo de gracia de hasta <u>tres años meses a capital</u> "


1.2. Política de exposición, límites y concentración.

Manual SARC
El Manual SARC de ICETEX señala en su Numeral 3.1 Política de exposición, límites y concentración, lo siguiente: (i) Teniendo en cuenta el perfil de riesgo de la población objetivo de la Entidad, el cumplimiento de la función social y el ámbito de vigilancia del ente supervisor, el ICETEX no establece límites sobre la pérdida esperada como parámetro restrictivo en el otorgamiento de crédito. En las líneas de crédito para estudiantes, el límite de concentración está dado de acuerdo con el presupuesto de colocación y los recursos disponibles por el ICETEX. No obstante una vez implementado el Modelo de pérdida esperada se analizará la pertinencia de determinar límites de concentración y exposición por línea de crédito ...

De conformidad con lo dispuesto en el Manual SARC el límite de concentración de la cartera del ICETEX está dado por el presupuesto de colocación y los recursos disponibles. El presupuesto de colocación se distribuye con base en los lineamientos determinados por la Junta Directiva y de acuerdo con el resultado obtenido de la evaluación de las diferentes variables por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, así como de la evaluación del nivel de riesgo de la cartera efectuado por la Oficina de Riesgos.

La entidad no establece límites sobre la pérdida esperada como parámetro restrictivo en el otorgamiento de crédito; con base en los indicadores de la misma se calcula un máximo de pérdida mensual por línea de crédito, con el propósito de contar con alertas que son presentadas en el Comité de Riesgo de Crédito para toma de decisiones.

Observación: Aunque el límite de concentración de la cartera del ICETEX está dado por el presupuesto de colocación y los recursos disponibles, es necesario tener en cuenta lo indicado en el Reglamento de Crédito en su Artículo 16, así: "REQUISITOS GENERALES PARA ACCEDER AL CREDITO EDUCATIVO.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 20		

(...) f. Haber cancelado mínimo el 50% del valor del crédito y seguir amortizando la obligación, de acuerdo con el plan establecido, si el solicitante tiene otro crédito con el Instituto. g. No haber sido adjudicatario de dos créditos en el año inmediatamente anterior a la fecha de apertura de la convocatoria para la cual se solicita el crédito”, lo anterior en consideración a que el Manual SARC en el numeral 3.1 POLÍTICA DE EXPOSICIÓN, LÍMITES Y CONCENTRACIÓN, NO hace referencia a dichos límites de concentración por deudor referidos en el Reglamento de Crédito en los requisitos generales para acceder al crédito educativo de la entidad.

1.3. Política de Garantías.

Respecto a la política de garantías la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza emitió Circular del 23 de noviembre de 2016, mediante la cual dispuso lo siguiente:

“Con el fin de brindar un buen servicio oportuno y como parte del plan de racionalización de trámites del ICETEX, se han implementado las siguientes mejoras en el procedimiento:

- *Se incluyen el PLAN DE PAGOS en la lista de chequeo de documentos para legalización y se debe entregar debidamente firmado para obtener la viabilidad.*
- *Los beneficiarios podrán imprimir desde la página web, el pagaré, la carta de instrucciones y el plan de pagos, para proceder a la legalización del crédito.*
- *Se debe realizar en Notaría Pública, la identificación a través de autenticación biométrica mediante cotejo de huella dactilar, del Beneficiario y Deudor solidario únicamente en la carta de instrucciones.”.*

Sobre el particular se evidenciaron las siguientes **situaciones**:


- a) Desde el mes de diciembre de 2016 la Presidencia de la entidad solicita *“Eliminar el Plan de Pagos, considerando que las áreas de Operaciones y Tecnología del ICETEX, están actualizando los simuladores de crédito”.* Por lo anterior la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza establece a partir del 6 de diciembre de 2016 *“suspender el requisito de imprimir y diligenciar el Plan de Pagos, como parte de los documentos requeridos en el procedimiento de Legalización de Créditos ICETEX”.*

A la fecha de la presente auditoría está vigente la suspensión del requisito del plan de pagos en la legalización de los créditos.

- b) Respecto a la impresión desde la página web del pagaré y la carta de instrucciones por parte de los beneficiarios para proceder a la legalización del crédito, se evidenció la materialización de eventos de riesgo desde el mes de enero de 2017, de conformidad con lo informado por Data File, así:

- ✓ *“Enero 31 de 2017. Generación de error en los formatos que se descargan de la página web, los cuales NO correspondían al formato de calidad registrado en el In-Process. Por este motivo la Dirección de Tecnología cerró el link a través del cual se descargaban los respectivos formularios con error, dejando habilitada la opción correcta para poder imprimir los documentos en mención”.*
- ✓ *“Marzo 06 de 2017. Créditos con concepto jurídico no viable en el mes de febrero por inconsistencias en los formatos de garantías. En el reporte se relacionan 559 créditos de los cuales 519 corresponden a la Línea ACCES y Tradicional y 40 casos de Fondos en Administración”.*

Observación: Lo anterior deja entrever insuficiencia de pruebas y validaciones sobre la información y los formatos definidos para acceder y legalizar los créditos de ICETEX, por parte de la Dirección de Tecnología al momento de realizar el paso a producción, así como la aplicación de

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 20		

correctivos temporales sobre las situaciones presentadas, ya que se evidencia la materialización reiterada del mismo riesgo en el corto plazo.

Al respecto es del caso precisar que la Dirección de Tecnología debe garantizar que el ambiente de pruebas sea el reflejo del ambiente de producción.

1.4. Política de Seguimiento y Control.

La entidad ha definido dentro de la política de seguimiento y control herramientas de monitoreo de los diferentes componentes del SARC, a cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Oficina de Riesgos y la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, descritas en el Manual del SARC, así:

Manual SARC
Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. A cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Generación y análisis de los reportes de discriminación y porcentaje de rechazo en los Modelos de Otorgamiento de Crédito</u> 2. <u>Generación de estadísticas de la cartera activa, castigada, desempeño de las firmas de cobranza.</u> 3. <u>Seguimiento al recaudo de cartera</u>
Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. La VCC evaluará periódicamente el riesgo de la cartera de créditos proponiendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique cambios y las someterá a consideración del Comité de Cartera y Cobranza y posterior aprobación de Junta Directiva.


Observaciones:

- a) Generación y análisis de los reportes de discriminación y porcentaje de rechazo en los Modelos de Otorgamiento de Crédito.

Si bien es cierto la Oficina de Riesgos lleva a cabo un análisis y evaluación del comportamiento del Modelo de adjudicación de créditos en el cual considera los porcentajes de rechazos, no se evidencian los reportes de discriminación y porcentajes de rechazos en los Modelos de Otorgamiento de Crédito, generados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza de conformidad con lo señalado en el Manual SARC, reportes que deben ser presentados periódicamente al Comité de Crédito. (Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control)

- b) El Manual del SARC Numeral 3.3 dispone una evaluación periódica del riesgo de la cartera de créditos por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; al respecto la VCC ha manifestado lo siguiente en informes anteriores *“ésta fue una función de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza cuando tenía asignadas funciones de la Vicepresidencia de Operaciones, sin embargo de acuerdo con el texto, esta es una función del área de Cartera la cual pertenece a la VOT ...”*. No obstante, a la fecha de la presente auditoría, el Manual no ha sido modificado y la evaluación periódica del riesgo de la cartera de crédito no ha sido ejecutada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ni por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

- c) Se evidencia en las Actas de Comité de Crédito de la vigencia 2016, la situación reportada por la Oficina Asesora de Planeación de manera tardía (posterior a la apertura de la convocatoria) sobre la limitación de recursos para la adjudicación de subsidios a la tasa, lo que conllevó a que beneficiarios que cumplían los requisitos para acceder al crédito fueran rechazados por falta de recursos.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 20		

Al respecto no se observa la identificación de un **riesgo de liquidez** para otorgamiento de los créditos y/o subsidios a la tasa, en la política de "Seguimiento y control del otorgamiento de créditos" como tampoco se evidencian en el Mapa de Riesgos de la Oficina Asesora de Planeación ni de la Vicepresidencia Financiera, los controles asociados ni el tratamiento del riesgo en mención.


Manual SARC
<p>Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. A cargo de la Vicepresidencia de Operaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de los archivos de cierre que reflejen el estado de las obligaciones por clientes según la información registrada en las bases de datos 2. Aplicación de las fórmulas para el cálculo de la pérdida esperada según los términos aprobados por la Junta Directiva
<p>Numeral 3.3 Políticas de Seguimiento y Control. La calificación de la Cartera y el cálculo de las provisiones de cartera <u>son</u> responsabilidad del coordinador de cartera de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Tecnología con el apoyo de la Oficina de Riesgos teniendo en cuenta las normas vigentes que le apliquen al ICETEX.</p>

Observaciones:

- a) De conformidad con la política establecida, la Dirección de Tecnología (VOT) lleva a cabo en cada cierre mensual la restauración de las bases de cartera (ambiente de pruebas igual a ambiente de producción), genera la liquidación de cada crédito recopilando las novedades incluidas en el periodo así como los nuevos saldos, dando cumplimiento a la política de "Generación de los archivos de cierre que reflejen el estado de las obligaciones por clientes según la información registrada en las bases de datos"; Sin embargo dicha información es remitida al Grupo de Administración de Cartera para realizar validaciones y ajustes sobre la información recibida en razón a las inconsistencias que periódicamente se han detectado, entre ellas: (i) diferencia en número de cuotas (ii) diferencia en saldos (iii) campos vacíos (iv) diferencia en el saldo reportado en la base de datos de Tecnología con el saldo que figura en la consulta del crédito en el aplicativo C&CTEX.

Lo anterior refleja ineficacia en las acciones de mejora reportadas a la Oficina de Control Interno en los planes de mejoramiento de auditorías al SARC de periodos anteriores, en razón a que la base de datos de cartera continúa presentando debilidades en la calidad de la información.

- b) De otra parte, tanto la política de seguimiento y control como el procedimiento de cierre de cartera determinan la "Aplicación de las fórmulas para el cálculo de la pérdida esperada según los términos aprobados por la Junta Directiva" a cargo de la Vicepresidencia de Operaciones-Grupo de Administración de Cartera, no obstante, en desarrollo de la auditoría se evidencia que dicha actividad la continúa ejecutando la Oficina de Riesgos.
- c) El numeral 3.3 del Manual SARC no ha sido actualizado con la estructura organizacional de la entidad, ya que aún indica la responsabilidad de la calificación de la cartera y el cálculo de las provisiones de cartera en cabeza del Coordinador de Cartera de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Tecnología. Es del caso recordar que el Coordinador de Cartera hoy en día está asignado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, área ejecutora y responsable de los procesos en mención.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 20		

1.5. Política de Constitución de provisiones.

Manual SARC
Numeral 3.4 Política de constitución de provisiones. El ICETEX constituirá provisiones generales y provisiones individuales para cada operación de crédito, buscando cubrir el riesgo derivado de la exposición crediticia, de acuerdo con la metodología establecida en el Capítulo 8 del presente Manual

Según lo descrito en el Manual SARC y en cumplimiento del Acuerdo 014 de 2013 de la Junta Directiva, las provisiones de los créditos otorgados con recursos propios se obtienen de la aplicación del modelo de pérdida esperada así como de la aplicación de los ajustes contra cíclicos del modelo.


Con base en el documento técnico presentado por la Oficina de Riesgos tanto al Comité de Riesgo de Crédito (Acta 009/2016 del 03 de octubre de 2016), como a la Junta Directiva (Acta 008/2016 del 01 de noviembre de 2016), se realizó el ajuste a la metodología para el cálculo de provisiones de la cartera en amortización, de acuerdo con la matriz de contracción económica, aumentando las mismas en \$23.631 millones, los cuales se adicionaron en alícuotas mensuales de \$7.877 millones en el periodo octubre-diciembre/2016 como se detalla a continuación:

Octubre de 2016:

Calificación	Suma de CIP Capital Octubre/2016	Suma de CIP Capital con alícuota Octubre/2016	Registro contable Cta 1491 - Deterioro (Provisión) Cartera	Suma de CIC Capital con ajuste metodología Octubre/2016	Suma de CIC Capital MODELO	Registro contable Cta 1487 - Deterioro Componente Contracíclico
A	190.916.253.759	198.038.014.007		133.950.486.106	133.950.486.106	
B	40.438.946.733	41.184.634.383		24.328.026.554	17.211.626.305	
C	38.338.691.879	38.340.778.697		17.471.071.525	16.974.593.095	
D	78.970.505.663	78.973.263.038		33.587.318.408	33.365.019.441	
E	96.647.677.941	96.652.229.169		49.882.319.995	49.827.685.233	
TOTAL	445.312.075.975	453.188.919.295	453.188.919.295	259.219.222.590	251.329.410.180	259.219.222.590
AJUSTE		7.876.843.320			7.889.812.410	

Noviembre de 2016:

Calificación	Suma de CIP Capital Noviembre/2016	Suma de CIP Capital con alícuota Noviembre/2016	Registro contable Cta 1491 - Deterioro (Provisión) Cartera	Suma de CIC Capital con ajuste metodología Noviembre/2016	Suma de CIC Capital MODELO	Registro contable Cta 1487 - Deterioro Componente Contracíclico
A	204.952.014.155	212.181.373.361		138.752.938.401	138.752.938.401	
B	36.355.440.391	36.987.128.565		23.734.742.562	17.128.898.239	
C	46.184.528.545	46.186.599.475		24.367.740.575	22.320.933.592	
D	74.269.826.012	74.276.154.441		31.498.238.580	31.057.415.879	
E	94.870.678.602	94.878.073.182		46.838.200.272	46.825.677.747	
TOTAL	456.632.485.704	464.509.329.024	464.509.329.024	265.191.860.392	256.085.863.858	265.191.860.392
AJUSTE		7.876.843.320			9.105.996.534	

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 20		

De igual forma, en el mes de diciembre de 2016 se efectuó el ajuste de la provisión por plazo, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en Circular Externa 047 del 22 de noviembre de 2016, para la provisión pro cíclica de créditos que superan el plazo remanente en 72 meses, registrado en los estados financieros como se detalla a continuación:

Diciembre de 2016:

Calificación	Suma de CIP Capital Diciembre/2016	Suma de CIP Capital con aficuaota Diciembre/2016	Suma de CIP ajuste Amortización más SFC (Circular 047/2016 SFC)	Registro contable Cta 1491 - Deterioro (Provisión) Cartera	Suma de CIC Capital con ajuste metodología Diciembre/2016	Suma de CIC Capital MODELO	Registro contable Cta 1487 - Deterioro Componente Contracíclico
A	202.841.084.099	210.019.845.816	226.452.366.190		144.573.028.119	144.573.028.119	
B	30.970.977.150	31.653.955.038	34.190.669.177		17.756.512.111	17.042.696.420	
C	35.215.793.205	35.217.206.174	38.575.256.348		21.398.564.449	21.383.711.970	
D	72.725.901.568	72.733.118.792	79.729.230.440		32.294.907.195	32.294.295.331	
E	108.950.135.844	108.956.609.566	118.386.046.546		50.270.411.518	50.269.791.584	
TOTAL	450.703.891.867	458.580.735.187	497.333.568.702	497.333.568.702	266.293.423.392	265.563.523.423	266.293.423.392
AJUSTE			38.752.833.515			729.899.968	

De otra parte, es del caso resaltar que como resultado del análisis efectuado por la Oficina de Riesgos respecto a la desaceleración económica del país y su impacto en la recuperación de cartera así como las nuevas líneas de negocio ofrecidas por la entidad, dicha Oficina incluyó en el Plan anual de adquisiciones de la vigencia 2017 la necesidad de "Contratar la evaluación al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC), con el fin de validar y mejorar las prácticas existentes en la Entidad (...)"

1.6. Política de Recuperación de Cartera.


Manual SARC
Numeral 3.5 del Manual SARC. Indica que las políticas de recuperación y cobranza de la cartera del ICETEX, están definidas en la normatividad interna, en el <u>Reglamento de Cobranza aprobado mediante Acuerdo 030 de 2008</u> y los demás acuerdos expedidos para desarrollar una gestión efectiva de cobro. Así mismo, la entidad tiene dispuesta una <u>normatividad para el castigo de cartera Acuerdo 019 de Julio de 2009.</u>

Observación:

Respecto a la política de recuperación de cartera, la Oficina de Control Interno remitió el pasado 23 de diciembre de 2016 a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología-Grupo de Administración de Cartera, el Informe de Auditoría a Novedades de cartera – Cartera castigada, en el cual se dieron a conocer inconsistencias detectadas en una muestra de 145 casos, sobre las cuales la vicepresidencia no presentó a esta Oficina acciones de mejora.

A continuación se citan algunas de las inconsistencias en mención:

- Obligaciones castigadas con fecha anterior al paso al cobro.
- 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

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 20		

créditos reportados como cartera castigada con novedades de refinanciación, congelamiento, prórroga, cambio de plazo, cambio de plan, entre otros.


- El proceso de “Novedades de Cartera - Suspensión de paso al cobro o congelamiento de la obligación de crédito” no hace alusión a la cartera castigada, por lo que los casos reportados, no constituían deudores a quienes se podía otorgar dicho beneficio, por lo que no era procedente su aplicación.
- Si se tienen en cuenta los requisitos que contempla el proceso de “Novedades de Cartera- Procedimiento Refinanciaciones, ampliación de plazo y prórrogas”, las novedades de refinanciación, ampliación de plazo y prórroga aplicadas no están cumpliendo lo allí estipulado, en razón a que corresponden a cartera castigada no en etapa de amortización que ya han pasado el trámite de cobro pre jurídico. De igual forma son obligaciones castigadas que no cumplen el requisito de “estar al día” para que sean susceptibles de ampliación de plazo y prórroga.
- En el “Estado Actual” de los casos reportados se evidencia el registro de novedades como: (i) Estudio plan de amortización, (ii) Retiro del crédito por terminación de materias, (iii) Sin actualizar datos del estudiante, entre otras, ingresadas en fechas posteriores al día 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, 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”.
- El Grupo de Administración de Cartera concluye sobre el Informe de Auditoría a Novedades de cartera – Cartera castigada, lo siguiente: “las novedades aplicadas a la Cartera Castigada se deben a que no se tenía contemplado que dentro de la aplicación de novedades no se debían incluir obligaciones con esta particularidad y al consultar la normatividad o el reglamento hace falta que se estipule puntualmente qué tratamiento se debe implementar a dicha cartera para que se tenga un soporte en el momento de consultar los procesos y evitar interpretaciones diferentes”.

Recomendación:

En atención a lo expuesto, la Vicepresidenta de Crédito y Cobranza, informó en lectura preliminar del presente informe llevada a cabo el 25 de mayo de 2017, la aprobación por parte de la Junta Directiva del Acuerdo No. 008 de 2017, mediante el cual se actualiza el Reglamento de Cobranza del ICETEX.

En dicho Acuerdo, se evidencia la inclusión del Artículo 7 “Acuerdos de pago para obligaciones de Cartera Activa y Cartera Castigada con mora superior a 90 días”, mediante el cual se ajustan y aclaran los aspectos relacionados con la cartera castigada referidos por la Oficina de Control Interno en el Informe de Auditoría de Novedades de Cartera – Cartera Castigada. No obstante, esta Oficina recomienda determinar las acciones de mejora necesarias para subsanar las inconsistencias de “obligaciones castigadas con fecha anterior al paso al cobro” reportadas en el citado informe.

De igual forma, se recomienda realizar la actualización de los procedimientos de “Gestión de recuperación de cartera” y “Castigo de cartera”, así como del respectivo Manual SARC de la entidad, incorporando lo determinado en el Acuerdo No. 008 de 2017.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 20		

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

Manual SARC – Políticas de administración de bases de datos
Numeral 3.6.2. del Manual SARC. Políticas de control de calidad de la información, señala que la VCC, la VF y la VOT serán las responsables de la calidad de la información ingresada en los sistemas del ICETEX así como de la información fuente de reportes. La Dirección de Tecnología será la responsable del procesamiento de dicha información.

Observaciones:


a) Sobre la información de crédito y cartera contenida en las bases de datos, la Oficina de Riesgos efectúa mensualmente un análisis de integridad y razonabilidad de la información allí contenida, generando los respectivos informes de inconsistencias, remitidos a la Dirección de Tecnología y la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; no obstante, dichas inconsistencias persisten, evidenciando carencia de acciones de mejora y por ende de calidad en la información ingresada en los sistemas del ICETEX.

A continuación se relacionan algunas de las inconsistencias reportadas en forma reiterada:

- ❖ Registros sin información en "ID Solicitante", "estrato", "fecha estado", "fecha primer giro", "fecha último giro", "nivel de formación", "IES", "programa académico"
- ❖ Registros con el mismo número "ID SOLICITUD" pero con nombre diferente
- ❖ Semestre inicial superior a trece (13)
- ❖ Tasa inicial en cero (0)
- ❖ Variedad de tasas de interés corriente, cuando las tasas aprobadas están atadas al IPC o IPC + puntos básicos
- ❖ Tasas de mora en cero
- ❖ Tasas de mora de 99
- ❖ Cartera en amortización con valor de la cuota muy bajo e incluso iguales y menores a cero
- ❖ Registros con nivel de formación "Tecnológica Terminal" en la Línea Exterior la cual se caracteriza por ser programa de posgrados o educación continuada en el exterior
- ❖ Obligaciones con fechas de último giro menores a 2013 que deberían estar en etapa de amortización en particular las obligaciones de mediano plazo.
- ❖ Obligaciones donde el número de cuotas en mora no es consistente con los días de mora.
- ❖ Rodamientos de cartera mayores a 30 días.

b) De otra parte, en entrevista realizada durante la auditoría a los funcionarios del Grupo de Administración de Cartera y del contratista HEV SOLUTION S.A.S. encargados del proceso de cierre mensual, se observa duplicidad en las actividades propias del proceso en mención, en razón a la gran cantidad de cruces, verificaciones y ajustes necesarios para que la información de la base de datos suministrada por la Dirección de Tecnología coincida con los datos consultados en el aplicativo C&CTEX y con los archivos de novedades de giro, recaudos, paso al cobro, entre otros, generados por el Grupo de Administración de Cartera para efectos del cierre.

Igualmente es del caso precisar que el Grupo de Administración de Cartera registra de manera manual los ajustes de novedades que detecta en los cruces de información de cierre dando prioridad a los créditos con diferencias más representativas, por tanto el cierre de la cartera no garantiza la revisión y regularización de la totalidad de las inconsistencias ya que las validaciones se efectúan por muestreo. Así mismo, los ajustes de inconsistencias detectadas son reportados a la Dirección de Tecnología a través de mantis.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 13 de 20		

Manual SARC - Políticas de administración de bases de datos
Numeral 3.6.4. del Manual SARC. Los archivos de cierre mensual que son el insumo para la elaboración de análisis, cálculo de indicadores, seguimiento del comportamiento de crédito desde la perspectiva de saldos, provisiones, calificación, edad de mora, recuperación, instituciones de educación superior, programas, fechas de originación del crédito y de paso al cobro definitivo (etapa de amortización) deben ser fiel copia de lo registrado en el aplicativo donde reposa la información.

Observación:

Si bien es cierto el Grupo de Administración de Cartera junto con el contratista HEV SOLUTION S.A.S cuentan con carpetas compartidas en las cuales se conservan mes a mes los archivos de cierre de cartera, no se evidencia un control por parte de las áreas responsables sobre la actualización de los aplicativos donde reposa la información de los cierres mensuales de cartera e igualmente no se observa el control sobre los backups efectuados por la Dirección de Tecnología, que garanticen la conservación de la información.


Manual SARC - Políticas de administración de bases de datos
Numeral 3.6 del Manual SARC. Indica que la información contenida en las bases de datos y su administración se registrará por los lineamientos y políticas definidas en el Manual de Seguridad de la Información del ICETEX.

Observaciones:

- a) La opción de cierre del aplicativo C&CTEX se ejecuta mensualmente para insertar un movimiento de cierre a todas las obligaciones calculando saldos, mora y provisiones; sin embargo, no se cuenta con un proceso de bloqueo de la información de los meses cerrados a fin de evitar variaciones de los saldos entre los aplicativos C&CTEX y Apoteosys.
- b) Al no existir proceso de bloqueo de la información de los meses cerrados, se admite el registro de ajustes por inconsistencias de periodos anteriores incluso años, en la fecha en la cual tuvo origen el error, lo que desvirtúa la veracidad, razonabilidad, firmeza, consistencia y seguridad de la información de los beneficiarios frente a los cierres mensuales efectuados.
- c) Para ejecutar el procedimiento de "Cierre de cartera", el Grupo de Administración de Cartera de la VOT se soporta en el contratista HEV SOLUTION S.A.S lo que no está determinado en el procedimiento.

El contratista en mención, tiene acceso a la base de datos suministrada por la Dirección de Tecnología para los respectivos cierres y efectúa las validaciones de la información de los créditos con los archivos generados por el Grupo de Administración de Cartera, reportando los ajustes que se deben realizar vía correo electrónico, los que se adjuntan como soporte de los mantis. En el respectivo expediente no se evidenció un informe sobre las inconsistencias reportadas mensualmente ni constancia de la validación de las mismas por parte del supervisor del contrato.

Lo anterior genera inseguridad sobre el manejo de la información por parte de un tercero contratado para brindar apoyo en esta labor.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 14 de 20		

d) El Grupo de Administración de Cartera junto con la Dirección de Tecnología generan el cierre de la cartera asignada con recursos propios y de Fondos en Administración con la generación de las interfaces (Propios, ACCES, Fondos y Alianzas). Los ajustes de recaudos manuales, reintegros y las recomposiciones de giro no entran en la interfaz por lo que son reportados por medio de correo electrónico para ajuste manual a la Dirección de Contabilidad.

Teniendo en cuenta que los inconvenientes presentados con las interfaces C&CTEX v/s APOTEOSYS son recurrentes y han generado diferencias entre los aplicativos, detalladas en el numeral 3 del presente informe, la Oficina de Control Interno reitera la importancia de verificar y regularizar este proceso, evitando la inclusión de registros manuales, en razón al riesgo que representa dicha actividad sobre la veracidad y calidad de la información.

Manual SARC - Políticas de administración de bases de datos
Numeral 3.6.3. del Manual SARC. Políticas de archivo. Las áreas dueñas de la información deberán velar por la adecuada actualización de las bases de datos del repositorio de información SARC, en lo referente a los datos que sean considerados como insumo de los modelos de Pérdidas Esperadas

Observaciones:

Como se ha manifestado en informes anteriores, la responsabilidad de la Oficina de Riesgos consiste en revisar la razonabilidad de las cifras relacionadas con el Modelo de pérdida esperada, sin embargo a la fecha de la presente auditoría, dicha oficina continúa ejecutando el cálculo de las provisiones de cartera a través del modelo en mención, sin que se haya aplicado la segregación de actividades y responsabilidades de ejecución y validación del correcto funcionamiento del modelo en la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.


Por esta razón, la estructura del modelo no se encuentra en el sistema de producción de la entidad y el repositorio se ubica en un file server donde la Oficina de Riesgos conserva una carpeta con ingreso restringido y de la cual no se evidencia un estricto control sobre los backups que debe realizar diariamente la Dirección de Tecnología.

Así mismo, esta Oficina reitera el riesgo que representa la concentración de la aplicación, manejo, custodia, generación y entrega de los reportes del modelo en la Oficina de Riesgos.

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

2.1. Etapa de Otorgamiento.

De conformidad con el procedimiento de "Evaluación de solicitudes de crédito" descrito en el In Process, las condiciones generales y actividades del mismo, se realizan a través del utilitario (aplicativo) "Comité de Crédito" en las etapas de: 1. Seleccionar, 2. Validar, 3. Calificar, 4. Clasificar y 5. Distribuir, con el fin de evitar el registro manual de información de beneficiarios susceptibles de crédito, así como de los resultados de evaluación y adjudicación.

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

Observaciones:

- a) Una vez el Comité de Crédito ha aprobado los modelos de calificación aplicables para cada período, son incluidos en el utilitario (aplicativo) “Comité de Crédito” por parte de la Dirección de Tecnología, no obstante la Coordinación de Crédito debe efectuar permanentemente verificación de la información suministrada, en razón a la ausencia de validaciones sobre el correcto funcionamiento del utilitario por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología-Dirección de Tecnología y las inconsistencias reiteradas, situación que obliga a la Coordinación de Crédito a efectuar cruces manuales como control dual de la totalidad de la información generada a través de la herramienta.


A continuación se mencionan algunas de las inconsistencias que se presentan de manera reiterada en los reportes del utilitario “Comité de Crédito” e informadas por la Coordinación de Crédito, respecto a usuarios que lograron registrar solicitudes sin cumplir los requisitos mínimos enunciados en el Reglamento de Crédito:

Línea Pregrado:

- Permite la inscripción sin estrato socioeconómico o con un estrato socioeconómico que no aplica para la línea de crédito escogida.
- No descarga el programa educativo que desea financiar o se admite señalar un programa genérico.
- Permite registrar modalidad de crédito de sostenimiento para líneas donde no existe la misma.
- No descarga la información de los padres en las líneas de Fondo de Garantías.
- No descarga lo registrado en el concepto por el cual se inscribieron en la línea de Fondo de Garantías.
- Permite inscripción con puntajes de ICFES menores al exigido para la línea de crédito seleccionada.
- Permite la inscripción con resultado de ICFES de fecha de presentación anterior al 2012.
- Permite la inscripción a la línea de crédito con puntaje del Sisben fuera de los puntos de corte o sin este.
- Permite inscripción sin indicar IES o CERES.
- Permite inscripción sin indicar nombre de colegio.
- No descarga el promedio de notas para segundo semestre en adelante.
- No descarga nombre, documento y resultado de CIFIN del deudor solidario.
- Permite la inscripción con deudor solidario sin resultado de CIFIN o NO aceptado.
- Permite el registro de una nueva solicitud de crédito teniendo activo otro sin el pago mínimo del 50% del valor de la deuda

Línea Posgrado País:

- No descarga el título obtenido en el pregrado.
- No descarga el programa que desea financiar.
- No descarga el promedio de notas obtenido en el pregrado.
- No descarga nombre, documento y resultado de CIFIN del deudor solidario.
- Permite el registro de una nueva solicitud de crédito teniendo activo otro sin el pago mínimo del 50% del valor de la deuda

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 16 de 20		

Recomendación: Teniendo en cuenta que esta Oficina ha evidenciado e informado esta situación en auditorías anteriores sin observar acciones de mejora, se insiste en la necesidad de que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología determine e incluya las validaciones automáticas que requiera el aplicativo garantizando la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información generada para la evaluación de las solicitudes de crédito por parte del Comité, evitando el riesgo que representa la generación de información errada así como los ajustes de datos.

- b) Así mismo, la Coordinación de Crédito debe efectuar ajustes manuales en la herramienta de otorgamiento de crédito (Módulo Comité de crédito.net - C&CTEX), debido a que en la misma no queda registrada la totalidad de la información del formulario de inscripción de los usuarios, razón por la cual dicha Coordinación debe contactar mediante correo electrónico al posible beneficiario a fin de completar la información faltante, generando demoras en la aprobación del crédito.

Es de resaltar que en el Módulo Comité de crédito.net queda registrado todo el proceso de otorgamiento de créditos por tanto todos los reportes para toma de decisiones al respecto se generan en el mismo.

Recomendación:

Determinar acciones por parte de la VOT que garanticen la recolección oportuna de la información mínima requerida de los beneficiarios a fin de contar con bases de datos completas, confiables y útiles para la gestión de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, lo que implica los ajustes y controles al formulario de captura de dicha información.


- c) De otra parte, se evidencian en el reporte de eventos de riesgo materializado inconsistencias como la detallada a continuación:

"Evento de Riesgo No. 1437 del 18 de abril de 2017. Reportado por el Grupo de Desembolsos. Detalle de la inconsistencia: Se evidencia la solicitud de crédito identificado con ID solicitud No. 1924644 de la usuaria DANA MELISSA RODAS RESTREPO, crédito que no fue aprobado, sin embargo presenta varios estados y posterior a ello se encuentra "Renovado IES"..."

CAMBIAR ESTADO A SOLICITUD

1924644
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
DERECHO
CEDULA DE CIUDADANIA
1088331907
DANA MELISSA
RODAS RESTREPO

ESTADOS DE LA SOLICITUD HASTA LA FECHA

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 17 de 20		

ESTADO	AÑO	SEMESTRE	CALENDARIO	FECHA SISTEMA	USUARIO
ESTUDIO	2013	1	A	06/12/2012	ANONIMO
NO APROBADO	2013	1	A	21/12/2012	MCAMARGO
COBRO ADMINISTRATIVO DEVOLUCION	2016	2	A	14/07/2016	MDUARTE
SIN ACTUALIZAR DATOS ESTUDIANTE	2017	1	A	28/10/2016	JOB CIERRE SEMESTRE
DATOS ACTUALIZADOS ESTUDIANTE	2017	1	A	10/01/2017	ANONIMO
RENOVACION IES	2017	1	A	11/01/2017	NTABARQUINO
ANULADO	2017	1	A	21/04/2017	LNAVARRO

Recomendación: Esta Oficina insiste en la necesidad de que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología determine e incluya validaciones automáticas que requiera el aplicativo garantizando la calidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información generada en razón a que se evidencian eventos de riesgo materializados de manera permanente y reiterativa.

- d) En los informes presentados al Comité de Riesgo de Crédito de la vigencia 2016, no se evidencian reportes periódicos de los resultados del análisis y seguimiento realizado por la Oficina de Riesgos al procedimiento de otorgamiento de crédito, considerando las reiteradas inconsistencias que presenta el Módulo de Comité de Crédito, referidas en numerales anteriores del presente informe.


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

2.2. Etapa de Seguimiento y control.

De conformidad con lo manifestado en numerales anteriores del presente informe, el ICETEX ha suscrito con la sociedad HEV SOLUTIONS SAS los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión Nos. 2016-0149 para la vigencias 2016 y 2017-0111 del 30 de enero de 2017, con el objeto de "Prestar al ICETEX el servicio de soporte, validación y elaboración de informes en los procesos de cierre de cartera de los créditos, considerando sus diferentes modalidades con base en las políticas y parámetros fijados por los convenios y de las políticas del ICETEX".

Sobre los contratos en mención se hacen las siguientes **observaciones**:

- a) En la cláusula novena de los contratos, dentro de las obligaciones del contratista señala lo siguiente: 2. Realiza los procesos correspondientes a la elaboración de los informes de: calificación, alineamiento y cálculo de provisiones de las obligaciones de la cartera activa... (Subrayado fuera de texto). Sin embargo, al mes de abril de 2017 la sociedad HEV SOLUTIONS SAS aún se encuentra realizando pruebas para el cálculo de las provisiones de cartera según el Modelo de pérdida esperada, sin que se

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 18 de 20		

evidencie documentación y/o archivos que soporten la labor realizada al respecto y el avance en dicha actividad, razón por la cual la responsabilidad continúa en cabeza de la Oficina de Riesgos.

- b) De otra parte, la cláusula novena señala en su numeral 4 la siguiente obligación del contratista:
4. Coordinar el proceso de las operaciones de cartera con el fin de validar los saldos de las obligaciones con los movimientos de las novedades, verificando liquidación y causación de intereses, la reclasificación, calificación y alineamiento de los créditos y así generar los reportes a la Dirección de Contabilidad para su debido registro. Al respecto, no se evidencia en el procedimiento de cierre de cartera una actividad de seguimiento y control que permita garantizar la validez y exactitud de los ajustes y reliquidaciones informadas por el contratista para cada cierre, de manera previa a la generación de los reportes remitidos a la Dirección de Contabilidad para su registro.

2.3. Etapa de Recuperación.

Al respecto, es del caso precisar que mediante el Acuerdo No. 008 de 2017 la Junta Directiva de la entidad aprobó la actualización del Reglamento de Cobranza del ICETEX, tal como se mencionó en el numeral 1.6 del presente informe.


Recomendación: Esta Oficina reitera la recomendación de realizar la actualización de los procedimientos de "Gestión de recuperación de cartera" y "Castigo de cartera", así como del respectivo Manual SARC de la entidad, incorporando lo determinado en el Acuerdo No. 008 de 2017.

3. DIFERENCIA ENTRE APLICATIVOS DE CARTERA Y CONTABILIDAD

En concordancia con lo determinado en las NIIF y teniendo en cuenta que las diferencias generadas entre los aplicativos C&CTEX y Apoteosys no cumplen las condiciones señaladas para ser registrado como activo y/o pasivo, a partir de la vigencia 2016 la entidad registra las diferencias en mención en las subcuentas 41959503 y 51909511, según corresponda cada mes, como se detalla a continuación:

Mes	Vigencia 2016		Vigencia 2017	
	Saldo Final Cuenta 41959503	Saldo Final Cuenta 51909511	Saldo Final Cuenta 41959503	Saldo Final Cuenta 51909511
Enero		146.508.520	35.183.852	0
Febrero	24.996.122	146.508.520	29.794.774	0
Marzo	14.499.160	146.508.520	53.255.362	0
Abril	20.152.238	146.508.520	0	0
Mayo	259.138.930	146.508.520	0	0
Junio	258.182.338	146.508.520	0	0
Julio	273.200.114	146.508.520	0	0
Agosto	276.988.112	146.508.520	0	0
Septiembre	248.294.547	146.508.520	0	0
Octubre	355.350.782	146.508.520	0	0
Noviembre	338.381.743	146.508.520	0	0
Diciembre	153.328.453	146.508.520	0	0

Observación: Como se refleja en la tabla anterior, existe una disminución en los montos registrados mes a mes por concepto de diferencias entre los aplicativos C&CTEX y Apoteosys, no obstante se

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 19 de 20		

siguen registrando diferencias, lo que refleja la carencia de un ajuste definitivo de las inconsistencias presentadas en los procesos de cargue de información de cartera en el aplicativo financiero APOTEOSYS.

Por tanto ésta Oficina reitera la recomendación planteada en diversos informes a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y a la Vicepresidencia Financiera de llevar a cabo las acciones de corto plazo que garanticen la correcta ejecución de las interfaces evitando la generación de diferencias.

4. OTROS PASIVOS DIVERSOS - Abonos por aplicar y recaudos por identificar.

Observaciones:

- a) De acuerdo con los estados financieros de la entidad, para las vigencias 2016 y 2017 se refleja bajo el concepto de "Abonos para aplicar a obligaciones" un valor promedio de \$1.766 millones (vigencia 2016) y \$294 millones (enero-marzo 2017), como se observa en el siguiente detalle:

Vigencia 2016

Código contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.12.2015	Saldo en Balance al 28.02.2016	Saldo en Balance al 31.03.2016	Saldo en Balance al 30.04.2016	Saldo en Balance al 31.05.2016	Saldo en Balance al 30.06.2016	Saldo en Balance al 31.07.2016	Saldo en Balance al 31.08.2016	Saldo en Balance al 30.09.2016	Saldo en Balance al 31.10.2016	Saldo en Balance al 31.11.2016	Saldo en Balance al 31.12.2016
299005	ABONOS PARA APLICAR A OBLIGACIONES	1.206.406.679	1.781.593.079	2.825.176.580	3.723.870.563	5.253.904.539	1.778.379.789	1.665.070.400	853.971.447	1.174.971.683	1.293.660.275	1.350.510.555	786.425.718
29900501	CUENTA PUENTE CARTERA GIROS	-56.601.582	17.338.027	20.143.686	-44.149.374	-84.377.161	-13.382.294	-28.395.374	-190.761.774	56.073.135	-163.436.293	-334.384.636	0
29900502	CUENTA PUENTE CARTERA RECAUDO Y NOVEDADES	322.738.555	260.426.629	279.239.196	486.110.343	109.406.802	397.771.057	525.660.895	481.892.095	603.212.993	548.432.939	841.402.879	253.698.670
29900503	ABONOS POR APLICAR AÑOS 2006-2007	3.895.989	1.920.749	1.320.749	1.320.749	1.320.749	1.320.749	0	0	0	0	0	0
29900504	CONSIGNACIONES POR APLICAR	763.997.115	877.774.056	1.095.957.112	962.982.847	1.101.408.145	1.177.981.878	165.989.645	58.571.643	400.994.660	360.338.484	88.873.539	176.647.255
29900505	CUENTA PUENTE DE NOVEDADES	172.778.988	624.792.564	1.435.117.437	2.689.676.681	2.131.245.004	275.287.335	1.002.215.234	3.750.463	114.682.069	847.316.245	1.054.626.773	346.083.793

Vigencia 2017

Código contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.01.2017	Saldo en Balance al 29.02.2017	Saldo en Balance al 31.03.2017
299005	ABONOS PARA APLICAR A OBLIGACIONES	228.678.205	-490.928.264	1.143.060.789
29900501	CUENTA PUENTE CARTERA GIROS	183.193.513	-625.012.322	-436.166.569
29900502	CUENTA PUENTE CARTERA RECAUDO Y NOVEDADES	-406.668.454	-670.078.693	-67.129.191
29900503	ABONOS POR APLICAR AÑOS 2006-2007			
29900504	CONSIGNACIONES POR APLICAR	19.398.595	75.130.965	153.793.933
29900505	CUENTA PUENTE DE NOVEDADES	434.754.551	729.030.786	1.512.562.507

Si bien es cierto al 31 de diciembre de 2016, se observa disminución en el saldo de las cuentas en mención, es del caso resaltar la materialidad de los mismos en cada cierre mensual, donde se reflejan cuentas puente con saldos a fin de mes y saldos negativos, inclusive a 31 de diciembre de 2016.

- b) De igual forma, los estados financieros de la entidad, reflejan en las vigencias 2016 y 2017 bajo los conceptos de "Recaudos por identificar" y "Recibo Único" saldos promedios de \$1.096 millones (vigencia 2016) y \$1.154 millones (enero – marzo de 2017), como se detalla a continuación:

(ESPACIO EN BLANCO)

Vigencia 2016

Código contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.01.2016	Saldo en Balance al 29.02.2016	Saldo en Balance al 31.03.2016	Saldo en Balance al 30.04.2016	Saldo en Balance al 31.05.2016	Saldo en Balance al 30.06.2016	Saldo en Balance al 31.07.2016	Saldo en Balance al 30.08.2016	Saldo en Balance al 30.09.2016	Saldo en Balance al 31.10.2016	Saldo en Balance al 31.11.2016	Saldo en Balance al 31.12.2016
299095	OTROS	1.367.409.750	1.234.273.954	1.180.158.133	1.031.785.886	843.951.017	572.393.349	5.198.204.133	1.016.405.915	1.046.869.140	1.034.410.450	1.049.865.578	1.090.196.285
29909502	RECAUDO POR IDENTIFICAR POPULAR	2.939.133	27.899.073	27.419.777	27.419.777	19.057.557	30.249.270	30.249.270	36.554.624	34.339.600	34.339.600	34.339.600	38.056.128
29909503	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA	11.286.606	39.384.219	31.394.213	28.909.573	48.139.502	36.974.702	36.974.702	52.091.201	52.091.201	52.091.201	45.751.888	45.751.138
29909504	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA CONAVI	49.028.220	58.177.771	68.177.771	68.177.771	70.956.334	76.715.069	76.715.069	115.236.549	109.748.145	109.748.145	109.748.145	120.526.051
29909506	RECAUDO POR IDENTIFICAR BAN AGRARIO	22.151.265	23.408.774	23.408.774	23.408.774	33.438.771	23.408.774	23.408.774	23.408.774	23.408.774	23.408.774	23.408.774	23.408.774
29909507	RECAUDO POR IDENTIFICAR BBVA	1.340.852	1.340.852	1.340.852	1.340.852	1.340.852	1,340,852	1,340,852	1,340,852	1,340,852	1,340,852	1,340,852	1,340,852
29909508	RECAUDO POR IDENTIFICAR HELM	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952	664.952
29909509	RECIBO UNICO BOGOTA	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185	60.987.185
29909510	RECIBO UNICO POPULAR	237.850.004	184.548.891	175.538.482	169.481.137	149.000.749	167.561.541	150.380.749	154.741.563	154.720.199	154.595.338	156.829.209	167.592.403
29909511	RECIBO UNICO COLOMBIA	132.948.243	104.348.115	106.979.733	94.886.721	96.645.616	96.645.716	96.346.404	97.657.623	95.890.422	96.925.015	96.384.598	110.067.289
29909512	RECIBO UNICO COLOMBIA - CONAVI	519.207.868	426.395.038	392.403.386	428.261.785	336.027.527	337.777.694	576.921.780	338.117.519	372.682.055	346.909.841	354.567.266	356.254.843
29909513	RECIBO UNICO OCCIDENTE	63.048.849	66.628.622	66.628.622	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122	64.230.122
29909514	RECIBO UNICO BANAGRARIO	743.931	170.736	70.736	30.736	30.736	30.736	322.736	571.736	572.736	1.293.489	3.409.292	620.485
29909515	RECIBO UNICO CITIBANK	126.342.106	103.852.451	103.852.452	22.694.780	22.692.179	20.726.387	27.916.083	19.510.669	19.510.669	19.510.669	19.510.669	23.969.967
29909516	RECIBO UNICO BBVA	152.269.130	134.167.583	121.172.240	89.765.743	42.279.644	42.295.744	60.983.520	62.114.424	55.462.895	59.993.752	75.683.993	67.388.028
29909517	RECAUDO POR IDENTIFICAR - COLPATRIA	0	330.500	330.500	330.500	330.500	764.530	764.530	764.530	764.530	764.530	764.530	330.500
OCCIDENTE		0	0	0	0	0	0	0	247.842	0	0	0	0

Vigencia 2017

Código contable	Concepto	Saldo en Balance al 31.01.2017	Saldo en Balance al 29.02.2017	Saldo en Balance al 31.03.2017
299095	OTROS	1.047.763.424	1.171.759.241	1.242.741.571
29909502	RECAUDO POR IDENTIFICAR POPULAR	36.096.176	38.095.178	40.691.198
29909503	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA	34.167.296	34.167.296	34.159.796
29909504	RECAUDO POR IDENTIFICAR COLOMBIA CONAVI	129.296.048	129.296.048	126.567.089
29909506	RECAUDO POR IDENTIFICAR BAN AGRARIO	23.408.774	23.408.774	23.408.774
29909507	RECAUDO POR IDENTIFICAR BBVA	1.342.024	1,342,024	1,342,024
29909508	RECAUDO POR IDENTIFICAR HELM	664.952	664.952	664.952
29909509	RECIBO UNICO BOGOTA	60.987.185	60.987.185	61.023.185
29909510	RECIBO UNICO POPULAR	153.015.985	174.054.794	187.728.478
29909511	RECIBO UNICO COLOMBIA	109.826.006	102.020.679	105.224.116
29909512	RECIBO UNICO COLOMBIA - CONAVI	348.350.910	288.004.670	412.275.099
29909513	RECIBO UNICO OCCIDENTE	64.230.122	63.071.822	63.071.822
29909514	RECIBO UNICO BANAGRARIO	987.294	23.171.687	31.072.952
29909515	RECIBO UNICO CITIBANK	19.810.664	19.810.664	19.810.664
29909516	RECIBO UNICO BBVA	63.235.486	113.330.968	132.668.012
29909517	RECAUDO POR IDENTIFICAR - COLPATRIA	330.500	330.500	501.500

Como se ha manifestado en los informes de Auditoría anteriores y así lo ha confirmado la Dirección de Contabilidad, "la cuenta puente de cartera es una cuenta TRANSITORIA, es decir, es una cuenta que funciona de conexión y control entre los aplicativos de cartera y contabilidad", lo anterior implica que dichas cuentas deben reflejar saldos de mínima cuantía en cada cierre mensual, generados por las novedades que se presentan en los procesos de Cartera en los últimos días del mes, en razón a que los saldos evidenciados durante las vigencia 2016 y lo corrido de 2017, reflejan debilidad en los procesos de verificación y depuración mensual de la información allí registrada.

Recomendación: En atención a lo expuesto, se reitera a la Vicepresidencia de Operaciones y la Dirección de Contabilidad, la necesidad de llevar a cabo la verificación, análisis y ajuste de las partidas pendientes de identificación y aplicar nuevas acciones que agilicen el proceso de depuración mensual, dado el riesgo que representa en la calidad de la información tener saldos pendientes de aplicar a los créditos en los montos y antigüedad reflejados.

7. RECOMENDACIONES

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

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