

MEMORANDO INTERNO  
OCI2600 – 118 – 2017007306-I  
02/06/2017

PARA: CÉSAR ALBERTO GÓMEZ LOZANO  
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.

JOSE EBERT BONILLA OLAYA  
Director de Tecnología.

MARCELA RODRIGUEZ TIGUAQUE  
Coordinadora Grupo de Desembolsos.

LUZ MARINA CARREÑO MORENO  
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo.

GERARDO GUTIÉRREZ CASTRO  
Jefe Oficina de Riesgos.

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoría al procedimiento Matricula de Cuenta.

Atentamente remito el informe de auditoría al procedimiento de Matricula de Cuenta; dicho 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.


Por lo anterior, atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, en donde a continuación de detalla la responsabilidad de cada una de las áreas involucradas:

Observación	Área Competente.
1.1. Registros de Auditoría del aplicativo Desembolsos.Net	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Tecnología.</li><li>• Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</li></ul>
1.2. Privilegios de los perfiles de usuarios del aplicativo Desembolsos.Net	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Tecnología.</li><li>• Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</li><li>• Oficina de Riesgos.</li></ul>
2. Disponibilidad y consistencia de la información del CRM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina Comercial y de Mercadeo.</li></ul>
3. Información de Bancarización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación Grupo de Desembolsos.</li></ul>

Observación	Área Competente
4. Solicitudes de Matricula de cuenta no aplicadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación Grupo de Desembolsos.</li></ul>
5. Efectividad de la Matricula de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación Grupo de Desembolsos</li></ul>
6. Oportunidad en la repuesta a las solicitudes de Matricula de Cuenta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina Comercial y de Mercadeo.</li></ul>
7. Controles del mapa de riesgos asociados al procedimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación Grupo de Desembolsos.</li></ul>
8. Actualización de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina de Riesgos.</li></ul>

Teniendo en cuenta lo descrito, se solicita diligenciar el Plan de Mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas en el informe y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 27 de junio del presente.


Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría es cinco (9) folios.  
Formato F263 Plan de Mejoramiento en un (1) folio con vuelto.




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

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

**PROCEDIMIENTO AUDITADO: MATRICULA DE CUENTA**


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2017**

<b>Código:</b> F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 1		
<b>Fecha:</b> 15/04/2009		
<b>Página</b> 2 de 9		

## 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

<b>Código:</b> F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 1		
<b>Fecha:</b> 15/04/2009		
<b>Página</b> 3 de 9		

### 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Procedimiento M2-A-07 Matrícula de Cuentas.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las políticas internas y normatividades a la matrícula de cuentas.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Verificar la correcta aplicación de la matrícula de cuenta de solicitudes efectuadas a través de Atención al Usuario y de Fondos en Administración.
- Verificar la oportunidad en el escalonamiento y aplicación de las solicitudes de matrículas de cuentas y la confirmación de la misma.

### 4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Ley 87 de 1993, por el cual se establecen normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Procedimiento interno ICETEX M2-A-07 - matrícula de cuentas
- Manual de Seguridad de la Información.

### 5. ALCANCE

Se efectuará verificación a las solicitudes de matrícula de cuentas realizadas desde el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017, correspondiente al procedimiento M2-4-07.

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 9		

## 6. SITUACIONES ENCONTRADAS

### 1. Seguridad de la información – Aplicativo Desembolsos.Net

**1.1. Registros de Auditoría del aplicativo Desembolsos.Net:** En revisión a la base de datos suministrada por la Dirección de Tecnología en correo de fecha 27 de febrero de 2017, relacionada con cuentas bancarias matriculadas en el aplicativo Desembolsos.Net entre el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017 no se evidencia el registro de los usuarios quienes realizan la matrícula de cuenta, igualmente en el correo en el cual se allego la información se indica que el sistema no registra esta información.


Por lo anterior, se denota deficiencia en las políticas de registro de eventos y monitoreo de los recursos tecnológicos y los sistemas de información, según lo señalado en el Manual de Seguridad de la Información del ICETEX (Octubre 2014) en lo relacionado con los registros de auditoría de los usuarios que matriculan cuentas en el aplicativo de Desembolsos.Net.

**Recomendación:** se recomienda a la Dirección de Tecnología implementar los registros de auditoría, en el cual se detalle el usuario que registra o modifica la información relacionada con la matrícula de cuentas.

**1.2. Privilegios de los perfiles de usuarios del aplicativo Desembolsos.Net:** De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Tecnología, se denota que todos los perfiles habilitados en el aplicativo tienen los mismo privilegios para la opción de matrícula de la cuenta, por lo que los usuarios que tienen acceso al aplicativo pueden realizar el registro y/o modificación de las cuentas matriculadas en el aplicativo de Desembolsos.Net.

Por lo anterior, se observan deficiencias en la parametrización de los perfiles de usuarios del aplicativo Desembolsos.Net, en razón a que a pesar de que cada usuario en el aplicativo tiene diferentes funciones, los perfiles tienen los mismos privilegios, por lo que cualquier usuario puede realizar la matrícula de una cuenta; incumpliendo lo señalado en el Manual de Seguridad de Información del ICETEX (Octubre 2014), en el que se define perfil de usuario como (*...grupos que concentran varios usuarios con similares necesidades de información y autorizaciones idénticas sobre los recursos tecnológicos o los sistemas de información a los cuales se les concede acceso de acuerdo con las funciones realizadas...*).

**Recomendación:** se recomienda a la Dirección de Tecnología y Oficina de Riesgos establecer parámetros y controles para los perfiles habilitados en el aplicativo de Dembolsos.Net, teniendo en cuenta que para la matrícula de cuenta no se tiene

<b>Código:</b> F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 1		
<b>Fecha:</b> 15/04/2009		
<b>Página</b> 5 de 9		

implementados registros de auditoría para el usuario que matricula la cuenta, como se manifestó en el punto anterior del presente documento.

- 2. Disponibilidad y consistencia de la información del CRM:** La Oficina de Control Interno en correos de fecha 24 febrero y 1° de marzo de 2017, solicitó la base de datos de casos registrados en el CRM entre el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017, tipificados por matrícula de cuentas o bancarización, con el detalle de información requerida para la atención de solicitudes de matrículas de cuenta de acuerdo a lo señalado en el procedimiento M2-A-07; para lo cual, la Coordinación de Gestión del Servicio remitió en correos de fecha 24 de febrero y 7, 14 y 15 de marzo de 2017, respuesta a la solicitud, en el donde se adjuntaron bases de datos con diferencias en el número de registros, inconsistencias y falta de información mínima requerida de acuerdo a la tipificación de matrícula de cuenta.


Analizada la información según la base de datos de casos de matrícula de cuenta remitida en correo de fecha 15 de marzo de 2017 por la Coordinación de Gestión del Servicio, se observa que 421 casos de cuentas matriculadas por la Coordinación del Grupo de Desembolsos, tramitadas a través del CRM, no se reportan en la base de datos del CRM suministrada.

Por lo anterior, se denota deficiencias en la disponibilidad y consistencia de la información tramitada y contenida en el CRM Serlefin y Cosmos, por lo que no se genera reporte con casos que efectivamente se tramitaron en el sistema, tipificados por matrícula de cuenta o bancarización.

**Recomendación:** Se recomienda a la Oficina de Comercial y Mercadeo como líder del proceso de Atención al Usuario y responsables de la información de solicitudes realizada a través del CRM, plantear acciones correctivas con el cual se subsanen las diferencias de los registros, disponibilidad y consistencia de los mismos en los reportes generados por el sistema.

- 3. Información de Bancarización:** de acuerdo con la información recibida en memorando 2017002419-I de fecha 24 de febrero de 2017 de la Coordinación del Grupo de Desembolsos, en el cual se remite el archivo de bancarización de todas las solicitudes de matrículas de cuentas, registradas entre el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017; se observa que la información registrada en el archivo no es consistente, teniendo en cuenta que existen registros sin información y los datos de los campos no son uniforme con los consignados en otros registros, como se ilustra continuación en algunos ejemplos:

Fecha	Banco	Tipo Cuenta	Cuenta	Estado	Id Solicitud	Tipo Id	Id Solicitante	Nombres y Apellidos	CRM Numero	Observación
30/09/2016				ACTIVA	3209723		1082891691	Sheila Liliana Sanchez Daza	CAS-320410-P5P6B6	Campos sin información
5/10/2016	BANCO FALABELLA				3209295	2	1019002851	Francisco Alvarez Sanchez	CAS-341943-H2S0J3	Información inconsistente

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


Fecha	Banco	Tipo Cuenta	Cuenta	Estado	Id Solicitud	Tipo Id	Id Solicitante	Nombres y Apellidos	CRM Numero	Observación
19/10/2016			falabella	ACTIVA	3209295		1019002851	Francisco Alvarez Sanchez	CAS-341943-H2S0J3	Información inconsistente
6/12/2016				ACTIVA	3214293	2	1130621647	Sara Maria Soto Suarez	CAS-591549-K1J5R8	Campos sin información
10/01/2017				ACTIVA	3180568		1020418761	Lesly Roxana Suaza Martinez	CAS-580208-K0V9S8	Campos sin información
23/01/2017			RETIRO DE MARQUILLA		110215		15814364	Edwin Martinez Zambrano	CAS-824929-J7J3K0	Información inconsistente
8/02/2017					3166364		1075230047	Mauro Felipe Farfan Leal	CAS-954839-G2B9Z5	Campos sin información
6/12/2016				ACTIVA	3214293	2	1130621647	Sara Maria Soto Suarez	CAS-591549-K1J5R8	Campos sin información
10/01/2017				ACTIVA	3180568		1020418761	Lesly Roxana Suaza Martinez	CAS-580208-K0V9S8	Campos sin información
29/09/2016	000007	AHORROS	67328891830	ACTIVA	3211047	2	1018441872		CAS-321163-Q1F6X7	Campos sin información
29/09/2016	000007	AHORROS	77367911444	ACTIVA		2	1140822256		CAS-321184-V8X2K6	Campos sin información
									CAS-896946-N2Z5K5	Campos sin información
									CAS-896946-N2Z5K8	Campos sin información
									CAS-896946-N2Z5K9	Campos sin información

Así mismo, se evidencian 158 solicitudes de matrícula de cuenta registradas en el CRM en donde efectivamente hay respuesta de confirmación de la matrícula de cuenta, las cuales no se encuentran reportadas en el archivo de bancarización suministrado por la Coordinación del Grupo de Desembolsos.

Por lo anterior, se observa inconsistencia en la información consignada en el archivo de bancarización suministrado por la Coordinación del Grupo de Desembolsos, en cuanto a la uniformidad de los registros y al contenido de la totalidad de los casos tramitados por matrícula de cuenta.

**Recomendación:** Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Desembolsos, dejar como soporte de trazabilidad de los casos tramitados de matrícula de cuenta, el archivo CVS que se carga al aplicativo de Desembolsos.Net, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.2.6 del procedimiento M2-A-07. Así mismo se recomienda fortalecer los controles en los registros del "Archivo de Control de Bancarización" señalado en el numeral 5.2.6 del mismo procedimiento.



<b>Código:F180</b>	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 15/04/2009</b>		
<b>Página 7 de 9</b>		

- 4. Solicitudes de Matrícula de cuenta no aplicadas:** la Oficina de Control Interno en práctica de auditoría, realizó el cruce de la información reportada por la Coordinación del Grupo de Desembolsos en el archivo de bancarización con el ID\_SOLICTUD registrado, frente a la totalidad de cuentas matriculadas en el aplicativo de Desembolsos.Net entre el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017, en donde el observo que 84 solicitudes de matrícula de cuenta reportadas por esa coordinación, no se encuentran registradas en el aplicativo.

Por lo anterior, se evidencia deficiencia en los controles y confirmación de la efectiva aplicación del registro de la cuenta en el aplicativo Desembolsos.Net.


**Recomendación:** Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Desembolsos implementar controles de verificación y soporte del efectivo registro de las cuentas en el aplicativo Desembolsos.Net, teniendo en cuenta que el sistema presenta deficiencias de seguridad de la información en lo relacionado a los registros de auditoría.

- 5. Efectividad de la Matrícula de Cuentas:** En verificación realizada a la base de datos de los registro de giros a beneficiarios rechazados entre el 1 de julio de 2016 al 15 de febrero de 2017, remitida por la Dirección de Tesorería en correo de fecha 01 de marzo de 2017, se evidenciaron 76 giros rechazados, los cuales corresponden 32 cuentas matriculadas bajo el procedimiento M2-A-07 entre el 1 de julio de 2016 al 31 de enero de 2017.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la Coordinación del Grupo de Desembolsos no efectúa revisión a los soportes de matrícula de cuentas de Fondos en Administración solicitadas por correo electrónico y solo se registra los datos consignados en el mismo, se evidencia falta de controles en el registro de matrícula de cuentas allegadas por correo electrónico y deficiencia en los controles a las solicitudes tramitadas por medio del CRM.

**Recomendación:** Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Desembolsos, como líderes del procedimiento y de la información registrada en el aplicativo Desembolsos.Net bajo el procedimiento M2-A-07, plantear controles a las solicitudes de matrícula de cuenta de Fondos en Administración realizadas a través de correo electrónico y fortalecer los controles a las solicitudes tramitadas a través del CRM.

- 6. Oportunidad en la repuesta a las solicitudes de Matrícula de Cuenta:** Teniendo en cuenta que la base de datos del CRM no reporta 421 casos de cuentas matriculadas registradas por la Coordinación del Grupo de Desembolsos, se efectuó la verificación a los tiempos de respuesta de las solicitudes de matrícula de cuenta de 301 casos reportados por el Grupo de Desembolsos que se encuentran en la última base de datos del CRM suministrada por la Coordinación de Gestión del Servicio en correo de fecha 15 de marzo de 2017; observándose que 9 solicitudes de matrículas de cuentas presentan extemporaneidad en la respuesta final entre 19 a 50 días hábiles, según base de datos.

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 9		

Por lo anterior, se observa incumplimiento a los términos establecidos para resolver distintas modalidades de peticiones señalados en el Artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, adicionalmente en verificación efectuada al listado de eventos de riesgos materializados en el sistema de información Vigía, asociados al procedimiento de Atención al Usuario, el detalle de los eventos de riesgo materializados no especifica el número de casos al que hace referencia el evento, por lo que no se puede establecer si las solicitudes atendidas con extemporaneidad de matrículas de cuentas, señalados en la presente observación, han sido reportados como eventos de riesgos materializados.


**Recomendación:** Se recomienda a la Coordinación de Gestión del Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a plazos establecidos para resolver distintas modalidades de peticiones y solicitudes según lo señalado en el Artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, así mismo efectuar el respectivo reporte de evento de riesgo materializado o indicar y remitir los soportes del reporte de los casos señalados si ya fueron reportados.

- 7. Controles del mapa de riesgos asociados al procedimiento:** Se efectuó revisión a los controles del mapa de riesgos del proceso M2.4 - Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso, donde se establece el riesgo R109 el cual señala;– *“Desembolsos fuera de los términos establecidos”*, presenta la causa CA436 – *“Matricula de Cuenta Bancaria Errónea”*, en donde se asocian los controles de C44 - *“validar en C&CTEX el documento de identidad del beneficiario y el ID del crédito, para realizar la matrícula de la cuenta bancaria”* y C45 - *“verificación por parte de atención al usuario que los documentos entregados por el beneficiario correspondan a éste, para poder matricular correctamente la cuenta bancaria”*.

Por lo anterior y de acuerdo a lo evidenciado en el presente informe en lo relacionado a las solicitudes de matrícula de cuenta no registradas en el aplicativo de Desembolsos.Net y los giros rechazados de cuentas matriculadas bajo el procedimiento M2-A-07, los controles señalados en el mapa de riesgos, no son suficientes y efectivos para mitigar el riesgo, teniendo en cuenta que las inconsistencias señaladas en éste análisis, generan reproceso y demora en los desembolsos y riesgos materializados, los cuales a la fecha no registran en el listado de eventos materializados del sistema VIGIA.

**Recomendación:** se recomienda a la Coordinación del Grupo de Desembolsos como líderes del procedimiento M2-A-07, establecer causas y controles adicionales por cuanto solo la aplicación de los controles C44 y C45 no son suficientes y efectivos; igualmente, se recomienda realizar los reportes de eventos de riesgo materializados teniendo en cuenta que se evidenciaron solicitudes de matrícula no registradas en el aplicativo de Desembolsos.Net y giros rechazados de cuentas matriculadas bajo el procedimiento M2-A-07

- 8. Actualización de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad:** En verificación efectuada al Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX, se observa que en el sistema In-Process no se encuentra actualizado el Manual de Seguridad de la Información del ICETEX, teniendo en cuenta que el documento vigente es él aprobado mediante el

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

Acuerdo de Junta Directiva 060 del 2014 y no el que se aprobó en el Acuerdo de Junta Directiva 036 del 2013, éste último publicado a la fecha.

Por lo anterior, se evidencia deficiencias en la actualización de documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, según los señalado en el numeral 4.2.3 Control de los documentos del de la norma internacional ISO 9001 - 2008

**Recomendación:** se recomienda a la Oficina de Riesgos realizar oportunamente la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

## 7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizaron en cada una de las observaciones citadas en el presente documento.

*Informe elaborado por: Adrián Felipe Agudelo Sánchez*  
*Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez*



Código: F263

Versión: 1

Fecha: 11/04/2013

Página 1 de 1

### PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina de Riesgos      FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: \_\_\_\_\_

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
Matrícula de Cuentas	Registros de Auditoría del aplicativo Desembolsos.Net:				Dirección de Tecnología / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Privilegios de los perfiles de usuarios del aplicativo Desembolsos.Net				Dirección de Tecnología / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología / Oficina de Riesgos
	Disponibilidad y consistencia de la información del CRM				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Información de Bancarización				Coordinación Grupo de Desembolsos.
	Solicitudes de Matrícula de cuenta no aplicadas				Coordinación Grupo de Desembolsos.
	Efectividad de la Matrícula de Cuentas				Coordinación Grupo de Desembolsos.
	Oportunidad en la respuesta a las solicitudes de Matrícula de Cuenta				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Controles del mapa de riesgos asociados al procedimiento				Coordinación Grupo de Desembolsos.
	Actualización de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad				Oficina de Riesgos

ELABORADO POR. \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_

APROBADO POR. \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_

