



AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO 2017016488-I

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipo Doc: MEMORANDO



Fecha: 04/12/2017 09:39:57.0



MEMORANDO
OCI - 2600 - 247
28/11/2017

PARA: Dra. ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidente de Crédito y Cobranza

Dr. CESAR GOMEZ LOZANO
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Auditoria al Procedimiento Gestión de cobro Prejurídico.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó Auditoría al Procedimiento Gestión de Cobro Prejurídico, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, el cual fue socializado, el 22 de Noviembre del presente, con las doctoras Ana Clemencia Silva N, María Victoria Camargo y Ana María Melo; Vicepresidente de Crédito y Cobranza, Directora de Cobranzas y Coordinadora del Grupo de Cobranzas respectivamente.

Teniendo en cuenta lo descrito en el informe, se remitirá a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en lo que tiene que ver con su competencia para que diligencie el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 15 de diciembre de 2017


Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (11) folios.

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 - 32, Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

[Escriba texto]

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

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

AUDITORÍA AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBRO PREJURÍDICO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C Noviembre 2017

[Escriba texto]



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 6		

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 4. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 5. ALCANCE**
- 6. SITUACIONES ENCONTRADAS**
- 7. RECOMENDACIONES**

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 3 de 6		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría el procedimiento gestión de cobro Pre-jurídico

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento al procedimiento establecido en el aplicativo In Process y presentar recomendaciones que generen valor.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar y evaluar de manera aleatoria las actividades del procedimiento Gestión de Cobro Pre-jurídico para verificar su cumplimiento en aspectos formales y de fondo.


4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Acuerdo 30 de 2007 que trata sobre el Reglamento de Cobranza.
- Acuerdo 38 de 2008 Estrategia para crédito de morosos en etapa de ejecución.
- Acuerdo 22 de 2012 Normalización de cartera.
- Acuerdo 008 de marzo 29 de 2017
- Manual de Políticas Contables del ICETEX.
- 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.

5. ALCANCE

Verificar y analizar el procedimiento gestión de cobro Pre-jurídico, de manera aleatoria en los meses de febrero a Julio de 2017.

[Escriba texto]

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

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

1. VERIFICAR LOS RECAUDOS EFECTIVOS POR CONCEPTO DE ACUERDOS DE PAGO DURANTE EL PERÍODO FEBRERO A JULIO DE 2017.

Se solicitó a la Dirección de Cobranzas de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas, información sobre las metas de recaudo de acuerdos de pago, las cuales son proyectadas de conformidad con los registros históricos, y el recaudo efectivo para el período comprendido entre el febrero – Julio de 2017, el cual se evidencia en el cuadro que se muestra a continuación.


Pre Jurídico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Totales
Meta VCC	4.900.000.000	5.900.000.000	6.100.000.000	6.400.000.000	6.400.000.000	6.700.000.000	6.200.000.000	42.600.000.000
Recaudo Real	4.972.688.088	4.051.423.394	5.291.058.052	4.320.108.370	5.812.985.041	6.033.355.480	6.891.599.329	37.373.217.754
%	101%	69%	87%	68%	91%	90%	111%	
Acuerdos.net VOT	1.289.806.945	4.631.303.631	5.362.523.632	4.148.611.687	4.892.197.059	6.309.502.749	4.174.178.316	30.808.124.019

Adicionalmente se solicitó a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el reporte del aplicativo acuerdos.net con el fin de cruzar la información, por ese mismo período, y se observó que existe diferencia en los recaudos por este concepto de \$6.565.093.735. La diferencia obedece a que el **recaudo real** incluye los pagos de obligaciones que se realizan con anterioridad al traslado a cobro prejurídico, mientras que el aplicativo **Acuerdos.net** contiene los pagos realizados producto de la celebración de acuerdos de pago en la gestión de cobro.

2. Verificar los acuerdos de pago celebrados en el período febrero a julio de 2017, con el fin de verificar su cumplimiento.

Durante el citado período se presentaron 41.263 casos en los estados que se detallan en el cuadro que se muestra a continuación, de acuerdo con información suministrada por la VCC:

[Escriba texto]

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

ACUERDO DE PAGO	ESTADO	No.
General	Anulados	8251
General	Aprobados	13682
Grales y Especiales	Cumplidos	16673
General	Incumplidos	2402
Especiales	Pendiente comité	127
General	Preaprobado	128
TOTAL		41263

Actualmente se celebran dos tipos de acuerdos, generales y especiales los primeros son los que se realizan teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el reglamento de crédito y los especiales son aquellos en que los deudores solicitan condiciones diferentes que ameritan ser llevados a comité para su aprobación.


De los que se clasifican en "estado cumplidos" se verificaron 100 deudores, seleccionados de manera aleatoria simple, en el aplicativo C&CTEX y se observó que 73 de estos casos se encontraban en cumplimiento del acuerdo y 27 presentaban mora en los pagos. La explicación sobre estos casos, según la VCC, obedece a que los deudores realizan el acuerdo de pago cancelando la primera cuota y no cumplen el plan de pagos, razón por la cual vuelven a ingresar a cobro Pre-jurídico.

Igualmente se verificaron "estado anulados", que corresponden a 8.251, la muestra seleccionada de manera aleatoria, fue de 29, allí ingresan los deudores que no realizaron pagos y siguen en mora (14), que realizan pagos con condiciones no autorizadas (3) o aquellos que deciden cancelar la totalidad de la deuda (12).

La misma situación se presenta en las revisiones realizadas a los estados pendientes de comité y pre-aprobados los cuales evidencian pagos de la totalidad de la deuda o continúan presentando mora en los mismos. Las verificaciones mencionadas anteriormente obran en los papeles de trabajo de la auditoría.

El comportamiento anteriormente descrito corresponde a la dinámica de los acuerdos de pago.

[Escriba texto]

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

3. SEGUIMIENTO, CONTROL Y RIESGO

a- Revisar y verificar las actividades a controlar por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, establecidas en el aplicativo In Process.

- **Consumo de minutos, correos mensajes y demás herramientas de gestión.**

El control de esta actividad es ejercido realizando validaciones con la base de facturación con el fin de determinar el consumo.

Se verificaron los archivos entregados por el área de cobranzas de febrero a julio de 2017, en los que aparecen los seguimientos realizados a las herramientas de gestión tales como minutos (llamadas), correos y mensajes, lo que muestra el cumplimiento del área frente a esta actividad.

- **Realizar seguimiento a la gestión de cobro Pre-jurídico.**

Se ejecuta a través de reuniones con el centro de contacto las cuales son documentadas a través de actas.


Se verificaron 18 actas de febrero a julio de 2017 de las reuniones de seguimiento a las actividades desarrolladas por el centro de contacto "Interactivo"; en dónde se analizan los resultados de las metas, se validan los compromisos, se establecen las estrategias para aumentar el recaudo y por último se fijan nuevas responsabilidades.

- **Calidad de las llamadas (tanto de llamadas como en servicio)**

El control es ejercido mediante las validaciones aleatorias que se realizan sobre la grabación de las llamadas con el fin de verificar y revisar el proceso de calidad tanto en producto como en servicio y se rinden informes, a los cuales esta auditoría tuvo acceso.

Se revisaron los informes de monitoreo de calidad al back office, call center y presencial por los meses de febrero a julio del presente, en

[Escriba texto]

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 6		

donde se deja constancia de las revisiones sobre: Validaciones de envío de facturas de acuerdos vigentes, errores en el proceso, error experiencia cliente, alertas de calidad de las llamadas, validaciones de las gestiones de los asesores del Front. En estos informes queda registradas las observaciones sobre errores en el servicio, acciones incumplidas y alertas de calidad para que el contratista implemente los correctivos pertinentes. Se evidencia el cumplimiento de esta actividad y que el control efectuado es efectivo en la medida que permite evidenciar los aspectos que deben ser revisados.

- **Asignación de obligaciones para la gestión de cobranza Pre-jurídica.**

La VCC realiza la validación a las obligaciones con el fin de detectar inconsistencias en la información las cuales se reportan al área de tecnología o a la Coordinación de cartera.

Se revisa y verifica la información remitida por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en el archivo "Acu_RepNovedades" Fecha y hora en la cual se genera el archivo" con la base de datos de consolidados para comparar lo que se asignó en cada uno de los períodos. Esta auditoría realizó verificación in situ sobre esta actividad y observó que los casos en que se presentan inconsistencias son esporádicos, sin embargo, se revisaron situaciones en las que se muestran diferencias, observándose la evidencia respectiva y la remisión a la VOT, a través de correo electrónico para ser validados.


Al respecto, se presentan dos tipos de situaciones:

- No coinciden los saldos con el aplicativo.
- Algunas de las obligaciones, a pesar de presentar mora, no se incluyen en el archivo de asignación.

En lo que va corrido de la presente vigencia se encontraron 4 situaciones en los que se presentaron diferencias, siendo la más relevante la del mes de abril, en la que no fueron incluidas por la VOT, 3.602 obligaciones que presentaban mora.

Esta situación fue reportada por la VCC como un evento de riesgo materializado, con el código 1471, el 5 de mayo de 2017, siendo la

[Escriba texto]

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

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el área responsable de presentar el plan de acción. Cabe precisar que a la fecha no se ha remitido el mencionado plan, a pesar de la solicitud de la Oficina de Riesgos del 18 de julio de 2017.

Recomendación: Se recomienda a la VOT validar las bases de datos e implementar controles adicionales con el fin de evitar la omisión de estas obligaciones en mora, dado que no las están remitiendo a la VCC. De igual forma se recomienda presentar el plan de acción ante el evento de riesgo materializado.

- **Envío de facturación de acuerdos de pago**


Validación del PST (los Mensajes de correo electrónico) en el cual queda la copia del envío de correo. Registro de la factura, id de la Obligación y correo al que se envió.

Sobre esta actividad a controlar esta auditoría tuvo acceso a los archivos digitales de los soportes de facturación e informe de los canales por los meses de febrero a julio de 2017, a los que la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas le realiza revisiones y verificaciones y presenta los soportes del seguimiento respectivo detallado de la factura; línea gratuita, IVR, tarificador de cada mes, soportes de los correos y reportes de los mensajes de texto (SMS) de los envíos de facturación.

- **Oportunidad en la aplicación de novedades de cartera o pagos a los créditos.**

Análisis y conciliación de los registros de cartera (recaudos y giros) dentro del proceso de cierre. Esta actividad es desarrollada por el Grupo de Cartera de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, quien realiza las conciliaciones sobre las novedades de cartera comparando el "maestro de cartera" con tarantela que corresponden a los recaudos aplicados. Al realizar esta comparación determinan los datos que no cruzaron con el fin de solicitar, a través de mantis, las modificaciones del "estado" y poder actualizar las bases de datos. Esta auditoría verificó la realización de esta actividad para los meses de febrero, abril y mayo.

[Escriba texto]

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

Considera esta auditoría que con este procedimiento se está ejerciendo el debido control que permite detectar diferencias y subsanarlas.

Sobre las anteriores revisiones efectuadas por esta auditoría la documentación utilizada para la misma reposa en la carpeta correspondiente y en los papeles de trabajo.

MAPA DE RIESGOS

Gestión de recuperación de Cartera

Riesgo: *“Asignación errada e inoportuna de obligaciones para la gestión de cobranzas para las etapas de cobro preventivo, administrativo, prejurídico y jurídico”.*

Causa: *“Falta de oportunidad en la aplicación de novedades cartera o pagos a los créditos”.*

Descripción del Control: *“Análisis y conciliación de los registros de cartera (recaudos y giros) dentro del proceso de cierre”.*

Detalle de la Evidencia: *“Archivo en excel”*

Verificación de la efectividad del control por parte de la Oficina de Control Interno

Esta auditoría verificó los soportes que evidencian la ejecución de esta actividad.


Riesgo: *“Aplicación errada de pagos realizados por los deudores del ICETEX a su obligación”.*

Causa: *“Envío errado de la factura por parte del operador”.*

Descripción del Control: *“Validación del PST en el cual queda la copia del envío de correo”.*

Detalle de la Evidencia: *“Registro de la factura, id de la obligación y correo al que se envió.”*

[Escriba texto]

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

Verificación de la efectividad del control por parte de la Oficina de Control Interno

La auditoría encuentra que la causa no está relacionada con el riesgo por lo que se recomienda replantearlo. Por otra parte se tuvo acceso a la trazabilidad del detalle de la evidencia, en los meses de febrero a julio de 2017, en donde se encuentra las validaciones y revisiones, copia del correo y el registro de la factura lo que evidencia el cumplimiento del control por parte de la VCC.


Con la lectura preliminar del informe y teniendo en cuenta que estaba pendiente la actualización del Mapa de riesgos de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza se modificó la redacción del riesgo; el cual quedó así: ***“Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza”***

7. RECOMENDACIONES

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

Informe elaborado por: LUIS FRANCISCO SANTOS CORREDOR

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

<p>Código: F263</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 02/04/2014</p> <p>Página 1 de 1</p>		<p>PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN</p>				
<p>AREA : Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO:</p>						
PROCEDIMIENTO	OBSERVACIÓN	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	
<p>AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PREJURIDICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de obligaciones para la gestión de cobranza Pre-jurídica. La VCC realiza la validación a las obligaciones con el fin de detectar inconsistencias en la información las cuales se reportan al área de tecnología o a la Coordinación de Cartera. Se revisa y verifica la información remitida por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en el archivo "Acu_RepNovedades" Fecha y hora en la cual se genera el archivo" con la base de datos de consolidados para comparar lo que se asignó en cada uno de los períodos. Está auditoría realizó verificación in situ sobre esta actividad y observó que los casos en que se presentan inconsistencias son esporádicos, sin embargo, se revisaron situaciones en las que se muestran diferencias, observándose la evidencia respectiva y la remisión a la VOT, a través de correo electrónico para ser validados. Al respecto, se presentan dos tipos de situaciones: <ul style="list-style-type: none"> No coinciden los saldos con el aplicativo y algunas de las obligaciones, a pesar de presentar mora, no se incluyen en el archivo de asignación. En lo que va corrido de la presente vigencia se encontraron 4 situaciones en los que se presentaron diferencias, siendo la más relevante la del mes de abril, en la que no fueron incluidas por la VOT, 3.602 obligaciones que presentaban mora Esta situación fue reportada por la VCC como un evento de riesgo materializado, con el código 1471, el 5 de mayo de 2017, siendo la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el área responsable de presentar el plan de acción. Cabe precisar que a la fecha no se ha remitido el mencionado plan, a pesar de la solicitud de la Oficina de Riesgos del 18 de julio de 2017. 					
ELABORADO POR:						CARGO ;
APROBADO POR:						CARGO:

