



Fecha: 31/08/2018 11:37:41.0

MEMORANDO INTERNO
OCI2600 – 171
31/08/2018

PARA: Dr. Oscar Yovany Baquero Moreno
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Auditoría a los Controles al Mapa de Riesgos de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó Auditoría a los Controles al Mapa de Riesgos de Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, 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 15 de agosto del presente, con el doctor José Eduardo Parada J., Coordinador del Grupo de Cartera y el 21 de agosto con el doctor Fredy Fontecha B., Coordinador del Grupo de Desembolsos, de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

Teniendo en cuenta lo descrito en el informe, atentamente se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 24 de septiembre de 2018.


Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: lo enunciado en cuatro (5) folios con vuelto.
Plan de Mejoramiento (1) Folio

C.C. Dr. José Eduardo Parada J.
Dr. Fredy Fontecha B

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior


Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 1 de 5		

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	19/07/2018
-------------------------------------	-------------------


PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	CONTROLES ESTABLECIDOS EN EL MAPA DE RIESGOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Analizar, verificar y evaluar, de manera aleatoria, la efectividad de los controles del mapa de riesgos relacionados con los procesos de la Vicepresidencia de Operaciones.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Realizar el análisis y verificación, de manera aleatoria, del mapa de riesgos de la Vicepresidencia de Operaciones en el aplicativo Vigía para el año 2018.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995 - Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo • Acuerdo 018 del 16 de julio de 2013 – Por el cual se reglamenta la metodología del Sistema de Administración de Riesgo Operativo y actualizado por el Acuerdo 062 del 23 de octubre de 2014 - Mediante el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo del ICETEX. • Mapa de Riesgos aplicativo Vigía • Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 1499 de mayo de 2017.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
--


Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, D esembolsos y Conciliaciones)	Riesgo "Entrega de pagare sin que la obligación este cancelada"; Causa: "Fallas de hardware y de software"; Control: "Contrato de soporte a los servidores de producción"; Det. Evidencia: Contrato Level 3. Sobre este riesgo esta auditoría observó que tal y como está planteado el control y la evidencia del mismo, no se evita que se materialice el riesgo. Sobre este aspecto cabe señalar que el Grupo de Cartera realiza una validación al cierre de cartera que minimiza que se materialice el riesgo sin embargo no se encuentra incluido en el mapa.	Se recomienda replantear el control y el detalle de la evidencia ya que como se encuentra planteado en la matriz no garantiza que no se materialice el riesgo.

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 2 de 5		


Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones)	Riesgo "Desembolsos fuera de los términos establecidos"; Causa "Falta de un medio de pago para realizar el giro"; Control: "Reportar al gestor comercial de cada fondo los beneficiarios que no cuentan con medio de pago asociado"; Det. Evidencia: "Correo electrónico con la base con los estudiantes pendientes de giro y evolución de la mejora en los tiempos de entrega de la tarjeta recargable o cuenta bancaria". Se observa que el detalle de la evidencia se encuentra desactualizado en razón a que actualmente no se está utilizando la tarjeta recargable como medio de pago a los estudiantes.	Se recomienda al Grupo de Desembolsos actualizar el mapa de riesgos ajustándolo al actual procedimiento.
Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones).	Riesgo "Realizar giros por mayor o menor valor (Giro en firme)"; Causa "La IES ingresa un valor errado de matrícula"; Control: No presenta; Det. Evidencia: sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la IES, que el área de desembolsos no podría evitar.	Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, revisar el tema con el fin de establecer el control y definir la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo.
Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones).	Riesgo "Error en matrícula de cuentas en aplicativo de desembolsos. Causa "Certificación bancaria errada"; Control: No presenta; Det. Evidencia: Sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la IES que el área de desembolsos no podría evitar.	Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, definir el control y establecer la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo.
Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la	Riesgo "Desembolsos de giros que no cumplen con los requisitos de legalización y renovación". Causa "Manipulación y eliminación de	Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, en conjunto con la Dirección de Tesorería definir el control y

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 3 de 5		

<p>Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones)</p>	<p>estados del crédito en el sistema”; Control: No presenta; Det. Evidencia: Sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la Dirección de Tecnología que el área de desembolsos no podría evitar.</p>	<p>establecer la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo.</p>
<p>Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones.</p>	<p>Riesgo “Desembolsos fuera de los términos establecidos”. Causa “El estudiante no recoge la tarjeta recargable”; Control: “Se realiza un cruce de información con la base de datos remitida por el banco y el archivo consolidado de solicitud de cuentas cats, para depurar los estados reales del medio de pago por beneficiarios que es cruzado con el informe de desembolsos para optimizar los tiempos de solicitud de cuentas cats y notificación a los estudiantes. La Oficina Comercial y Mercado remite cada dos semanas correo electrónico a los beneficiarios pendientes de apertura de cuenta; Det. Evidencia; Informe diario con la información reportada por el banco, el estado de los giros y el id del crédito, los soportes de apertura de cuenta bancaria y las notificaciones a los estudiantes. Sobre este riesgo se observó que en la causa del mismo se conserva partes del procedimiento anterior en el que se debía hacer entrega de la tarjeta recargable al estudiante y el control y su evidencia hacen referencia a las cuentas cats en donde en principio se apertura la cuenta de manera simplificada y no depende de que se reclame la tarjeta recargable.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Desembolsos actualizar el mapa de riesgos ajustándolo al actual procedimiento.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 4 de 5		

<p>Matriz de Riesgo de los controles a los procesos relacionados con las Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. (Cartera, Desembolsos y Conciliaciones.</p>	<p>Riesgo “Desembolsos fuera de los términos establecidos” Causa: “Fallas de hardware y de software”. Control: “La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad”; Det. Evidencia: “La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad. Se observa por parte de la auditoría que el ejercicio del control no es claro y no garantiza que el riesgo no se materialice. Adicionalmente, tal y como está planteado el control no permite establecer la forma o herramienta para su revisión. Como detalle de la evidencia del ejercicio del control se presenta nuevamente: “La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad” lo cual no es verificable.</p>	<p>Se recomienda replantear el control de una manera más clara en razón a que tal y como se encuentra expuesto, no explica ni evidencia una actividad que evite que se materialice el riesgo.</p>
<p>Eventos de riesgo materializados.</p>	<p>Evento: 1734. Se encuentra Activo. Descripción: “Comentarios del evento general originador numero 9418: según memorando interno vot-gac-5030-2018004830 emitido por el grupo administración de cartera el día 11 de abril de 2018 y registro de gestión de cartera, la beneficiaria Montiel Rincón Maria del Carmen, con documento 86780000, presentó saldo a favor erróneo por mayor valor condonado. Se registraron dos resoluciones 0997 (correcta) y 0813 (incorrecta) dado lo anterior, con la resolución 0703 de mayo de 2017, se generó la reversión de la resolución 0813 por valor de \$285.380. El evento fue reportado por el usuario mzarate en el área (Vicepresidencia de Fondos en Administración para el proceso (m3-2) Administración de la cartera. el monto con el que fue registrado fue 0. el evento fue registrado en el sistema por el usuario en 05/21/2018 09:20:09”. Se observó</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Cartera, revisar y replantear los controles, dado que los señalados en el mapa de riesgos no son efectivos. Igualmente se debe presentar el Plan de acción.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 5 de 5		

	que el control dual no es efectivo por cuanto se evidenció el evento de riesgo 1734 de fecha 14/05/2018. No se ha presentado Plan de acción.	
Eventos de riesgo materializados.	Evento: 1550. Se encuentra activo. Descripción: Mediante correo del 5/junio/2017 se recibe por demora en el giro subsidio del rubro alianza (2017-1) Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - MEN. Posteriormente en fecha, 10/julio/2017 se recibe correo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres de San Andrés islas, mediante el cual solicita informe de giros pendientes (matrícula y subsidio) de los beneficiarios de la alianza. El grupo crédito-alianzas identifica (13) casos de créditos con giro pendiente. Se observó que el control no es efectivo por cuanto se evidenció el evento de 1550 de 06/05/2017 . No se ha presentado plan de acción.	Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Cartera, revisar y replantear los controles, dado que los señalados en el mapa de riesgos no son efectivos. Igualmente se debe presentar el Plan de acción.

Informe elaborado por: Luis Francisco Santos Corredor

Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCEDIMIENTO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	<p>Riesgo: "Entrega de pagare sin que la obligación este cancelada"; Causa: "Fallas de hardware y de software"; Control: "Contrato de soporte a los servidores de producción"; Det. Evidencia: Contrato Level 3. Sobre este riesgo esta auditoria observó que tal y como está planteado el control y la evidencia del mismo, no se evita que se materialice el riesgo. Sobre este aspecto cabe señalar que el Grupo de Cartera realiza una validación al cierre de cartera que minimiza que se materialice el riesgo sin embargo no se encuentra incluido en el mapa.</p> <p>Recomendación: Se recomienda replantear el control y el detalle de la evidencia ya que como se encuentra planteado en la matriz no garantiza que no se materialice el riesgo</p>				
	<p>Riesgo: "Desembolsos fuera de los términos establecidos"; Causa "Falta de un medio de pago para realizar el giro"; Control: "Reportar al gestor comercial de cada fondo los beneficiarios que no cuentan con medio de pago asociado"; Det. Evidencia: "Correo electrónico con la base con los estudiantes pendientes de giro y evolución de la mejora en los tiempos de entrega de la tarjeta recargable o cuenta bancaria". Se observa que el detalle de la evidencia se encuentra desactualizado en razón a que actualmente no se está utilizando la tarjeta recargable como medio de pago a los estudiantes. Recomendación: Se recomienda al Grupo de Desembolsos actualizar el mapa de riesgos ajustándolo al actual procedimiento.</p>				
	<p>Riesgo: "Realizar giros por mayor o menor valor (Giro en firme)"; Causa "La IES ingresa un valor errado de matrícula"; Control. No presenta; Det. Evidencia: sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la IES, que el área de desembolsos no podría evitar. Recomendación: Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, revisar el tema con el fin de establecer el control y definir la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo</p>				
	<p>Riesgo: "Error en matrícula de cuentas en aplicativo de desembolsos. Causa "Certificación bancaria errada"; Control. No presenta; Det. Evidencia: Sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la IES que el área de desembolsos no podría evitar. Recomendación: Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, definir el control y establecer la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo.</p>				
	<p>Riesgo: "Desembolsos de giros que no cumplen con los requisitos de legalización y renovación"; Causa "Manipulación y eliminación de estados del crédito en el sistema"; Control: No presenta; Det. Evidencia: Sin evidencia. Se observó que no se encuentra establecido en el mapa de riesgos control ni el detalle de la evidencia para mitigar o evitar que se materialice el riesgo. Entre las razones que se aducen es que la causa está planteada sobre un posible error de la Dirección de Tecnología que el área de desembolsos no podría evitar. Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, en conjunto con la Dirección de Tesorería definir el control y establecer la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo. Recomendación: Se recomienda al área de Desembolsos de la VOT, en conjunto con la Dirección de Tesorería definir el control y establecer la evidencia generando estrategias que puedan mitigar y/o evitar la materialización del riesgo.</p>				

<p>AUDITORIA A LOS CONTROLES DEL MAPA DE RIESGOS DE VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA.</p>	<p>Riesgo "Desembolsos fuera de los términos establecidos" Causa "El estudiante no recoge la tarjeta recargable". Control "Se realiza un cruce de información con la base de datos remitida por el banco y el archivo consolidado de solicitud de cuentas cats, para depurar los estados reales del medio de pago por beneficiarios que es cruzado con el informe de desembolsos para optimizar los tiempos de solicitud de cuentas cats y notificación a los estudiantes. La Oficina Comercial y Mercado remite cada dos semanas correo electrónico a los beneficiarios pendientes de apertura de cuenta; Det. Evidencia: Informe diario con la información reportada por el banco, el estado de los giros y el id del crédito, los soportes de apertura de cuenta bancaria y las notificaciones a los estudiantes. Sobre este riesgo se observó que en la causa del mismo se conserva partes del procedimiento anterior en el que se debía hacer entrega de la tarjeta recargable al estudiante y el control y su evidencia hacen referencia a las cuentas cats en donde en principio se apertura la cuenta de manera simplificada y no depende de que se reclame la tarjeta recargable. Recomendación: Se recomienda al Grupo de Desembolsos actualizar el mapa de riesgos ajustándolo al actual procedimiento.</p>		
	<p>Riesgo "Desembolsos fuera de los términos establecidos". Causa "Fallas de hardware y de software". Control: "La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad". Det. Evidencia: "La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad. Se observa por parte de la auditoría que el ejercicio del control no es claro y no garantiza que el riesgo no se materialice. Adicionalmente, tal y como está planteado el control no permite establecer la forma o herramienta para su revisión. Como detalle de la evidencia del ejercicio del control se presenta nuevamente: "La infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad" lo cual no es verificable. Recomendación: Se recomienda replantear el control de una manera más clara en razón a que tal y como se encuentra expuesto, no explica ni evidencia una actividad que evite que se materialice el riesgo."</p>		
	<p>Evento: 1734. Se encuentra Activo. Descripción: "Comentarios del evento general originador número 9418: según memorando interno vol-gac-5030-2018004830 emitido por el grupo administración de cartera el día 11 de abril de 2018 y registro de gestión de cartera, la beneficiaria Montiel Rincón María del Carmen, con documento 86780000, presentó saldo a favor erróneo por mayor valor condonado. Se registraron dos resoluciones 0987 (correcta) y 0813 (incorrecta) dado lo anterior, con la resolución 0703 de mayo de 2017, se generó la reversión de la resolución 0813 por valor de \$285.380. El evento fue reportado por el usuario mzarate en el área (Vicepresidencia de Fondos en Administración para el proceso (m3-2) Administración de la cartera, el monto con el que fue registrado fue 0, el evento fue registrado en el sistema por el usuario en 05/21/2018 09:20:09". Se observó que el control dual no es efectivo por cuanto se evidenció el evento de riesgo 1734 de fecha 14/05/2018. No se ha presentado Plan de acción. Recomendación: Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Cartera, revisar y replantear los controles, dado que los señalados en el mapa de riesgos no son efectivos. Igualmente se debe presentar el Plan de acción</p>		
	<p>Evento: 1550. Se encuentra activo. Descripción: Mediante correo del 5/16/2017 se recibe por demora en el giro subsidio del rubro alianza (2017-1) Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - MEN. Posteriormente en fecha, 10/julio/2017 se recibe correo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres de San Andrés islas, mediante el cual solicita informe de giros pendientes (matrícula y subsidio) de los beneficiarios de la alianza. El grupo crédito-alianzas identifica (13) casos de créditos con giro pendiente. Se observó que el control no es efectivo por cuanto se evidenció el evento de 1550 de 06/05/2017. No se ha presentado plan de acción. Recomendación: Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Grupo de Cartera, revisar y replantear los controles, dado que los señalados en el mapa de riesgos no son efectivos. Igualmente se debe presentar el Plan de acción.</p>		
<p>ELABORADO POR.</p>	<p>NOMBRE _____ CARGO _____</p>		
<p>APROBADO POR.</p>	<p>NOMBRE _____ CARGO _____</p>		