

Fecha: 19/11/2018 09:54:27.0

MEMORANDO INTERNO
OCI2600 – 230
16/11/2018PARA: Ing. Oscar Yovany Baquero Moreno
Vicepresidente de Operaciones y TecnologíaIng. Rodrigo Gallo Vera
Director de TecnologíaDr. José Eduardo Parada Jimenez
Coordinador Grupo Administración Cartera

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Auditoría al Procedimiento al Reporte a Centrales de Riesgo.

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 Reporte a Centrales de Riesgo, 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 16 de noviembre del presente, con la doctora Daihana Rodriguez Casallas, del Grupo Administración Cartera y el ingeniero Rodrigo Gallo Vera, Director de Tecnología de la VOT.

Teniendo en cuenta lo descrito en el informe, atentamente se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas a cada área y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 12 de diciembre de 2018.

Cordialmente,

LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control InternoAnexo: lo enunciado en cuatro (6) folios.
Plan de Mejoramiento (1) Folio


Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	29/10/2018
-------------------------------------	-------------------

PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Reporte a Centrales de Riesgo.
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Verificar el cumplimiento de la normatividad, políticas y lineamientos aplicables al reporte a Centrales de Riesgo contemplado en el aplicativo In – process.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Verificar la información transmitida a las Centrales de riesgo con corte 31 de julio de 2018.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 del 18 de agosto de 1999: por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. • Ley estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008: por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. • Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. • Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 1499 de mayo de 2017.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
--

Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
Verificación de la consistencia de la información reportada por las áreas involucradas en el procedimiento, para la trasmisión a las Centrales de información Crediticia (CIC). De conformidad con el procedimiento del aplicativo In – process y la	La auditoría observó que el procedimiento se encuentra desactualizado, en dos aspectos que fueron verificados y que se relacionan con los numerales 5.2.2; la Dirección de Tecnología “Envía el Reporte de Deudores en “Mora” a la Dirección de Cobranza” y 5.2.3 la Dirección de Cobranza “Entrega el Reporte de Deudores en “Mora” al Grupo de	Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo Administración de Cartera actualizar el procedimiento. Se recomienda a la Dirección de Tecnología

Código: F180	
Versión: 2	
Fecha: 08/03/2018	
Página 2 de 7	

<p>ley 1266 de 2008 (Habeas Data).</p>	<p>Administración de Cartera”. Esta actividad ya no se lleva a cabo tal y como informa la Dirección de Cobranza en el Memorando VCC-DCO 2018012562-I. Igualmente en el aplicativo In-Process del procedimiento verificado no se ha incluido lo relativo al Acuerdo 012 del 29 de marzo de 2017 el cual señala que la Dirección de Cobranzas realiza la actividad de reportar al Grupo de Cartera la información de los acuerdos de pago vigentes y su cumplimiento con el fin de que la obligación sea calificada.</p> <p>Con respecto a la información de la base de datos proporcionada por la Dirección de Tecnología, que sirve de insumo para que el Grupo de Cartera realice el reporte; se observó que presenta errores que son corregidos durante el proceso de validación de la información, tales como errores en cuotas pactadas, valores equivocados, inclusión de alianzas y fondos, fechas de inicio, fecha final e información distorsionada, sin embargo, no ha sido posible subsanar que los campos no salgan corridos de las bases y debido a esta situación se deben efectuar procesos manuales para clasificar la información y adicionalmente incurrir en verificaciones adicionales y reprocesos que hacen más dispendiosa la revisión. La trazabilidad de lo anotado anteriormente obra en los papeles de trabajo de la auditoría.</p> <p>De la base de datos igualmente se observó que en la información relacionada con la “dirección residencia” de los 488.840 registros se detectó que 3.445 no diligenciaron</p>	<p>de la VOT, implementar en el sistema los correctivos necesarios para evitar que se omita el diligenciamiento de la dirección de residencia del deudor o que se haga en forma errada por cuanto esta información resulta de vital importancia para la Entidad, para contactar al deudor.</p> <p>Se recomienda a la Dirección de Tecnología como administradores de la información, actualizar y depurar la información, con el fin de que el contenido de las bases de datos sea consistente.</p> <p>Se recomienda a la Dirección de Cobranza actualizar los datos cuando se efectúen los acuerdos de pago con el fin de poder ubicar al deudor, cuando la entidad lo requiera. Lo anterior teniendo en cuenta el numeral 7, del artículo 7 de la Ley de habeas Data 1266 de 2008.</p>
--	--	---

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 3 de 7


INFORME DE AUDITORIA DE GESTION




esta casilla, 1088 registraron el nombre del barrio y/o la dirección presenta errores o está incompleta y 236 presentan una dirección de correo electrónico. Lo anterior llama la atención de esta auditoría en razón a que la dirección del deudor es de vital importancia para cualquier trámite que adelante la Entidad.

Adicionalmente, esta información se reportó a las Centrales de Riesgo, con los mencionados errores, por lo que se evidencia incumplimiento a la aplicación de los principios de administración de datos, de veracidad o calidad de los registros la cual establece: *"La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error"*, caso en el cual el ICETEX es susceptible de las sanciones que puede imponer la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, según lo consagrado en el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.


Por otra parte, con la información suministrada por la Dirección de Cobranzas (Acuerdo 012 de 2017) sucede lo mismo; de una base de 2.285 acuerdos de pago, 57 presentan, información errada o incompleta. Ejemplo: solamente el nombre del barrio, 10 se encuentran vacíos y 7 en la casilla de la dirección de residencia, colocan un email.

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 4 de 7		

	<p>Esta auditoría constato en la base de datos suministrada por la VCC, los citados errores después de haberse celebrado un acuerdo de pago. Por lo que se considera oportuno realizar la actualización de los datos de los deudores. La Información mencionada reposa en los papeles de trabajo de la auditoría.</p>	
<p>Verificar los registros transmitidos a las CIC de acuerdo con la caracterización del procedimiento y la normatividad de reporte de cartera y evaluar la oportunidad de los reportes de información. Según lo relacionado en el procedimiento del aplicativo in – process.</p>	<p>Es importante precisar que este procedimiento es en su mayoría manual y debe ser verificado en repetidas oportunidades por el Grupo de Administración de Cartera, con el fin de realizar en debida forma el reporte de los deudores y codeudores morosos a las Centrales de Riesgos CIC, de acuerdo con la normatividad vigente. Lo anterior fue verificado con base en la información entregada por la Dirección de Tecnología.</p> <p>En los papeles de trabajo obra la trazabilidad de las validaciones con la solicitud de las correcciones al área de tecnología, cuando así lo ameritan y adicionalmente se presentan los soportes sobre la transmisión satisfactoria de los archivos. Frente a la oportunidad de los reportes se observó que en los meses de abril y agosto de 2018, se efectuó el reporte por fuera de los términos contemplados en el procedimiento denominado “reporte a las centrales de riesgos” (aplicativo In - process) y que corresponden a los días 15 al 20 de cada mes. Los reportes fueron enviados el 25 de mayo y el 21 de septiembre, respectivamente. Es importante precisar que esta situación no se reportó como un evento de riesgo materializado.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Administración de Cartera de la VOT, realizar los reportes de información crediticia dentro de los términos contemplados en el procedimiento del aplicativo IN-PROCESS.</p> <p>Se recomienda al área reportar la materialización de los riesgos, teniendo en cuenta que afecta la consecución de objetivos.</p>
<p>Verificar el cumplimiento de las notificaciones relacionadas con Habeas</p>	<p>Se verificaron los reportes de las notificaciones mensuales de los deudores morosos, desarrolladas por</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones y</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 5 de 7		

<p>Data y su respectiva trazabilidad, Ley 1266 de 2018.</p>	<p>el Grupo de Cordera de la VOT relacionados con la norma del habeas data y se observó el cumplimiento de éstos; sin embargo, al analizar el detalle de la información se evidenció que en los meses objeto de revisión, se envían en promedio el 72% de las comunicaciones. Lo anterior en razón a la calidad de la información relacionada con las direcciones de los deudores, comunicaciones que son devueltas o retenidas (28% presentan errores) o simplemente no figura registrada en la base de datos.</p> <p>Es importante señalar que esta información es relevante, ya que una vez entrada en vigencia la ley de Habeas Data, la cual en su inciso 2º del artículo 12, establece lo siguiente: <i>".....El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes..."</i>; lo que evidencia que en la entidad no se cuenta con la completitud de la información, necesaria para el envío de las comunicaciones y dar cumplimiento a la citada norma y adicionalmente no cuenta con mecanismos de control en</p>	<p>Tecnología implementar mecanismos de validación de la información referente a datos ciertos y verificables en la captura en el formulario inicial, igualmente implementar medidas para actualizar los datos de los deudores con el fin de que el procedimiento sea efectivo y así mismo prever la afectación de la entidad con la sanción de que trata el artículo 18 de la Ley 1266 de 2008.</p>
---	---	--

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 6 de 7		

	<p>el diligenciamiento de los formularios, situación que no solamente afecta el procedimiento de reporte a las centrales de riesgo, si no también a los procesos de cobro administrativo y jurídico de las obligaciones. Motivo por el cual esta Auditoria genera la alerta respectiva para que se implemente mecanismos de validación de la información referente a datos ciertos y verificables en la captura en el formulario inicial.</p>	
<p>Verificar la matriz de riesgos asociados al procedimiento.</p>	<p>Riesgo: envío de reporte extemporáneo y/o con inconsistencias a entes de control y supervisión. Causa: reporte tardío intencional por parte del ICETEX a entes externos. Descripción del Control: el grupo de cierre de cartera tiene conocimiento de las fechas establecidas por los entes de control para las entregas de los informes. Detalle de la evidencia: calendarios correos. Observación OCl: el control debe fortalecerse en razón a que el conocimiento de las fechas no es suficiente, más aún cuando se presentó la materialización del riesgo al enviar información de manera extemporánea a las centrales de riesgo, tal como se mencionó anteriormente. Materialización que no ha sido reportada por el área.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Cartera de la VOT, fortalecer los controles para este riesgo.</p>

*Informe elaborado por: Luis Francisco Santos Corredor.
Informe revisado: Luz Alba Sánchez Sánchez*



PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN

Código: F263
 Versión: 1
 Fecha: 02/04/2014
 Página 1 de 1

AREA: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO:

PROCEDIMIENTO	HALLAZGOS/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
<p>AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO</p>	<p>La auditoría observó que el procedimiento se encuentra desactualizado, en dos aspectos que fueron verificados y que se relacionan con los numerales 5.2.2, la Dirección de Tecnología "Envía el Reporte de Deudores en "Mora" a la Dirección de Cobranza" y 5.2.3 la Dirección de Cobranza "Entrega el Reporte de Deudores en "Mora" al Grupo de Administración de Cartera". Esta actividad ya no se lleva a cabo tal y como informa la Dirección de Cobranza en el Memorando VCC-DCC 2018012562-1. Igualmente en el aplicativo In-Process del procedimiento verificado no se ha incluido lo relativo al Acuerdo 012 del 29 de marzo de 2017 el cual señala que la Dirección de Cobranzas realiza la actividad de reportar al Grupo de Cartera la información de los acuerdos de pago vigentes y su cumplimiento con el fin de que la obligación sea calificada.</p> <p>Con respecto a la información de la base de datos proporcionada por la Dirección de Tecnología, que sirve de insumo para que el Grupo de Cartera realice el reporte, se observó que presenta errores que son corregidos durante el proceso de validación de la información, tales como: errores en celdas perdidas, valores equivocados, inclusión de alianzas y fondos, fechas de inicio y fin de información desordenada, sin embargo, no ha sido posible subsanar que los campos no salgan corregidos de las bases y debido a esta situación se deben efectuar procesos manuales para clarificar la información y adicionalmente incurrir en verificaciones adicionales y procesos que hacen más dependiosa la revisión.</p> <p>De la base de datos igualmente se observó que en la información relacionada con la "dirección residencial" de los 488 840 registros se detectó que 3 445 no diligenciaron esta casilla, 1086 registraron el nombre de barrio y/o la dirección presentan errores o está incompleta y 238 presentan una dirección de correo electrónico. Lo anterior llama la atención de esta auditoría en razón a que la dirección del deudor es de vital importancia para cualquier trámite que adelante la Entidad. Esta información se reportó a las Centrales de Riesgo, con los mencionados errores, por lo que se evidencia incumplimiento a la aplicación de los principios de administración de datos: de veracidad o calidad de los registros la cual establece: "La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error", caso en el cual el ICETEX es susceptible de las sanciones que puede imponer la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, según lo consagrado en el artículo 18 de la Ley 1286 de 2005.</p> <p>Frente a la oportunidad de los reportes se observó que en los meses de abril y agosto de 2018, se efectuó el reporte por fuera de los términos contemplados en el procedimiento denominado "Reporte a las Centrales de Riesgos" (aplicativo In - Process) y que corresponden a los días 15 al 20 de cada mes. Los reportes fueron enviados el 25 de mayo y el 21 de septiembre, respectivamente. Es importante precisar que esta situación no se reportó como un evento de riesgo materializado.</p> <p>Al analizar el detalle de la información relacionada con "habeeas data" se evidenció que en los meses objeto de revisión, se envían en promedio el 72% de las comunicaciones. Lo anterior en razón a la calidad de la información relacionada con las direcciones de los deudores, comunicaciones que son devueltas o retardadas (26% presentan errores) o simplemente no figura registrada en la base de datos. Es importante señalar que esta información es relevante, ya que una vez entrada en vigencia la ley de Habeas Data, la cual en su inciso 2º del artículo 12, establece lo siguiente: "El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad". Lo que evidencia que en la entidad no se cuenta con la totalidad de la información necesaria para el envío de las comunicaciones y dar cumplimiento a la citada norma y adicionalmente no cuenta con mecanismos de control en el diligenciamiento de los formularios, situación que no solamente afecta el procedimiento de reporte a las centrales de riesgo, si no también a los procesos de cobro administrativo y jurídico de las obligaciones. Motivó por el cual esta Auditoría genera la alerta respectiva para que se implemente mecanismos de validación de la información referente a datos ciertos y verificables en la captura en el formulario inicial.</p> <p>Riesgo: envío de reporte extemporáneo y/o con inconsistencias a entes de control y supervisión. Causa: reporte tardío intencional por parte del ICETEX a entes externos. Descripción del Control: el grupo de cierre de cartera tiene conocimiento de las fechas establecidas por los entes de control para las entregas de los informes. Detalle de la evidencia: calendarios correos. Observación OCI: el control debe fortalecerse en razón a que el conocimiento de las fechas no es suficiente más aun cuando se presentó la materialización del riesgo al enviar información de manera extemporánea a las centrales de riesgo, tal como se mencionó anteriormente. Materialización que no ha sido reportada por el área.</p>				

ELABORADO POR: _____ NOMBRE
 _____ CARGO

APROBADO POR: _____ NOMBRE
 _____ CARGO

