

GGEN 0900



2015080071003

11/06/2015 - 12:22

Operador: OJORQUER

Nro. Inscrip:1043v - División Control Financiero Valores



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Señor
Superintendente de Valores y Seguros
Carlos Pavez Tolosa
Presente

REF: Oficio Ordinario N° 11.444, de fecha 04 de Junio de 2015, de esa Superintendencia.

De nuestra consideración:

Nos referimos a su Oficio indicado en la referencia, mediante el cual esa Superintendencia nos representa una serie de debilidades señaladas en el Informe de Control Interno que elaboró la empresa de auditoría externa PwC, a propósito de los Estados Financieros para el año 2014 de esta Caja. Asimismo, se instruye informar sobre el presente oficio al Directorio de esta Caja, quien deberá acordar las medidas necesarias para dar solución a las debilidades señaladas, mediante un plan formalizado ya firme, que deberá ser informado a esa Superintendencia, detallando claramente cada una de las medidas a adoptar, como asimismo, el plazo definitivo en que cada una de ellas será implementada.

I.- Sobre el particular y de acuerdo a lo instruido cumplimos con informar, dentro de plazo, a esa Superintendencia y a las Bolsas de Valores las soluciones que esta Caja ha venido implementando a las debilidades señaladas en los párrafos 1 a 3 de la página tercera del Oficio del epígrafe, en el mismo orden en que éstas se expresan:

1. En relación a la salvedad sobre "*Los sistemas utilizados durante el 2014 que presentan debilidades a nivel de los controles sobre la integridad de cambios y roles y perfiles de sus usuarios*", en informe de control interno se menciona que existen debilidades en los accesos y configuración del módulo de seguridad Basis de SAP Banking y CRM; debilidades en la configuración de seguridad de las bases de datos "SQL Server 2005"; y usuarios y perfiles cuyos accesos a los sistemas requieren ser depurados. Lo anterior, implica una inadecuada segregación de funciones y puede llevar a accesos no autorizados a los sistemas de información de la entidad.

1.A.- Debilidad "los sistemas utilizados durante el 2014 que presentan debilidades a nivel de los controles sobre la integridad de cambios y roles y perfiles de sus usuarios".

Para asegurar la veracidad y eficacia de los controles sobre el registro e integridad de cambios, en la Sesión Ordinaria de Directorio N° 553 de fecha 20 de Marzo de 2014, se acordó la contratación del Software MDCMS (Midrange Dynamics Change Management System), que es una herramienta de Control de Versiones y que quedó implementada en diciembre de 2014.

1.B.- Debilidad "en los accesos y configuración del módulo de seguridad Basis de Sap Banking y CRM", y que se encuentran referido a apertura de mandantes e incremento de usuarios con privilegios de administración, tiene su explicación en la necesidad de responder de manera oportuna a incidentes propios de la puesta en marcha gradual en cada una de las oficinas a nivel nacional de esta Caja, dentro del marco del proceso de "roll-out" o marcha blanca de estos sistemas, que ocurrió entre los meses de enero a agosto del año 2014.

Cabe señalar que las operaciones antes mencionadas fueron debidamente administradas y controladas por el área de TI de esta Caja. Por otra parte, apenas se dio por concluido el proceso de "roll-out", reforzamos las medidas de seguridad a los niveles propios de un sistema en producción. Asimismo, el número de usuarios con privilegios de administración reducido actualmente a 2 personas.



1.C.- Debilidad: "Configuración de seguridad de las bases de datos SQL Server 2005".

Hacemos presente que las características de configuración y seguridad de nuestra instalación responden a los estándares propios de SAP Banking para la industria financiera. En ese sentido, no existen usuarios con acceso a la base de datos recién singularizada, ya que todas las transacciones son realizadas a través de SAP, sistema que registra fehacientemente todas las operaciones que se realizan por medio de ella.

Para refrendar lo anterior, se ha solicitado a SAP Alemania un informe escrito, que indique los parámetros de seguridad de la base de datos.

1.D.- Debilidad: "Usuarios y perfiles cuyos acceso a los sistemas requieren ser depurados".

Como parte del esfuerzo permanente de mitigación del riesgo de que se presenten accesos no autorizados a los sistemas informáticos de esta Caja, todos los casos mencionados en el informe de PwC quedaron resueltos en septiembre del 2014.

Adicionalmente, se revisó y actualizó el procedimiento de Altas, Bajas y Modificación de usuarios de los sistemas, y se establecieron controles periódicos para asegurar el cumplimiento de este procedimiento, el último de los cuales fue realizado el 1 de junio del año en curso. Este proceso de control se está desarrollando a contar de esa fecha por la Gerencia de Contraloría de esta Caja, quien entregará informes periódicos dando cuenta de las contingencias detectadas.

2. Respecto a las salvedades relacionadas con "...créditos reprogramados y renegociados, casos en que el sistema los clasificó incorrectamente en la categoría de menor riesgo y, consecuentemente se eliminaron las provisiones posteriormente registradas respecto a dichos créditos", y que "...se detectaron casos en que como resultado del pago de una sola cuota de varias vencidas, el sistema computó el crédito como vigente, afectando el correcto cálculo de morosidad, y por ende, la clasificación de riesgo del deudor, con el consiguiente impacto en el monto de las provisiones constituidas", de acuerdo a la revisión de los auditores en informe de control interno, se menciona, entre otros, que existe diferencia entre las bases revisadas por las áreas de riesgo y contabilidad; reprogramaciones sin traspaso de categoría de riesgo; aplicación inadecuada de las cuotas de créditos; debilidades observadas en el auxiliar de colocaciones DPRO; dificultades para acceder al 100% de las recaudaciones, a los créditos sociales, a los respaldos de créditos sociales y créditos sociales diferidos. Lo anterior, puede derivar en errores en la determinación de las provisiones asociadas, en la correcta determinación de las cuentas por cobrar e incumplimientos normativos.

2.A.- Debilidad: "...créditos reprogramados y renegociados, casos en que el sistema los clasificó incorrectamente en la categoría de menor riesgo y, consecuentemente se eliminaron las provisiones posteriormente registradas respecto a dichos créditos"

Al cierre de Mayo de 2015, se ajustó el sistema que determina la correcta clasificación de los créditos reprogramados y renegociados, aumentándose el stock de provisiones con cargo a patrimonio por MM \$1.829. Con dicho ajuste, esta Caja está en condiciones de señalar que a contar de Mayo del año en curso, se ha estado efectuando el correcto cálculo de las provisiones de créditos reprogramados y renegociados.

Ahora bien, se hace presente que a pesar de que se presentaron algunos casos de errores al cierre del ejercicio 2014, respecto de la correcta determinación de categorías de provisiones; según el modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, esta Caja presentó una estimación de pérdida esperada inferior al reconocimiento de flujo de provisiones anuales, por tanto, mantuvo provisiones suficientes para cubrir dichas pérdidas al término de ese ejercicio.

2.B.- Debilidad: "...se detectaron casos en que como resultado del pago de una sola cuota de varias vencidas, el sistema computó el crédito como vigente, afectando el correcto cálculo de morosidad, y por ende, la clasificación de riesgo del deudor, con el consiguiente impacto en el monto de las provisiones constituidas"

Los casos detectados se enmarcan dentro de aquellos en que por expresa disposición de la Superintendencia de Seguridad Social, se permite a las Cajas reprogramar automáticamente los créditos sin que estas deban efectuarse en forma presencial. En efecto, la Circular N° 2.843 de dicha Superintendencia, en su punto 1. Modificaciones, letra a), permite a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar reprogramar automáticamente en los casos de: licencia médica, no pago por parte del ente pagador de la pensión o disminución de la pensión. Asimismo, atendido el carácter social del crédito que las Cajas otorgan, en ciertas circunstancias excepcionales la Superintendencia de Seguridad Social ha autorizado la posibilidad de aplicar dichas reprogramaciones automáticas, cuando se han producido casos de deudores afiliados afectados por alguna contingencia derivada de una catástrofe natural, como ejemplo de esto, podemos mencionar la Circular N° 3101, del 30 de marzo de 2015, emitida a propósito de las inundaciones que se produjeron en Copiapó durante este año.

Por lo tanto, insistimos que el criterio aplicado por La Araucana C.C.A.F. para el cálculo de la morosidad y, por ende, la clasificación de riesgo del deudor, se ajustan plenamente a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

2.C.- Debilidad: "... existe diferencia entre las bases revisadas por las áreas de riesgo y contabilidad",

La diferencia aludida, a Diciembre 2014 representaba un 0,3% del monto total de la cartera de crédito. Mensualmente se revisa la cuadratura entre la cartera de créditos registrada en la contabilidad y la considerada para efectos de cálculo de las provisiones, aplicando un procedimiento de conciliación para identificar las causas de los descuadres y determinar las acciones correctivas pertinentes.

2.D.- Debilidad "... debilidades observadas en el auxiliar de colocaciones DPRO"

La magnitud de casos con inconsistencias detectadas por PwC a Diciembre 2014, representan un 0,17% del total de créditos de la cartera. Dentro del procedimiento de validación mensual del cálculo de las provisiones, que se registra en el archivo DPRO, se identifican las debilidades, sus impactos y se aplican acciones correctivas pertinentes, manteniendo un adecuado nivel de control.

2.E.- Debilidad "aplicación inadecuada de las cuotas de créditos..."

Estos casos fueron producto del proceso de migración al sistema SAP Banking, los cuales al cierre de Diciembre de 2014, representaban el 1,3% del monto de recaudación anual.

La inadecuada imputación de pagos a los créditos, están siendo resueltos a través del proyecto de remediación de SAP, que considera cada una de las incidencias detectadas por los auditores, las que deberían estar implementadas durante Noviembre 2015.

2.F.- Debilidad "dificultades para acceder al 100% de las recaudaciones..."

Respecto de las muestras de recuperaciones de créditos y registros de pagos (que corresponde a 15.800 casos) solicitado por PwC, informamos que se puso a su disposición el total de respaldos correspondiente de los años 2013 y 2014, que dan cuenta en forma exhaustiva y detallada de la confiabilidad del registro de pago de las cuotas para esos años.

Es necesario mencionar que la información de las recaudaciones se realiza a través de un proceso manual, que permite obtener desde diferentes sistemas los respaldos asociados a los procesos de recaudación y recuperación de crédito, motivo por el cual, y dada la magnitud de los requerimientos, si bien no alcanzamos a entregar a PWC la totalidad de los respaldos del año 2012 y anteriores, los auditores externos, efectuaron pruebas alternativas, tales como la verificación individual de los saldos adeudados y pagados en los sistemas informático-contables y circularización de deudores, lo que, en nuestra opinión, les permitió tener sustento suficiente para satisfacerse de la razonabilidad de dichos saldos.

2.G.- Debilidad “*dificultad para acceder al 100% de respaldos de créditos sociales y créditos sociales diferidos...*”

PwC solicitó una muestra total de 1.123 expedientes de créditos. De esta muestra, 1.112 expedientes fueron entregados, es decir, más del 99% fueron puestos a disposición de los auditores externos. A mayor abundamiento, hacemos presente que los 11 expedientes que no fue posible entregar, corresponden a años anteriores al 2014.

No obstante, para mejorar el acceso a la información de los expedientes, esta Caja se encuentra realizando las siguientes mejoras:

- Sobre el Stock, se está realizando una reorganización del método de archivo, simplificándolo de manera de facilitar la ubicación de los expedientes físicos. Para lo anterior, se diseñaron métodos de control de recepción y se aumentó la planta de analistas de archivo de 3 a 7. Con lo anterior, se espera regularizar en el mes de octubre de 2015, el stock de expedientes del año 2014 y hasta mayo 2015.
- Sobre el nuevo flujo de documentos, se aprobó en sesión de Directorio N° 567 de mayo del 2015, la modificación del contrato con TATA, para incorporar los servicios de digitalización y seguimiento automático, de la documentación correspondiente a carpetas de crédito social, denominada Plataforma BMPS, la que debiera encontrarse operativa a contar de septiembre 2015. Este servicio permitirá disponer de la trazabilidad de la documentación, además de su digitalización que da origen a cada crédito social que se otorga, la que será obtenida desde su punto de generación (Oficinas), el posterior proceso de certificación notarial, traslados a destino de custodia, y movimiento propios de este tipo de documentación tales como: Requerimientos de la Superintendencia de Seguridad Social, Auditorías, Tribunales de Justicia, Acciones de Cobranza, Gestión de Reclamos etc. lo que se traduce en una mejora sustancial en los tiempos de respuesta.

3. En relación a la salvedad sobre las entidades educacionales, en el informe de auditoría se indica que ***“...algunas de las entidades no han podido completar la conciliación entre los registros auxiliares y los saldos de la contabilidad, por lo que no nos hemos podido satisfacer de cuentas por cobrar por M\$ 10.750.403 ni de ingresos anuales por M\$ 21.583.985”***. De acuerdo a la revisión realizada por los auditores externos en relación al auxiliar de cuentas por cobrar a los alumnos se identificaron, entre otros, los siguientes hallazgos: base de datos no se encuentra conciliada con las cifras del estado financiero, no incorpora a los alumnos traspasados del Centro de Formación Técnica el segundo semestre, y la existencia de 4.540 alumnos con saldo negativo. Lo anterior, puede ocasionar un inadecuado análisis y errores en el registro de las cuentas por cobrar y de los ingresos de dichas entidades.

Al 30 de abril de 2015 el Instituto Profesional La Araucana cuenta con 19.046 alumnos regulares. Al 31 de mayo de 2015, se ha avanzado en los siguientes procesos:

- Se ha realizado una auditoría interna de las carpetas del 100% de los alumnos regulares, de los cuales el 96% se encuentran completas. El 4% restante se encuentra en proceso de análisis y su regularización está programada para el 31 de Julio.
- A la fecha se encuentran regularizadas las cuentas corrientes de 9.912 alumnos (nuevos ingresos 2015), lo que corresponde al 52% de los alumnos regulares de la institución.
- Con respecto a los alumnos regulares que ingresaron en años anteriores al 2015, se ha avanzado en la actualización de sus cuentas corrientes, proceso que estará terminado en Septiembre de 2015.
- En relación a los alumnos no regulares, sus cuentas corrientes estarán actualizadas en un 95% a noviembre de 2015.
- En este momento el CFT no cuenta con alumnos regulares.
- Producto del proceso de análisis y regularización que llevamos a cabo, se ha detectado la duplicidad de abonos a las cuentas corrientes de algunos alumnos, que genera saldos negativos. Se estima que la identificación de estos saldos y su análisis estarán disponibles en Octubre de 2015.

II.- Las soluciones a que se ha hecho referencia serán sometidas a aprobación del Directorio de esta Caja en la próxima Sesión Ordinaria a celebrarse el próximo jueves 18 del mes en curso.

Atendido lo anterior, es que el plan formalizado sobre esta materia, como el plazo definitorio en que cada solución será implementada, será informado a esa Superintendencia en la oportunidad correspondiente.

En cuanto a la evaluación del estado de cumplimiento de dicho plan, a la fecha de presentación de los estados financieros al 30 de Junio de 2015, y a la solicitud de que éste sea refrendado por los auditores externos, acompañamos copia de la comunicación que al efecto hemos formulado a la firma auditora PWC y que se contiene en carta GGEN 0899 de fecha 11 de Junio de 2015.

Finalmente, cumplimos con informar que se ha iniciado un proceso de selección de una firma de auditoría independiente para contar en el presente año con una segunda evaluación especializada sobre el estado actual de la opinión de control interno, expresada por PwC, en su informe final sobre los Estados Financieros 2014.

Saluda atentamente a Usted,



MAURICIO ORLEANS CUADRA
Gerente General

MCR/JDQ/JGC/AE/CIP/CMG/ARR/asr.
cc.: Bolsa de Comercio de Santiago
Bolsa de Corredores de Valparaíso
Bolsa Electrónica de Chile.