

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### SUCURSAL CALI

#### A LOS PROCESOS DE:

#### **Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera**

(Cumplimiento de las políticas internas para la comercialización y administración de inmuebles, normalización de cartera, y prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo - LA/FT; artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011)

#### **Gestión Financiera y Contable**

(Manejo del disponible, caja menor y caja fuerte)

#### **Control Social y Participación Ciudadana**

(Verificación de la publicación de la información financiera y contractual en las carteleras electrónicas de la entidad, Ley 190 de 1995 y 734 de 2002 y Políticas Públicas e institucionales de Atención al Cliente, Leyes 1434 y 1474 de 2011)



## AUDITORÍA INTERNA

**Bogotá, mayo 9 de 2013**



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: [cisa@centraldeinversiones.com.co](mailto:cisa@centraldeinversiones.com.co)  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

## 1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali, determinando la existencia de los registros del sistema y el cumplimiento de las directrices institucionales.

### 1.1 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los proceso de Normalización de cartera y Comercialización de bienes muebles e inmuebles.
- Evaluar el cumplimiento de las directrices establecidas los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011.
- Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.
- Evaluación de la eficiencia en la administración de los inmuebles de la entidad (oportunidad en los pagos de administración y mantenimiento, y saneamiento administrativo de los inmuebles del inventario).
- Verificar en la Sucursal la aplicación de los controles implementados por la organización, para prevenir el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo (LA/FT).
- Verificar el cumplimiento en la Sucursal de las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005, para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes, en desarrollo de las Leyes 1434 y 1474 de 2011.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas de manejo del disponible en la Sucursal.
- Convocar y participar en el Subcomité del Sistema de Control Interno de la Sucursal Cali.

## 2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Activos (48 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012, de los cuales cuatro (4) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; treinta y cinco (35) inmuebles en

el Comité de Vicepresidencia Comercial, y nueve (9) inmuebles en el Comité de la Sucursal Cali.

Se seleccionaron 120 acuerdos de pago que corresponden al 70% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (1.721 millones de 2.447 millones), y al 31% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (120 aprobaciones de 384 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

De la misma manera, se evaluaron 46 Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Cali, para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

El arqueo de caja menor y el inventario de la caja fuerte se realizaron y verificaron a la fecha de la auditoría, mientras que la evaluación de la normatividad vigente, se realizó desde su emisión original incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

### 3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Para el desarrollo de esta auditoría se realizaron pruebas de doble propósito (pruebas sustantivas y de cumplimiento), encaminadas a determinar la aplicación y el cumplimiento de las políticas y controles diseñados e incluidos en las Circulares Normativas No. **005** "*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes*" **69** "*Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles*", No. **70** "*Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles*", No. **71** "*Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo*", y No **100** "*Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera*".

### 4. FORTALEZAS, HALLAZGOS Y/O RECOMENDACIONES

#### 4.1 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de inmuebles.

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría al Proceso de Comercialización inmuebles en la Sucursal Cali, se concluye que esta dependencia cumple con las políticas internas determinadas para tal fin.

No obstante, se evidenció la siguiente excepción:



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

Criterio	Excepciones ID Inmueble	Cantidad	% Excepciones
Consulta Gerencia Jurídica de incumplimiento de contratos (1 de 48)	12721	1	2%
<b>TOTAL PONDERADO</b>			2%

#### 4.2 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

En la verificación del cumplimiento a lo señalado por el artículo 12 del Decreto 4054 de 2011, reglamentado por el Decreto 2671 de 2012, se señala lo siguiente: *“una vez el Colector de Activos Públicos – CISA, reciba de las entidades públicas bienes transferidos a título gratuito, para cada uno de los inmuebles publicará por una sola vez y por un lapso de treinta (30) días calendario, en su página web los inmuebles disponibles para la transferencia gratuita a otras entidades publicas (...)”*. De lo anterior se concluye que CISA y específicamente los inmuebles recibidos en virtud del artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 y gestionados por la Sucursal, cumplieron el procedimiento establecido en la citada normatividad para el periodo en verificación.

Inmueble ID	Valor Venta	TIPO	% PROPIEDAD	Fecha inicio de publicación en OLYMPUS	Fecha fin de publicación en OLYMPUS	Mes de Venta 2012
17002	600,000,000	EDIFICIO	100.00%	02-dic-11	01-ene-12	MARZO
17154	152,000,000	CASA	100.00%	30-ene-12	29-feb-12	JUNIO
17062	60,000,000	LOTE	100.00%	16-ene-12	15-feb-12	JULIO
17063	17,000,000	LOTE	100.00%	16-ene-12	15-feb-12	JULIO
17142	2,600,000,000	OFICINA	100.00%	16-mar-12	15-abr-12	JULIO
17066	61,350,000	CASA	100.00%	16-ene-12	15-feb-12	AGOSTO
17443	14,000,000	LOTE	100.00%	18-ene-12	17-feb-12	AGOSTO
17064	120,000,000	LOTE	100.00%	16-ene-12	15-feb-12	NOVIEMBRE
17413	760.000.000	CENTRO VACACIONAL	100.00%	20-ene-12	19-feb-12	AGOSTO

### 4.3 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.

En la verificación del cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, en el que se señala que CISA “girará trimestralmente a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el resultado neto derivado de la ventas a los terceros, de los inmuebles que haya recibido a título gratuito (...). Para este efecto, el valor a descontar corresponderá al 29.85% del precio de la venta del inmueble”, se concluye que de los diez inmuebles comercializados en la Sucursal y procedentes del PND en el periodo en evaluación, siete inmuebles fueron vendidos, escriturados por CISA a sus compradores y transferidos sus recursos netos.

En el caso del inmueble ID 17142, este fue escriturado durante el primer trimestre de 2013 y se encuentra en plazo para la transferencia de dineros a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional; el inmueble con ID 17064 se encuentra prometido con fecha de escrituración del 20 de mayo de 2013, y para el ID 17413, sus recursos serán girados al PAR INURBE conforme al artículo 16 del Decreto 4054 de 2011.

Así las cosas, el valor girado y transferido a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional y correspondiente a la Sucursal Cali para los siete inmuebles escriturados seleccionados en la muestra, es de \$602.715.593, y el valor de la comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$275.202.075, cumpliendo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 4054 de 2011.

Inmueble ID	Valor Venta	Mes de Venta	Fecha de escrituración	Valor comisión	Iva 16%	Valor transferido al (DGCP yTN)	Fecha de transferencia
17002	600,000,000	MARZO	07-may-12	179,100,000	28,656,000	392,244,000	29-jun-12
17154	152,000,000	JUNIO	22-ago-12	45,372,000	7,259,520	99,368,480	28-sep-12
17062	60,000,000	JULIO	27-sep-12	17,910,000	2,865,600	39,224,400	30-oct-12
17063	17,000,000	JULIO	06-sep-12	5,074,500	811,920	11,113,580	30-oct-12
17066	61,350,000	AGOSTO	29-oct-12	18,312,975	2,930,076	40,106,949	30-nov-12
17443	14,000,000	AGOSTO	29-nov-12	4,179,000	668,640	9,152,360	28-feb-12
17192	17,600,000	NOVIEMBRE	13-dic-12	5,253,600	840,576	11,505,824	30-ene-13
<b>Totales</b>				<b>275,202,075</b>	<b>44,032,332</b>	<b>602,715,593</b>	



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

#### 4.4 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

La muestra de auditoría seleccionada, para la auditoría de gestión practicada al proceso de Normalización de Cartera en la Sucursal, fue obtenida de la siguiente manera:

##### Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	384	2.447.428.779

##### Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Todas las obligaciones mayores a 10 millones	79	1.446.350.412	21%	59%
Obligaciones menores a 10 millones	41	27.4914.762	11%	11%
<b>Total Selección</b>	<b>120</b>	<b>1.721.265.174</b>	<b>31%</b>	<b>70%</b>

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal Cali en el proceso de Normalización de Cartera, se concluye que cumple con las políticas internas de aprobación estipuladas en la Circular Normativa No **100**; con las Políticas de la Brigada Nacional FNG para los meses de junio a agosto de 2012, aprobadas por los comités de presidencia del 28 de mayo de 2012 y 9 de julio de 2012, y con la campaña de “*Toma Chocolate, paga lo que debes*” desarrollada durante el mes de septiembre y octubre de 2012, aprobada por el Comité de Presidencia del 13 de agosto de 2012.

#### 4.5 Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera.

Una vez verificada la información registrada en los aplicativos de apoyo (Olympus y Cobra), de las operaciones de inmuebles y cartera gestionadas en la Sucursal Cali y seleccionadas en las muestras detalladas en el numeral **2.** del presente informe, se concluye que dicha información es acorde con la evidencia documental obtenida en el



Certificado No. SC 6502-1

ejercicio auditor; sin embargo, se evidenciaron dos excepciones que detallamos a continuación:

- 4.5.1** De la verificación realizada a los registros administrativos de los inmuebles en el aplicativo OLYMPUS vs los soportes archivados en las carpetas de la negociaciones, se evidenció que el 25% (10 casos de 39), no registraron en la ventana “Comercial”, “Modulo de Ofertas”, pestaña “Datos Anexos”, los campos establecidos allí y en los que se debe detallar el número y fecha del comité de sucursal que recomendó el negocio a otra instancia; esto no permite desde el aplicativo OLYMPUS, verificar la trazabilidad del negocio (radicación, verificación en la sucursal y aprobación final por el ente respectivo).
- 4.5.2** En el 2% de los inmuebles verificados (1 de 48), el valor del avalúo del inmueble con ID 12727 registrado en la ficha, no coincide con el valor del avalúo del inmueble (ficha \$3.921.955 vs avalúo \$ 3.832.005 ID 12727), igualmente, el valor del avalúo registrado en el aplicativo OLYMPUS contiene este mismo error; por lo anterior se configura una oportunidad de mejora al Proceso de Gestión de Activos, por ser este el proceso responsable de registrar por primera vez los avalúos de los inmuebles provenientes de acuerdos interadministrativos o de compras.

#### **4.6 Verificación del cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), en la Sucursal Cali.**

En la evaluación practicada por esta auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal frente al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual No **011** y en las Circulares Normativas No **69, 71** y **100**, para la prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), se concluye que son observadas en los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de muebles e inmuebles, en esa dependencia.

#### **4.7 Evaluación del cumplimiento de las políticas de manejo de disponible y Control Social en la Sucursal.**

##### **Cumplimiento de políticas de manejo del disponible y Control Social**

En el inventario de la caja fuerte y el arqueo de caja menor realizados en la Sucursal el día 11 de marzo de 2013, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Cali. Igualmente, se evidenció el cumplimiento a satisfacción de las políticas públicas de control social.

#### 4.8 Verificación del Cumplimiento de las Políticas internas y públicas, del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos (SQR'S) en la sucursal Cali.

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la sucursal Cali y para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No **005**. No obstante, en el 4% de la muestra (2 casos de 46), no se dio respuesta en el término establecido en la normatividad interna y tampoco se evidenciaron comunicaciones parciales informando al cliente el estado de su solicitud o reclamo, así:

Numero Radicación	Fecha Radicación	Tipificación 1	Tiempo para dar respuesta de acuerdo con la CN 005 (en días hábiles)	Fecha en la cual debía darse respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo excedido (en días hábiles)
DPR-0004588	26-jun-2012	Derechos de Petición - Reclamos	10 días hábiles	11-jul-2012	17-jul-2012	5
SO-0025127	14-ago-2012	Solicitud	10 días hábiles	29-ago-2012	22-oct-2012	37

#### Comentarios del Proceso de Servicio al Cliente.

*“Cordialmente y frente al tema de las conclusiones para los dos PQR asignados a la sucursal Cali, consideramos importante precisar que la responsabilidad de la elaboración de las respuestas parciales no correspondía a ésta Jefatura, teniendo en cuenta que las PQR fueron asignadas a la sucursal Cali para su tramite, debiendo emitir esa sucursal, las respuestas parciales en las cuales se indicara el estado del tramite al cliente. No obstante consideramos que si faltó reiteración por nuestra parte al momento de la ampliación de los plazos para dar respuesta definitiva”.*

#### Comentarios del Proceso de Auditoría Interna.

Es necesario que la Jefatura de Servicio al Cliente, observe el plan de acción diseñado por esa misma jefatura, para dar tratamiento a las excepciones evidenciadas por esta Auditoría en la evaluación del Proceso de Servicio al Cliente del segundo semestre de 2012, en el que se estableció lo siguiente *“Se procederá a generar respuestas parciales que sean necesarias con el fin que el cliente esté informado del estado de su reclamación y realizar una capacitación”.* Igualmente, se capacite a los funcionarios de las sucursales respecto a la necesidad de suministrar respuestas parciales en los casos en que se excedan los términos de respuesta establecidos.



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

#### 4.9 Realización del Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali.

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Cali, se realizó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 26, en el que se presentaron para el conocimiento de los asistentes, los resultados preliminares de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal, así como las calificaciones obtenidas por la entidad en el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional (MECI) y en el Informe de Control Interno Contable de la vigencia 2012, temas que fueron incluidos en un acta suscrita por el Gerente de la Sucursal, en su calidad de Presidente del Comité y del Auditor Interno de CISA en su calidad de secretario de ese ente.

Los resultados obtenidos en el periodo auditado, comparados con las auditorías practicadas en vigencias anteriores, fueron los siguientes (no se incluyen en esta comparación la verificación de las directrices señaladas por los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo), la verificación del cumplimiento de las directrices del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos, el manejo del disponible y de caja fuerte, y la evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera).

### Evolución del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali 2010 - 2012

5



## 5. CONCLUSIÓN

### Comercialización de Inmuebles

En el proceso de Comercialización de Inmuebles en la Sucursal, se cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No **69**. No obstante, el hallazgo evidenciado se relacionan con la consulta a la Gerencia Jurídica de incumplimiento de contratos por parte del cliente (1 caso de 48), documento exigido en el anexo No 1 de la citada Circular Normativa *“Formato de Oferta Comercial para Compra de Inmueble”*.

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **2%**, indicador que se redujo sustancialmente, comparado con el **9%** (en promedio), obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de enero y el 31 de diciembre de 2011.

### Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera, establecidas en la Circular Normativa No **100**, se concluye que la actividad de normalización de cartera del proceso de Comercialización de Activos de la Sucursal, cumple con las políticas establecidas en las citadas normativas.

Es de resaltar, que la Sucursal ha pasado de un promedio de excepciones del **0.4%** en su Sistema de Control Interno de la actividad en cuestión (para el periodo enero a diciembre de 2011), a un **0%** para la vigencia auditada.

### Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera

En la verificación realizada a los registros administrativos de los inmuebles en el aplicativo OLYMPUS vs los soportes archivados en las carpetas de la negociaciones, se evidenció que en 10 casos no registraron el comité de sucursal en el cual fue visto el negocio para su posterior aprobación y en un caso se evidencia una diferencia entre el valor del inmueble de la Ficha de Avalúo, el Avalúo y el registro del mismo en el aplicativo OLYMPUS.

En la verificación realizada al registro de las normalizaciones de cartera en el aplicativo COBRA XXI vs los soportes de la negociación, no se observaron excepciones

### **Verificación del cumplimiento de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Cali.**

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT). Es importante señalar, que la Sucursal disminuyó de un promedio ponderado en sus excepciones por este concepto, de un **0.5%** en promedio (determinado para el periodo enero a diciembre de 2011), a un **0%** para el periodo auditado.

### **Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, artículo vigente hasta el 22 de agosto de 2012.**

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los cuales les aplicaba el artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 (reglamentado por el Decreto 2671 de 2012).

### **Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.**

Se evidenció el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$602.715.593, recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para siete inmuebles escriturados por; el valor de la comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$275.202.075.

### **Cumplimiento de políticas de manejo del disponible y Control Social en la Sucursal**

Una vez practicado el inventario de caja fuerte y el arqueo de caja menor en la Sucursal, se evidenció que la Sucursal cumple con los lineamientos internos para el manejo de estos elementos. Igualmente, se verificó el cumplimiento a satisfacción de las Políticas Públicas de Control Social en esa dependencia.

### **Verificación del Cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali.**

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos en la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció que en el 4% de la muestra (2 casos de 46), no se dio respuesta en el término establecido por la normatividad interna, excepción imputable a la Jefatura de Servicio al Cliente y a la Sucursal, toda vez que no se evidenciaron comunicaciones parciales informando al peticionario el estado de su solicitud o reclamo.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

Por lo anterior se debe observar el plan de acción diseñado por esa misma jefatura, para dar tratamiento a las excepciones evidenciadas por esta Auditoría en la evaluación del Proceso de Servicio al Cliente del segundo semestre de 2012.

### **Sub Comité del Sistema de Control Interno**

El 15 de marzo de 2012, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 26 en la Sucursal Cali, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.

## **5. FIRMAS**

**GIOVANNI SOTO CAGUA**  
**AUDITOR INTERNO**

**ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES**  
**ANALISTA AUDITORÍA INTERNA**

**WILLIAM G RAMÍREZ SÁNCHEZ**  
**ANALISTA AUDITORÍA INTERNA**



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)