

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUCURSAL MEDELLÍN

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, 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 1437 y 1474 de 2011)



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, Agosto 16 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
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación del proceso de Comercialización de Inmuebles mediante la verificación de 74 inmuebles vendidos, que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013, de los cuales dieciocho (18) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; cincuenta y cuatro (54) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y dos (2) inmuebles en el Comité de la Sucursal Medellín.

Asimismo, se evaluó el proceso de Normalización de Cartera mediante la selección de 134 acuerdos de pago que corresponden al 71% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (1.909 millones de 2.687 millones), y al 29% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (134 aprobaciones de 465 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013.

Frente al proceso de Servicio al Cliente se evaluaron 80 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Medellín, para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2013.

El arqueo de caja menor, el inventario de la caja fuerte, y la verificación de la información financiera y contractual de la entidad, publicada en carteleras de la sucursal, 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.



Certificado No. SC 6502-1

3. CONCLUSIONES

Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Comercialización de Inmuebles y de Normalización de Cartera.

Proceso de Comercialización de Inmuebles

En el proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Medellín, se cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No **69**. No obstante, los hallazgos evidenciados se relacionan con la consulta extemporánea del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República en 11 casos de 74; la consulta extemporánea a la Gerencia Jurídica de incumplimiento de contratos por parte del cliente en 11 casos de 74; la consulta extemporánea de morosidad en CISA en 9 casos de 74; la consulta extemporánea de CIFIN en los casos que aplicaba es decir, en 3 de 74. Todos estos documentos son exigidos por el ítem “*Evaluación Comercial de la Oferta*”, de la Circular Normativa No 69.

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **1.6%**, indicador que aumentó comparado con el **1%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012.

Proceso de Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento en la Sucursal, de las políticas del proceso de Normalización de Cartera establecidas en la Circular Normativa No **100**, se concluye que la dependencia cumple con las políticas establecidas en la citada normativa. No obstante, se evidenció que las normalizaciones realizadas en el periodo octubre – diciembre de 2012 para la brigada “*TOMA CHOCOLATE PAGA LO QUE DEBES*” de la cartera de ISVIMED, fueron aprobadas en el comité Analista – Gestor y no por el Comité de Cartera de la Sucursal, tal y como lo establecía el Comité de Presidencia del 8 de octubre de 2012, por lo que se configura una No Conformidad relacionada con el incumplimiento de las políticas especiales del proceso evaluado.

Adicionalmente, se configuran tres Oportunidades de Mejora al Proceso de Normalización de Cartera; una con el fin actualizar la Circular Normativa No 100 cuando se realicen modificaciones a las políticas de normalización; otra, para que se genere y remita oportunamente el formato 4.9 “Reporte Jurídico”, una vez se cancele la obligación judicializada, y una más al proceso de Saneamiento Jurídico para que dé cumplimiento a los plazos establecidos en las brigadas de normalización de cartera para la expedición de los conceptos jurídicos de las obligaciones a normalizar.



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

La Sucursal mantiene el nivel de excepciones de un **4%** para su Sistema de Control Interno en el proceso evaluado, comparado con el periodo 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012.

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 esta corresponde con los registros obtenidos; excepcionalmente, en dos casos se evidenciaron diferencias entre la fecha registrada en el original del acta de Comité de Ventas de la Sucursal vs lo registrado en el aplicativo Olympus para este mismo campo; igualmente, en un caso se evidencia que no se registró el detalle de la financiación, en los campos previstos dentro del citado aplicativo y que sirve para calcular el plan de pagos del saldo a financiar por parte de la Entidad.

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 Medellín.

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT). No obstante, se evidenciaron nueve casos en los que se realizaron consultas extemporáneas en la base de datos World Check, de los terceros que suscriben las ofertas de inmuebles.

Es importante señalar que la Sucursal aumentó sus excepciones por este concepto, de un **1%** (determinado para el periodo 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012), a un **2%** para el periodo auditado.

Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín

Una vez verificados los pagos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Medellín, se evidenció que se han cancelado por concepto de intereses moratorios el valor de **\$18.780.746**, situaciones generadas de acuerdo con lo manifestado por la Gerencia Técnica de Inmuebles y la Sucursal Medellín, por reclamos en la facturación en los que se decidió no pagar hasta tanto no se



Certificado No. SC 6502-1

reajustaran las tarifas de impuestos cobradas por las entidades públicas, recargos por ajustes en facturas y pagos extemporáneos de impuestos.

En opinión de este despacho, debe reevaluarse la práctica de no pagar oportunamente los impuestos por diferencias en sus liquidaciones, ya que le ocasionan a la entidad pagos por intereses de mora y extemporaneidades que solo en los casos expuestos en el informe, le acarrearán a la entidad intereses y sanciones por **\$16.986.762**.

De otra parte, es necesario que la Gerencia Técnica de Inmuebles en coordinación con los responsables de la Gestión de Inmuebles de las Sucursales y en especial de la Sucursal Medellín, conozcan el estado de las reclamaciones y realicen seguimiento permanente ante las diferentes instancias, toda vez que la reclamación instaurada por CISA para el inmueble ID 13096 fechada el 17 de junio de 2013, se realizó solo hasta que esta Auditoría indagó la razón de dichos pagos moratorios (\$16.461.962), doce meses después de la Resolución N1702 de 17 de julio de 2012, acto administrativo en el que el Municipio disminuye el avalúo catastral pasando de 599 MM a 281 MM.

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 que 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 \$354.542.189, recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para siete inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$163.383.971.

Cumplimiento de políticas de manejo del disponible 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.

Cumplimiento de políticas de Control Social en la Sucursal

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social en la dependencia. No obstante, se observó que las carteleras electrónicas de la Sucursal Medellín no contaban con la información financiera de la entidad actualizada



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

Por lo anterior, se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Gestión Financiera y Contable, para que reporte a los procesos responsables de su publicación los estados financieros de la entidad de manera inmediata, una vez sean aprobados por los estamentos respectivos.

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

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a las Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos establecidos en la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció y de manera excepcional, que se aprobaron en tres casos cambios en las fechas de vencimiento del PQR por fallas en el aplicativo administrador; en un caso no se asoció la respuesta dada al cliente en aplicativo de PQR's; en un caso se entregó respuesta extemporánea, sin evidenciarse respuestas parciales como lo establece la Circular Normativa No 05; en tres casos no se evidenció la asociación del soporte que dio origen al PRQ en el aplicativo de Servicio al Cliente; en un caso relacionado con quejas a funcionarios de la entidad, no se evidencian acciones encaminadas a establecer el origen y tratamiento de la misma, y en un caso no se clasificó adecuadamente una PQR, de acuerdo a los establecido por la Circular Normativa No 05.

El porcentaje de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Medellín para el periodo evaluado alcanzó un 3%.

Sub Comité del Sistema de Control Interno

El 10 de mayo de 2012, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 27 en la Sucursal Medellín, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.

Los resultados obtenidos en el periodo auditado, comparados con las auditorías practicadas en vigencias anteriores, fueron los siguientes:

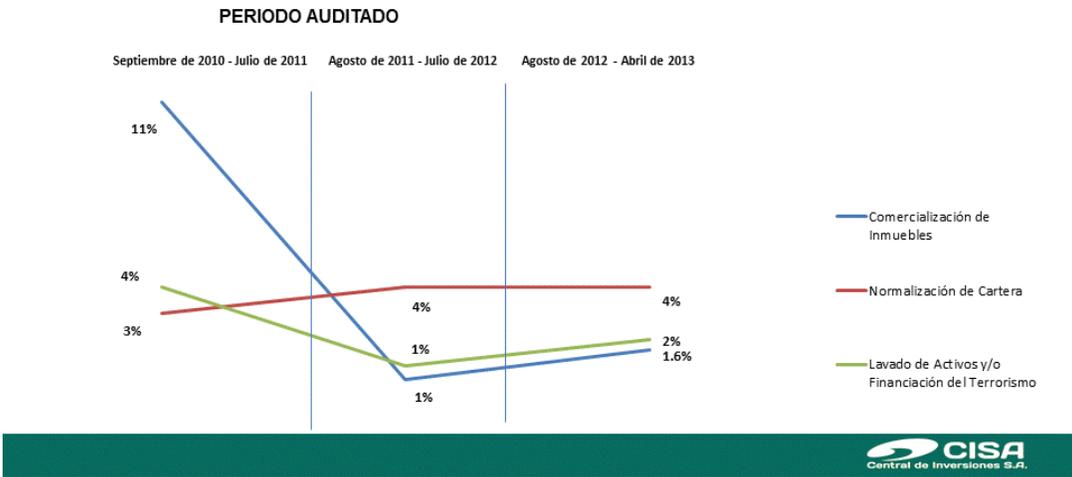


Certificado No. SC 6502-1

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

Evolución del Sistema de Control Interno en la Sucursal Medellín 2010 - 2013



4 RECOMENDACIONES

Proceso de Comercialización de Inmuebles.

Es necesario que el Proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal, realice las consultas establecidas en la normatividad interna antes de presentar las ofertas de inmuebles a los estamentos que deciden la aprobación de ellas, ya que la razón de ser de estos controles radica en su oportunidad y es base para la toma de decisiones respectivas.

Proceso de Normalización de Cartera

Para el caso expuesto en el presente informe y relacionado con la aprobación de normalizaciones en la sucursal por un Comité no facultado para ello, e incumpliendo directrices emanadas por un estamento superior, se requiere que la Gerencia de la Sucursal y la Vicepresidencia de Normalización de Activos, verifiquen que las políticas especiales adoptadas por la entidad se cumplan estrictamente, más aún cuando son objeto de ratificación en la Vicepresidencia como ocurrió para el caso que nos ocupa.



Certificado No. SC 6502-1

Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Medellín

Es necesario que el Proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal, realice las consultas en la base de datos World Check antes de la presentación de las ofertas al comité de la Sucursal, con el fin de validar que los clientes con los cuales la entidad pretende iniciar relaciones comerciales, no estén vinculados con actividades de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, más aún cuando la efectividad del control radica en la oportunidad de su consulta y es base para la toma de decisiones de los órganos colegiados de la entidad.

Pagos moratorios generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín

En opinión de este despacho, debe reevaluarse la práctica de no pagar oportunamente los impuestos por diferencias en las liquidaciones realizadas por las entidades recaudadoras, ya que no se encuentra establecida en la normatividad interna y sí le ocasiona a la entidad pagos por intereses de mora y extemporaneidades que se pueden considerar como una gestión antieconómica de la organización.

Igualmente, es necesario que la Gerencia Técnica de Inmuebles y los responsables de la gestión administrativa de los inmuebles del inventario de las Sucursales, conozcan el estado de las reclamaciones y realicen seguimiento permanente ante las diferentes instancias, que le permita a CISA ejercer oportunamente su derecho a la defensa frente a decisiones que afectan su gestión financiera.

Cumplimiento de políticas de Control Social en la Sucursal

Es necesario que el Proceso de Gestión Financiera y Contable, dé tratamiento a la Oportunidad de Mejora formulada en el presente informe y relacionada con la oportunidad en la publicación de los estados financieros de la entidad, lo que le permite al ciudadano y a las organizaciones interesadas, conocer la situación financiera de la entidad de manera oportuna, conforme a las postulados públicos de control social y participación ciudadana.

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

Ya que la tipología de todos los casos expuestos ha sido informada por este despacho en oportunidades anteriores a este ejercicio, es conveniente que la Coordinación de Servicio al Cliente evalúe la eficacia de las acciones diseñadas



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

previamente para darle tratamiento a los casos expuestos, y si es del caso se optimicen los planes ya diseñados.

6 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