

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte abril de 2013

INTRODUCCIÓN.

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece en su artículo 9° lo siguiente: *“El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha Entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*.

El Proceso de Auditoría Interna de Central de Inversiones S.A., dando cumplimiento a la normativa citada, detalla el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad al 30 de abril del año 2013.

Subsistema de Control Estratégico

Componente Ambiente de Control

La Entidad cuenta con un documento denominado *“Código de Buen Gobierno”* que contiene los principios éticos de la Entidad, actualizado en mayo del presente año, y con la Circular Normativa N° 24 *“Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano”*, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo integral de sus funcionarios de planta.

El nivel directivo de la Entidad realiza seguimiento y control a las políticas adoptadas en el Sistema de Control Interno institucional, mediante el análisis de los resultados de las verificaciones adelantadas por el proceso de

Auditoría Interna y presentados en los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno, estamento que es presidido por el Presidente de CISA, en el que se cuenta con la participación de la alta dirección de la Entidad y un delegado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Dicho Comité sesionó en los meses de enero y marzo del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el seguimiento a planes institucionales al corte de diciembre 31 de 2012; los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá, para el periodo 1° de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2012; el Plan de acción anual del proceso de Auditoría Interna para la vigencia 2013; el informe del Tercer Ciclo de Auditoría Interna al Modelo de “empresa familiarmente responsable - efr” en Central de Inversiones S.A; el resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional vigencia 2012 (Informe Ejecutivo Anual), comparado con las vigencias 2010 y 2011; el resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencia 2012, comparado con las vigencias 2010 y 2011; el informe Semestral de Evaluación del Servicio al Cliente en CISA (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011), del periodo junio a diciembre de 2012, y los resultados de la función certificante del proceso de Auditoría Interna (SUIP, verificación del cumplimiento de normas de derechos de autor, reportes a LITIGOB y SISMEG y verificación del cumplimiento de las normas de austeridad del gasto público).

Componente Direccionamiento Estratégico

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, megas y objetivos estratégicos); igualmente se cuenta y está en ejecución el Plan de Acción para el año 2013, presentado en Comité de Presidencia el 21 de enero del presente año.

La entidad cuenta con un Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el que se detallan la naturaleza jurídica, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; este documento se actualizó y mejoró en mayo de la presente vigencia.

Componente Administración del Riesgo

La Entidad cuenta con la Circular Normativa No 107, en la que se definió la Política Organizacional de Administración del Riesgo y el procedimiento para su implementación; esta normativa fue ajustada con la metodología para la Gestión del Riesgo de la norma NTC ISO 31000:2009 en mayo de 2012 y su última actualización fue realizada en abril del presente año.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CISA, correspondiente a la vigencia 2013 y establecido en la ley 1474 de 2011, se encuentra publicado en la web de la entidad de acuerdo con el plazo señalado en el Decreto 2641 de 2012. Este plan fue presentado en el Comité de Presidencia en su sesión del 29 de abril del presente año.

Subsistema de Control de Gestión.

Componente Actividades de Control

La Entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos, e indicadores plasmados en las circulares normativas internas, que miden la gestión de cada uno de los procesos misionales y de apoyo.

La Entidad cuenta con un Manual de Calidad (No 013), en el que se define la naturaleza jurídica de la entidad, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; igualmente, detalla la composición y articulación del Sistema Integrado de Gestión de CISA "SIG", definiendo su estructura, políticas y objetivos de acuerdo con los requisitos de la Normas Técnicas respectivas; este documento fue modificado para propósitos de mejora, en el periodo rendido.

En noviembre del año 2012, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, renovó la certificación de CISA en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000, y fue otorgada a la entidad la certificación en la norma ambiental ISO 14001.

Componente de Información

Se han identificado las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los dieciséis procesos institucionales; igualmente, existen mecanismos para la administración de la información institucional, a través de políticas públicas e internas de gestión de archivos (Circular Normativa No 23), así como en los aplicativos que la administran y conservan.

Componente de Comunicación Pública

Las políticas de Comunicación Institucional se encuentran plasmadas en el Manual No 14 ***“Política de Comunicación Institucional”***, donde se definen los objetivos, definiciones, alcances y canales de comunicación utilizados al interior de la Entidad.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la entidad, se establecieron los componentes a través de los cuales CISA realizará la rendición de cuentas y la interacción con el ciudadano en la vigencia 2013.

La Entidad facilita la divulgación de la información institucional, mediante la publicación de la información financiera y contractual actualizada de la Entidad; igualmente, CISA promueve la participación ciudadana mediante los siguientes mecanismos:

- La entidad cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso de Servicio al Cliente”, cumpliendo así con lo establecido en el Inciso 1° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Igualmente, las actividades desarrolladas por este proceso se encuentran reguladas a través de la Circular Normativa No 005, en la que se definen los objetivos del proceso, su alcance y responsables, entre otros elementos.
- La entidad da cumplimiento al Inciso 2° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, habilitando a través de su página web www.cisa.gov.co un link de "servicio al cliente", en el que se agrupan las herramientas y guías a través de las cuales, los clientes pueden obtener información

para manifestar sus inquietudes o requerimientos:

- Preguntas frecuentes.
 - Cómo se hace para.
 - Solicitudes, quejas y reclamos.
 - Ayudas.
 - Buzón de sugerencias.
 - Cuéntenos su caso.
 - Participación ciudadana.
 - Denuncie la corrupción.
- Igualmente, CISA permite la interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales como twitter y Facebook, líneas de atención telefónica, chat, e-mail y llamada al call center.
 - Central de Inversiones cuenta en su página web, con el link “Denuncie la corrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea 01-8000-911118.

Subsistema de Control de Evaluación

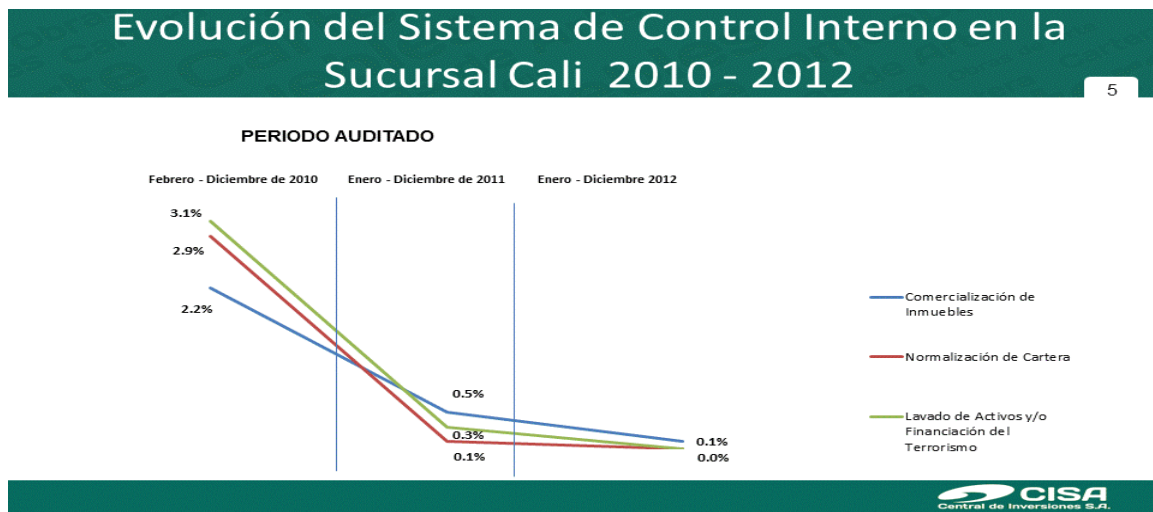
Componentes de Autoevaluación y Evaluación Independiente

La Entidad cuenta con las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna, que corresponden al desarrollo de su Plan de Acción anual para atender las funciones establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993.

De esta labor, durante el periodo informado se realizó una auditoría de gestión a la Sucursal Cali en el mes de marzo del presente año, para el periodo enero a diciembre de 2012, en la que se verificó la gestión de dicha dependencia en el cumplimiento de las políticas internas de los procesos de Comercialización de Inmuebles; Normalización de Cartera; en las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo implementadas en CISA; en el manejo del disponible y caja fuerte; en el cumplimiento de las Políticas Públicas de Control Social (publicación de información financiera y contractual) y Participación Ciudadana (atención de

PQR's), y en el cumplimiento de los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011.

Estos resultados, se presentaron de manera comparativa para los procesos de Comercialización de Inmuebles, Normalización de Cartera, y Prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, con los obtenidos en la Auditoría de Gestión practicada en la vigencia 2011 a esa misma dependencia; las excepciones evidenciadas disminuyeron frente a la vigencia anterior y no comprometen el Sistema de Control Interno de la sucursal.



En los demás procesos y procedimientos verificados (manejo del disponible y caja fuerte; cumplimiento de las Políticas Públicas de Control Social y Participación Ciudadana, y cumplimiento de los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011), se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas e internas. Las excepciones evidenciadas no impactaron significativamente el sistema de control interno de estos procesos y procedimientos.

Nivel de excepciones en el Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali vigencia 2012



CISA
Control de Inversiones S.A.

En el periodo rendido se realizó una auditoría al Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA para el segundo semestre del año 2012, conformado por las directrices establecidas en las Leyes 1437 y 1474 de 2011, y la Circular Normativa No 005; de esa labor se concluyó que la entidad observa las directrices públicas e internas para la atención al cliente. Sin embargo, se evidenciaron excepciones relacionadas con la asignación errada para algunas tipologías; atención de clientes reiterativos sin observar lo establecido en la Circular Normativa No 005; en algunos casos no se remitieron respuestas parciales a los peticionarios, cuando las respuestas no se pueden dar en el término establecido, y el procedimiento de “cliente oculto” no se realizó en los términos establecidos internamente.

También se elaboró un informe que se entregó a la administración de la entidad el 2 de abril de 2013, como resultado del trabajo de campo realizado por el proceso de Auditoría Interna para dar repuesta a una función de advertencia de la Contraloría General de la República y relacionada con el Aseguramiento y legalización de Bienes, sobre la cual se evidenciaron excepciones relacionadas con una diferencia en la cobertura de la póliza Seguro Daños Materiales Combinados, vs el valor del costo de reposición del inmueble de la Dirección General y sus locales comerciales (avalúo del año 2012), diferencia que ascendía a \$192.711.900 y que fue subsanada con el certificado No 3 expedido el 5 de abril de 2013 por la Previsora Compañía de Seguros.

Igualmente, se evidenciaron diferencias en la nomenclatura (direcciones)

reportada para las sucursales Cali y Medellín frente a la ubicación física de las mismas, en la póliza Seguro Daños Materiales Combinados que ampara los bienes inmuebles de funcionamiento de la entidad, subsanadas con el certificado No 3 expedido el 5 de abril de 2013 por la Previsora Compañía de Seguros.

Respecto a su función certificante, este despacho verificó el cumplimiento en la entidad de las Normas Públicas de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público aplicables a CISA, establecidas en los Decretos 1737 y 1738 de 1998, y el Decreto 26 de 1998, así como en sus normativas reglamentarias. De esta verificación no se evidenciaron excepciones en el periodo en evaluación.

Igualmente, en el seguimiento practicado al Plan de Desarrollo Administrativo Institucional al 31 de marzo de 2013, plan que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evidenciaron tres excepciones relacionadas con el reporte inexacto en el grado de avance de tres actividades que conformaban las estrategias *“Simplificación del Proceso de Pago para los Deudores”*; *“Ajuste al Proceso de Alistamiento de los Inmuebles”*, y *“Mercado por segmentos del Pareto”*, configurándose tres oportunidades de mejora a los procesos de Normalización de Cartera, Gestión de Activos Inmuebles y Comercialización de Inmuebles.

Frente a la validación del grado de cumplimiento de los objetivos corporativos reportados en el informe denominado *“Resultados Históricos de Indicadores del Plan Estratégico”* elaborado por la Gerencia de Planeación de la entidad y publicado en la intranet de CISA, vs las evidencias obtenidas por este despacho de la ejecución del Plan Estratégico Corporativo de la vigencia 2012, se evidenció una excepción relacionada con una diferencia entre lo reportado por la Vicepresidencia de Operación de Activos como *“Recaudo de Cartera”* con los recaudos efectivamente verificados, quedando sin identificar \$38 millones que corresponden al 0.1% del total reportado por esa Vicepresidencia. Por lo anterior, se configuró una Oportunidad de Mejora al proceso de Administración de Activos Cartera, encaminada a que la información que sea reportada a las distintas dependencias, en especial la relacionada con el grado de cumplimiento de las iniciativas del Plan Estratégico institucional, sea plenamente verificable mediante la identificación de las partidas que componen los indicadores y la conservación

de las evidencias respectivas.

En cuanto a la información reportada por la entidad al Sistema Único de Personal (SUIP), así como en las verificaciones adelantadas por el proceso de Auditoría Interna para verificar el cumplimiento en la entidad de la reglamentación pública de derechos de autor y que debe ser reportada en el mes de marzo a la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA), no se evidenciaron excepciones.

En la verificación semestral de la información reportada por la entidad, a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la plataforma LITIGOB, se evidenció que se encontraban registrados 168 procesos que no correspondían a procesos de funcionamiento de CISA, de acuerdo con lo informado por el Proceso de Defensa Judicial de CISA en el correo electrónico del día 18 de enero de 2013. Esta observación fue subsanada posteriormente en la plataforma.

En la información reportada a la plataforma SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno), relacionada con el programa *“Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado”*, aún se evidencia en los indicadores a cargo de CISA el de *“Avance proyecto depuración de la información de contingentes de la Nación”*, el cual no pertenece a la gestión que realiza la entidad.

Componente Planes de Mejoramiento

Comprende los planes diseñados por los líderes de procesos y funcionarios responsables, resultado de las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna; al 31 de marzo del presente año estos fueron cumplidos por los responsables a satisfacción. De la misma manera, fruto del informe de control fiscal elaborado por la Contraloría General de la República para el periodo 2011 y primer semestre de 2012, se suscribió el 2 de abril de 2013 por el representante legal de CISA un plan de mejoramiento, plan que cuenta con acciones de mejoramiento con los siguientes vencimientos:

No de Acciones	Fecha de Inicio (todas)	Actividades que finalizan en mayo de 2013	Actividades que finalizan en junio de 2013	Actividades que finalizan en julio de 2013	Actividades que finalizan en septiembre de 2013	Actividades que finalizan en diciembre de 2015
14	1º de Abril 2013	2	6	2	2	2

CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno de Central de Inversiones S.A., a la fecha de corte, presenta un alto grado de formalización y desarrollo, tal y como se evidencia en la evaluación de cada uno de los subsistemas que lo componen. No obstante, se evidenciaron excepciones que no afectaron la estructura y operatividad del sistema y que fueron tratadas en el presente documento, observaciones que fueron comunicadas a la administración de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno.

RECOMENDACIONES

Seguir fortaleciendo el Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente, conforme a las recomendaciones formuladas por el proceso de Auditoría Interna en el informe de evaluación del proceso correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2012.

De otra parte, es necesario que la entidad actualice la cobertura de las pólizas que protegen los bienes de la entidad, conforme a los avalúos practicados periódicamente a los inmuebles amparados. Igualmente, se verifique que la información reportada en las citadas pólizas y relacionada con la identificación de estos bienes, corresponda con la ubicación o nomenclatura exacta para el caso de los inmuebles.

En cuanto a los avances de los distintos planes institucionales, específicamente para el Plan de Desarrollo Administrativo que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y del Plan Estratégico Institucional (planes que presentaron excepciones en el periodo en evaluación), se hace necesario que los procesos y funcionarios responsables de cada una de las estrategias, objetivos, indicadores o actividades que los

componen, reporten los avances obtenidos conforme a las evidencias y estado real de ejecución, evitando de esta manera reportes inexactos tanto a la administración de la entidad, como a las distintas dependencias internas y externas que realizan seguimiento y control a estos planes.

Finalmente, es conveniente que a través de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se tramite la solicitud de retiro del indicador *“Avance proyecto depuración de la información de contingentes de la Nación”*, el cual en la información reportada por CISA a la plataforma SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno) y relacionada con el programa *“Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado”* no pertenece a la gestión que realiza la entidad. Lo anterior en desarrollo de la recomendación formulada por el Comité de Coordinación de Control Interno de CISA, en su sesión del 19 de marzo de 2013.

GIOVANNI SOTO CAGUA
Auditor Interno
CENTRAL DE INVERSIONES S.A