



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



CENTRAL DE INVERSIONES

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA SUCURSAL CALI
Periodo julio 2014- julio 2015
Noviembre 13 de 2015

Central de Inversiones S.A. – CISA



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 y públicas.

Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para la aplicación de pagos de las normalizaciones de cartera gestionadas en la sucursal.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna frente al reporte y actualización en centrales de riesgo de los clientes de la cartera gestionada en la Sucursal.
- Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.

Objetivos Específicos

- Evaluación de la eficiencia en la administración de los inmuebles de la entidad (oportunidad en los pagos de administración, 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 1437 y 1474 de 2011.
- Evaluación del Sistema de Control Interno en la Sucursal frente a la celebración de ordenes de servicio.

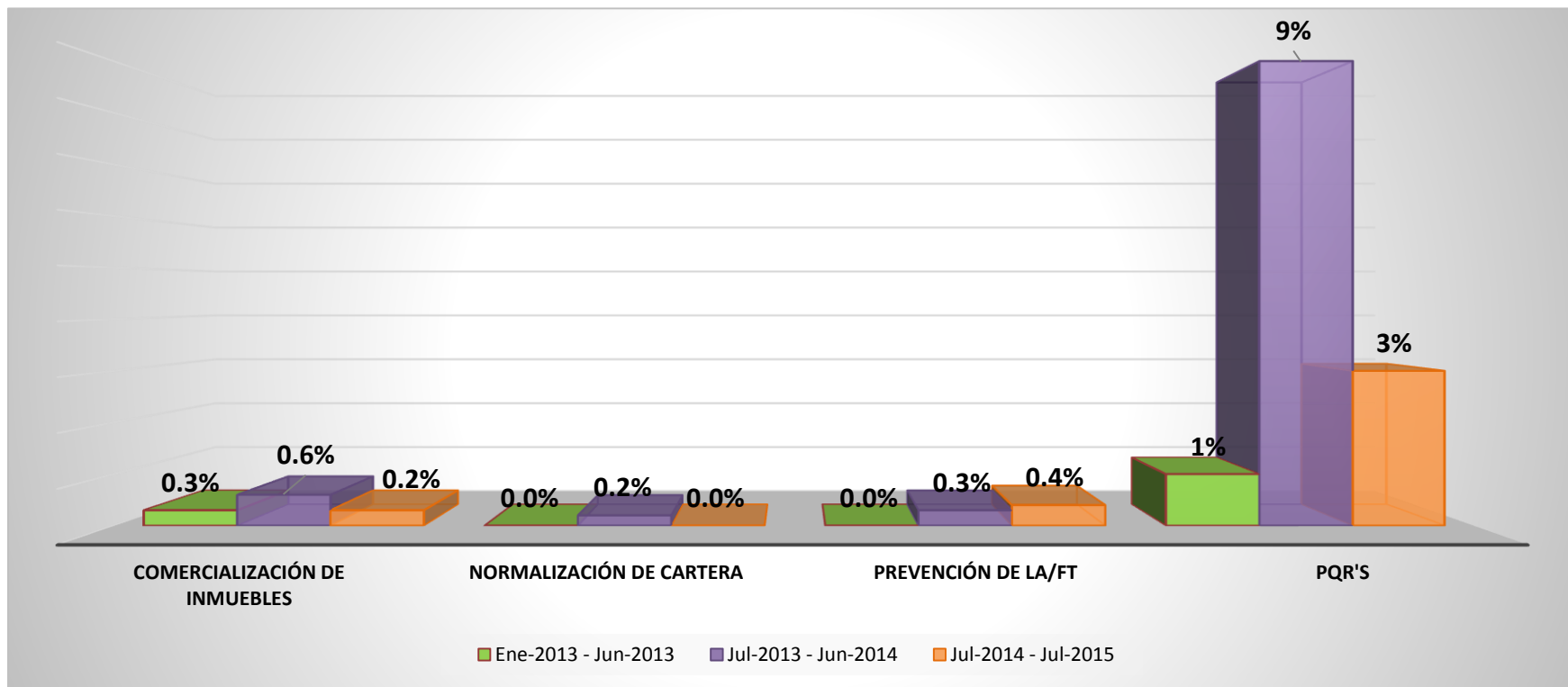
- El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (15 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2014 al 30 de julio de 2014, de los cuales dos (2) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; cuatro (4) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y nueve (9) inmuebles en el Comité de la Sucursal Cali.
- Se seleccionaron 172 acuerdos de pago que corresponden al 100% de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (1.666. millones), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2014 al 30 de julio de 2015.
- Se evaluó el 50% (40) de las Solicitudes, Quejas y Reclamos registradas en el aplicativo Zeus, para el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2014 al 30 de julio de 2015.
- Se evaluaron quince (15) órdenes de servicio suscritas en la Sucursal, correspondientes al 100% de órdenes suscritas en el periodo verificado.
- La evaluación de la normatividad vigente se realizó desde su emisión original, incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

La Sucursal Cali cumplió con las políticas establecidas en la normatividad interna para el periodo verificado y en los siguientes procesos:

- Comercialización de Inmuebles – Circular Normativa N° 69
- Normalización de Cartera – Circular Normativa N° 100.
- Gestión Operativa – Circular Normativa N° 29, en cuanto a la aplicación de los pagos de las obligaciones verificadas, así como el reporte y actualización en centrales de riesgo.
- Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo – Circular Normativa N° 71.
- Servicio Integral al Usuario en la sucursal conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005 y de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Circular Normativa No 44 en la gestión y suscripción de órdenes de servicio.

Nivel de Excepciones de la Sucursal Cali Comparado con las Auditorías de Gestión Previas

7



Excepciones en el Proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Cali (periodo julio 2014 – julio de 2015)

8

Criterio Verificado	Número de casos	%
<p>No se evidenciaron los estados financieros del oferente (18628)</p> <p>Comentario de la Sucursal Cali:</p> <p><i>“Control minucioso sobre la lista de chequeo de documentos que deben ser adjuntados a las ofertas”</i></p>	1	0.2
<p>Actas de aprobación de Presidencia y Vicepresidencia no están suscritas por todos los asistentes, por lo que no evidencia el cumplimiento del quorum para sesionar. (17926-17742)</p> <p>Comentario de la Sucursal Cali:</p> <p><i>“Según la CN 069 Los analistas comerciales deben elaborar, hacer firmar, archivar y entregar al archivo las Actas de Comité de la instancia correspondiente que haya tomado la decisión.”</i></p> <p>Comentarios del Proceso de Auditoría interna</p> <p>Este hallazgo se imputa a la Vicepresidencia de Negocios por lo que no pondera dentro del nivel de excepciones de la Sucursal</p>	2	N/A
Total	3	0.2

Oportunidades de mejora en el proceso de Comercialización de Inmuebles

Oportunidad de Mejora.

Se Configura una oportunidad de mejora relacionada con la integración al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, del formato denominado *“Formato de Oferta Comercial para Compra de Inmueble de Propiedad de”*; toda vez que la sucursal utiliza el citado formato con ocasión de la venta de los inmuebles denominados “de comercialización” como fue el caso del inmueble de la “ETB”, que requería unas condiciones especiales para su venta plasmadas en el contrato interadministrativo de comercialización suscrito por CISA.

Oportunidades de mejora en el proceso de Comercialización de Inmuebles

Oportunidad de Mejora.

Es conveniente que la Gerencia de la Sucursal asegure la continuidad de las operaciones del proceso de comercialización de inmuebles, tales como la activación de pujas en la ausencia del funcionario responsable (con excepción del periodo de vacaciones donde sí se asignan las funciones a otro miembro de la sucursal).

Lo anterior, puesto que se estableció que durante la ausencia (por descanso compensatorio del fin del año 2014) del Coordinador de Inmuebles de la Sucursal, no se realizó oportunamente la activación de la puja del inmueble ID 18628.

Oportunidades de mejora en el proceso de Comercialización de Inmuebles

Comentarios de la Gerencia de la Sucursal Cali:

“La continuidad en las operaciones no se vio afectada porque en ausencia de Jose Ubeimar Rivera, la oferta debía ser subida, ese 31 de diciembre de 2014, por Jose Alberto Castro, a quien se le solicito inmediatamente subirla y activar la puja. En las Sucursales el único Funcionario con el perfil para subir ofertas y activar pujas es el Coordinador de Inmuebles y en ausencia de él, era Jose Alberto Castro o cualquier otro Coordinador de Inmuebles los llamados a efectuar dichas gestiones.”

Comentarios del Analista citado por la Gerencia de la Sucursal :

El analista de Inmuebles Jose Alberto Castro manifestó, “Me permito informarles que una vez descargada del aplicativo la ficha VPN del inmueble, la Sucursal Cali procedió a validar la información del predio, los gastos y las condiciones administrativas y jurídicas, necesarios para la generación del Valor mínimo de venta.

El día 2 de enero de 2015 se procedió a cargar la ficha en el aplicativo, generando de esta forma el VPN del inmueble. Acto seguido se genera el VPN de la oferta para determinar su viabilidad y activar puja al cumplir los indicadores. Todos estos cargues se realizaron el mismo 2 de enero.

La puja se activó el día siguiente hábil, es decir, el 5 de enero porque para ofertas cargadas después de las 4:00 p.m., se dejan en stand by hasta el siguiente día hábil.

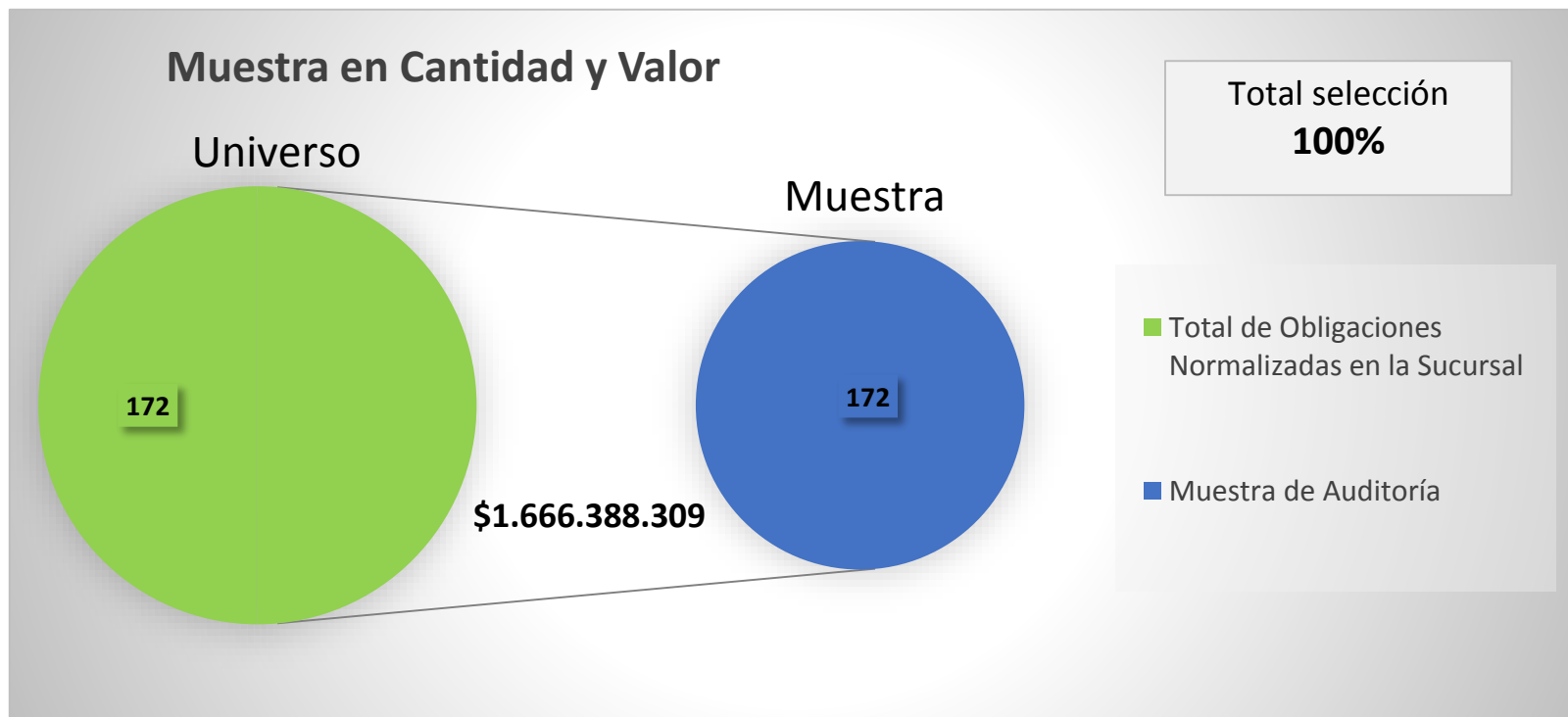
Considero que una vez se ausente el encargado de hacer estos cargues en las Sucursales, se debe capacitar a una persona de la misma Sucursal para que lo reemplace. La Dirección General presta un apoyo pero nunca se delegó esta responsabilidad a esta área y mucho menos a mí”.

Verificación de pagos administrativos de Inmuebles

En la verificación de los pagos administrativos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali en el periodo de evaluación, se evidenciaron recargos, reconexiones e intereses de mora por \$1.511, que en opinión de este despacho no son materiales.

Muestra de Auditoría Proceso de Normalización de Cartera

13



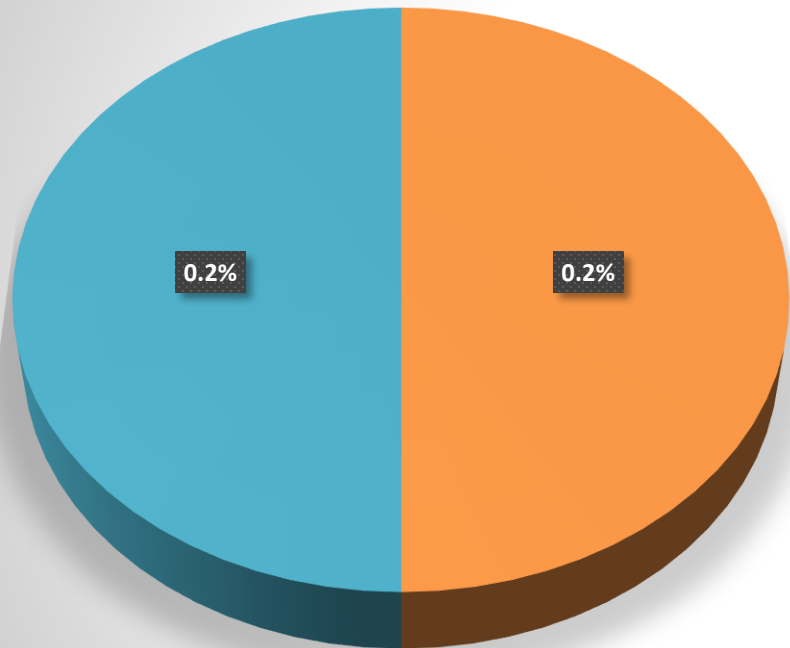
Oportunidades de mejora en el proceso de Normalización de Cartera

Oportunidad de Mejora

Los documentos recibidos de los clientes en especial la declaración de Origen de Fondos y la autorización de consulta, verificación y reporte en Centrales de Riesgo, deben ser suscritos por el cliente en señal de confirmación y/o aceptación de los términos planteados en el documento o acuerdo, para efectos de no poder ser controvertidos ante instancias legales al no cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 5 del artículo 5.1.6.3 *“Reglas para el Uso de Mensajes de Correo Electrónico”* de la Circular Normativa 093, y lo establecido en la Ley 527 de 1999 y su Decreto Reglamentario 2364 de 2012.

Excepciones en la Política de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo en la Sucursal Cali

15



- El detalle registrado en la declaración de origen de fondos como fuente de los recursos no es clara, ya que se indica "independiente o intermediario"
- La consulta de World Check tiene un error en el apellido del representante legal del contratista Hoteles T.C. SAS.

Excepciones en la Política de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo en la Sucursal Cali

16

Observación	Cantidad	Cliente/ ID inmueble
El detalle registrado en la declaración de origen de fondos como fuente de los recursos no es clara, ya que se indica “independiente o intermediario”	1	30735074

Comentario de la Sucursal Cali:

“Con respecto al punto anterior se realizara una capacitación al equipo de Cobranzas de la Sucursal, con el fin de dar a conocer la responsabilidad que tenemos en el conocimiento del cliente, tal como lo establece el Manual 71 “Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo” en el punto 6.1.4 “Conocimiento del Cliente en CISA”.

“Capacitación que se programara para el 13 de noviembre de 2015. “

Excepciones en la Política de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo en la Sucursal Cali

17

Observación	Cantidad	Cliente/ ID inmueble
La consulta de World Check tiene un error en el apellido del representante legal del contratista Hoteles T.C. SAS.	1	OS-005-2015

Comentario de la Sucursal Cali:

“Se realizara una revisión antes de enviar la solicitud de la consulta y al momento de recibirla”.

Excepciones en el Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali

18

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No 05. No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones

Observación	Número de PQR's	%
La respuesta excede el tiempo establecido en la Circular	100220-101152-73900-75800-85515	3%
TOTAL		3%



Excepciones en el Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali

Comentarios de la Sucursal

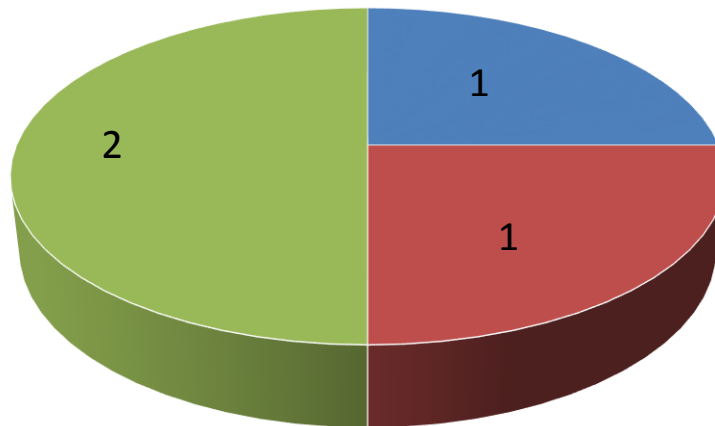
Para subsanar lo evidenciado en el tiempo de respuesta de las Solicitudes, Quejas y Reclamos, la Sucursal programara una lectura de la Circular Normativa No. 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Clientes” punto 5.3 “Términos de Respuesta para Peticiones Quejas y Reclamos”.

Adicionalmente se le enviara copia de este informe preliminar a la Líder del Proceso de Servicio Integral al Usuario, con el fin de que se tomen los respectivos correctivos, ya que dicha área también tiene responsabilidad en la atención oportuna de estos cierres operativos.



Excepciones en la revisión de las órdenes de Servicio Tramitadas en la Sucursal

20



- Firma la certificación de aportes parafiscales (art 50 Ley 789 de 2002), la señora Gloria Beatriz Quintero quien no figura como Revisor Fiscal de Inversiones Toscana Ltda; quien aparece en certificado de representación legal en cámara de comercio del cont
- El valor de la orden de servicio no coincide con el valor del estudio de mercado del bien o servicio cotizado.
- El valor de la orden de servicio no coincide con los valores registrados en el estudio de mercado y conforme a las especificaciones técnicas, excediendo el valor registrado en la orden y su adición (ejem OS 069/14: valor de mercado \$3.787.818 y valor co

Excepciones en la revisión de las órdenes de Servicio Tramitadas en la Sucursal

21

Observación	Cantidad	Orden de servicio
<p>Firma la certificación de aportes parafiscales (art 50 Ley 789 de 2002), la señora Gloria Beatriz Quintero quien no figura como Revisor Fiscal de Inversiones Toscana Ltda; quien aparece en certificado de representación legal en cámara de comercio del contratista como Revisor Fiscal es el señor Luis Carlos Mendez Moreno con cc 19.299.687.</p> <p>Comentarios de la Sucursal Cali:</p> <p><i>“Para que no se vuelva a presentar esta situación la certificación de aportes parafiscales solo se aceptará para la suscripción de una orden de servicio con la firma del revisor fiscal que aparezca en la cámara de comercio.”</i></p>	1	OS -029-2014
<p>El valor de la orden de servicio no coincide con el valor del estudio de mercado del bien o servicio cotizado.</p> <p>Comentarios de la Sucursal Cali</p> <p><i>“Se realizara la contratación por el valor exacto de la cotización. Sin embargo es importante aclarar que la diferencia fue de \$ 10.000”</i></p>	1	OS-055-2014
<p>El valor de la orden de servicio no coincide con los valores registrados en el estudio de mercado y conforme a las especificaciones técnicas, excediendo el valor registrado en la orden y su adición (ejem OS 069/14: valor de mercado \$3.787.818 y valor contratado con adición y con las mismas especificaciones técnicas \$13.340.000 y \$8.700.000.</p> <p>Comentarios de la Sucursal Cali</p> <p><i>Se programara para el 17 de noviembre la lectura de la CN 044 numeral 1.5 “Procedimiento orden de servicio”, junto con el área de Gestión Técnica de Inmuebles, para dar claridad en el valor a contratar, el cual debe tener como base el sondeo de mercado.</i></p>	2	OS 069/084 de 2014