

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte abril 30 de 2012

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 2012.

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, 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 tres veces en el periodo evaluado y se presentaron los siguientes temas para su conocimiento y aprobación dado el caso:

- Seguimiento planes de mejoramiento institucionales (Plan de mejoramiento Contraloría General de la República, Plan de mejoramiento por Procesos, Plan de Acción de Gobierno en Línea, Plan de Tratamiento del Riesgo Institucional, Plan de Acción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Cliente).
- Plan de Acción del proceso de Auditoría Interna vigencia 2012
- Informe sobre el estado del Sistema Integrado de Gestión (SIG) al 31 de diciembre de 2011.
- Informes de las auditorías de gestión practicadas a las sucursales de Bogotá (julio 2010-agosto 2011) y Cali (enero-diciembre 2011).
- Evaluación al cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo de la vigencia 2011.
- Informe de Gestión del Proceso de Auditoría Interna de la vigencia 2011.
- Resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional vigencia 2011 (Informe Ejecutivo Anual), comparado con la vigencia 2010.
- Resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencia 2011, comparado con la vigencia 2010.
- Informe Semestral de Evaluación del Servicio al Cliente en CISA (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

Frente a este último informe establecido en la Ley 1474 de 2011, el proceso de Auditoría interna informó al Comité que la Entidad cumple con los lineamientos establecidos por esta ley, como lo son entre otros, el contar con una dependencia encargada de recibir tramitar y resolver las SQR's, tener dentro de la página web de CISA un link de fácil acceso al ciudadano para ingresar las SQR, y un espacio para que los ciudadanos denuncien los actos de corrupción.

No obstante, se evidenciaron dos No Conformidades Potenciales y una oportunidad de mejora; estas acciones correctivas, preventivas y de mejora fueron registradas en el aplicativo de SQR's, frente a las que los líderes de proceso y responsables de su implementación, deben diseñar y registrar los planes de acción respectivos en el aplicativo ISOlucion.

Componente Direccionamiento Estratégico

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, megas y objetivos estratégicos), plan estratégico que aún no ha sido aprobado por la Junta Directiva de CISA.

De otra parte, en cumplimiento de la Ley 909 de 2004, y de la Circular 4 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, el Proceso de Auditoría Interna validó el grado de avance de las perspectivas u objetivos corporativos, establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la vigencia 2011.

Se concluyó de este ejercicio, que el grado de cumplimiento registrado en el informe denominado "Resultados Plan Estratégico 2011", corresponde a las evidencias, registros y soportes verificados por el Proceso de Auditoría Interna. No obstante, se evidenció una No conformidad y una Oportunidad de Mejora, excepciones que no afectaron el grado de cumplimiento del citado Plan.

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 necesario para su implementación, acorde con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, dicha normativa se encuentra en proceso de modificación, ajustándola a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000:2009.

El Mapa de riesgos de Corrupción de la Entidad, establecido en la Ley 1474 de 2011, fue aprobado por el Comité de Presidencia de la Entidad en su sesión del 30 de abril de 2012.

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.

Los indicadores que evalúan la gestión de cada uno de los procesos institucionales, fueron revisados conforme a su pertinencia, oportunidad, finalidad, claridad, practicidad y confiabilidad; como resultado de ese ejercicio, algunos de ellos sufrieron modificaciones de la siguiente manera:

- **Proceso de Gestión Financiera y Contable:** Informe de Ejecución Presupuestal; devolución de facturas y/o cuentas de cobro a otros procesos; devolución de facturas y/o cuentas de cobro a sucursales; entrega de Estados Financieros Mensuales; informe de Ejecución Presupuestal y tiempos de respuesta a requerimientos de estudios financieros.
- **Proceso de Servicio al Cliente:** Satisfacción del Cliente.
- **Proceso de Gestión del Talento Humano:** número de comunicaciones generadas en el Marco del Proyecto EFR; número de Personas Reconocidas en el Programa FullGente; porcentaje de participación por proceso en Programas de Reconocimiento y cumplimiento de las actividades del Programa de Desarrollo de Líderes.
- **Proceso Gestión de Calidad:** Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas oportunamente.
- **Proceso de Comercialización de Activos:** Cumplimiento de meta de Ventas

La Entidad cuenta con un Manual de Calidad (No 013), en el que se define la estructura organizacional de CISA, su objeto social, los objetivos corporativos y el Direccionamiento estratégico de la calidad; 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 marzo de la presente vigencia.

Componente de Información

Se han identificado las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los catorce 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.

El proceso de Auditoría Interna de manera periódica, verifica la integridad y veracidad de la información reportada correspondiente al SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público), SISMEG (Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno), y LITIGOB (Sistema Único de Información Litigiosa del Estado Colombiano).

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.

A partir del 23 de febrero de 2012, empezó la ejecución del cronograma de actividades de la Rendición de Cuentas de CISA correspondiente a la vigencia 2011. Tal ejercicio comprende entre otras actividades, la publicación de los contenidos establecidos en la cartilla denominada *“Audiencias Públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”*; la creación de dos foros virtuales, uno de preparación y otro de Audiencia Pública, y la elaboración de un informe final de gestión del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2011. Al final del ejercicio (previsto para mayo del presente año), el proceso de Auditoría Interna de CISA, elaborará un informe de evaluación de la Rendición de Cuentas realizada, conforme a los parámetros establecidos en la cartilla citada anteriormente.

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:

- Implementación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- En su página web www.centraldeinversiones.gov.co, ha habilitado el menú “Servicio al Cliente”, que contiene los link’s Participación Ciudadana, Cómo se hace para, Ayudas, Preguntas Frecuentes, Foros, Cuéntenos su caso, Buzón de sugerencias, Buzón de agradecimientos, Cobertura sedes, Solicitudes, Quejas y Reclamos. En ellos pueden registrar sus requerimientos los ciudadanos.
- En la misma página se habilitó un espacio denominado “Contáctenos”, conformado por los link’s Línea de Atención, Chat, E-mail, Línea Anticorrupción y Click al Call.
- CISA cuenta con sedes de atención al ciudadano en Bogotá (Dirección General - Sucursal Bogotá) y en sus sucursales ubicadas en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla.

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 la que se evaluó el cumplimiento de las políticas institucionales de los procesos de comercialización de activos, normalización de cartera, gestión financiera y contable, prevención del lavado de activos, y evaluación del cumplimiento de las directrices establecidas para la atención

de solicitudes, quejas y reclamos "SQR'S". Igualmente, se presentaron los resultados de la Evaluación al cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo de la vigencia 2011.

Adicionalmente, en el mes de enero de 2012 se presentó el informe semestral del periodo julio-diciembre 2011, relacionado con el cumplimiento de las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, frente a la evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA. De este ejercicio se concluyó, que CISA cumple con los requisitos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para la atención de solicitudes, quejas y reclamos; ofrece a los ciudadanos herramientas de fácil acceso para el registro de los diferentes trámites y/o requerimientos, a través de su página web y sucursales, y la Entidad cuenta con políticas y procedimientos reglamentados en circulares normativas internas, para la atención de las sugerencias, quejas y reclamos, presentados por los peticionarios y/o partes interesadas.

No obstante, se configuraron dos No Conformidades Potenciales y una Oportunidad de Mejora, acciones preventivas, correctivas y de mejora que fueron relacionadas en el aplicativo ISOLucion y sobre las que los responsables deben diseñar planes de acción para su tratamiento.

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; de la misma manera, fruto de los informes de control fiscal elaborados por la Contraloría General de la República, se elabora y suscribe por el representante legal de CISA, un plan de mejoramiento, plan que al corte del 31 de marzo de 2012 se encuentra con todas sus acciones de mejoramiento implementadas.

De los planes de mejoramiento citados, el proceso de Auditoría Interna elabora trimestralmente un seguimiento de su cumplimiento y presenta sus resultados al Comité de Coordinación de Control Interno, junto con el estado de avance de los demás planes diseñados en la Entidad. Al 31 de marzo de 2012, el estado de cumplimiento y avance de los distintos planes

institucionales fue el siguiente:

SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES		6
 Plan de Mejoramiento CGR	Cumplimiento: 100% Avance: 88.81%	
 Plan de Mejoramiento por procesos	Cumplimiento: 100% Avance: 26%	
 Plan de Acción Gobierno en Línea	Seguimiento a Marzo de 2012	
 Plan de Acción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Cliente	Seguimiento a Marzo de 2012	
 Sistema Integrado de Gestión (ACPM's configuradas por Auditoría Interna)	Seguimiento a Marzo de 2012	



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 a su Comité de Coordinación de Control Interno.

RECOMENDACIONES

Es necesario que los Vicepresidentes y responsables de las acciones de mejoramiento, de tratamiento o de acción, diseñadas y contenidas en los Planes Institucionales, realicen seguimiento oportuno, permanente e integral a cada una de ellas, evitando de esta manera que se presenten incumplimientos que afecten el desarrollo de los planes que se reporta a diferentes instancias administrativas y de control. En caso de presentarse dificultades en su ejecución, es necesario que informen oportunamente de tales eventualidades, atendiendo para ello los requisitos y procedimientos

establecidos por los órganos de control o dependencias administrativas encargadas de su seguimiento. Igualmente, es importante que los responsables de las distintas acciones contenidas en los planes, conserven evidencia del desarrollo y ejecución de tales actividades, que permitan validar su cumplimiento oportuno e integral. Todo lo anterior, en concordancia con el Memorando de Presidencia de CISA No 002-2012 del 18 de enero de 2012.

Finalmente, tal y como se indicó en el Comité de Coordinación de Control Interno que sesionó el 27 de abril de 2012, es necesario que los líderes de proceso ajusten la normatividad interna que gobierna cada uno de sus procesos, armonizándola con lo estipulado en el Decreto 0019 de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, en desarrollo del *“Plan de Acción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Cliente”*, diseñado y aprobado en CISA para la presente vigencia.