

RESUMEN EJECUTIVO 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 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 Cali, determinando la existencia de los registros del sistema y el cumplimiento de las directrices institucionales.

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, el inventario de la caja fuerte y la verificación del cumplimiento de las políticas públicas de control social, 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.

Los resultados obtenidos en el periodo auditado, fueron comparados con las auditorías practicadas en la vigencia anterior (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).



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

3 CONCLUSIONES.

Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para la venta de inmuebles y normalización de cartera.

Comercialización de Inmuebles.

El proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Cali, cumple con las políticas establecidas en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No 69 “*Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos – Inmuebles*”; no obstante, se evidenció una excepción relacionada con no haberse obtenido la consulta de la Gerencia Jurídica sobre el incumplimiento de contratos por parte del cliente (1 caso de 48), documento exigido en el ítem “*Evaluación Oferta Comercial*” de la citada Circular Normativa.

Esta excepción corresponde a un 0.1%, indicador que se redujo frente al obtenido por la Sucursal para el periodo 1º de enero y el 31 de diciembre de 2011 (0.5%),

Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento de las políticas del proceso de Normalización de Cartera establecidas en la Circular Normativa No 100, se concluye que esta actividad en la Sucursal cumple con las políticas establecidas en la citada normativa.

La Sucursal ha pasado de una participación en sus excepciones de un 0.1% 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.

Eficiencia, eficacia y efectividad de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal

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 sus excepciones por este concepto, al pasar de un 0.3% (determinado para el periodo enero a diciembre de 2011), a un 0% para el periodo auditado.

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 la información registrada coincide con los registros y soportes



Certificado No. SC 6502-1

obtenidos; no obstante, en 10 casos no se registró 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 del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, artículo vigente hasta el 22 de agosto de 2012 (publicación en la web de inmuebles recibidos por 30 días, Plan Nacional de Desarrollo).

En la verificación del cumplimiento a lo señalado en la citada normativa, se concluye que CISA y específicamente los inmuebles recibidos en virtud del citado artículo y gestionados por la Sucursal, cumplieron con el procedimiento establecido para el periodo en verificación, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo Olympus.

Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011, transferencia de recursos al Tesoro Nacional.

En cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, se evidenció que la entidad entregó los recursos correspondientes a la venta de siete inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra por valor de \$602.715.593. Asimismo, 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, establecidas en la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció que en el 4% de la



Certificado No. SC 6502-1

muestra (2 casos de 46), no se dio respuesta a los clientes 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.

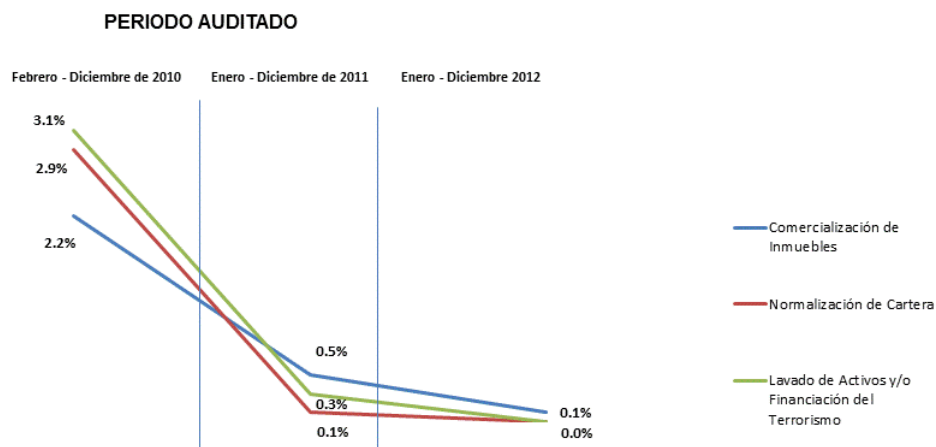
4 Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali.

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.

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

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

5



5 RECOMENDACIONES

Proceso de Comercialización de Inmuebles.

Es necesario que el Proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal, realice la consulta establecida por la Circular Normativa No 69 en relación con la existencia de incumplimientos contractuales a cargo de los compradores de inmuebles, toda vez que la entidad corre el riesgo de aceptar ofertas con causal de

rechazo sobre inmuebles del inventario, conforme a lo establecido en la Circular Normativa No 69.

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

Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Gestión de Activos de la Sucursal Cali, para que se registre en el aplicativo OLYMPUS, el comité de ventas de la sucursal en el que se recomendó el negocio a otra instancia, conservando la trazabilidad de las negociaciones de la sucursal.

Asimismo, se configura otra Oportunidad de Mejora a la Gerencia Técnica de Inmuebles para que establezca mecanismos de control, que le permitan verificar el adecuado registro de la información de los avalúos de los inmuebles del inventario de la entidad vs lo registrado en el aplicativo OLYMPUS.

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

Se debe observar el plan de acción diseñado por el Proceso de Servicio al Cliente, para dar tratamiento a las observaciones detalladas en el informe de Auditoría de la atención en CISA, de solicitudes, quejas y reclamos del segundo semestre del 2012, entre las que se encuentra la excepción detallada en el presente informe y relacionada con respuestas extemporáneas a las solicitudes de los clientes, sin las correspondientes respuestas parciales informando el estado de la solicitud.

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

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