

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUCURSAL BARRANQUILLA

A LOS PROCESOS DE:

Comercialización de Activos

(Cumplimiento de las políticas internas para la venta de inmuebles, normalización de cartera, prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo - LA/FT)

Gestión Financiera y Contable

(Manejo del disponible)

Control Social y Participación Ciudadana

(Evaluación al cumplimiento de las directrices establecidas en el Artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos", de la Ley 1474 de 2011, y verificación de la publicación de la información financiera y contractual en las carteleras electrónicas de la entidad (Leyes 190 de 1995 y 734 de 2002)



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, junio 15 de 2012



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 Barranquilla, 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 (33 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012, de los cuales veintitrés (23) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Vicepresidencia Comercial y diez (10) inmuebles en el Comité de la Sucursal Barranquilla.

Igualmente, se seleccionaron 284 acuerdos de pago que corresponden al 52% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la Sucursal (1.655 millones de 3.211 millones), y al 16% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (284 aprobaciones de 1.779 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012.

De la misma manera, se evaluaron 368 Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Barranquilla para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de marzo de 2012. Adicionalmente, se verificó la radicación en el aplicativo "TMS", de los 284 acuerdos de pago de cartera seleccionados durante el periodo comprendido entre el 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012.

El arqueo de caja menor, el inventario de la caja fuerte y la publicación de la información financiera y contractual 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

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 Activos – inmuebles, de la Sucursal Barranquilla, 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”.

Los hallazgos evidenciados se relacionaron con la suscripción extemporánea de las promesas de compraventa (3 casos de 33); excepciones en la obtención de documentos requeridos para la constitución de hipotecas a favor de CISA (2 casos de 33); anexo No 3 de la Circular Normativa No 69, sin suscripción por parte del cliente y del funcionario de la entidad (2 casos de 33); pago extemporáneo del 10% del valor establecido en la promesa de compraventa (1 caso de 33), y en un caso error en la suscripción de la recomendación por parte del Comité de Ventas de la Sucursal, al Comité de Vicepresidencia Comercial, toda vez que se indicó en la recomendación la utilización de la política de Proindivisos y no la Política de Comercialización de Invadidos, política aplicable al caso. Estas excepciones alcanzaron un **5.45%**, indicador que se redujo comparado con el **8%** (en promedio), obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de marzo de 2010 al 31 de marzo de 2011.

Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera, establecidas en la Circular Normativa No **100**, se evidencia que estas operaciones realizadas por el proceso de Comercialización de Activos – cartera de la Sucursal, cumplen con las políticas establecidas en las citada normatividad.

No obstante, las observaciones detalladas en el informe de Auditoría corresponden a cartas de aprobación de acuerdos sin suscripción (2 casos de 284); cancelación de obligaciones normalizadas, aún con saldos pendientes de cancelar en el aplicativo de apoyo del Proceso COBRA (1 caso de 284); asimismo, el no registrar la gestión en el aplicativo COBRA de los contactos realizados a los acuerdos incumplidos (15 casos de 22). Estas excepciones han pasado de un promedio del **27%** en el Sistema de Control Interno de la actividad en cuestión (para el periodo del 1º de marzo de 2010 al 31 de marzo de 2011), a un **0.6%** en promedio 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); no obstante se evidenció que en (4 casos de 317), no se diligenció la Declaración de Origen de Fondos por parte del cliente, tal y como lo dispone la Circular Normativa No **71** y en el numeral **7.7** del Código del Buen Gobierno de CISA. La Sucursal disminuyó de un promedio ponderado en sus excepciones por este concepto, de un **4%** en promedio (determinado para el periodo del 1º de marzo de 2010 al 31 de marzo de 2011), a un **2.4%** para el periodo auditado.

Cumplimiento de políticas de manejo del disponible en la Sucursal

El Proceso de Gestión Financiera y Contable de la Sucursal Barranquilla, una vez practicados el inventario de caja fuerte y el arqueo de caja menor, evidencia un adecuado cumplimiento de las políticas establecidas para el manejo de estos elementos.

Políticas Públicas de Control Social y Participación Ciudadana

Se evidenció que la Sucursal cumple con la publicación de los estados financieros de la entidad y la relación de contratos suscritos, dando cumplimiento a lo estipulado en las leyes 190 de 1995 y 734 de 2002. No obstante, se configuró una Oportunidad de Mejora al Proceso de Gestión Humana y Administrativa, con el propósito que los Estados Financieros sean publicados oportunamente en las carteleras electrónicas de la entidad.

Evaluación de las actividades radicadas en el aplicativo “TMS”, Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR’S).

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal, de las políticas internas para dar respuesta los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos en la Circular Normativa No **005** y No **100**; no obstante se evidenciaron excepciones relacionadas con no asociar documentos de respuesta de las SQR’s en el aplicativo “TMS”, y a la oportunidad de respuesta de las mismas gestionadas por la Sucursal Barranquilla; de otra parte, se evidenció el incumplimiento a lo establecido por la Circular Normativa No **100**, para la radicación de los acuerdos de pago de cartera en el aplicativo “TMS”, situación que fue detallada en el Informe de Auditoría de Gestión practicada en la Sucursal Cali y que originó una No Conformidad al Proceso de



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

Comercialización de Activos (ya cuenta con un plan de acción en el aplicativo ISOLución).

Evaluación del Sistema Integrado de Gestión –SIG.

No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

Se configuró al Proceso de Comercialización de Activos, una No Conformidad relacionada con el empaste y custodia de las actas del Comité de Ventas de Inmuebles de la Sucursal, de acuerdo con lo señalado por la Circular Normativa No 69 en el ítem “*Actas de Comité*”.

De la misma manera, se configuraron dos Oportunidades de Mejora, una al proceso de Gestión Humana y Administrativa relacionada con la publicación oportuna de los estados financieros en las carteleras electrónicas de la entidad (detallada anteriormente), y otra al Proceso de Comercialización de Activos, para que se defina los criterios para solicitar los estados financieros y declaración de renta de los clientes personas jurídicas, toda vez que actualmente su solicitud es discrecional por parte del funcionario responsable.

Sub Comité del Sistema de Control Interno

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Barranquilla, se realizó el décimo octavo Sub Comité del Sistema de Control Interno, en el que se presentaron para el conocimiento de los asistentes, los resultados preliminares de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal, temas que fueron incluidos en un acta que se encuentra en verificación por el Gerente de la Sucursal en su calidad de Presidente del Comité.

4. RECOMENDACIONES

Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera

El Proceso de Comercialización de Activos de la Sucursal, debe diseñar un plan de acción que permita subsanar las excepciones evidenciadas y detalladas en el Informe Definitivo de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal.



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

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

Se recomienda a la Sucursal realizar un control estricto en el diligenciamiento de los registros y/o formatos establecidos por la entidad para el debido conocimiento del cliente, en especial los relacionados con la Declaración de Origen de Fondos, toda vez que se evidenciaron algunas debilidades en la verificación del citado documento para las operaciones de comercialización de inmuebles en la Sucursal.

Evaluación de las actividades radicadas en el aplicativo “TMS”, Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR’S).

Es necesario que la Sucursal Barranquilla, tenga en cuenta el plan de acción formulado por la Sucursal Cali frente a las tres No Conformidades configuradas a esa dependencia en el mes de abril de 2012 (una Potencial y dos reales), relacionadas con el no asociar los documentos soportes del cierre o respuesta entregada al cliente solicitante en el aplicativo; la extemporaneidad en los tiempos de respuesta para la solicitud de la cancelación de garantías, y con no radicar todos los acuerdos de pago en el aplicativo TMS.

Evaluación del Sistema Integrado de Gestión –SIG.

Los líderes de los procesos de Comercialización de Activos – Cartera y Gestión Humana y Administrativa, deben registrar en el aplicativo ISOLucion, el plan de acción que subsane las oportunidades de mejora, configuradas por el Proceso de Auditoría Interna en el presente ejercicio de auditoría.

Políticas Públicas de Control Social y Participación Ciudadana

Se recomienda que el Proceso de Gestión Humana y Administrativa, publique oportunamente los estados financieros de la Entidad en las carteleras electrónicas dispuestas para tal fin, una vez estos sean presentados a la Junta Directiva.



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

5. 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