

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUCURSAL CALI

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 y evaluación del cumplimiento de las directrices establecidas en el Artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos", de la Ley 1474 de 2011)

Gestión Financiera y Contable

(Manejo del disponible)



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, abril 20 de 2012



Certificado No. SC 6502-1

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) 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 (15 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 2011, de los cuales tres (3) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia, nueve (9) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia Comercial y tres (3) inmuebles en el Comité de la Sucursal Cali.

Igualmente, se seleccionaron 241 acuerdos de pago que corresponden al 94% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (1.476 millones de 1.756 millones), y al 49% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (241 aprobaciones de 495 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2011.

De la misma manera, se evaluaron 38 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 29 de febrero de 2012. Adicionalmente, se verificó la radicación en el aplicativo "TMS", de los 241 acuerdos de pago de cartera seleccionados durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2011.

El arqueo de caja menor y el inventario de la caja fuerte 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 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, los hallazgos evidenciados se relacionan con no registrar la fecha de suscripción del “*Formato de Oferta Comercial para Compra de Inmueble*”, en dos casos; en no aprobarse por parte de un Comité de Inmuebles, el pago extemporáneo del saldo de un inmueble (respecto a la promesa de compraventa) y por parte de un cliente, y en un caso, registrar una fecha errada en la carta de aprobación de una oferta, fecha a partir de la que se debe suscribir el contrato de promesa de compraventa y realizar el pago del 10% del inmueble en venta. Estas excepciones alcanzaron un **9%**, indicador que se redujo sustancialmente, comparado con el **24%** en promedio obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de febrero y el 31 de diciembre de 2010.

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 evidenciadas corresponden a no haber obtenido evidencia de la copia del documento de identificación de un cliente; en la aplicación y cancelación de obligaciones normalizadas, aún con saldos pendientes de cancelar en el aplicativo de apoyo del proceso (COBRA XXI). Estas excepciones han pasado de un promedio de del **3%** en su Sistema de Control Interno de la actividad en cuestión (para el periodo febrero a diciembre de 2010), a un **0.4%** 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 una excepción en el ejercicio de conocimiento del cliente establecido en la Circular Normativa No **71** y en el numeral **7.7** del Código del Buen Gobierno de CISA,



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

ya que en la venta de un inmueble no se validó la coherencia de la información aportada por el cliente vs la certificación de la actividad económica ejercida por el cliente y suscrita por contador publico; de otra parte, en la Normalización de Cartera de la Sucursal, no se evidenció en dos casos la suscripción de la Declaración de Origen de Fondos. La Sucursal disminuyó de un promedio ponderado en sus excepciones por este concepto, de un **2%** en promedio (determinado para el periodo febrero a diciembre de 2010), a un **0.5%** para el periodo auditado.

Cumplimiento de políticas de manejo del disponible en la Sucursal

El Proceso de Gestión Financiera y Contable de la Sucursal Cali, una vez practicados el inventario de caja fuerte y el arqueo de caja menor, cumple con las políticas establecidas para el manejo de estos elementos.

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

En la Sucursal se evidenció el cumplimiento 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 identificaron excepciones relacionadas con la radicación de los acuerdos de pago en aplicativo “TMS”, y no se evidenció la asociación de documentos en el aplicativo “TMS”, correspondientes a las repuestas entregadas a los peticionarios de los SQR’s radicados a la Sucursal Cali, lo que generó la configuración de dos No Conformidades al Proceso de Comercialización de Activos.

Evaluación del Sistema Integrado de Gestión –SIG.

No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

Se configuraron al Proceso de Comercialización de Activos, dos No Conformidades detalladas en la “*Evaluación de las actividades radicadas en el aplicativo “TMS”, Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR’S)*”.

Asimismo, se configuraron al Proceso de Comercialización de Activos dos Oportunidades de Mejora, relacionadas en un caso con la modificación del numeral 5.2.2 “*Atribuciones por Mecanismo de normalización de activos*”, de la Circular Normativa No **100**; la otra Oportunidad de Mejora, hace referencia a la denominación de los cargos dentro de la plantilla de acta exportada por COBRA XXI, que no corresponde a los registrados en el “Manual de Responsabilidades” de CISA.



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

Sub Comité del Sistema de Control Interno

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Cali, se realizó el décimo séptimo 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, y del Auditor Interno de CISA en su calidad de secretario de ese ente.

4. RECOMENDACIONES

Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera

El Proceso de Comercialización de Activos de la Sucursal, debe diseñar acciones correctivas que permitan subsanar las excepciones detalladas en el Informe Definitivo de Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Cali y relacionadas en el plan de mejoramiento por procesos enviado a esa dependencia.

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 que fortalezca el conocimiento del cliente, en especial en la comercialización de inmuebles, ya que en opinión de esta Auditoría y en desarrollo del principio corporativo “Conocimiento del Cliente”, no es suficiente con obtener certificaciones a las que no se les valida la coherencia de la información aportada, tal y como se cita en el citado principio “*CISA realiza un esfuerzo razonable para conocer a los clientes, identificándolos debidamente y comprendiendo sus transacciones, en la medida en que éstas deben ser coherentes con la actividad que aquellos declaren (...)*” (subrayas fuera de texto).

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

Es necesario que los líderes de proceso registren en el aplicativo ISOLucion, el plan de acción que dé tratamiento a las acciones correctivas, configuradas por el Proceso de Auditoría Interna en el presente ejercicio de auditoría.



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

Evaluación del Sistema Integrado de Gestión –SIG.

El líder del proceso de Comercialización de Activos – Cartera, debe 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.

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

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