

AUDITORÍA DE GESTIÓN SUCURSAL MEDELLIN

Periodo: enero-diciembre 2015

Introducción

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 1537 de 2001, 019, 2482 y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014 y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, así como la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2016, por el **Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoria**, y modificado el 15 de abril y 24 de junio del mismo año; la Oficina de Control Interno realizó la Evaluación a la Sucursal Medellín de conformidad al Plan de Auditorias dado a conocer con anterioridad al Gerente Regional como responsable de la Gestión Institucional, cuyo propósito principal de la auditoria de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo de la sucursal, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

Objetivo General

Se evaluó la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en la circulares normativas de la Entidad, como también el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable a los procesos.

Objetivos Específicos

- ✓ Se evaluó el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- ✓ Se verificó el cumplimiento de las políticas internas para la aplicación de pagos de las normalizaciones de cartera gestionadas en la sucursal.
- ✓ Se evaluó 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.
- ✓ Se verificaron los adecuados registros en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.
- ✓ Se validó 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).

Objetivos Específicos

- ✓ Se evaluaron y verificaron 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).
- ✓ Se verifico 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, sugerencias y Reclamos de los Clientes, en desarrollo de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- ✓ Se evaluó el cumplimiento del procedimiento para la celebración de ordenes de servicio en la sucursal.
- ✓ Se evaluó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI implementado por la Sucursal Medellín en cumplimiento al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.
- ✓ Se verifico que los perfiles de acceso de los funcionarios de la sucursal a los aplicativos institucionales sean acordes a la normatividad legal vigente.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el cumplimiento del Plan de Acción establecido para la Sucursal en relación con la ejecución de las metas planeadas para la vigencia 2015.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas frente a la Administración del Riesgo con el fin de que estas se estén monitoreando y revisando periódicamente.
- ✓ Evaluar si los indicadores planteados por la sucursal son eficientes y efectivos para la toma de decisiones.

Alcance

La oficina de control interno realizó Auditoría de Gestión a los procesos y procedimientos establecidos en las circulares internas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido entre el 1° de enero a 31 de diciembre 2015

Esta auditoría se llevó acabo en atención a las normas y técnicas de auditoria generalmente aceptadas, con fundamento en la guía de auditoria para entidades publicas versión 2 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014, dicha auditoria se realizó del 25 al 29 de julio de 2016.

Equipo Auditor

El equipo de auditor estuvo conformado por:

- El Auditor Interno especializado en Alta Gerencia de Economía Pública
- Un Profesional en Contaduría Pública especialista en Auditoría de Control Interno y Aseguramiento
- Un Profesional en Derecho especialista en Contratación Estatal

Desarrollo de la Auditoría

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2016, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, se realizó auditoría Interna de Gestión en las instalaciones de la sucursal Medellín de Central de Inversiones S.A.

1. Se verificó el cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito de la auditoría de gestión anterior, el cual se cumplió al 100%
2. Igualmente, se verificó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Integral realizada durante la vigencia 2015, cumplido al 100%.
3. Se solicitó al Gerente de la sucursal, el Plan de Acción elaborado para las vigencias 2015 y 2016, en respuesta fue enviado el día 26 de julio al correo electrónico del auditor interno los siguientes archivos: fichas Pareto, plan de trabajo 2016, comité primario, plan de acción sucursal Medellín cartera 2016, presupuesto de inmuebles 2016, logros sucursal Medellín 2015, plan de acción sucursal Medellín cartera primer trimestre 2016, cronograma detallado 2016 y plan de acción sucursal Medellín con información 2015 y 2016, la información suministrada en estos nueve archivos deben hacer parte del plan de acción anual, podemos observar que no se cuenta con un plan de acción debidamente elaborado y detallado para cada vigencia fiscal, que le permitan a la auditoría verificar el cumplimiento y grado de avance de las metas y objetivos planeados para cada año.

Desarrollo de la Auditoría

A continuación se relaciona la ejecución de las metas de escrituración de inmuebles establecida en la vigencia 2015

EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE ESCRITURACIÓN DE INMUEBLES 2015

	BOGOTÁ			BARRANQUILLA			CALI			MEDELLÍN			TOTAL		
	Valor	Ejecución	% Ejec	Valor	Ejecución	% Ejec	Valor	Ejecución	% Ejec	Valor	Ejecución	% Ejec	Valor	Ejecución	% Ejec
ENERO	\$ 2,220	\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	0%	\$ 0	\$ 0	0%	\$ 0	\$ 1,610	N/A	\$ 2,220	\$ 1,610	73%
FEBRERO	\$ 210	\$ 3,282	1563%	\$ 70	\$ 89	127%	\$ 0	\$ 15	0%	\$ 0	\$ 0	N/A	\$ 280	\$ 3,386	1210%
MARZO	\$ 102	\$ 76	74%	\$ 330	\$ 0	0%	\$ 197	\$ 7	3%	\$ 23	\$ 87	382%	\$ 652	\$ 169	26%
ABRIL	\$ 257	\$ 680	265%	\$ 262	\$ 3,274	1248%	\$ 28	\$ 359	1266%	\$ 1,610	\$ 52	3%	\$ 2,158	\$ 4,366	202%
MAYO	\$ 1,279	\$ 366	29%	\$ 349	\$ 2,410	691%	\$ 6	\$ 357	6153%	\$ 165	\$ 113	69%	\$ 1,799	\$ 3,246	180%
JUNIO	\$ 1,245	\$ 443	36%	\$ 36	\$ 258	707%	\$ 194	\$ 6	3%	\$ 980	\$ 45	5%	\$ 2,456	\$ 752	31%
JULIO	\$ 10,321	\$ 627	6%	\$ 1,261	\$ 88	7%	\$ 313	\$ 0	0%	\$ 774	\$ 738	95%	\$ 12,669	\$ 1,452	11%
AGOSTO	\$ 6,462	\$ 1,195	18%	\$ 691	\$ 250	36%	\$ 257	\$ 174	68%	\$ 139	\$ 45	33%	\$ 7,550	\$ 1,664	22%
SEPTIEMBRE	\$ 6,162	\$ 507	8%	\$ 1,599	\$ 0	0%	\$ 727	\$ 1,663	229%	\$ 1,523	\$ 138	9%	\$ 10,011	\$ 2,308	23%
OCTUBRE	\$ 9,884	\$ 2,131	22%	\$ 1,303	\$ 0	0%	\$ 1,551	\$ 0	0%	\$ 2,076	\$ 391	19%	\$ 14,815	\$ 2,522	17%
NOVIEMBRE	\$ 7,573	\$ 12,822	169%	\$ 972	\$ 0	0%	\$ 1,022	\$ 0	0%	\$ 1,476	\$ 3	0%	\$ 11,042	\$ 12,825	116%
DICIEMBRE	\$ 52,662	\$ 1,226	2%	\$ 1,994	\$ 1,568	79%	\$ 1,241	\$ 3,030	244%	\$ 2,462	\$ 1,028	42%	\$ 58,359	\$ 6,852	12%
TOTAL AÑO	\$ 98,378	\$ 23,354	23.74%	\$ 8,869	\$ 7,937	89.49%	\$ 5,537	\$ 5,611	101.34%	\$ 11,227	\$ 4,250	37.86%	\$ 124,011	\$ 41,152	33%

Del cuadro anterior se observa que la sucursal Medellín para la vigencia 2015, alcanzó un cumplimiento del 37.86% en la comercialización de inmuebles, mostrando un bajo nivel de cumplimiento.

Desarrollo de la Auditoría

Comentarios de la Sucursal

“Se debe revisar el ejercicio de presupuestación de la compañía de tal forma que este pueda ser dinámico y se encuentre alineado con la realidad del inventario existente en cada regional; esto con el fin de encontrar las causas reales del bajo cumplimiento si es de gestión o presupuesto no acorde a disponibilidad de inventario.”

Comentarios de la Auditoría Interna

Se recomienda a la Alta Dirección de la Entidad tener en cuenta las apreciaciones de la sucursal con el fin de que los resultados obtenidos al final de cada vigencia sean acordes y satisfactorios frente a las metas establecidas; igualmente se sigue elaborando los presupuestos basados en los inventarios actuales y reales de la Compañía y que el presupuesto de compras no exceda los tiempos estimados.

Desarrollo de la Auditoría

4. Riesgos: la administración del riesgo es un proceso transversal que permea todas las acciones de la entidad, que inicia desde la planeación institucional incluyendo a todas las personas que hacen parte de la organización, la entidad cuenta con una política de administración del riesgos determinada en la circular normativa 107 la cual fue actualizada el 17 de junio de 2016, Así mismo se solicitaron los riesgos internos y externos identificados por la sucursal, en respuesta se informa que se evalúan los propios de la sucursal y que su monitoreo se realiza por el líder del proceso desde la dirección general.

Frente a lo anterior no se evidenciaron los riesgos identificados por la sucursal, en cumplimiento a la política de administración del riesgo y su procedimiento interno establecido en la circular normativa 107.

Desarrollo de la Auditoría

5. Se revisaron 54 carpetas correspondientes a la Comercialización de Inmuebles, 230 carpetas correspondientes a la Normalización de Cartera, 100% ordenes de servicio, 52 registros de gastos administrativos de inmuebles, se evaluaron 153 pqr's registradas en el aplicativo Zeus a cargo de la sucursal.
6. Se capacitaron a todos los servidores públicos de la sucursal en temas como: Rol de la Oficina de Control Interno, Actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI - 2014 e Ingeniería Social.
7. Se evaluó la eficacia, eficiencia y economía del Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento y monitoreo permanente al grado de avance y desarrollo del sistema implementado en la sucursal.
8. Se realizó inventario a la caja fuerte y arqueo a la caja menor de la Sucursal, observándose un adecuado manejo y cumplimiento de las políticas establecidas para su funcionamiento, en relación con la administración tanto de los dineros como las facturas que soportan los gastos de los elementos requeridos.

Desarrollo de la Auditoría

9. Revisadas las carpetas de las normalizaciones de cartera se observó que en 29 de ellas la documentación de la normalización no se encontraba incorporada, dado que la información fue remitida con anterioridad por los servidores públicos de la sucursal al contratista para su respectiva incorporación. Así mismo revisadas las carpetas de inmuebles se observó que 10 de ellas contenían entre 213 y 298 folios, excediendo el número de folios por cada carpeta.

Fortalezas de la Sucursal

- La sucursal cumple con los procedimientos establecidos en la normatividad interna implementada por la entidad.
- La sucursal cuenta con un buen manejo de la contratación respetando los principios que rigen la contratación pública en especial el principio de anualidad fiscal.
- La excelente disposición de todos los servidores públicos de la sucursal con el equipo auditor, para el normal desarrollo de la auditoria.

Hallazgos

1. Verificados los 54 inmuebles se evidenció que el 100% de ellos no contaban con la consignación del 10% establecido en el numeral 4.3.5 de la circular normativa 69. Lo anterior no permite una adecuada trazabilidad en las negociaciones al momento de su evaluación por parte de los organismos de control. Hallazgo subsanado durante el proceso auditor por parte de los auditados.
2. Revisados los 54 inmuebles comercializados en la vigencia 2015, por la sucursal, en el 100% de la muestra no se evidenciaron las comunicaciones de negación de la oferta. Hallazgo subsanado durante el proceso auditor por parte de los funcionarios responsables.
3. Se evidenció que los inmuebles ID 17437 y 17438 no se celebró la promesa de compra venta dentro de los términos establecidos, incumpliendo así el numeral 4.3.5 de la circular normativa 69.
4. En la verificación de las 230 carpetas se evidenció que en 4 normalizaciones el concepto jurídico no se encontraba suscrito. (98620730-42896461-43876385-35850779); hallazgo subsanado durante la etapa de ejecución de la auditoria.

Hallazgos

5. Se verificaron las 230 carpetas de la muestra se evidenció que en 29 carpetas los documentos de la negociación no se encontraban incorporados en ella, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2.1 de la circular normativa 100.

Es de conocimiento del equipo auditor que la sucursal remitió los documentos al contratista IRON MOUNTAIN encargado del manejo del archivo de la entidad, pero estos no fueron incorporados a las carpetas.

6. En la verificación de las 230 carpetas de la muestra se evidenció que el 90% se encontraban mal foliadas, incumpliendo la normatividad actual frente al archivo y custodia de los documentos, igualmente, se materializa el riesgo denominado “Deterioro o pérdida documental de la entidad por inadecuada gestión o inadecuada seguridad física del custodio”.

Observaciones

1. Se observó en las carpetas de los inmuebles comercializados por medio de puja que no se encontraban los sobres de oferta de la totalidad de los clientes, lo que no permite tener la trazabilidad en el proceso de inicio de la puja.
2. En la revisión de las 230 carpetas, se evidenció que en 52 negociaciones el formulario de solicitud persona natural no se encontraban totalmente diligenciados por el cliente en campos como “fecha recibo”, “información de cartera hipotecaria”.
3. Se verificaron 153 pqrds registradas en el aplicativo Zeus a cargo de la sucursal Medellín, las cuales se encuentran tipificadas bajo la modalidad de “Front Desk” evidenciando en su mayoría que son clientes que se acercan a las sucursal a solicitar información de las obligaciones de cartera, observando que de las 153 pqrds registradas 148 fueron cerradas en un tiempo superior a un día, lo que no es procedente puesto que en el aplicativo se refleja como si el cliente permaneciera dentro de la sucursal más de 1 día. Por lo anterior, se recomienda realizar el cierre del flujo cuando el cliente se retira de la sucursal.

Observaciones

4. Se evaluó el grado de avance y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, observándose la falta de interiorización, de la Misión, Visión y Objetivos institucionales al interior de la sucursal, así como el desconocimiento frente al modelo de operación por procesos (mapa de procesos); los servidores de la sucursal expresaron que el sistema se encuentra bien estructurado pero se debe mejorar en la práctica aspectos como comunicación clara, precisa, objetiva, completa y oportuna.
5. Una vez evaluado el cumplimiento de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno-MECI se observó que en la sucursal Medellín los servidores no tenían conocimiento de la citada actualización, tal como lo expresa el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

Recomendaciones

1. Es conveniente que cuando se presenta desistimiento o incumplimientos en el pago por parte de los clientes se formalice internamente mediante un acta, con el fin de dar mayor transparencia al proceso de comercialización y evitar la materialización ante posibles riesgos jurídicos contractuales.
2. Frente a la orden OS-011 de 2015, es pertinente solicitarle por el tipo de contrato (obra) al contratista una póliza o garantía de cumplimiento así mismo dejar suscrita la garantía de estabilidad de obra.
3. En la orden de servicio OS-003 de 2015, por el tipo de obligación y debido a la importancia de su cumplimiento, es adecuada la solicitud de una póliza de cumplimiento.
4. Es importante que en la carpeta se deje una constancia de la invitación que se hace a participar del proceso contractual, así sea a través de correo electrónico donde se indique a los participantes el término para presentar sus propuestas y las especificaciones técnicas requeridas por la entidad para satisfacer su necesidad.

Recomendaciones

5. Se recomienda establecer e identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los procesos que se llevan a cabo en la Sucursal Medellín, los cuales deben estar alineados con las políticas de Administración del Riesgo que maneja la Gerencia de Planeación al interior de la Entidad, así mismo deberán ser monitoreados y actualizados permanentemente por los servidores públicos de la sucursal quienes conocen los riesgos a que se ven expuestos con el acompañamiento y asesoría de la Gerencia de Planeación.
6. Se sugiere elaborar un Plan de Acción para la sucursal Medellín articulado con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, que le permita establecer estrategias con el fin de alcanzar las metas y los objetivos previstos en cada vigencia fiscal, para ello se requiere la asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Planeación.

Conclusiones

La Oficina de Control Interno concluye que la Sucursal Medellín cumple los Procedimientos y las Circulares Normativas, existiendo varios aspectos susceptibles de corrección y/o mejora que deben ser identificados y ajustados de acuerdo con los hallazgos y observaciones establecidos en el presente informe, los cuales han sido objeto de recomendación por parte del equipo auditor.

Así mismo, en el normal desarrollo de las tareas asignadas, para llevar a cabo la gestión institucional, presenta debilidad en la administración de riesgos y controles efectivos que permitan disminuir, prevenir y corregir las falencias y omisiones evidenciadas en la etapa de ejecución de la Auditorías Internas de Gestión realizada a la sucursal Medellín.

Durante el proceso auditor evidenciamos que ciertas debilidades allí establecidas son generadas por la falta de compromiso de la Dirección General, en relación con la asesoría y acompañamiento permanente que se debe brindar a la sucursal relacionada con las políticas internas y el direccionamiento estratégico de la Entidad. Lo anterior se ve afectado por la disponibilidad de recursos al interior, así mismo es importante reevaluar la metodología utilizada para realizar estos acompañamientos.

Conclusiones

Igualmente en el cumplimiento de la Gestión de comercialización de inmuebles se observó un nivel de cumplimiento bajo para la vigencia 2015, el cual alcanzó el 37.86% de la meta establecida.

Esta Oficina valora y resalta la disponibilidad y oportunidad en la información requerida y la atención prestada al equipo auditor durante la etapa de ejecución, mostrando un alto grado de responsabilidad frente a la cultura del control.

Elaboró:

Original Firmado

Zulma Janneth Cristancho Jaimes

Auditora

Original Firmado

Juan Sebastian Jimenez Martinez

Auditor

Elaboró y **Aprobó**

Original Firmado

Elkin Orlando Angel Muñoz

Auditor Interno

Fecha de elaboración: agosto de 2016

Fecha de aprobación: septiembre de 2016