

NOMBRE DEL PROCESO: Sucursal Bogotá – Gestión 2017 – mayo 2018

INFORME PRELIMINAR: 28/08/2018

INFORME DEFINITIVO: 21/09/2018

1. 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 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017 y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y 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 el Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2018, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Gestión realizada por la Sucursal Bogotá, de conformidad al Plan de Auditoría dado a conocer con anterioridad al líder del proceso como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría 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 del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en las circulares normativas para Gestión de Inmuebles y Gestión de Cartera en la Entidad, como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable a los procesos, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Sucursal Bogotá evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2017 y el 30 de mayo de 2018.

Esta auditoría se llevó a cabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoría para entidades públicas versión 2, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 5 de junio al 31 de julio de 2018.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 8:30 am, del día 5 de junio de 2018, con la participación del Gerente y la jefe jurídica de la Sucursal, se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditoría dado a conocer al Gerente con anterioridad a la etapa de ejecución de la Auditoría Interna.

4.2. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES - PLANES DE MEJORAMIENTO (Planes de Mejoramiento Internos – SIG – CGR, Otros órganos de control)

Se realiza la revisión al cumplimiento de los planes de mejoramiento de los organismos de control tanto internos como externos y que tiene observaciones que fueron registradas al Proceso de Gestión Integral de Activos tanto para inmuebles como para cartera y que en su ejecución son soportados por actividades de la sucursal así:

4.2.1. Plan de mejoramiento auditoría anterior: Realizada la verificación del plan de mejoramiento correspondiente al informe anterior, se evidencia que aunque se surtieron las acciones propuestas, estas no han sido efectivas dado que se siguen presentado las mismas observaciones relacionadas con la aplicación de los procedimientos aplicables a inmuebles y cartera en especial las relacionadas con la incorporación de las actas de aprobación de la oferta para los inmuebles y aprobación de negocios para cartera, así como el manejo de la documentación tanto física como cargadas en los aplicativos OLYMPUS y COBRA respectivamente las cuales se siguen evidenciando en la aplicación de las pruebas durante el periodo evaluado, cómo se menciona en el numeral 4.3 del presente informe.

4.2.2. Auditoría Interna de Calidad: Se registraron los siguientes hallazgos y acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION, así como el avance y/o cumplimiento de estas.

No.	Tipo Auditoría	Estado	Descripción	Observación Avance y ejecución
1216	Auditoría Interna	Abierta	Si bien en el ejercicio de Auditoría Interna realizada al proceso de Gestión de Activos en DG, se pudo evidenciar que se están realizando la identificación de aspectos e impactos ambientales, así como de peligros y riesgos al momento de la recepción de los inmuebles, existen unidades del inventario a las cuales no ha sido posible realizar esta identificación por imposibilidad de acceso al mismo por diversas circunstancias. Eso puede generar riesgos al momento de requerirse el ingreso a alguno de estos inmuebles.	Programar capacitación con las sucursales y gestores para mejorar el diligenciamiento del formato de recepción de inmuebles, frente a temas ambientales y S&SO. (Esta se programará con acompañamiento de Mejoramiento Continuo y adelantará una vez finalice la Auditoría de recertificación Icontec realizada entre el 13 y 17 de agosto de 2018)
1215	Auditoría Interna	Abierta	Si bien en el ejercicio de Auditoría Interna realizada al proceso de Gestión de Activos en DG, se pudo evidenciar que se están realizando la identificación de aspectos e impactos ambientales, así como de peligros y riesgos al momento de la recepción de los inmuebles, existen unidades del inventario a las cuales no ha sido posible realizar esta identificación por imposibilidad de acceso al mismo por diversas circunstancias. Eso puede generar riesgos al momento de requerirse el ingreso a alguno de estos inmuebles.	Programar capacitación con las sucursales y gestores para mejorar el diligenciamiento del formato de recepción de inmuebles, frente a temas ambientales y S&SO. (Esta se programará con acompañamiento de Mejoramiento Continuo y adelantará una vez finalice la Auditoría de recertificación Icontec realizada entre el 13 y 17 de agosto de 2018)
1191	Auditoría Interna	Abierta	Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, en relación con los indicadores se evidencio que estos no cumplen con la periodicidad establecida por el proceso, como se describe el numeral 4.8, evaluación de indicadores, incumplimiento con lo establecido en el numeral 10.1 del Manual del Sistema Integrado de Gestión – Versión 36.	Acción de mejora suscrita por el Gerente de la sucursal Cali, la cual a la fecha no ha sido atendida por el responsable del proceso de inmuebles de Dirección General.
989	No Conformidad Auditoría Interna del SIG	Abierta	En el ejercicio de auditoría interna realizado al proceso de Gestión de Activos (Inmuebles) en DG, no se pudo evidenciar que se haya reportado el producto no conforme oportunamente. Adicionalmente se está haciendo el reporte descentralizadamente (por parte de cada sucursal) lo que dificulta la toma de decisiones con base en errores reiterativos del proceso, por parte del Gerente de Inmuebles y Otros Activos, como líder de proceso	Acciones: 1. Enviar correo a las sucursales y encargados de la DG, reiterando la necesidad de reportar el producto no conforme a la DG para centralizar un solo reporte nacional 2. Programar en el calendario recordatorio a las coordinaciones de sucursales y responsables en DG, para el reporte mensual.

				3. Seguimiento al reporte del Producto no conforme hasta diciembre
--	--	--	--	--

Fuente: ISOLUCION 14-08-2018

4.2.3. Plan de Mejoramiento CGR: Se verificó el Plan de mejoramiento suscrito entre CISA y la CGR, evidenciando que el proceso de Gestión Integral de Activos tiene con ejecución de acciones en las sucursales el siguiente hallazgo:

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	Avance informado por el área
Inventario Final de Inmuebles (SIC). Según base de datos de CISA hay 24 inmuebles de las vigencias 2003,2005 y 2007 por \$1.036.5 millones en depuración contable. 22 corresponden a la venta realizada a CGA y son propiedad de CGA, pues se efectuó el pago por esta transacción; las escrituras están a nombre de CISA por cuanto los juzgados no permitieron que se cediera el proceso al comprador (H9-jun14)	Continuar con la revisión jurídica en las Sucursales de manera trimestral de FMI correspondiente al Inventario total de inmuebles, certificado por la Gerencia de la Sucursal	Revisión de los FMI del Portafolio de inmuebles de cada sucursal	Certificación del Gerente Sucursal de la revisión efectuada	<i>Se aporta revisión por la Gerencia de Cartera donde establece la propiedad de los 24 inmuebles, la cual fue remitida a la Gerencia de Inmuebles para su ajuste y revisión, quedando por legalizar a la fecha 9 inmuebles.</i>

Fuente: Reporte SIRECI – junio 2018

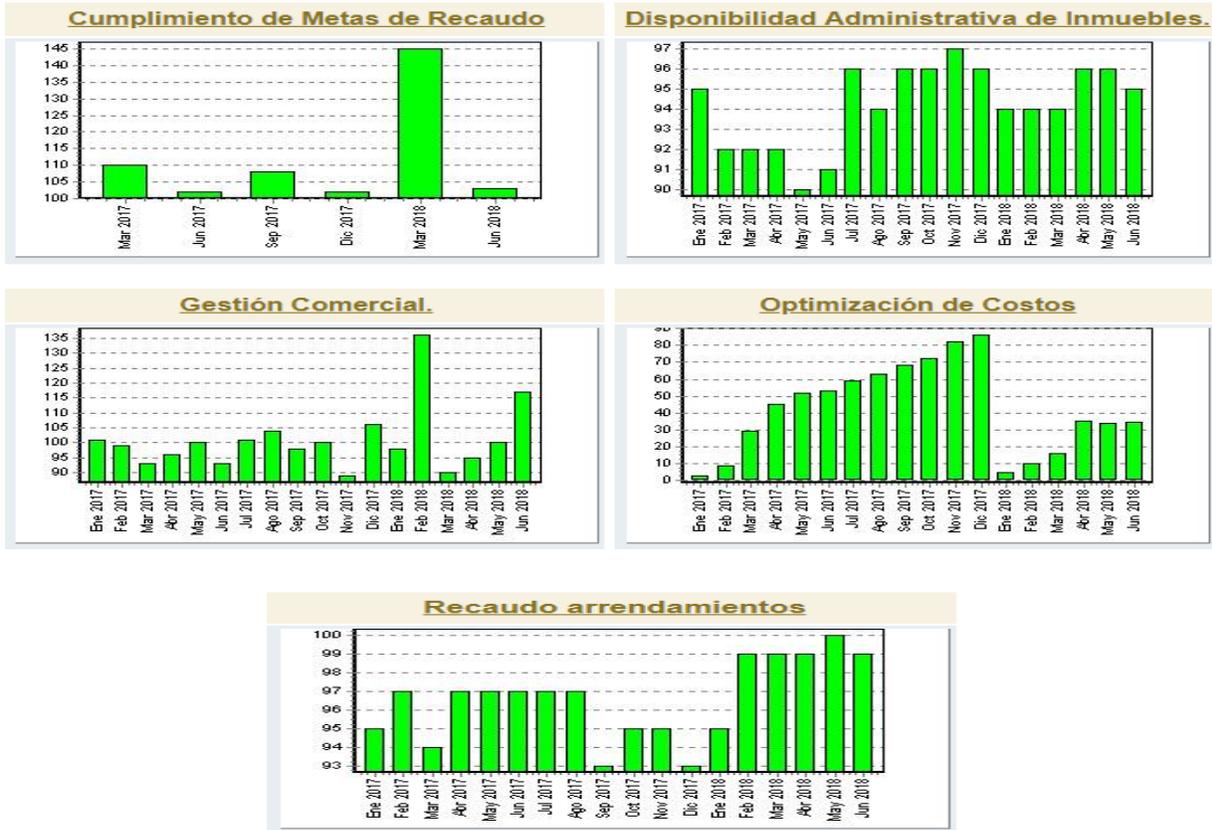
En el desarrollo de la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se aportó la documentación como soporte del avance al hallazgo relacionado en el Plan de Mejoramiento suscrito entre la CGR y CISA, el cual no había sido aportado en la etapa de ejecución de la auditoría.

4.2.4 Plan de Mejoramiento Revisoría Fiscal: Verificados los informes emitidos por la revisoría fiscal durante la vigencia 2017 y primer semestre de 2018, se evidencia que la comunicación remitida el 27 de diciembre de 2017 cuyo plazo de respuesta venció el 12 de enero de 2018, no fue atendida por la entidad, no obstante, se informa que para la vigencia 2018 se realizará una nueva evaluación por parte de la revisoría.

4.3. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

La sucursal Bogotá hace parte de la medición de los indicadores generales de proceso de Gestión Integral de Activos, en la cual el aporte dado por la sucursal es el siguiente para la vigencia 2017 y corte junio 2018 según el reporte dado en el aplicativo ISOLUCION:

Gestión de Activos



a. Cumplimiento de Metas Recaudo

RESULTADO	2017				2018	
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM
GLOBAL	110%	102%	108%	102%	145%	103%
S. BOGOTA	108%	81%	87%	106%	108%	113%

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Aunque se cuenta con la medición por parte del proceso responsable, y como se evidencia en el cuadro de reporte anterior, los porcentajes (%) de cumplimiento registrados se realizan sobre la base de cumplimiento de cada una de las sucursales y el global del cumplimiento general frente a la meta definida por Junta Directiva para el trimestre, sin realizar un análisis objetivo del mismo al considerar el recaudo de manera general y no tener en cuenta el % de recaudo por sucursal y poder tomar así las acciones de mejora adecuadas en cada una de las sucursales.

Se revisó la redacción del párrafo de acuerdo con las consideraciones efectuadas en la mesa de trabajo realizada el 19 de septiembre de 2018.

b. Cumplimiento # de Acuerdos de Pago

RESULTADO	2017				2018	
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM
GLOBAL	78%	85%	61%	109%	1078%	Retirado
S. BOGOTA	375%	102%	25%	108%	1073%	

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Al igual que el indicador anterior, se realiza la medición con un soporte de cumplimiento de metas por sucursal y su reporte frente al consolidado general no tiene relación directa, por lo que se indicara al proceso realizar el ajuste necesario para establecer niveles de cumplimiento global y particular que permitan tomar las acciones de mejora necesarias para que el indicador sea eficiente ante el proceso.

El proceso para el II trimestre de 2018, retiro del indicador y se encuentra en diseño y validación de uno nuevo que le permita medir el nivel de localización de los deudores.

c. Disponibilidad administrativa de inmuebles el comportamiento del indicador mensual es:

Medición 2017	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
GLOBAL	95%	92%	92%	92%	90%	91%	96%	94%	96%	96%	97%	96%
S. BOGOTA	94%	95%	93%	93%	92%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Medición 2018	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
GLOBAL	94%	94%	94%	96%	96%	95%
S. BOGOTA	97%	96%	96%	99%	97%	97%

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Con el indicador de inmuebles se presenta el mismo comportamiento que con los indicadores de cartera los cuales se basan en un cumplimiento general y no particular sobre las sucursales, no obstante, el análisis del indicador, refleja falta de control frente a la actualización de los avalúos en las sucursales, es de resaltar que este indicador no hace diferencia entre inmuebles propios de CISA y los administrados a terceros como SAE, entre otros.

d. Gestión Comercial

Medición 2017	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
GLOBAL	101 %	99%	93%	96 %	100 %	93%	101 %	104 %	98%	100 %	89%	106 %
BOGOTA	100 %	101 %	100 %	111 %	91%	91%	101 %	104 %	93%	0%	0%	95 %

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Medición 2018	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
GLOBAL	98%	136%	90%	95%	100% *	117%
SUCURSAL	100%	181%	118%	63%	95%	153%

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Como fue mencionado en los informes de las Sucursales de Cali y Barranquilla, el indicador deberá ser revisado y ajustado toda vez que de acuerdo con la fórmula establecida se calcula **a partir de las metas proyectadas del mes sobre el valor de los avalúos de los inmuebles vendidos**, no obstante el reporte sigue siendo sobre el mayor valor registrado por una de las cuatro (4) sucursales o al promedio dado, como se evidencia en el reporte de los meses de octubre y noviembre de 2017 y abril de 2018 donde barranquilla registra 0% de ejecución.

e. Optimización de Costos (indicador acumulado)

El indicador deberá ser revisado, tanto en su fórmula como en la periodicidad del registro toda vez que como se visualiza en ISOLUCIÓN la mayor parte de la vigencia el indicador no alcanza su nivel mínimo de ejecución dado que es un indicador acumulativo.

Observaciones	Fecha	Meta	Medición	Valor Estimado	Indicador Superior	Indicador Inferior	Observaciones medición
	30/Jun/2018	80	83		80	80	Durante el mes de junio se canceló un avalúo en el proceso de ejecución de la medición de precios en el proceso de administración por parte de la sucursal. La siguiente es la medición por sucursal: BOGOTA 70.8%, CALI 83.0%, BARRANQUILLA 71.6%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Mar/2018	80	83		80	80	Durante el mes de marzo se canceló a continuación la medición de precios en el proceso de administración por parte de la sucursal. La siguiente es la medición por sucursal: BOGOTA 70.8%, CALI 83.0%, BARRANQUILLA 71.6%, MEDIELIN 83.0%.
	30/Abr/2018	80	83		80	80	Durante el mes de abril se incrementó la ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/May/2018	80	83		80	80	Durante el mes de mayo se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	28/Feb/2018	80	83		80	80	Durante el mes de febrero se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Ene/2018	80	83		80	80	Durante el mes de enero se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Dic/2017	80	88		80	80	Durante el mes de diciembre se canceló con normalidad el proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	30/Nov/2017	80	80		80	80	Durante el mes de noviembre se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Oct/2017	80	80		80	80	Durante el mes de octubre se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	30/Sep/2017	80	80		80	80	Durante el mes de septiembre se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Ago/2017	80	80		80	80	Durante el mes de agosto se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.
	31/Jul/2017	80	80		80	80	Durante el mes de julio se canceló una ejecución normal del proceso de administración de precios de inmuebles de comercio exterior. La siguiente es la medición por sucursal: BARRANQUILLA 82.0%, CALI 83.0%, MEDIELIN 83.0%.

f. Recaudo arrendamientos

Medición 2017	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
GLOBAL	95%	97%	94%	97%	97%	97%	97%	97%	90%	95%	95%	93%
BOGOTA	69.7 %	71.6 %	71.6 %	72.1 %	70.9 %	70.8 %	70.8 %	70.8 %	70.8 %	69.3 %	69.3 %	69.3 %

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

Medición 2018	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
GLOBAL	95%	99%	99%	99%	100%	99%
SUCURSAL	97.5%	93%	99.6%	99.6%	100.3%	99.6%

Fuente: ISOLUCIÓN (14/08/18)

El indicador de recaudo de arrendamientos ha venido presentando variaciones significativas en su medición global no obstante sigue presentando la misma debilidad que en los anteriores indicadores, toda vez que su valor no es el resultado promedio de las sucursales. Así mismo se resalta la mejora que tuvo la medición del indicador en lo corrido del 2018 el cual evidencia la disminución en la cartera de arrendamientos que en vigencias anteriores era superior al 30%.

4.4. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Se realizó la verificación de los riesgos operativos y de corrupción asociados al proceso de Gestión Integral de Activos tanto para Cartera como Inmuebles vigencia 2017, así:

a. Riesgos operativos:

PROCESO	RIESGO OPERATIVO	CONTROL	OBSERVACION AUDITORIA
Gestión Integral de Activos - Cartera	Incumplimiento a obligaciones contractuales en convenios de compra y venta de cartera	Reunión de seguimiento de convenios de compra de cartera	
	Incumplimiento del protocolo de seguridad	Divulgación y seguimiento del protocolo de seguridad a las partes involucradas en el proceso	
	Inexactitud de la información ingresada al aplicativo de gestión de cartera	Digitalización y cargue de los documentos al aplicativo de gestión	Materializado
	Ataque masivo cibernético a la plataforma	Identificación origen del ataque	
		Denunciar el evento según la ley, frente a la división de delitos informáticos	
	Falsedad en la información y documentación del oferente	Revisión y confirmación de la información recibida del oferente	Materializado
	Cancelación extemporanea de las obligaciones	Cancelación automática de acuerdos de pago	
Revisión del listado de negociaciones cumplidas pendientes de cancelación			
Gestión Integral de Activos - Inmuebles	No realización de Ventas o Demoras en las Ventas de Inmuebles por temas operativos.	Circular Normativa No 69 y 70	Materializado
		Comités de Aprobación de Negocios	
	No saneamiento administrativo de inmuebles debido a la legalización inoportuna de los gastos del cupo rotativo.	Manual de cupo mensual de gastos	
		Arqueo del cupo rotativo	

Fuente: Gerencia de Planeación – agosto 2018

Durante el proceso auditor se evidencia la materialización de dos (2) riesgos operativos del subproceso de cartera en un mismo deudor con la siguiente identificación 80244265 y número de obligación 11402048283, en el cual se materializan los riesgos de **Inexactitud de la información ingresada en el aplicativo de gestión de cartera (ver anexo 1)** así como los registrados en el literal (e) del numeral 4.6.1 del presente informe y **Falsedad en la información y documentación del oferente (ver anexo 2)**.

Con relación a las quejas presentadas por el trámite realizado a los procesos de comercialización de los inmuebles correspondientes a la SAE identificados con los ID 670-671 y 676 (**anexo 3**), en los cuales se hace referencia a manipulación y errores durante la puja los cuales sugieren la materialización del riesgo del subproceso de inmuebles denominado “**No realización de ventas o demoras en las ventas de inmuebles por temas operativos**”, el equipo auditor solicito a la gerencia de inmuebles se informara sobre las acciones internas y externas tomadas para atener la queja y dar el respectivo reporte de considerarse la materialización del riesgo, obteniendo la siguiente información:

a. Respuesta dada por la Gerente de inmuebles el 26 de julio de 2018:

Adjunto me permito remitir la trazabilidad de la venta del ID 670 – 671, donde básicamente se hizo un levantamiento del manejo dado en la Sucursales con las ofertas recibidas respecto de los inmuebles en mención.

Así mismo, adjunto archivos que contienen el cruce de correos con el cliente y las demás sucursales, sin perjuicio que puntualmente la comunicación de queja del cliente no se evidencia que se le haya atendido por parte de la Sucursal.

De otra parte, adjunto archivos que contienen alguna Data de correos cruzados y comunicaciones con el cliente.

No obstante, lo anterior y analizada la trazabilidad de las ventas de los ID 670 Y ID 671, se cumplió con el protocolo del manejo de las ofertas donde intervienen tres Sucursales con sus respectivos responsables, no considero que existe una materialización del riesgo basada en los siguientes aspectos:

1. *No existe una prueba contundente del cliente donde podamos tener la evidencia clara frente a los sucesos que relata.*
2. *En las tres sucursales según el levantamiento de la información, se cumplió con los procesos establecidos para el manejo de este tipo de situaciones y ofertas.*

De otra parte y de cara a la Entidad contamos con un código de ética y acuerdos de confidencialidad suscritos por los funcionarios que nos obligan a un actuar.

Al texto anterior se adjunta el documento de trazabilidad de los inmuebles en documento Word y presentación hecha en Comité de Presidencia en sesión del 29 de julio de 2018 (**Anexo 4**), donde se detalla uno a uno los pasos seguidos en cada una de las sucursales.

Así mismo la gerente de inmuebles informa que se diseñó un plan de acción para reforzar las actividades que se deben desarrollar y minimizan las posibles desviaciones que se presentan en las sucursales para atender el procedimiento de comercialización de inmuebles propios y de la SAE a saber:

N°	MES / SEMANA	RESPONSABLE	AGOSTO				SEPTIEMBRE				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Reforzamiento mediante Capacitación a los Coordinadores de Inmuebles, analistas de inmuebles, jefes jurídicos, analistas comerciales, frente a los procesos de recepción, revisión y cargue de ofertas.	GERENCIA DE INMUEBLES Y OTROS ACTIVOS									
2	Revisión con cada una de las Sucursales en el manejo comercial de las ofertas	GERENCIA DE INMUEBLES Y OTROS ACTIVOS									
3	Refrescar aspectos de Código de ética y acuerdo de confidencialidad mediante charla con Oficiales de cumplimiento externos	VICEPRESIDENCIA JURIDICA									
4	Tecnología realizará un ajuste y cierre de los roles correspondientes a las personas que intervienen en el proceso, dejando limitado la consulta de información sensible en las ofertas, únicamente a las de la respectiva Sucursal	TECNOLOGIA									

En cumplimiento al plan de acción se informa por parte de la gerente de inmuebles la ejecución de la actividad número 1, relacionada con la capacitación a los Coordinadores de Inmuebles de las sucursales.

 Nubia Esperanza Correa |  Fany Maria Gonzalez Velasco; + 5 |  1 | 02/08/2018

PLAN DE ACCION ACTIVIDADES - REFORZAMIENTO INFORMACION OFERT...

 Seguimiento. Comienza el jueves, 02 de agosto de 2018. Vence el jueves, 02 de agosto de 2018.

 Mensaje |  doc18584520180802092604.pdf (211 KB)

Estimados Doctores:

En consideración a las actividades establecidas como plan de acción que fueron presentadas en el informe de Trazabilidad de las ventas de los ID 670-671-676 , me permito adjuntar acta de reunión realizada con Coordinadores de Inmuebles, Jefes Jurídicos de todas las Sucursales, así como Analistas de Inmuebles, Analista Comercial y Apoyo comercial de la Sucursal Bogotá, realizada en el día de ayer donde se reforzaron los siguientes temas:

-  Recepción de ofertas.
-  Verificación de la radicación de las ofertas.
-  Custodia de las ofertas
-  Verificación de la información contenida en las ofertas.
-  Administración de ofertas de otras sucursales
-  Confidencialidad de las ofertas y de la información contenida en los FOC
-  Código de ética
-  Cláusula de confidencialidad del contrato laboral

Mil gracias,

Cordial saludo,

Nubia Esperanza Correa Mejía
Gerente de Inmuebles y Otros Activos
CISA - Central de Inversiones S.A.
 Calle 63 No.11-09 Bogotá - Colombia
 (1) 546 0400 ext.:4004
 ncorrea@cisa.gov.co
www.cisa.gov.co

b. Riesgos de Corrupción:

Con relación a los riesgos de corrupción identificados para la vigencia 2017, no se registran acciones que evidencien su materialización, no obstante, se sigue reiterando por parte del equipo auditor la revisión de los controles, definiéndolos de manera particular y no tan general como se evidencia a continuación:

PROCESO	RIESGO CORRUPCIÓN	CONTROL	
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles" Centralización de liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia	
	Divulgación de información sensible de las ofertas en los procesos de puja o subasta para favorecer a terceros.	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles" Revisión del proceso de puja o subasta por parte de las áreas involucradas al interior de CISA Acuerdo de Confidencialidad en los contratos de los colaboradores	
	Establecer vínculos comerciales o legales con personas o entidades vinculadas al lavado de activos o la financiación del terrorismo, para beneficio propio o de terceros	Revisión y consulta en el world check	
	Manipulación de la FAO para beneficio propio o de terceros (puja).	Validaciones internas del sistema en cuanto a la versión de la ficha. Aprobación de los negocios en comité de acuerdo a las atribuciones.	
		Políticas y procedimientos para la comercialización de inmuebles CN 69.	
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	
		Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA.	Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles" Contrato de vigilancia que le permite alertar a la entidad sobre novedades en el estado de ocupación de los bienes inmuebles Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
			Manipulación de reavaluo de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.
	Realizar reparaciones, obras o mantenimientos innecesarios a los inmuebles para beneficio propio o de terceros	Reparaciones, obras o mantenimientos deben ser aprobados por el comité de sucursal e incluidos en el Plan Anual de Registro fotográfico y reporte de la novedad a la aseguradora Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"	
		Manejo inadecuado de los dineros para gastos en administración saneamiento de los inmuebles por parte del personal asignado para tal función.	Legalización de gastos frente a facturas originales Validación de documentos por parte del proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Circular Normativa 30 "Políticas y procedimientos de pagos a Terceros"

PROCESO	RIESGO CORRUPCIÓN	CONTROL
Gestión Integral de Activos - Cartera	Cargue inexacto de información de las obligaciones durante el procesamiento de la cartera para beneficio propio o de terceros	Conciliación conjunta con la gerencia contable y operativa
		Conciliación de la información del sistema con la documentación física y ajuste de información ingresada con base en la información documental ante diferencias evidenciadas.
	Aplicaciones inexactas de pagos a las obligaciones para beneficio propio o de terceros	Validación de datos en los bancos recaudadores
		Validación de información de recaudo con los Jefes de cartera en la identificación manual
	Pérdida de Integridad de la documentación en la recepción o manejo de cartera	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo.
		Asignación claves para solicitud documental
		Poliza de Cumplimiento en el contrato de custodia de documentos
	Reporte inexacto de información financiera de clientes a centrales de riesgo	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo
		Manejo de claves de acceso para modificación
		Control dual en las modificaciones de información
	Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero	Custodia de documentos tercerizada
		Asignación claves para solicitud documental
		Auditorías Internas al Proceso
	Recaudar dineros de cartera y no reportarlos o registrarlos por menor valor para beneficio propio o cobrar comisión por adelantar trámites al interior de la organización	Poliza de Cumplimiento en contrato de custodia de documentos
		Grabación y monitoreo de todas las llamadas
		Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA
		Decisiones colegiadas
		Grabación continua en la Zonas de Negociación de Cartera
	Auditorías Internas para el cumplimiento de los procedimientos	

Fuente: Gerencia de Planeación – agosto 2018

De acuerdo con lo informado por la gerencia de planeación y el responsable del proceso los riesgos se encuentran en etapa de actualización para la vigencia 2018 de acuerdo con la actualización de formatos realizada en la Circular Normativa 107.

4.5. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

Para la revisión documental y de aspectos operativos en la evaluación de los procedimientos objeto de auditoria se solicitó al responsable la base de datos la generación de los siguientes informes:

- a. Informes de acuerdos suscritos por la sucursal Bogotá del 1° de enero de 2017 al 30 de mayo de 2018 obteniendo la siguiente información:

TIPO DE ACUERDO	# DE ACUERDOS	VALOR TOTAL DE LOS ACUERDOS
Consursal	1	161,442,031
Pago Total	2795	25,265,991,639
Preaprobado	48	158,121,235
TOTAL	2,844	25,585,554,905

Fuente: Base de datos tomada el 14-jun-2018

Del universo se tomó la siguiente muestra en valor y numero de obligaciones

CARTERA	VALOR	CANTIDAD
TOTAL DE OBLIGACIONES	\$ 25,585,554,905.22	2844
MUESTRA SELECCIONADA	\$ 12,428,396,960.00	1011
% DE EVALUACIÓN	49%	36%

Fuente: Base de datos COBRA tomada el 14-jun-2018

La distribución en carteras evaluadas fue la siguiente:

CARTERA	# OBLIGACIONES	%
ICETEX	671	66%
FNG	41	4%
ISS	11	1%
UNIVERSIDAD	10	1%
SUPERNOTARIADO	3	0%
REGISTRADURIA	1	0%
FINANCIERA DE DESARROLLO	1	0%
SUPERSOLIDARIA	1	0%
ALIADOS	123	12%
CALL CENTER	62	6%
CARTERA EN DIRECCIÓN GENERAL	61	6%
REGISTROS REPETIDOS	26	3%
TOTALES	1011	100%

Fuente: Base de datos COBRA tomada el 14-jun-2018

Se presenta como limitación al alcance de la muestra las siguientes denominaciones de carteras las cuales registran en la base de datos de COBRA como asignadas a la Sucursal Bogotá y las cuales no fueron entregadas documentalmente, adicionalmente se resalta que las asignadas al Call Center no tiene soporte documental.

CARTERA	# OBLIGACIONES	%
ALIADOS	123	12%
CALL CENTER	62	6%
CARTERA EN DIRECCIÓN GENERAL	61	6%
TOTALES	246	24%

Fuente: Base de datos COBRA tomada el 14-jun-2018

- b. Informe de los inmuebles tanto propios como administrados comercializados entre el 1° de enero de 2017 al 30 de mayo de 2018.

Inmuebles CISA

Inmuebles SAE

No.	ID CISA	No.	ID CISA	No.	ID CISA	ID SAE	No.	ID CISA	ID SAE
1	139	22	18367	1	37	11370	26	330	12460
2	140	23	18368	2	162	11949	27	331	12461
3	5473	24	18374	3	212	11856	28	353	2758
4	7530	25	18385	4	237	629	29	354	11839
5	16888	26	18398	5	243	11983	30	356	11848
6	17700	27	18399	6	303	11371	31	361	11943
7	17701	28	18400	7	307	12412	32	378	19523
8	17862	29	18403	8	308	12443	33	383	19857
9	18012	30	18406	9	310	12413	34	386	19860
10	18104	31	18407	10	311	12414	35	388	19862
11	18105	32	18408	11	312	12419	36	394	19868
12	18106	33	18409	12	313	12459	37	414	19882
13	18229	34	18410	13	317	12407	38	422	19889
14	18337	35	18411	14	318	12408	39	423	19890
15	18354	36	18412	15	319	12440	40	428	19895
16	18355	37	18526	16	320	12454	41	429	19896
17	18356	38	18527	17	321	12471	42	430	19897
18	18359	39	18964	18	322	12475	43	434	19920
19	18360	40	18966	19	323	385	44	438	19902
20	18363	41	18967	20	324	12410	45	444	19907
21	18364			21	325	12411	46	448	19912
				22	326	12420	47	549	20019
				23	327	12442	48	609	20083
				24	328	12444	49	639	20129
				25	329	12455			

Fuente: Base de Datos OLYMPUS y OLUMPUS SAE – Tomada el 14-Jun-2018

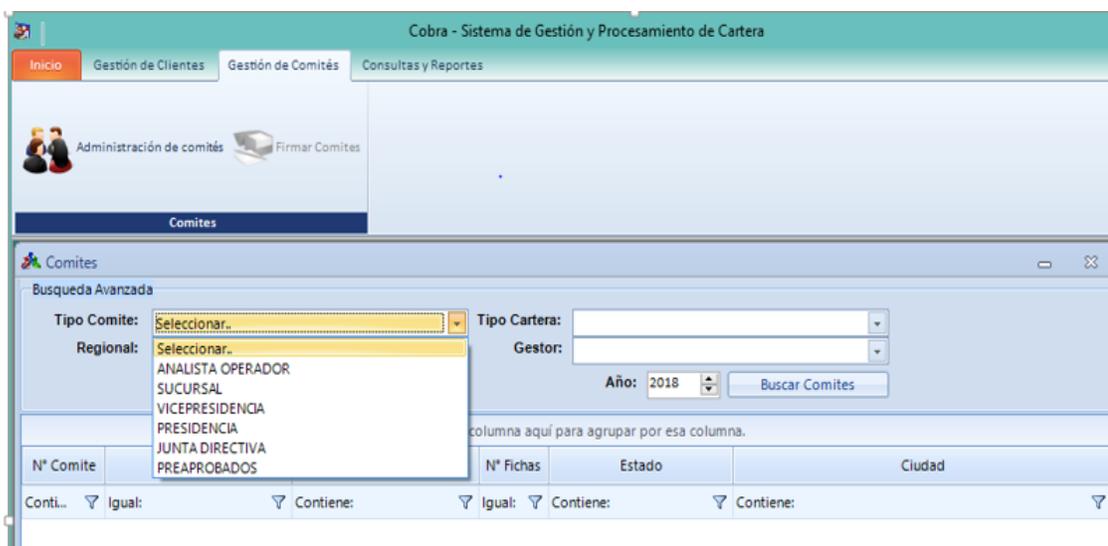
Para la auditoria se tomaron el 100% de los inmuebles de CISA y el 50% de inmuebles SAE, de los cuales se aclara que documentalmente no se hizo entrega de 30 carpetas correspondientes a la SAE, dado que el responsable informa que al terminar el proceso de comercialización (enajenación) se hace entrega integral de la información a la SAE, limitando la verificación en el aplicativo OLYMPUS, el cual hay que realizarla a través de los módulos.

Las demoras e incumplimientos en la entrega de la información requerida por la Auditoria Interna pueden conllevar a la materialización del riesgo identificado por este proceso, así mismo entorpecer el normal desarrollo del proceso auditor, lo que puede ocasionar un incumplimiento normativo frente al programa anual de auditorías aprobado por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoria.

4.6. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

4.6.1. Procedimientos de Cartera: Se realizó la aplicabilidad de la Circular Normativa 100 y sus anexos en la suscripción de acuerdos de pago para las carteras asignadas a Sucursal Bogotá en el periodo a evaluar, evidenciando lo siguiente:

- a. **Alcance y Responsables:** Como lo establece el numeral 2.2. de la CN 100 los responsables de realizar las aprobaciones en la normalización de cartera están descritos por monto y atribuciones en cuatro (4) comités Sucursal, Vicepresidencia, Presidencia y Junta Directiva, no obstante en la evaluación realizada se evidencia que las aprobaciones fueron realizadas por instancias que no se encuentran aprobadas y/o descritas en la normatividad de la entidad como se evidencia a continuación y las cuales han sido incluidas en el aplicativo COBRA módulo Gestión de Comités.



Adicionalmente en las cartas de aprobación se hace referencia a comités con diferentes denominaciones como **“Comité BRIGBOG ##”**, **“Comité No. ## de política de ICETEX”**, **“Comité de Brigada ICETEX ##”**, **“Comité de Brigada”**, los cuales son registrados en el aplicativo con la tipología de **“ANALISTA OPERADOR”**, tipología que no tiene información cargada para ninguna sucursal o gestor.

Lo anterior evidencia incumplimiento al numeral 5.2.1 de la CN 100 “Atribuciones y Competencias por monto” la cual establece “Todos los comités deben documentar adecuadamente sus decisiones, desde el punto de vista financiero, técnico-comercial y jurídico, cuyos documentos deberán quedar incorporados en las carpetas comerciales de los clientes”, situación que se evidencio en el 90% (300/330) de las obligaciones que fueron cargadas en el aplicativo como “Comité ICETEX” o “Brigada ICETEX XX” en el tipo de Comité “ANALISITA OPERADOR” no cuentan con documento soporte del mismo ni en medio físico ni electrónico, al igual tampoco fueron diligenciadas las fichas en el módulo correspondiente por parte del gestor encargado, requerimiento previo para la aprobación por parte de cualquier Comité.

Así mismo para las siguientes obligaciones se hace referencia a un “Comité de Brigada de Normalización de Cartera” el cual retoma casos aprobados o negados sin tener soporte normativo para la toma de decisiones en la CN 100, situación evidenciada en las siguientes obligaciones 11402047839, 11402009757, 11402006099, 11402050759, 11402009757.

b. Obligaciones que no tienen Comité de Aprobación:

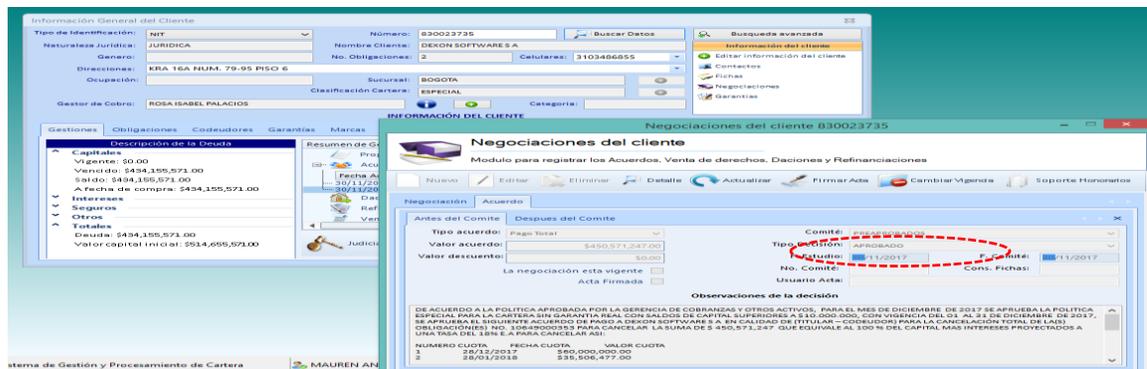
A continuación, se relacionan 39 obligaciones la cuales tiene acuerdo suscrito y no se registra en el aplicativo el acta de comité que soporte su aprobación, incumpliendo lo indicado en el numeral 5.2.1 de la CN 100, es de resaltar que varias obligaciones se encuentran cumplidas y otras al día, por lo tanto, el proceso de normalización se ha cumplido operativamente.

No.	NUMERO IDENTIFICACION	NOMBRE CLIENTE	TIPO DE ACUERDO	VALOR ACUERDO	ESTADO
1	830142877	VISION OPTICAL RG LIMITADA	Pago Total	75,954,545	AL DIA
2	80870808	HECTOR DAVID GORDILLO PACHON	Pago Total	1,421,350	AL DIA
3	41667587	MARIA EMMA DE LAS MERCEDES VARGAS RINCON	Pago Total	817,000	AL DIA
4	52363777	GLORIA EDIRMA RUEDA CARANTON	Preaprobado	808,000	AL DIA
5	1032403628	JEFFERSON JESUS CORREDOR FAJARDO	Pago Total	807,600	AL DIA
6	1030574401	YIRA CONSTANZA PINEDO PINZON	Pago Total	807,200	AL DIA
7	1022367537	LIZETH ROCIO BORDA LEAL	Pago Total	806,500	AL DIA
8	7705596	JORMAN SUAREZ QUINTERO	Pago Total	765,650	AL DIA
9	830105301	INVERSIONES INMOBILIARIAS Y CONSULTORES	Pago Total	65,875,000	CUMPLIDO
10	800126845	CONTINENTAL FLOWERS LTDA	Pago Total	53,571,429	CUMPLIDO
11	900311525	ACADEMIA FITNESS INFANTIL SAS	Pago Total	27,462,640	CUMPLIDO
12	1019074388	MICHELE MATE PORRAS	Pago Total	10,500,100	CUMPLIDO
13	2977123	LEON QUECANO CARLOS ALBERTO	Pago Total	9,763,758	CUMPLIDO
14	830036827	CABLES Y FIBRAS COMUNICACIONES SAS	Pago Total	8,990,000	CUMPLIDO
15	52463773	GOMEZ ALFONSO LUCY ADRIANA	Pago Total	8,926,000	CUMPLIDO
16	900342801	GYM INGENIERIA SAS	Pago Total	8,395,000	CUMPLIDO
17	95070118930	ANGELICA MARIA CHOACHI ARROYO	Pago Total	4,000,000	CUMPLIDO
18	830072854	COMERCIALIZADORA CRISTY LIMITA	Pago Total	4,000,000	CUMPLIDO
19	32640468	LUZ MARINA PACHECO HERNANDEZ	Pago Total	2,590,000	CUMPLIDO
20	52963778	NORAYA ALEJANDRA NEISSA LANCHEROS	Pago Total	1,654,398	CUMPLIDO
21	1026570981	RICARDO FERNANDEZ VELOZA	Pago Total	1,509,773	CUMPLIDO
22	79296714	JHON FITZGERALD LOZANO PAZ	Pago Total	979,000	CUMPLIDO
23	51749815	LILIANA PATRICIA URREA GALLEGO	Pago Total	968,100	CUMPLIDO
24	1032399145	JOHN ALEXANDER GONZALEZ TINOCO	Pago Total	808,200	CUMPLIDO
25	80832701	NELSON JAIR PINTO VALLEJO	Pago Total	768,250	CUMPLIDO
26	98145920	ARTEAGA YOVANNY ALDEMAR	Pago Total	149,390	CUMPLIDO
27	830023735	DEXON SOFTWARE S A	Pago Total	450,571,247	INCUMPLIDO
28	830023735	DEXON SOFTWARE S A	Pago Total	362,962,154	INCUMPLIDO
29	860529454	FERRETERIA LUDI & CIA LTDA	Consursal	161,442,031	INCUMPLIDO
30	19400586	PABLO ANTONIO ROJAS RODRIGUEZ	Pago Total	68,506,342	INCUMPLIDO
31	17193535	CESPEDES RINCON RAFAEL	Pago Total	10,450,000	INCUMPLIDO
32	830094454	BICOLOR AGENCIA GRAFICA SAS	Pago Total	10,000,000	INCUMPLIDO
33	79739027	ALFONSO ZAMORA BLANCO	Pago Total	8,400,100	INCUMPLIDO
34	1095812645	SLENDY ALEXANDRA CASTRO GUTIERREZ	Preaprobado	1,224,568	INCUMPLIDO
35	53070756	MONICA ROCIO MOLINA GARZON	Pago Total	979,800	INCUMPLIDO
36	1026284854	FRIEDRICH STEFAN RUIZ OSORIO	Pago Total	805,850	INCUMPLIDO
37	1019087211	YUDY JOHANNA CABREJO RAMOS	Pago Total	769,000	INCUMPLIDO
38	1019072022	JIMMY ANDRES CORTES NORATO	Pago Total	768,000	INCUMPLIDO
39	53029571	JESSICA DAYANNA MARIÑO POSADA	Pago Total	768,000	INCUMPLIDO

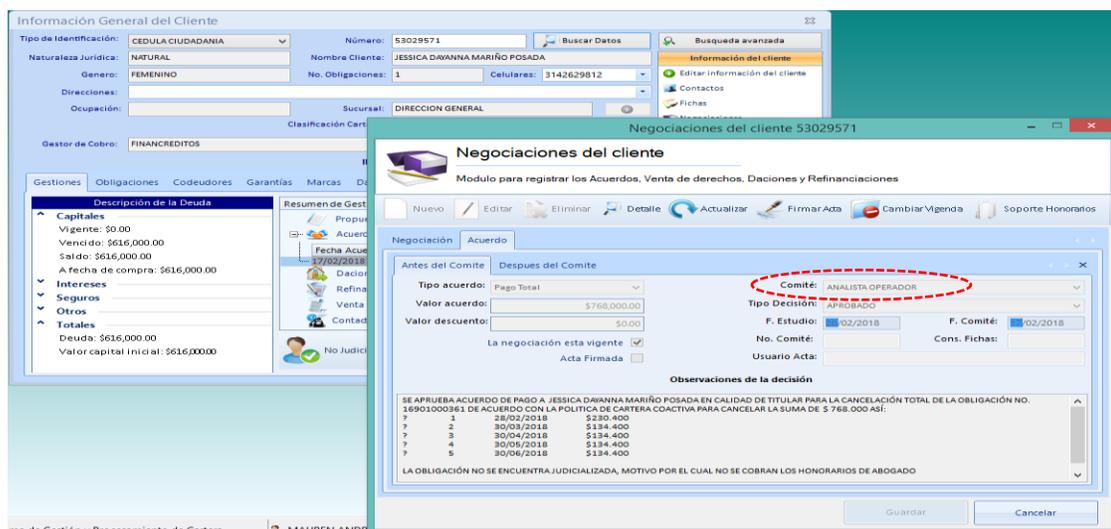
Realizada la mesa de trabajo el día 19 de septiembre de 2018 en la cual se aporta por parte del responsable la relación de aprobaciones de cada una de las obligaciones relacionadas en el cuadro anterior, no obstante, el **hallazgo se ratifica** al no evidenciar el registro del comité en la casilla correspondiente en el aplicativo, por lo cual se ajusta la redacción del hallazgo.

c. Incumplimiento de atribuciones

En la siguiente imagen se evidencia el incumplimiento del numeral 5.3.1. Lineamientos generales de la CN 100 en cuanto a las competencias de cada órgano de aprobación, en este caso debe ser de comité de junta el cual realiza aprobaciones con saldos superiores a 10.500 smlv y es registrado sobre un comité de Pre-aprobados el cual tiene atribución hasta 10 millones de pesos, adicional que no se evidencia el cargue del acta en los documentos del aplicativo. Así mismo no se evidencia el cargue de esta tipología de actas en el aplicativo.



Adicional a lo anterior el “Comité Analista Operador” es un comité unipersonal y sus aprobaciones son realizadas únicamente por el “Coordinador de Cartera de la Sucursal” en contraposición de la definición genérica de **Comité**, que lo define como “Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada, especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo”, así mismo en la circular normativa no se tiene aprobada este como una instancia para realizar normalizaciones de cartera.



El equipo auditor en las pruebas realizadas evidenció que en las siguientes obligaciones se aprobó el acuerdo de pago con un valor superior a la deuda registrada.

IDETIFICACION CLIENTE	No. OBLIGACION
1098676973	11402032777
1018416148	11402020716
1014187737	11402015064
1016019738	11402016421
1110533517	11402020539
1020782507	11402024087
1047474936	11402021686
52881848	11402017632
95070118930	11402014466
1032426425	11402042867

*De acuerdo con lo informado en la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se adjunta cuadro de verificación de valores de deuda vs acuerdo de pago donde se evidencia que no se registran valores inferiores, no obstante, el equipo auditor deja la constancia que la información del Aplicativo COBRA se actualiza constantemente con el ingreso de los pagos realizados por el cliente y no cuenta con un módulo o ventana donde se registre la información inicial de la negociación. Por lo anterior el **hallazgo se retira del informe.***

Las siguientes obligaciones presentan diferencias con el acuerdo.

IDETIFICACION CLIENTE	No. OBLIGACION	OBSERVACIÓN
63334178	15702000102	Pago por menor valor que el acuerdo
35527092	11402000484	El acuerdo menciona pago en tres cuotas y se envía carta con aprobación de contado, en el aplicativo se registran las 3 cuotas
52986284	11402004947	Esta obligación no está incluida en la Compra realizada por CISA

Con la evidencia aportada en la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se hace el ajuste del cual se retiran dos obligaciones, de acuerdo con el soporte remitido donde se aclara la observación.

d. Incumplimiento de términos para notificar al cliente:

Para las siguientes obligaciones se incumple con el término establecido en el numeral 5.4.1 "Procedimiento General para Recuperación de Cartera" de la CN 100 el cual establece que "Se debe propender porque el deudor tenga respuesta a su propuesta en un plazo máximo de 10 días, cuando la decisión corresponda a un comité sucursal ó 15 días si la decisión proviene de un estamento superior" (sic), es importante mencionar que en la circular no se hace referencia a días hábiles por lo que se determinarían en días calendario.

IDETIFICACION CLIENTE	No. OBLIGACION	FECHA OFERTA	FECHA DE CARTA APROBACION	# DE DIAS HABILES	# DIAS CALENDARIO
1054564573	11402020567	16/01/2018	06/03/2018	36	49
80765315	11402033831	18/01/2018	27/02/2018	29	40
1010175422	11402025530	25/01/2018	27/02/2018	24	33
1014206483	11402041042	08/03/2018	05/04/2018	21	28
1022339731	11402024532	26/02/2018	26/03/2018	20	28
80092164	11402037759	20/03/2018	10/04/2018	16	21
1013597158	11402000384	02/02/2018	23/02/2018	16	21
1013625450	11402008451	26/03/2018	17/04/2018	16	22
1020776442	11402008542	24/03/2018	16/04/2018	16	23
59672609	11402042699	24/03/2018	16/04/2018	16	23
1075235816	11402028345	30/04/2018	21/05/2018	15	21
1069729658	11402033862	24/03/2018	13/04/2018	15	20
1065652102	11402007558	07/03/2018	26/03/2018	14	19
35406080	11402026526	21/03/2018	09/04/2018	14	19
65785583	11402017365	14/02/2018	05/03/2018	14	19
1026259265	11402041871	24/03/2018	12/04/2018	14	19
53135662	11402016614	27/04/2018	15/05/2018	13	18
3154768	10628000069- 10628000070	26/03/2018	12/04/2018	13	17
1026272740	11402005621	08/02/2018	23/02/2018	12	15
1072662162	11402006140	08/05/2018	22/05/2018	11	14
1018481237	11402020955	16/05/2018	30/05/2018	11	14
1024532757	11402012174	27/04/2018	11/05/2018	11	14
63514913	11402045033	26/04/2018	10/05/2018	11	14
1136879553	11402028985	09/04/2018	23/04/2018	10	14
1014187737	11402015064	02/02/2018	15/02/2018	10	13
1010167328	11402029945	09/05/2018	22/05/2018	10	13
80734669	11402022026	24/04/2018	07/05/2018	10	13
52821352	11402046781	03/05/2018	15/05/2018	9	12
82394469	11402024468	28/03/2018	09/04/2018	9	12

Es de resaltar que las obligaciones son aprobadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la radicación de oferta, el siguiente caso presento una aprobación con fecha anterior a la propuesta:

IDETIFICACION CLIENTE	No. OBLIGACION	FECHA OFERTA	FECHA DE CARTA APROBACION
1118550705	11402011065	27/02/2018	27/01/2018

Así mismo se resalta que solo el 10% de las cartas de aprobación tiene la firma de notificación del cliente, y estas corresponden a las carteras de FNG, ISS y Super Notariado, las cartas de aprobación de la cartera de ICETEX no cumplen este requisito.

*En la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se evidencia que la CN 100, presenta falencias en la definición de los términos, toda vez que estos deben ser contados a partir de la aprobación del Comité, por lo tanto, se acuerda en la mesa de trabajo que **este hallazgo se mantiene**.*

e. Manejo documental de los expedientes

En el numeral 5.2.1 Atribuciones y competencias por monto de la CN 100, establece que la "Carpeta Comercial" de los clientes deberá contener toda la información comercial, financiera y jurídica de los mismos, situación que se incumple durante todo el aporte de información realizada por el responsable, toda vez que la información es entregada en paquetes documentales sin ninguna identificación y sin relación de documentos, así mismo se informa que la información faltante se encuentra cargada en

el aplicativo COBRA en los módulos documentales sin tener este criterio definido en la Circular normativa.

Adicional a lo anterior, en los módulos documentales se tiene duplicidad de información, al igual que se carga información en uno y otro sin clasificación o criterio alguno, lo que dificultó la verificación documental del equipo auditor.

Las siguientes obligaciones presentan inconsistencias relacionadas con errores documentales,

Identificación	Obligación	Observación	Mesa de Trabajo
1014206483	1402041042	No se evidencia documento del proponente	Se retira
52965255	11402045355	La firma de comunicación del cliente se encuentra repisada	Se mantiene
1072749289	11402021393	El registrado del acta en el aplicativo, esta errada esa numeración corresponde a actas de la sucursal Medellín	Se mantiene
23430267	11402020817	La cedula aportada por el cliente no es válida de acuerdo con el Decreto 4969 del 23 de diciembre de 2009 cambio de cedula a partir de 2010	Se mantiene
94101201966	11402015749	el documento de identificación del deudor indicado en la comunicación no corresponde al relacionado en el aplicativo	Se retira
15877234	11402022224	El número del comité relacionado en el aplicativo no corresponde al relacionado en la comunicación del cliente.	Se mantiene
1032358284	11402051977	Carta de aprobación con identificación errada del deudor	Se mantiene
51745712	16201000119	El acta de comité de brigada hipotecaria no se encuentra cargada en el aplicativo COBRA	Se mantiene
79418544	15702000010	En la comunicación se menciona la aprobación del comité de vicepresidencia sin número y la fecha planteada del 13 de julio no corresponde con la sesión de aprobación la cual es COV00046 del 14 de julio	Se mantiene
1030603058	11402010447	Formulario de persona natural sin fecha de radicado	Se retira
35503317	11402005553	Los documentos físicos y electrónicos no son legibles	Se retira
1095786963	11402052057	Los documentos físicos y electrónicos no son legibles	Se mantiene
1018408603	11402052311	La carta de aprobación es fechada el 9 de mayo y el comité de aprobación ICETEX es del 10 de mayo	Se mantiene
7127844	11402000706	El asunto no indica el nombre ni obligación del deudor	Se retira
53043521	11402006743	La fecha de carta de aprobación es de un día antes de la fecha de la propuesta	Se mantiene

*Con la justificación aportada en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre se realiza el ajuste al cuadro anterior, donde se retiran 5 obligaciones y se mantiene las otras por lo cual **el hallazgo se ratifica.***

f. Formato Acta de Comité - Anexo 34 / CN 100

Se incumple el uso del formato “Acta de Comité Manual y Automático”, identificado como anexo 34 de la CN100, versión 4 del 20 de junio 2017, toda vez que en verificación documental las siguientes obligaciones están soportadas en comités de sucursal manuales que no corresponden al formato vigente.

IDETIFICACION CLIENTE	No. OBLIGACION
79602436	16801000033 16801000078
51937882	15701000192
9054374	101010016794
1020785507	11402009443
1014253159	11402016967
1013608321	11402009432
80732158	11402023528
80656247	11402028900

g. Declaración de origen de fondos y reporte en el World Check

Se incumple el numeral 5.3.1 “Requisitos Generales” de la CN 100 en lo relacionado con el reporte de origen de fondos, toda vez que en los siguientes casos no corresponde lo descrito con el deudor

Identificación	Obligación	Observación
86086760	11402017415	La declaración de origen de fondos no corresponde a los declarados por el cliente como salarios
1072662162	11402006140	Formato sin diligenciar origen de fondos
1012384903	11402000913	El deudor informa que sus ingresos son (0) y en el origen de fondos relaciona “actividad económica”
80901284	11402031267	El deudor informa que sus ingresos son (0) y en el origen de fondos relaciona “actividad económica”
92641107	11402017785	El deudor informa que sus ingresos son (0) y en el origen de fondos relaciona actividad económica

*Con la información aportada en la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se realizó el ajuste al cuadro anterior retirando las observaciones que no contaban con firma del deudor. **El hallazgo se ratifica.***

Los siguientes deudores presentaron coincidencia en el reporte de listas restrictivas y no fueron reportadas a la auditoría interna como lo establece la CN 71 “Manual de Prevención y Lavado de Activos y de Financiación al Terrorismo”.

Identificación	Obligación	Observación
1032382263	11402047006	Se encontraron coincidencias en el world check y no se evidencia reporte la operación
86086760	11402017415	El cliente se encuentra con homónimo en el world check pero no se evidencia el reporte de la operación
1022323111	11402009959	Codeudor con coincidencia en el world check y no se evidencia reporte de la operación

4.6.2. REPORTE DE CONFLICTO DE INTERESES

En la revisión documental realizada por el equipo auditor se evidencio el caso del Servidor Público identificado con la cédula de ciudadanía número 80244265, el cual es funcionario de la Vicepresidencia de Negocios de Central de Inversiones S.A y que suscribió acuerdo de pago para la obligación número 11402048283 que tiene con ICETEX el pasado 8 de mayo de 2018 con el fin de ser favorecido con la política de brigada aplicable para el mes de mayo la cual corresponde a la condonación del 100% de intereses y otros valores y un descuento a capital del 45%, no obstante en el formulario de solicitud de persona natural, versión 06 del 12 de marzo de 2018, no diligencio el apartado cuarto relacionado con la relación de deudor con central de inversiones, como se evidencia en (anexo 1), omitiendo su relación laboral con la entidad, lo que generaría un reporte de “**conflicto de intereses**”, como lo establecen los artículos 9° y 10° del Código de Buen Gobierno de la entidad.

Adicional a lo enunciado, y habiendo incumplido el acuerdo anterior el pasado 20 de junio de 2018 firma un nuevo acuerdo de pago, el cual, en el mismo apartado cuarto, niega la relación con la entidad ver (anexo 2), así mismo se resalta que sobre los dos (2) acuerdos, la analista de cartera realizó el reporte respectivo a sus superiores, no obstante, se evidencia la omisión a lo indicado en el artículo 9° del Código de Buen Gobierno.

*En el desarrollo de la mesa de trabajo realizada el día 19 de septiembre de 2018, se hizo entrega de la documentación que soporta el reporte hecho por la analista de cartera a sus superiores, por lo tanto, se realiza el ajuste del párrafo y se corrige el cargo del analista inicialmente descrito como coordinador, **el hallazgo se ratifica.***

4.6.3. PROCEDIMIENTOS DE INMUEBLES

Se realizó la aplicabilidad de la Circular Normativa 69 y sus anexos en la comercialización de los inmuebles propios de CISA y los administrados de la SAE, de los cuales se verificaron el 100% de los inmuebles propios y el 50% de SAE, toda vez que la información fue remitida extemporáneamente limitando su verificación.

Las siguientes observaciones fueron generadas por el equipo auditor a partir de su verificación física y electrónica

a. INMUEBLE CISA ID 18409

- Se evidencia documentación que no corresponde al inmueble, como es el caso de un recibo de pago adjunto al escaneo del sobre que corresponde a otro inmueble.
- Falta constancia de publicación del inmueble en página.
- El pago del 10% se realizó de manera extemporánea, así como la firma del contrato de promesa de compraventa

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

b. INMUEBLE CISA ID 18105

- Falta constancia de publicación del inmueble en página.
- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizada la oferta)
- Comunicación de aceptación de oferta es extemporánea.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

c. INMUEBLE CISA ID 18527

- Falta constancia de publicación del inmueble en página.
- Posee documentos anexos que no corresponden al inmueble, como por ejemplo el avalúo del inmueble 18072.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

d. INMUEBLE CISA ID 17862

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido por la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- Falta constancia de publicación del inmueble en página.
- Comunicación de aceptación de oferta es extemporánea.
- La firma de la promesa es extemporánea, su plazo vencía el día 29 de marzo y se suscribió el día 30.
- No se evidencia copia de la consignación hecha por el oferente por concepto de arras.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

e. INMUEBLE CISA ID 18374

- Falta constancia de publicación del inmueble en página.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

f. INMUEBLE CISA ID 18385

- Falta constancia de publicación del inmueble en página.
- Comunicación de aceptación de oferta es extemporánea.

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)

g. INMUEBLE CISA ID 18104

- No se evidencia la justificación para el rechazo de oferta hecho 10 días antes de la aceptación.
- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- Comunicación de aceptación de oferta es extemporánea.
- El 14 de noviembre desiste de la oferta por problemas económicos y tributarios, el 22 de noviembre, solo 8 días después vuelve y radica oferta, la cual es aceptada.

h. INMUEBLE CISA ID 18412

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

i. INMUEBLE CISA ID 18526

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.
- Pago extemporáneo de arras
- La promesa de compraventa se suscribe de manera extemporánea

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

j. INMUEBLE CISA ID 18406

- La oferta que abre la puja es del 31 de mayo de 2017, no se entiende porqué el comité para aprobación de oferta se reunió el día 2 de junio cuando el proceso de puja no había acabado.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

k. INMUEBLE CISA ID 18967

- La firma de la escritura estaba programada para el 13 de septiembre. Se firmó el día 28 de agosto sin modificación a la promesa de compraventa.
- El formato de oferta se encuentra diligenciado en forma incompleta.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

• INMUEBLE CISA ID 18966

- la suscripción de la promesa es extemporánea
- el pago de las arras es extemporáneo

- la firma de la escritura no corresponde a la fecha pactada en el otro si modificatorio y no coincide con el mes de la última facturación como lo exige la circular 069.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

l. INMUEBLE CISA ID 18356

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.
- Proyectan alcance a la carta de aceptación con fecha del mismo día pero remitida 5 días después al oferente ganador.
- la suscripción de la escritura pública no se realizó en la fecha pactada en el contrato de promesa de compraventa.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

m. INMUEBLE CISA ID 18337

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- la suscripción de la escritura pública no se realizó en la fecha pactada en el contrato de promesa de compraventa.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

n. INMUEBLE CISA ID 18359

- El sobre se encuentra mal escaneado
- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.
- No se evidencia el recibo de consignación de arras.
- Se suscribió promesa de compraventa el día 2 de enero de 2018, un día antes de la consignación de arras (según correo electrónico registrado en el aplicativo)

o. INMUEBLE CISA ID 18411: *A partir de la información aportada en la mesa de trabajo se retira la observación realizada*

p. INMUEBLE CISA ID 18410

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.
- La escritura pública no fue celebrada en la fecha pactada por las partes en la promesa de compraventa, y no se evidencia otro si modificatorio a la misma.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

q. INMUEBLE CISA ID 17700

- La información del inmueble carece de un manejo apropiado en materia de archivo, tanto físico como virtual en el aplicativo olympus.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

r. INMUEBLE CISA ID 7530

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- La respuesta a la oferta es extemporánea.
- No se evidencia el recibo de consignación de arras.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

s. INMUEBLE CISA ID 18106

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

t. INMUEBLE CISA ID 5473

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- prorrogas sucesivas sin justificación contundente.
- no se evidencia recibo del primer pago en los tres días siguientes a la recepción de la carta de aceptación de oferta.
- la respuesta al oferente es extemporánea

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

u. INMUEBLE CISA ID 18364

- La escritura pública no fue celebrada en la fecha pactada por las partes en la promesa de compraventa, y no se evidencia otro si modificadorio a la misma.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

v. INMUEBLE CISA ID 18354

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- la respuesta al oferente es extemporánea.
- no se evidencia recibo del primer pago en los tres días siguientes a la recepción de la carta de aceptación de oferta.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

w. INMUEBLE ID SAE 385

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)
- Se modificó el plazo para el pago de arras y suscripción de promesa sin justificación.
- La escrituración no se realizó el mismo mes de la facturación.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

x. INMUEBLE ID SAE 11856

- La escritura pública no fue celebrada en la fecha pactada por las partes, y no se evidencia otro si modificatorio que coincida con la fecha de suscripción final.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

y. INMUEBLE ID SAE 19912

- La justificación de la SAE para modificar la fecha de suscripción de escritura pública demuestra que el inmueble no se encontraba listo para puja.

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

z. INMUEBLE ID SAE 19920

- la suscripción de la promesa es totalmente extemporánea

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

aa. INMUEBLE ID SAE 2758

- La segunda oferta en puja se inhabilito por 40 segundos, debe revisarse el procedimiento de recepción y mayor publicidad al respecto
- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

ab. INMUEBLE ID SAE 20083

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar)

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

ac. INMUEBLE ID SAE 19902

- El comité de aprobación de la oferta no se realizó en el plazo establecido en la circular 069 (2 días después de finalizado el plazo para ofertar).

Analizado el archivo aportado en la mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se realizó ajuste a lo observado.

ad. INMUEBLES ID SAE 11370 - SAE 629 - SAE 11983 - SAE 11371 – SAE 12412

- La falta de esta documentación evidencia un manejo inadecuado de la información necesaria para el seguimiento al proceso de enajenación del inmueble e impide un pronunciamiento objetivo por parte de la oficina de auditoría interna.

ae. INMUEBLE ID SAE 19907 e INMUEBLE ID SAE 11949, de acuerdo con el análisis realizado al archivo aportado en mesa de trabajo del día 19 de septiembre de 2018, se retiran las observaciones realizadas.

Los siguientes inmuebles no presentan observaciones

Inmuebles CISA	Inmuebles SAE
139-140-18012-18355-18360-18363-18367-18398-18399-18400-18403-18407-18408-18964	19882-20129-12443-12414-19862-19860-12442-12455-12460

Observaciones Generales relacionadas con inmuebles:

- En la Circular Normativa 69 no se define un plazo para liquidar el inmueble, ni para la suscripción de la escritura pública
- La información cargada en el aplicativo no tiene un orden cronológico y se escanea en desorden.
- Ninguna negociación registra constancia de publicación del inmueble en página.
- Hay más información física de los inmuebles de la SAE que de los inmuebles CISA.

*Analizado el archivo soporte de justificación aportado por el responsable del proceso se realizaron los ajustes a las observaciones realizadas de manera particular a cada inmueble, no obstante, **los hallazgos generales se ratifican.***

5. HALLAZGOS

- 5.1. Evaluado el componente de administración del riesgo, se evidencia el no registro de la materialización de los riesgos del proceso, incumpliendo lo establecido en el numeral 9.5.1 de la circular normativa 107 “Administración del Riesgo en Central de Inversiones” tal como se describe en el numeral 4.4 del presente informe.
- 5.2. Evaluadas las instancias de aprobación de acuerdos de normalización de cartera, se evidenció que se realizan aprobaciones por instancias diferentes a las establecidas en el numeral 2.2 de la CN 100, como se describe en el literal a del numeral 4.6.1 del presente informe.

- 5.3. De la evaluación general se evidencia el registro de 39 obligaciones las cuales no marcan en la casilla del aplicativo un Comité de Aprobación que soporte lo establecido en el numeral 5.2.1 de la Circular Normativa 100, como se describe en el literal b del numeral 4.6.1 del presente informe.
- 5.4. Evaluado el manejo de la cartera de la sucursal, se evidencia que se realizan normalizaciones de cartera por instancias que no son las autorizadas, presentándose un incumplimiento a las atribuciones establecidas en el numeral 5.3.1 de la Circular normativa 100, tal como se describe en el literal c del numeral 4.6.1 del presente informe.
- 5.5. Se evidenció que las obligaciones relacionadas en el literal d del numeral 4.6.1 del presente informe, no cumplen con los términos establecidos en el numeral 5.4.1 de la Circular Normativa 100.
- 5.6. Se evidencia el uso de formatos diferentes a los aprobados en la Circular Normativa 100, como es el caso del Anexo 34 “Acta de Comité Manual y Automático” como se registra en el literal f del numeral 4.6.1 del presente informe.
- 5.7. Frente a la declaración de origen de fondos de los deudores, se evidencio que no se diligencia este campo el formulario de persona natural, incumpliendo con lo establecido en el numeral 5.3.1 de la Circular Normativa 100, para las obligaciones descritas en el literal g del numeral 4.6.1 del presente informe.
- 5.8. En relación con el reporte de “operaciones sospechosas”, se evidencio que estas no fueron trasladadas a la Oficina de Control Interno, como lo establece el numeral 6.6.3 de la Circular Normativa 071, como se menciona en el literal g del numeral 4.6.1 del presente informe.
- 5.9. Evaluada la adquisición de cartera ICETEX se evidencio, el no reporte de un “conflicto de intereses” cuando cualquier servidor público de la entidad se vea inmerso en ella, incumpliendo lo establecido en el Código de Buen Gobierno de CISA, que establece la obligatoriedad de reportar dicho conflicto, tal como se describe en el numeral 4.6.2 del presente informe.
- 5.10. En la enajenación de los inmuebles se evidencio que no se tiene un mecanismo de verificación a la publicación de los inmuebles en la Página WEB, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.1 de la Circular Normativa 069 como se describe en lo observado a los inmuebles en el numeral 4.6.3 del presente informe.
- 5.11. Se evidencio el incumplimiento de los términos establecidos para la aprobación de la oferta de los inmuebles evaluados, desconociendo el literal a del numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 069, como se describe en lo observado en el numeral 4.6.3 del presente informe.

- 5.12. Se evidenció que los recibos de pago de las comercializaciones no se encuentran cargados en el aplicativo OLYMPUS, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.6 de la Circular Normativa 069, en los inmuebles observados en el numeral 4.3.6 del presente informe.
- 5.13. Se evidencio que el cargue de información en el aplicativo OLYMPUS no es el correcto, toda vez que no se visualiza la carta de aceptación y el sobre de presentación de la oferta aceptada (solo aparece el de la oferta rechazada), tal como se describe en el numeral 4.3.6 del presente informe.
- 5.14. En la revisión documental realizada a las carpetas de inmuebles y cartera se evidencia que se incumple con lo establecido por el Archivo General de la Nación en su Acuerdo No. 042 de 2000, el cual establece que los expedientes deben tener un orden cronológico e identificaciones claras sobre la información al interior de los mismos y no superar 200 folios por carpeta, así mismo se incumple con el numeral 5.2.1 de la Circular Normativa 100, el cual establece el uso de una Carpeta Comercial de manera física como se describe en el literal e del numeral 4.6.1 y soportes documentales establecidos en la Circular Normativa 069 los cuales se encuentran descritos en el numeral 4.3.6 del presente informe.

Adicionalmente se presentan errores en el cargue de la información en el aplicativo COBRA y OLYMPUS, así como en la generación de los documentos soportes descritos en los numerales 4.6.1 y 4.6.3 del presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. En relación con los planes de mejoramiento se observa que se deben suscribir como resultado de los informes emitidos por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna del SIG, detallados en los numerales 4.2.2 y 4.2.3 del presente informe es necesario dar respuesta oportuna a estos, así como diseñar las acciones de mejora en ISOLUCION, a fin de subsanar las posibles debilidades del sistema de control interno identificadas en los informes mencionados.

Se reiteran las observaciones realizadas en el plan de mejoramiento anterior, puesto que en análisis realizado se siguen evidenciado los mismos hallazgos.

- 6.2. Se observó que no se realiza análisis de datos para los indicadores, como se ha mencionado en las sucursales Barranquilla y Cali se realiza una consolidación de información que no corresponde a un promedio simple, registrando el mayor valor obtenido por cualquiera de las 4 sucursales, así como las altas variaciones que se han presentado en las últimas mediciones.
- 6.3. Se presentan debilidades en la entrega de la información requerida por parte de la Oficina de Control Interno, lo que genero un incumplimiento al alcance de la muestra solicitada,

así mismo se entregó información de manera extemporánea la cual no pudo ser analizada por el equipo auditor como se evidencia en el numeral 4.5 del presente informe.

- 6.4. Se observó que dentro de la Circular Normatividad 069 no se tiene establecido la periodicidad con la que se deben liquidar los inmuebles ni el tiempo máximo para suscribir la escritura pública de los mismos.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda suscribir oportunamente los planes de mejoramiento en atención a los informes de la revisoría fiscal y la auditoria del SIG, con el fin generar oportunidades de mejora y fortalecer el proceso de Gestión Integral de Activos.
- 7.2. En relación con los indicadores del proceso detallados en el numeral 4.3 del presente informe es necesario que se revisen los actuales buscando generar con ellos valor agregado tanto para el proceso como para la entidad dada la importancia de la información que se maneja en el proceso y que es base para la toma de decisiones a nivel estratégico
- 7.3. Se recomienda evaluar el uso de comités adicionales a los indicados en el literal a del numeral 4.6.1 del presente informe, toda vez que no permite tener la claridad en la aprobación del acuerdo de normalización de cartera.
- 7.4. Con el fin de fortalecer la administración de riesgo, se recomienda al líder del proceso involucrar a todo su equipo de trabajo, en la identificación, análisis, valoración, seguimiento, evaluación y monitoreo del riesgo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realiza a la Sucursal Bogotá, se concluye que este cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, y con la normatividad legal vigente, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se detalla en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de indicadores, riesgos y controles en el proceso con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.

9. MESA DE TRABAJO

Se realizó mesa de trabajo el día 19 de septiembre de 2018, en la cual participaron los siguientes funcionarios, Juan Bernardo Mejía Isaza - Gerente de Sucursal Bogotá, Luis Javier Duran Rodríguez – Gerente de Normalización de Cartera, Ingrid Vargas Beltrán – Analista de

información de cobranzas, Linda Maritza Lugo Lopez – Técnico de alistamiento, Sandro Jorge Bernal Cendales – Ejecutivo junior de cobranzas, Alfonso Gabriel Quintero Barraza – Coordinador de Inmuebles, Marta Liliana González Rodríguez – Analista comercial de Inmuebles, por parte de Auditoría Interna, Elkin Orlando Angel Muñoz – Auditor Interno, Zulma Janeth Cristancho Jaimes, Mauren Andrea González Salcedo y Juan Sebastian Jimenez Martinez – Equipo Auditor, allí se consideraron los temas descritos en el acta de mesa de trabajo que hace parte integral de este informe, sobre los cuales se realizaron los ajustes resaltados en cursiva en el informe definitivo.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</p> <p style="text-align: center;">Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</p> <p style="text-align: center;">Mauren Andrea Gonzalez Salcedo Auditor Líder. Zulma Janneth Cristancho Jaimes Juan Sebastian Jiménez Martínez Audidores de apoyo</p>	<p style="text-align: center;">21-09-2018</p>