

# CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha de corte diciembre de 2013

### INTRODUCCIÓN.

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece en su artículo 9° lo siguiente: *“El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha Entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*.

El Proceso de Auditoría Interna de Central de Inversiones S.A., dando cumplimiento a la normativa citada, detalla el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad al 31 de diciembre del año 2013.

### Subsistema de Control Estratégico

#### Componente Ambiente de Control

La Entidad cuenta con un documento denominado *“Código de Buen Gobierno”* que contiene los principios éticos de la Entidad, actualizado en mayo del año 2013, y con la Circular Normativa N° 24 *“Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano”*, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo integral de sus funcionarios de planta.

El nivel directivo de la Entidad realiza seguimiento y control a las políticas adoptadas en el Sistema de Control Interno institucional, mediante el análisis de los resultados de las verificaciones adelantadas por el proceso de

Auditoría Interna y presentados en los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno, estamento que es presidido por el Presidente de CISA, en el que se cuenta con la participación de la alta dirección de la Entidad y con el delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público.

Dicho Comité sesionó en los meses de septiembre y noviembre del cuatrimestre en evaluación, presentándose allí el resultado de la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Medellín para el periodo 1° de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013; el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario para el primer semestre de 2013; el resultado de la Auditoría de Gestión practicada al Proceso de Gestión del Talento Humano para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013, y el seguimiento a los Planes Institucionales con corte al 30 de septiembre 2013 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Plan de Mejoramiento por Procesos, Modelo Integrado de Planeación, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora registradas en el aplicativo ISOLución por el proceso de Auditoría Interna).

### **Componente Direccionamiento Estratégico**

Se fijaron los postulados institucionales para el periodo 2012-2014 (misión, visión, megas y objetivos estratégicos). El Plan de Acción de la vigencia 2014 se encuentra publicado en la página web de la entidad, así como el Informe de Gestión de la vigencia 2013 (en preliminar), conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

La entidad cuenta con un Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el que se detallan la naturaleza jurídica, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; este documento se actualizó y mejoró en mayo de la vigencia 2013.

### **Componente Administración del Riesgo**

La Entidad cuenta con la Circular Normativa No 107, en la que se definió la Política Organizacional de Administración del Riesgo y el procedimiento para

su implementación; esta normativa fue ajustada con la metodología para la Gestión del Riesgo de la norma NTC ISO 31000:2009 en mayo de 2012 y su última actualización fue realizada en abril del año 2013.

El Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del año 2014, se encontraba publicado a la fecha del presente documento. El Plan de Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano de CISA del presente año, estaban publicados en la web de CISA a la fecha de emisión del presente informe, conforme a lo establecido en el artículo 7º del Decreto 2641 de 2012.

## **Subsistema de Control de Gestión.**

### **Componente Actividades de Control**

La Entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos, e indicadores plasmados en las circulares normativas internas, que regulan y miden la gestión de cada uno de los procesos misionales y de apoyo.

La Entidad cuenta con un Manual de Calidad (No 013), en el que se define la naturaleza jurídica de la entidad, el objeto social, los clientes de la Organización, las partes interesadas, la estructura Organizacional, la misión, visión, objetivos y valores corporativos; igualmente, detalla la composición y articulación del Sistema Integrado de Gestión de CISA "SIG", definiendo su estructura, políticas y objetivos de acuerdo con los requisitos de la Normas Técnicas respectivas; este documento fue modificado para propósitos de mejora en diciembre del periodo rendido, incluyendo en el alcance del Sistema Integrado de gestión, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### **Componente de Información**

Se han identificado las fuentes externas e internas en las caracterizaciones de los diecisiete procesos institucionales; igualmente, existen mecanismos para la administración de la información institucional, a través de políticas públicas e internas de gestión de archivos (Circular Normativa No 23), así como en los aplicativos que la administran y conservan.

## Componente de Comunicación Pública

Las políticas de Comunicación Institucional se encuentran plasmadas en el Manual No 14 ***“Política de Comunicación Institucional”***, donde se definen los objetivos, definiciones, alcances, canales de comunicación utilizados al interior de la Entidad, y comunicación con los clientes y partes interesadas.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la entidad, se establecieron cada uno de los elementos de la Estrategia Antitrámites, la Rendición de Cuentas y los mecanismos de Atención al Ciudadano que fueron desarrollados en la vigencia 2013.

La Entidad facilita la divulgación de la información institucional, mediante la publicación de la información financiera y contractual actualizada de la Entidad.

CISA promueve la participación ciudadana mediante los siguientes mecanismos:

- La entidad cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes denominado *“Proceso de Servicio Integral al Usuario”*, cumpliendo así con lo establecido en el Inciso 1° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Igualmente, las actividades desarrolladas por este proceso se encuentran reguladas a través de la Circular Normativa No 005 y denominada *“Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes”*, en la que se definen los objetivos del proceso, su alcance y responsables, entre otros elementos.
- La entidad da cumplimiento al Inciso 2° del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, habilitando a través de su página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co) un link de "Servicio Integral al Usuario", en el que se agrupan las herramientas y guías a través de las cuales, los clientes pueden obtener información y manifestar sus inquietudes o requerimientos:

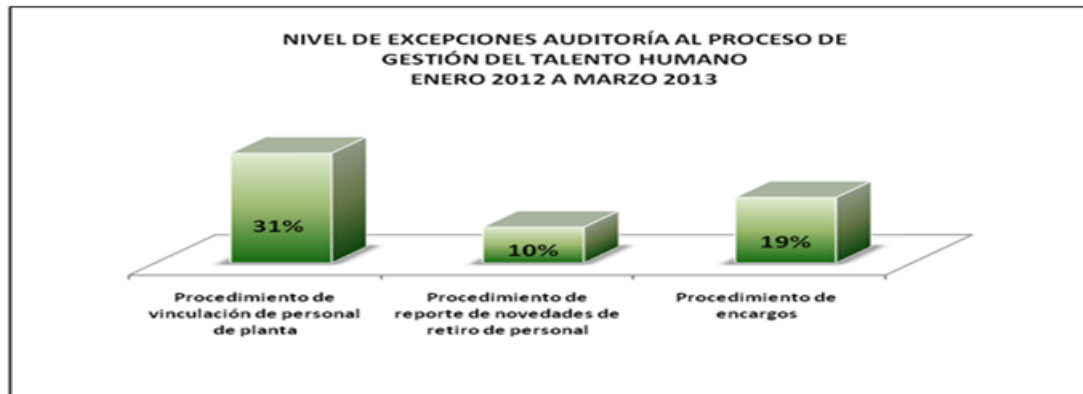
- Preguntas frecuentes.
  - Cómo se hace para.
  - Solicitudes, quejas y reclamos.
  - Ayudas.
  - Buzón de sugerencias.
  - Cuéntenos su caso.
  - Participación ciudadana.
  - Denuncie la corrupción.
- 
- Igualmente, CISA permite la interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales como twitter y Facebook, líneas de atención telefónica, chat, e-mail y llamada al call center.
  
  - Central de Inversiones cuenta en su página web, con el link “Denuncie la corrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita a nivel nacional 01-8000-911118.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Componentes de Autoevaluación y Evaluación Independiente**

La Entidad cuenta con las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna, que corresponden al desarrollo de su Plan de Acción anual para atender las funciones establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993.

De esta labor, durante el periodo informado se realizó una auditoría de gestión al Proceso de Gestión del Talento Humano, para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013. Los resultados de la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos institucionales, establecidas en la Circular Normativa No 24 para los procedimientos de vinculación, retiro del personal de planta, y de encargos, en términos generales fueron los siguientes:



De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría al cumplimiento en la entidad, de los procedimientos de vinculación de personal establecidos en la Circular Normativa No 24, se concluye que se cumplen las directrices determinadas para tal fin.

Sin embargo, en el procedimiento de vinculación de personal de planta se determinó que en el 50% de los casos no se evidenció el registro de la realización de las pruebas de selección del personal “Assessment Center”; en el 70% de los casos no se obtuvo la evidencia de la realización y/o resultado de la entrevista con el Jefe correspondiente; en el 100% de la muestra no se obtuvo el registro de la afiliación al fondo de cesantías y pensiones obligatorias; en el 42% de la muestra no se evidenció la entrega de las responsabilidades del cargo a desempeñar al funcionario vinculado; en el 50% de la muestra no se evidenció la notificación a las diferentes áreas, del ingreso del funcionario; en el 22% de los casos no se evidenció el registro de inducción a los funcionarios vinculados, y en un caso el proceso de evaluación personal elaborado por una firma externa, recomendó no considerar al candidato para vinculación, pero se optó por vincularla y permaneció en la organización durante 8 meses y 17 días.

Frente al cumplimiento de las políticas internas para el retiro de personal, la entidad cumple con los lineamientos establecidos en la normatividad interna; sin embargo en el 16% de la muestra (5 casos de 32), no se obtuvieron los registros documentales o escaneados del proceso de retiro de los funcionarios (liquidaciones, comunicaciones de retiro o conciliaciones de retiro); en el 100% de la muestra (32 casos), no se evidenció la notificación de retiro a la Gerencia Jurídica (Legal), ya que en el “Acta de entrega puesto de

trabajo” se omite la firma de la citada gerencia.

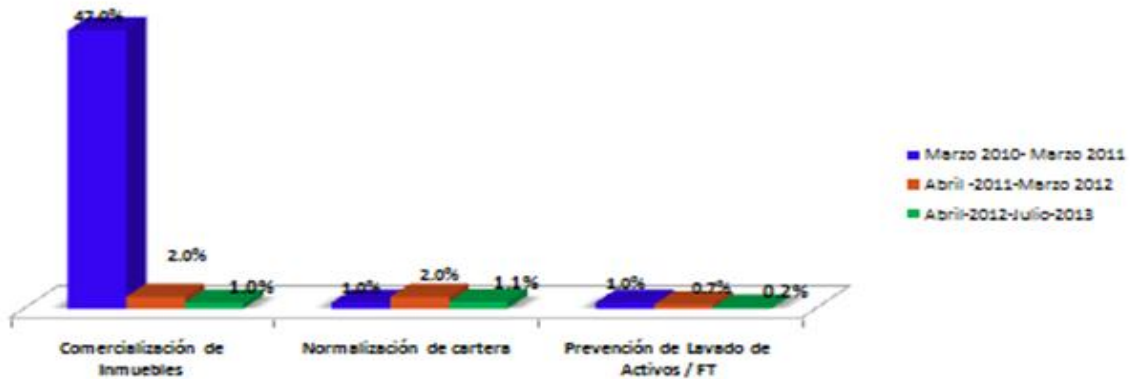
El proceso de Gestión del Talento Humano cumple con las políticas internas de encargos; sin embargo se evidenció que en el 100% de la muestra evaluada (42 casos), no se evidenció la propuesta de solicitud de encargo de las diferentes áreas al proceso de Gestión Humana, pese a que así lo establecía la Circular Normativa No 24; en el 12% de la muestra evaluada (5 casos de 42), el periodo de encargo superó los treinta días calendario establecidos en el numeral 5.6 de la Circular Normativa No 24 “Encargos y modificaciones salariales”.

Se evidenciaron registros y formatos no controlados que son utilizados por el proceso de Gestión del Talento Humano y que no hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, por lo que se recomendó al proceso incluirlos como registros de las actividades que ya están siendo gestionadas con tales documentos (Reporte Ejecutivo, Lista de Documentos para la Vinculación Laboral y Actas de Compromiso).

En el periodo verificado también se practicó una Auditoría de Gestión a la Sucursal Barranquilla en la que se verificó la gestión de dicha dependencia en el cumplimiento de las políticas internas de los procesos de Comercialización de Inmuebles; Normalización de Cartera; en las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo implementadas en CISA; en el cumplimiento de las Políticas Públicas de Control Social (publicación de la información financiera y contractual) y Participación Ciudadana (atención de PQR's); en la verificación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de normalización de cartera; en el cumplimiento de los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011, y en la eficiencia en el pago de los gastos administrativos de los inmuebles del inventario a cargo de esa dependencia.

Estos resultados se presentaron de manera comparativa para los procesos de Comercialización de Inmuebles, Normalización de Cartera, y cumplimiento de las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, con los obtenidos en las Auditorías de Gestión practicadas para los periodos abril de 2011 a marzo de 2012, y marzo de 2010 a marzo de 2011 a esa misma dependencia, así:

## Evolución de las excepciones en la sucursal



**CISA**  
Caja Costarricense de Seguro Social

Las excepciones evidenciadas disminuyeron frente a la vigencia anterior, en los procesos de Comercialización de Inmuebles y de Normalización de Cartera, y en el cumplimiento de las políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo implementadas en CISA. Sin embargo, se evidenciaron discrepancias relacionadas con dos actas de un mismo comité con distintas operaciones, o información inexacta en los documentos soporte de las negociaciones, lo que en mi opinión genera incertidumbre frente a los registros y decisiones tomadas en las sesiones del Comité de Inmuebles de la Sucursal en cuestión.

Una vez verificados los pagos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Barranquilla para el periodo en evaluación, se evidenció que se canceló por concepto de intereses moratorios el valor de \$1.286.180, donde un 77% de ese valor no cuenta con el soporte de la reclamación instaurada por CISA ante las respectivas entidades, según lo manifestado por el Coordinador de Formalización de la Sucursal.

Se evidenció el cumplimiento de los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011 y de las Políticas Públicas de Control Social y Participación Ciudadana en la dependencia.

Respecto a su función certificante, este despacho verificó el cumplimiento en la entidad de las Normas Públicas de Austeridad y Eficiencia del Gasto



Público aplicables a CISA, establecidas en los Decretos 1737 y 1738 de 1998, y el Decreto 26 de 1998, así como en sus normativas reglamentarias. De esta verificación no se evidenciaron excepciones en el periodo en evaluación.

En los seguimientos a los Planes Institucionales con corte al 30 de septiembre 2013 (Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Plan de Mejoramiento por Procesos, Modelo Integrado de Planeación, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora registradas en el aplicativo ISOLución por el proceso de Auditoría Interna), se evidenció el cumplimiento de las actividades y acciones previstas a la fecha de corte.

En la verificación de la información reportada por la entidad al 31 de diciembre de 2013 en la plataforma LITIGOB administrada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se evidenció que en los procesos 2007-01209 y 2011-00196 la etapa procesal registrada en el aplicativo no coincidía con la informada por el apoderado, situación que fue corregida antes de la emisión de la certificación suscrita por el Auditor Interno, conforme a lo establecido en el párrafo del artículo 3º del Decreto 1795 de 2007, que reza lo siguiente: *“Los jefes de control interno de cada entidad verificarán el cumplimiento de esta obligación a través de los procedimientos internos que establezcan, y que puede ser por muestreo selectivo, ordenando los ajustes pertinentes, y enviarán semestralmente al Ministerio del Interior y de Justicia (ahora AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO) certificación sobre el resultado de la verificación”* (subrayas fuera de texto).

El proceso de Auditoría Interna de CISA, en cumplimiento de lo establecido en la Circular No 03 de 2004 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, verificó la información registrada por la entidad en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SISMEG), plataforma tecnológica del Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA).

CISA en esta herramienta, registra información en el programa denominado *“Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado”*, programa que cuenta con el indicador denominado *“Valor de activos retornados al Colector de Activos Públicos”*.

Al 31 de diciembre de 2013, se confrontó la información reportada en la plataforma SISMEG vs los registros evidenciados por esta auditoría para corroborar la información publicada, evidenciándose que se encuentra actualizada conforme a los registros documentales suministrados por la Vicepresidencia de Gestión de Activos Públicos y la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, correspondientes a las adquisiciones de cartera e inmuebles, y convenios de comercialización realizados por CISA durante el segundo semestre de la vigencia 2013. Los resultados obtenidos por CISA al cierre de la vigencia 2013 fueron los siguientes:

<i>Indicador</i>	<i>%Avance*</i> (año 2013)	<i>Resultado al 31 dic</i> <i>2013</i> (Cifras en millones de pesos)	<i>%Avance*</i> (cuatrienio 2010 - 2014)
<b>Valor de activos retornados al Colector de Activos Públicos.</b>	<b>134.74%</b>	<b>\$454.330</b>	<b>99.11%</b>

\*Porcentaje calculado por la plataforma SISMEG

### **Componente Planes de Mejoramiento**

Comprende los planes diseñados por los líderes de procesos y funcionarios responsables, resultado de las Auditorías de Gestión practicadas por el proceso de Auditoría Interna; al 31 de diciembre del año 2013 se encontraban en ejecución dos planes de mejoramiento correspondientes a la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Bogotá del periodo septiembre de 2011 a agosto de 2012, y a la Auditoría de Gestión practicada al Proceso de Gestión del Talento Humano; el primero fue cumplido totalmente a la fecha de corte, mientras que el segundo se encontraba en ejecución con nueve acciones implementadas en tiempo y 9 restantes que finalizan en enero del año 2014.

De la misma manera, fruto del informe de control fiscal elaborado por la Contraloría General de la República para el periodo 2011 y primer semestre de 2012, se suscribió el 2 de abril de 2013 por el representante legal de CISA un plan de mejoramiento cuyas acciones previstas para el segundo semestre del 2013 (4), se cumplieron a satisfacción.

## **CONCLUSIONES**

El Sistema de Control Interno de Central de Inversiones S.A., a la fecha de corte, presenta un alto grado de formalización y desarrollo, tal y como se evidencia en la evaluación de cada uno de los subsistemas que lo componen. No obstante, se evidenciaron excepciones que no afectaron la estructura y operatividad del sistema y que fueron tratadas en el presente documento, observaciones que fueron comunicadas a la administración de la Entidad, al Comité de Coordinación de Control Interno, y al Comité Financiero y de Riesgos de la Junta Directiva.

## **RECOMENDACIONES**

Respecto a la Auditoría de Gestión practicada al proceso de Gestión del Talento Humano, es necesario que las actividades realizadas en el proceso y relacionadas con el ingreso, designación de encargos y retiro de los funcionarios de la entidad, cumplan con las normativas internas diseñadas para tales fines; por lo anterior se recomienda validar y/o revisar la pertinencia de los procedimientos previstos actualmente en la Circular Normativa No 24, para efectos de adecuar la gestión del proceso a las regulaciones internas.

Igualmente, es conveniente incluir como documentos del Sistema Integrado de Gestión, los formatos no controlados que viene utilizando el proceso de Gestión del Talento Humano para su labor, lo que permite evitar la configuración de No Conformidades Reales y/o Potenciales para el proceso.

En cuanto a la Auditoría de Gestión practicada a la Sucursal Barranquilla en el periodo rendido, se realizaron las siguientes recomendaciones:

### **Proceso de Comercialización de Inmuebles.**

Es conveniente que los documentos y registros de cada una de las negociaciones realizadas para la comercialización de los inmuebles, que son dirigidos a los clientes y en los que se informa de las decisiones institucionales, sean congruentes con los demás registros del negocio para

evitar posibles discrepancias presentes o futuras.

Frente a la evaluación de las ofertas comerciales para la comercialización de inmuebles, se debe dar cumplimiento al numeral 5.3.7.6 de la Circular Normativa No 069, que establece lo siguiente: *“cuando alguno de los comités decida aplazar la decisión se deberá cerrar el acta del comité y registrar que la propuesta fue vista por el comité y describir las causas por las cuales no se toma una decisión”*; lo anterior, ya que se evidenciaron ofertas de inmuebles que no fueron evaluadas oportunamente por el Comité de Inmuebles de la Sucursal, documentos que son conservados por fuera de la urna y sobre los cuales existe el riesgo de pérdida o manipulación de los registros recibidos, más aún cuando el acta de apertura de urna no indica los folios recibidos o los términos de negociación ofrecidos.

Es necesario que los registros de las distintas negociaciones adelantadas por la sucursal sean congruentes entre sí, ya que discrepancias como las indicadas en el informe de auditoría y relacionadas con dos actas de un mismo comité con distintas operaciones, o información inexacta en los documentos de las negociaciones, generan incertidumbre frente a los registros y decisiones tomadas en las sesiones del Comité de Inmuebles de la Sucursal en cuestión.

### **Proceso de Normalización de Cartera**

En los casos expuestos en el informe de auditoría y relacionados con operaciones no presentadas en los distintos Comités de Cartera que se encontraban facultados para su aprobación, se requiere que la Gerencia de la Sucursal y las instrucciones impartidas por la Vicepresidencia de Normalización de Activos o la Gerencia de Normalización de Cartera, para efectos de instrumentar políticas especiales de recaudo, observen que todas las operaciones o negocios que requieren de aprobación previa en las instancias institucionales previstas para tal fin, cumplan con tal requerimiento conforme a lo establecido en el numeral 5.4.1 *“Procedimiento General para Recuperación de Cartera”*.

## **Pagos moratorios generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla**

La Sucursal debe propender por la eficiencia administrativa en la gestión de los inmuebles de la entidad, mediante el pago oportuno de las erogaciones necesarias para su conservación y mantenimiento; en caso que existan reclamaciones instauradas por CISA ante las dependencias respectivas, es necesario conservar la documentación y evidencias relacionadas con ellas, que permitan mantener la trazabilidad de las gestiones adelantadas y proceder con su cobro.

**GIOVANNI SOTO CAGUA**  
**Auditor Interno**  
**CENTRAL DE INVERSIONES S.A**