

**ANALISIS DE LAS CARACTERISTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA ENFOCADO BAJO EL ESQUEMA
“COSO” PARA DETERMINAR SU GRADO DE IDONEIDAD E
IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCION PARA SU MEJORAMIENTO.**

AUTOR

AURA VERANIA PALENCIA MORALES

Monografía presentada para optar al título de contador público.

ASESOR

MARTIN RAFAEL DIAZ PINEDA.

Contador Público

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA.
CARTAGENA DE INDIAS, D .T y C.
2006.**

ANALISIS DE LAS CARACTERISTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA ENFOCADO BAJO EL ESQUEMA “COSO” PARA DETERMINAR SU GRADO DE IDONEIDAD E IMPLEMENTAR UN PLAN DE ACCION PARA SU MEJORAMIENTO.

AUTOR

AURA VERANIA PALENCIA MORALES

OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar el sistema de control interno con el fin de conocer si sus características, estructura, componentes y elementos que lo integran, se encuentran diseñados bajo el esquema COSO y proponer un plan de acción para su mejoramiento.

SINTESIS DE LA METODOLOGIA

El presente proyecto se estructura bajo la siguiente metodología:

- Recolección de información de fuentes primarias y secundarias
- Presentación de la propuesta.
- Comentarios de la información recolectada.
- Tabulación e interpretación de la información recolectada.
- Presentación del trabajo Final.
- Sustentación.

SINTESIS DE RESULTADOS

A través del estudio de la presente monografía se logro determinar que el modelo de control interno de la organización se estructura de forma adecuada bajo el esquema COSO y esto se puede comprobar en el tercer capitulo del trabajo de grado, el cual muestra que el ambiente de control que se maneja en la empresa esta encaminado al cumplimiento de valores corporativos, la eficiencia y calidad en sus servicios.

La fiduciaria Bogota S.A. esta consiente que para el logro de sus objetivos trae consigo una serie de riesgos que para contrarrestarlos ha establecido unas actividades de control las cuales buscan la constante capacitación a sus empleados, mejora en sus sistemas tecnológicos, innovación en los productos fiduciarios que ofrecen y finalmente la evaluación constante de los procedimientos empleados para lograr sus objetivos.

SINTESIS DE CONCLUSIONES

Gracias al análisis y desarrollo del presente trabajo de grado concluimos proponer un plan de acción para el mejoramiento el cual recomienda crear un código de conducta además de sugerir mejoras en cuanto al control interno de la sucursal comercial de la Fiduciaria Bogota S.A. en la ciudad de Cartagena de indias.

Es satisfactorio decir que el estudio del sistema de control interno de la organización permitió afianzar nuestros conocimientos en los negocios fiduciarios, conocer las reglas relativas a la prevención y control del lavado de activos, identificar las misión de un sistema de control y aprender a evaluar el control interno enfocado bajo el esquema coso de la Fiduciaria Bogota S.A.

ASESOR

MARTIN RAFAEL DIAZ PINEDA.

CONTENIDO	PAGINA
INTRODUCCION	
0 PROPUESTA DE INVESTIGACION	3
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
0.1.1 Formulación del problema	5
0.2 OBJETIVO GENERAL	6
0.2.1Objetivos específicos.	6
0.2.2 Justificación	7
0.2.3 Antecedentes de investigación	10
0.2.4 Metodología de trabajo	10
0.2.5 Tipo de investigación	10
0.2.6 Población y muestra	10
0.2.7 Fuente de información primaria.	11
0.2.8 Fuente de información secundaria	11
0.2.9 procesamiento de la información	11
0.3 LOGROS ESPERADOS.	12
1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERISTICAS DE LA FIDUCIA Y EL SISTEMA DE CONTROL.	13
1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA FIDUCIA	13
1.2 ANÁLISIS TEÓRICO DEL SISTEMA DE CONTROL	18
1.2.1 Elementos del sistema de control	20
2 SISTEMA DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS	22
2.1 POLITICAS DEL SIPLA EN LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.	23
2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIPLA EN LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.	25
2.3 MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE CONTROL SIPLA	26
3 EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A. ENFOCADO BAJO EL ESQUEMA COSO.	29
3.1 HISTORIA PRELIMINAR DEL NEGOCIO.	29
3.2 ASPECTOS LEGALES	31
3.3 OPERACIONES ACTUALES	36
3.4 PROYECCIONES FUTURAS	37
3.5 MATRIZ DOFA	39
3.6 MISION DEL CONTROL INTERNO EN LA FIDUCIARIA BOGOTA	40
3.7 MISION DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA FIDUBOGOTA S.A. (AUDITORIA INTERNA)	42
3.7.1 Elementos del control interno	43

3.8 AMBIENTE DE CONTROL	46
3.8.1 Marco ejecutivo	46
3.8.2 Evaluación del ambiente de control	47
3.8.3 Filosofía y estilo de operación de la administración	49
3.8.4 Valoración de autoridad y responsabilidades	49
3.8.5 Estructura organizacional	50
3.9 VALORACION DE RIESGOS	50
3.9.1 Marco ejecutivo	50
3.9.2 Evaluación de la valoración de riesgos	51
3.9.3 Riesgos	52
3.9.4 Manejo del cambio	53
3.10 ACTIVIDADES DE CONTROL	54
3.10.1 Marco ejecutivo	54
3.10.2 Evaluación de las actividades de control	54
3.11 INFORMACION Y COMUNICACION	56
3.11.1 Marco ejecutivo	56
3.11.2 Evaluación de la información y comunicación	56
3.12 MONITOREO	58
3.12.1 Marco ejecutivo	58
3.12.2 Evaluación del monitoreo	59
4 EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL	60
4.1 OBJETIVOS	61
4.2 MISIÓN	62
4.3 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL	63
4.3.1 Estabilidad	63
4.3.2 Capacidad de reducir errores a cero o que tienda a cero	63
4.3.3 Cobertura total	63
4.3.4 Documentado y divagado	64
4.3.5 Equilibrado	64
5.1.3.6 Eficaz	64
5.1.3.7 Eficiente	64
4.3.8 revelación oportuna	64
4.3.9 Creativo	64
4.3.10 Habilidad de procesamiento	64
4.4 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL	65
4.4.1 Actividad o proceso a controlar	65
4.4.2 Los sensores	65
4.4.3 Colocador de objetivos	65
4.4.4 El discriminador	65
4.4.5 El autor de decisiones	66
4.4.6 El efector	66
4.5 PRINCIPALES RIESGOS QUE AFRONTA LA ENTIDAD	66
4.5.1 Riesgo de mercado	66
4.5.2 Riesgo de solvencia	66

4.5.3 Riesgo crediticio	66
4.5.4 Riesgo jurídico	67
5 PLAN DE ACCION PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.	68
5.1 PROPUESTA CODIGO DE CONDUCTA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.	68
5.2 ASPECTOS A MEJORAR EN LA SUCURSAL DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A. EN CARTAGENA DE INDIAS	74
6 CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	87

LISTA DE ANEXOS**PAGINA**

ANEXO A	NIVELES DE AUTORIDAD	44
ANEXO B	CUESTIONARIO COSO	46
ANEXO C	EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL.	54
ANEXO D	ESQUEMA DE COMUNICACIONES CON EL CLIENTE.	57
ANEXO E	ESQUEMA DE COMUNICACIONES INTERNAS.	58
ANEXO F	ERRORES MAS FRECUENTES EN EL AREA DE CARTERA	64
ANEXO G	TABLA DE CONTROL/RIESGO	67

INTRODUCCION

El control es una expresión que se utiliza para describir todas las medidas adoptadas por los propietarios y directores de empresas o negocios o por administradores y gerentes para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones bajo su responsabilidad.

La evolución, importancia y necesidad del control interno se manifestó inicialmente en las actividades del sector privado, donde se reconoció que este era fundamental e indispensable en virtud del crecimiento de las empresas, del volumen y del aumento en sus niveles de riesgos.

La mayoría de los fraudes ocurren debido a la escasez de controles internos, la confabulación entre empleados y terceros y la desatención de los controles internos por parte de la administración en las organizaciones.

Dentro del proceso administrativo, la gerencia o dirección de la organización, desarrolla una serie de actividades encaminadas a la consecución de los objetivos previstos, por ello desarrolla actividades de plantación, organización, dirección, ejecución y control. Es precisamente por ese conjunto de acciones que se hace evidente la necesidad de contar con un eficiente sistema de control interno.

La presente monografía de grado que se presenta a continuación establece un análisis de la estructura del Sistema de Control Interno establecido en la Fiduciaria Bogota, enfocado hacia el control "COSO", con el fin de poder evaluar su grado de idoneidad dentro del ente económico, empleando herramientas de Control Interno, Auditoría y Revisoría Fiscal, que permitan conocer y determinar lo apropiado o inapropiado del control de la entidad en mención, en aras de proponer

un plan de acción para su mejoramiento que garantice la permanencia del ente en el tiempo, minimizando el riesgo al cual se encuentra expuesta.

La monografía comprende un primer capítulo constituido por las características de la Fiducia en Colombia, así como la importancia de este tipo de negocio en la economía Nacional, su aplicabilidad dentro del Sistema de Control interno y su incidencia sobre la generación de información financiera; en el segundo capítulo se aborda el Sistema integral de prevención de lavado de activos (SIPLA) de obligatorio cumplimiento en este tipo de entidades; luego en el tercer capítulo se realiza la evaluación del control interno de la fiduciaria bogota S.A. enfocado bajo el esquema coso.; mas adelante en el capítulo cuarto se hace una evaluación del sistema de control de la sociedad fiduciaria Bogota S.A.; después de estas evaluaciones se propone un plan de acción para el mejoramiento del control interno de la compañía y finalmente se establecen las conclusiones.

0 PROPUESTA DE INVESTIGACION

0.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.

Actualmente debido al proceso de la globalización, las empresas interactúan entre sí a través de las transacciones de negocios en un mercado global permitiendo que estos negocios internacionales se propaguen más allá de los confines de cualquier país. Las empresas realizan negocios internacionales con el fin de expandir sus ventas, adquirir recursos y aumentar sus utilidades por ende las compañías multinacionales, globales, etc. exigen una información contable financiera fidedigna, confiable y entendible debido a esto surge la necesidad de tener un Sistema de Control Interno que permita direccionar todo el engranaje de la empresa con el fin de garantizar no solo la transparencia de las operaciones, sino también toda esta confiabilidad, fidedignidad y razonabilidad en sus Estados Financieros tanto de propósito general como de propósito especial, de tal manera que se minimice el riesgo en todo el sentido de la palabra.

Todas las actividades realizadas por el hombre implican un riesgo, este se materializa en la medida en que los controles adoptados para contrarrestarlo, eludirlo o trasladarlo se tornan vulnerables.

Un adecuado sistema de control no garantiza cien por ciento la eliminación del riesgo, porque este es inherente a cualquier tipo de negocio, lo que se pretende es que la ocurrencia del mismo disminuya su impacto en el momento en que llegare a ocurrir.

Las Sociedades Fiduciarias no son ajenas a este riesgo, por el contrario al ser instituciones que hacen parte del Sistema Financiero Colombiano, se encuentran expuestas a muchos de ellos en donde sobresalen, el riesgo financiero, el riesgo de tasa de cambio, el riesgo de tasa de interés, y el riesgo país, entre otros.

Colombia por ser un país con una descomposición social alarmante en donde convergen fuerzas que operan al margen de la ley, y con capacidad de generar recursos provenientes de actividades ilícitas tales como la delincuencia común, guerrillas, paramilitarismo, narcotráfico, trata de blancas, tráfico de órganos humanos, entre otros; requiere tener una buena legislación sobre este problemática, de tal forma que las instituciones que cumplan la función de intermediación financiera, se vean protegidas de esta realidad, de manera que no permitan el lavado de activos a través de las mismas, por lo tanto el modelo de control a implementar en estas entidades debe ser fuerte, de tal manera que contrarreste todas estas acciones fraudulentas.

Dentro de este tipo de modelo figura el Control Latino enmarcado en la Revisoría Fiscal como un control de fiscalización, es decir, de tipo integral, por lo tanto debe abarcar todo el ente económico incluyendo su entorno.

Ahora bien, esta revisoría fiscal debe apoyarse en la auditoria como una herramienta de control, para lo cual se hace indispensable crear Sistemas de Control que garanticen no solo el grado de eficiencia, eficacia, economía y equidad en la aplicación de los recursos, sino también para la consecución de metas y objetivos que permitan obtener los resultados esperados.

Un modelo de control que se aproxima a este requerimiento es el famoso control "COSO" creado en los Estados Unidos en el año de 1.992, caracterizándose por incorporar en una sola estructura conceptual todos los componentes del control interno permitiendo dinamizar el proceso de control en las empresas a través de

sus elementos tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información-comunicación y finalmente monitoreo.

0.1.1 Formulación del problema. El Control Interno bajo el esquema COSO ha permitido en las diferentes organizaciones generar un clima de Control integral dinamizando los procesos y asegurando el patrimonio de los accionistas o propietarios, en tal sentido que cualquier organización que no maneje este esquema de control tiene pocas posibilidades de permanecer en el tiempo y en el espacio. Este Control pretende aglutinar todos los aspectos de relevancia que deben ser tenidos en cuenta no solo por la administración como responsable del control de la empresa, sino también por parte de la Revisoría Fiscal como ente de Fiscalización, al igual que cada uno de los empleados como responsables del autocontrol desde sus puestos de trabajo.

Desde esta perspectiva, es necesario generar un clima organizacional adecuado que permita el fortalecimiento del control en todo su contexto, es decir integrando los diferentes componentes que hacen parte del mismo, con el fin de dinamizar todas las actividades tendientes a controlar, de tal manera que permita que cada empleado conozca cual es su función dentro del control de la empresa, para generar una sinergia en torno al mismo.

Cada organización tiene sus propias necesidades de control y su forma particular de controlar, pero esto no es óbice para que se implemente el esquema de control COSO.

En las entidades del Sector Financiero, el control juega un papel importante debido a que de su fortaleza o debilidad depende en gran medida el crecimiento de la organización y su permanencia en el tiempo.

Las Sociedades Fiduciarias conforman el grupo del Sector Financiero Denominado “Sociedades de Servicios Financieros” caracterizándose en gran medida porque en la mayor parte de ellas no se da el proceso de Intermediación Financiera, y en otras se da medianamente, pero esto no significa que no deban adoptar mecanismos de control que permitan asegurar su existencia.

Al ser la Fiduciaria Bogota una entidad de este tipo ¿Será que el Sistema de Control Interno implementado en ella es de carácter integral, ofreciendo confianza a sus propietarios y a la Administración, no solo en la consecución de objetivos, sino también en el control de lavado de activos?

0.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar el sistema de control interno con el fin de conocer si sus características, estructura, componentes y elementos que lo integran, se encuentran diseñados bajo el esquema COSO y proponer un plan de acción para su mejoramiento.

0.2.1 Objetivos específicos.

- Determinar si el modelo de control interno de la organización se estructura de forma adecuada bajo el esquema COSO.
- Analizar la estructura del Sistema de control de la Fiduciaria Bogota S.A.

- Identificar que Componentes y elementos de control están institucionalizados en la organización.
- Evaluar el Sistema integral de prevención de lavado de activos con el fin de conocer sus requerimientos legales.
- Recomendar acciones para el mejoramiento del sistema de Control Interno.

0.2.2 Justificación. A través de la historia, el hombre ha controlado todas sus actividades implementando mecanismos que le han ayudado a ejercer esta labor. En las grandes civilizaciones, desde las tropas de guerras hasta el Estado tuvieron que recurrir al control con el fin de evitar que su dominio se les saliera de las manos. Las organizaciones modernas no son ajenas al control y de una u otra forma lo ha utilizado como mecanismo de prevención o detección de acciones fraudulentas

.En la concepción moderna del control se han institucionalizado dos corrientes filosóficas que lo han sustentando dándole mayor prelación a uno u otro aspecto, pero siempre buscando manejar las operaciones:

La corriente Latina que afirma que el control debe ejercerse siempre, es decir, que sea permanente, en sitio real y presente y que además debe tener poder de retroalimentación en los procesos.

La corriente anglosajona que afirma que el control debe hacerse en forma selectiva sobre las operaciones realizadas, por lo tanto no es necesario la permanencia, el sitio real y la presencialidad. Bajo este enfoque surge el concepto de auditoria.

En Colombia la Revisoría Fiscal esta institucionalizada como el órgano de fiscalización que con sujeción a las normas de auditoria Generalmente Aceptadas debe dictaminar sobre los estados financieros e implementar controles en todas las operaciones en una forma oportuna, con una cobertura total buscando siempre evitar el daño. Esta Concepción de Revisoría se enmarca dentro de la Escuela

Latina. Sin embargo la Revisoría Fiscal se debe valer de la auditoria como una herramienta que le permita llevar a cabo la labor encomendada por disposiciones legales.

Al ser la Auditoria la herramienta fundamental utilizada por el Revisor fiscal, es necesario que esta se realice en una forma integral, es decir que abarque aspectos tales como: Financiero, de Cumplimiento, de Operación y de Gestión, por lo tanto es indispensable que el Contador Publico como profesional designado por la ley para cumplir esta labor dentro de las empresas, debe estar capacitado en todos estos aspectos, de tal manera que su accionar encaje dentro de los preceptos legales, lo cual lo obliga a estar bien estructurado para cumplir a cabalidad la labor encomendada.

Una de los objetivos de la Revisoría Fiscal es “Evaluar el Control Interno” pero ¿Cómo se debe evaluar este Control?”.

El Control en la historia ha tenido diferentes concepciones de acuerdo a la época y a la forma de aplicarlo, pero se ha ejercido siempre.

Con el avance de las civilizaciones, el hombre ha explorado el conocimiento, poniéndolo al servicio de la humanidad, Innovando cada vez mas, permitiendo que la tecnología abarque gran parte de su quehacer diario.

No obstante lo anterior, aun se siguen aplicando controles manuales o mecánicos en algunos entes y en algunos procesos. Independientemente de la forma de aplicar el control, ya sea manual, mecánico o automatizado, lo importante es tener esquematizado un modelo que permita su evaluación continua para su mejoramiento.

El modelo de control “COSO”¹ que se plantea en el siguiente trabajo surge a partir del año de 1.992, en esta época, la evaluación del control interno toma un enfoque distinto del que se había venido utilizando en antaño, es así como no existiendo una definición clara del mismo, en los Estados Unidos un grupo de estudiosos se dio a la tarea de investigar los elementos comunes existentes en las 250 empresas mas grandes de ese país. Este estudio concluyo que “el control Interno se concibe como un proceso ejecutado por personas involucradas en toda la organización del cual se espera solo seguridad razonable, y que además posee unos componentes integrados por elementos comunes” los cuales son aplicables a cualquier organización

Estas conclusiones fueron publicadas por el Instituto Americano de Contadores (AIPA) con el nombre de Informe “COSO”¹ derivado del nombre en Ingles COMMITTEE ORGANIZATION OF SPONSORING, que fue la organización que patrocino el estudio.

Desde entonces en todo el mundo organizacional se ha tratado de implementar este esquema de control, por considerarse integral debido a que abarca todos los aspectos del ente económico.

Cabe anotar que a pesar de existir este modelo de control, algunas organizaciones han sido abstinentes en su accionar y aun no lo han adoptado, otras lo adoptaron medianamente, y las organizaciones proactivas lo han adoptado en su totalidad adaptándolo al tipo de negocio, con el fin de sacarle el máximo beneficio.

La Fiduciaria Bogota se encuentra dentro de las empresas que en Colombia tienen este modelo de control, pero el hecho de tenerlo no significa que su estructura sea perfecta, por lo tanto es objeto de estudio en el presente trabajo, con el fin de

¹ Mantilla b, Samuel Alberto- Control interno estructura conceptual- segunda edición-pagina 9
Mantilla Samuel Estructura conceptual integrada. segunda edición-2000

conocer si realmente ofrece garantías, o si por el contrario presenta debilidades que puedan ser subsanadas para su mejoramiento.

0.2.3 Antecedentes de investigación. Hasta la fecha no se ha realizado ningún trabajo enfocado hacia el análisis de la estructura del sistema de control de la Fiduciaria Bogota, enfocado bajo un esquema coso.

0.2.4 Metodología de trabajo. El presente proyecto se estructura bajo la siguiente metodología:

- Recolección de información de fuentes primarias y secundarias
- Presentación de la propuesta.
- Anales de la información recolectada.
- Tabulacion e interpretación de la información recolectada.
- Presentación de trabajo Final.
- Sustentación.

0.2.5 Tipo de Investigación. El desarrollo de la presente monografía de tipo descriptiva servirá para realizar una investigación cualitativa y cuantitativa cuya finalidad es Evaluar el Control interno de la Fiduciaria Bogota, con el fin de conocer el grado de idoneidad, para proponer un plan de acción para su mejoramiento, conducente a maximizar los recursos, en cumplimiento de metas y objetivos propuestos a nivel organizacional.

0.2.6 Población y Muestra La población que comprende este estudio corresponde a la Fiduciaria Bogota como ente integral, concebido como una unidad económica, es decir que no se entra a diferenciar la aplicabilidad del control en cada una de sus Sucursales, sino en el contexto general de la empresa, porque el control es uno solo aplicable a todo el ente económico.

0.2.7 Fuente de información primaria. Se recolectara por medio de información obtenida de los manuales de Procedimientos, de control Interno, y de Funciones de la entidad, contrastando tales documentos con las técnicas de auditoria del análisis, observación y confirmación directa.

0.2.8 Fuente de información secundaria. Se obtendrá de los diferentes documentos y datos publicados por la Superintendencia Bancaria, la Asociación de Fiduciarias, Revista integración financiera, Revista Guía del Sector Financiero, al igual que información suministrada por las entidades calificadoras de riesgos. También se obtendrá información de libros, Internet, revistas y documentos especializados en temas fiduciarios y de control interno.

0.2.9 Procesamiento de la Información. A través de la información recolectada se identificarán aspectos que permitan concluir en un análisis que conlleven a conocer los efectos de tener un adecuado o inadecuado sistema de control interno.

0.3 LOGROS ESPERADOS.

A través de la Evaluación y el análisis del Sistema de Control Interno implantado en la Fiduciaria Bogota, se espera conocer la incidencia que tiene el modelo de control utilizado, en la permanencia de la empresa en el tiempo, para llegar a una serie de conclusiones que permitan dar a conocer los efectos positivos y negativos de tener o no tener uno de los componentes o elementos del Control Interno, de tal forma que con recomendaciones puntuales se pueda mejorar en todo su contexto. Además de aportar una metodología que permita evaluar el Sistema de Control interno de cualquier ente económico.

También es un propósito realizar esta monografía para permitir a todos los estudiantes de la facultad de ciencias económicas y administrativas, informarse, actualizarse, analizar y comprender la importancia de la aplicación del control COSO, en las organizaciones.

1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FIDUCIA Y EL SISTEMA DE CONTROL

Antes de evaluar el control interno de la fiduciaria Bogota S.A. bajo el esquema COSO es de mucha importancia hablar de las características de la fiducia en Colombia a través de ejemplos claros y finalmente definir el sistema de control y sus elementos ya que de esta manera podremos entender la finalidad de este negocio y la manera teórica de como se debe evaluar el sistema de control en cualquier sociedad fiduciaria.

1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA FIDUCIA

Desde la antigüedad la principal característica de la Fiducia ha sido la fe y la confianza que ofrecen a sus clientes, esta siempre se ha mostrado como un mecanismo que permite realizar todas las finalidades lícitas que las necesidades o la imaginación de los clientes determinen. Mediante la fiducia una persona natural o jurídica llamada fideicomitente entrega a una fiduciaria uno o más bienes concretos, despojándose o no de la propiedad de los mismos, con el objeto de que dicha fiduciaria cumpla una determinada finalidad, en provecho del mismo fideicomitente o de quien este determine; este último se llama beneficiario.

Hoy en día en Colombia, sólo pueden ser fiduciarios las Sociedades Financiadas por la Superintendencia financiera. No sucede como en otros países (Inglaterra), donde cualquier persona puede actuar como fiduciario, esto se debe a que en estos países desarrollados no existen frecuentes posibilidades de cometer fraudes, operaciones inusuales, actividades delictivas y lavado de activos

mientras que en Colombia si se llegara el caso de permitir que cualquier persona administrara los bienes de los fideicomitentes se podría dar pie a la realización de actividades delictivas ya que es mucho mas complicado para la SBC, la superintendencia financiera o de valores vigilar a todas aquellas personas quienes ejercieran la fiducia como tal, es por eso mucho mas viable y confiable permitir que solamente las sociedades fiduciarias ejerzan la fiducia.

Las sociedades fiduciarias se caracterizan por realizar en forma diligente la gestión que les haya sido encomendada por su cliente señalada en el contrato, Mantener una total separación contable entre sus propios bienes y los del fideicomitente, devolver los bienes a el cliente o a el beneficiario del mismo cuando se termine el contrato, rendir cuentas comprobadas de su gestión por los menos cada seis meses y en caso tal la sociedad fiduciaria incumpla con su gestión encomendada corre el riesgo de que el fideicomitente renombre otra fiduciaria además de indemnizar los perjuicios que le haya ocasionado a su cliente, la fiduciaria permite a sus clientes reservarse el derecho de uso de sus bienes tal como por ejemplo si el fideicomitente entrega una casa a la sociedad fiduciaria, este puede reservarse el derecho de uso de la misma.

Cabe recalcar que las sociedades fiduciarias están bajo el control y vigilancia permanente de la superintendencia financiera quien tiene facultades tales como por ejemplo: autorizar su constitución y funcionamiento; aprobar o reprobado sus estados financieros; señalar las normas contables de la fiduciaria y de sus fideicomisos; practicar visitas de inspección a sus oficinas, sancionar a los administradores y al revisor fiscal cuando hayan obrado contra la ley o las instrucciones de la superintendencia, aprobar programas publicitarios, absolver consultas que le formulen las sociedades fiduciarias o sus fideicomitentes y por ultimo aprobar los modelos de los contratos.

Desde nuestro punto de vista es recomendable para cualquier persona que posee grandes cantidades de bienes o sumas de dinero y que no sabe como administrarlos o invertirlos, contratar a una sociedad fiduciaria experta en incrementar capitales, mediante los diferentes productos que ofrece tales como fiducia de inversión, fiducia de administración o fiducia inmobiliaria.

La sociedad fiduciaria puede ayudar a escoger según las necesidades del cliente el producto que más le sea rentable para incrementar su capital, por ejemplo: si un fideicomitente posee cierta cantidad o suma de dinero la sociedad fiduciaria puede sugerir invertir este dinero en un fondo común ordinario que se especializa en invertir los recursos del cliente hasta el 5% del valor del fondo en títulos de renta fija. En caso tal el cliente prefiere optar por otras opciones de inversión, la sociedad fiduciaria puede proponer invertir sus recursos en fondos comunes especiales tales como en las bolsas de valores (Tokio, new york), fondos de pensiones voluntarias, fondos de mutua inversión y fondos de empleados.

Se presentan casos en que el cliente posee un bien inmueble y quiere que se lleve a cabo un proyecto de construcción y para ello solicita a una sociedad fiduciaria poner en marcha la operación. Las características de la fiducia inmobiliaria se pueden observar a través del siguiente ejemplo : supongamos que la alcaldía de Cartagena de indias necesita que para julio de 2006 estén construidos 3 coliseos deportivos en la avenida pedro de Heredia diagonal a la calle escallon villa ya que para tal fecha se inician los juegos centro americanos del caribe, es por tal razón que celebra un contrato de fiducia mercantil con la sociedad fiduciaria Bogota S.A. conformando un patrimonio autónomo(esto significa que los acreedores del fideicomitente, cuyas deudas hubiesen sido adquiridas después de la celebración del contrato de fiducia mercantil no pueden perseguir los bienes entregados en fiducia para satisfacer sus deudas con estos) con el fin de que esta administre y desarrolle el proyecto de construcción.

A partir de ese momento a fiduciaria Bogota se encarga de conseguir los permisos necesarios para adelantar el proyecto para luego subcontratar a la inmobiliaria Araujo & Segovia con el fin de que comience la etapa de construcción. Al final del proyecto la Fiduciaria Bogota S.A. devolverá las unidades construidas, en este caso los tres coliseos deportivos a los beneficiarios.

El fideicomiso de administración es otro producto fiduciario que ofrecen las fiducias en Colombia y este consiste en que un cliente entrega un bien diferente de dinero a la sociedad fiduciaria con el fin de que esta lo administre. La fiducia de administración ofrece productos fiduciarios tales como fiducia en garantía y fiducia en administración.

A continuación ilustraremos a través de un ejemplo la fiducia en garantía: imaginemos la empresa Aqua Panamá Overeas S.A. la cual requiere un préstamo de 70 millones de pesos para ampliar su planta de producción y empaque de camarones de cultivo a mercados internacionales. Es por ello que celebra un contrato de fiducia mercantil con la sociedad fiduciaria Bogota S.A. la cual le entrega una bodega ubicada en el kilómetro 3 del sector mamonal cuyo avalúo catastral es de 30 millones de pesos y el lote sobre la cual esta edificada la bodega es de 40 millones de pesos, Estos dos bienes salen entonces del patrimonio de Aqua Panamá Overeas S.A. Y entran a conformar un patrimonio autónomo; sin embargo Aqua Panamá Overeas S.A. puede reservarse el uso de la bodega y del lote.

En el contrato de fiducia mercantil Aqua Panamá Overeas S.A. señalo a la fiduciaria Bogota S.A. que en caso de que se presente algún incumplimiento en el pago de alguna deuda que se contraiga a futuro, proceda de inmediato a vender, por su valor comercial, los bienes que conforman el patrimonio autónomo, de forma tal que se pague la deuda.

Los bienes que conforman el patrimonio autónomo solo garantizan aquellas obligaciones específicas para cuyo respaldo se celebro el contrato. Como se ve esta es una excelente garantía para cualquier acreedor.

Con respecto a la fiducia en administración Las sociedades fiduciarias pueden a través de un contrato de encargo fiduciario (se caracteriza porque el fideicomitente conserva la propiedad de los bienes entregados a la sociedad fiduciaria corriendo el riesgo de que los bienes sean perseguidos por los acreedores del cliente) administrar la tesorería de una entidad; estos casos se pueden observar a continuación a través del siguiente ejemplo que se esta viviendo actualmente en la compañía multinacional GLENCORE S.A. ubicada en la jagua de ibérico departamento del cesar.

GLENCORE Es una compañía nueva en la región del cesar, hace dos años compro los activos de la compañía Carbones del caribe S.A., modificando su estructura organizacional y las políticas de trabajo, esta situación molesto a los integrantes del sindicato ya que su ambiente de trabajo fue desmejorado, el salario no compensaba para la cantidad de trabajo impuesto y era muy duro para los trabajadores someterse a los nuevos cambios.

El sindicato de GLENCORE S.A. realizo muchas reuniones con la presidencia de la compañía con el fin de que se les cumpliera su pliego de peticiones tales como mejora en el ambiente físico de trabajo, disminución de intensidad horaria, incremento salarial, mecanismos de seguridad y protección a los trabajadores en la vía que va de Valledupar a la jagua, entre otras; pero fue inútil, no lograron ponerse de acuerdo. Por tal situación el sindicato autorizo a todos los empleados de la compañía entrar en huelga y paralizar sus operaciones por dos meses.

Esta situación condujo a la presidencia de la compañía GLENCORE S.A. contratar a la fiduciaria Bogota S.A. Con el fin de que esta le administrara el departamento de tesorería de la compañía, realizando todos los pagos a que haya lugar, elaborando flujos de caja y produciendo informes contables que se requieran.

Si bien es cierto las sociedades fiduciarias son muy útiles y siempre están ofreciendo soluciones a los problemas de sus fideicomitentes, generalmente están analizando el mercado, las situaciones que se presentan, con el objetivo de crear nuevos productos fiduciarios que se amolden a las necesidades de sus clientes.

1.2 ANÁLISIS TEORICO DEL SISTEMA DE CONTROL

Las sociedades fiduciarias poseen un alto grado de responsabilidad debido a que manejan diferentes negocios fiduciarios, en los cuales sus fideicomitentes han depositado no solamente su fe y confianza si no su patrimonio, es por tal razón que las fiduciarias ponen diligencia y profesionalismo para llevar a cabo la gestión encomendada por sus clientes quienes demandan ver los resultados constantemente.

Esta es la causa por la que se debe implementar correctamente el sistema de control en todas las áreas y departamentos de cada una de las sociedades fiduciarias en Colombia. Considerando esta situación se creyó prudente para el desarrollo del presente trabajo analizar el concepto de misión de sistema de control al igual que sus elementos, características y sus riesgos puesto que en el ultimo capítulo se observara de manera practica como se esta manejando este sistema de control en la Fiduciaria Bogota S.A.

La misión del sistema de control en cualquier compañía o sociedad fiduciaria es la de observar el comportamiento del sistema dentro de la organización, facilitando ideas que ayuden a mejorar los procesos, y así de esta forma prolongar la existencia de la compañía en el mercado. La misión del sistema de control implica visualizar la compañía a largo plazo estableciendo una serie de objetivos a cumplir aplicando actividades necesarias con la ayuda del recurso humano para facilitar el desempeño de la misión y visión empresarial.

Teóricamente hablando el sistema de control para que logre su misión debe mostrar unas características que servirán de ayuda a la hora de analizar de manera práctica el sistema de control ¹de cualquier organización y estas son las siguientes:

¹ Mantilla B Samuel Alberto. Control interno estructura conceptual integrada. Ecoe Ediciones.

estabilidad ,cuya definición nos hace entender que un sistema de control esta bien estructurado cuando se aplica constantemente a través de rutinas o periodo de tiempo que permita evaluar la efectividad frente a las diferentes situaciones que se presenten; **capacidad de reducir los errores a cero** ,esta característica nos indica que el sistema de control provee información de los errores y procura la eliminación del mismo; **cobertura total** , quiere decir que el sistema de control debe abarcar todas las áreas o departamentos de la compañía; **documentado y divulgado** ,el sistema de control debe conocerse y entenderse por todos los funcionarios de la empresa, generalmente se divulga a través de manuales de procedimientos; **equilibrado** ,esto significa que el control debe ser aplicado y desarrollado como sistema integral; **eficaz** ,un sistema de control es eficaz cuando logra sus objetivos mejorando continuamente sus procesos; **eficiente** ,el sistema de control es eficiente cuando en la compañía no se presentan dificultades y se hacen bien las cosas sin perjudicar el costo/beneficio de la compañía.

Revelación oportuna, todo sistema de control debe informar de su desarrollo a quienes corresponda en forma oportuna desiciones importantes como cambios en los procesos, y mejoramiento continuo de los funcionarios quienes intervienen en los procesos; **creativo**, esta característica consiste en la innovación, mejoramiento en los procesos de una manera dinámica para cumplir con la misión del sistema de control; y finalmente **habilidad de procesamiento** ,esto quiere decir que constantemente se esta capacitando al personal de la organización con respecto a las nuevos cambios legales o procedimientos que tengan relación con la actividad de la compañía.

1.2.1 Elementos del sistema de control. Toda compañía o sociedad fiduciaria debe poseer un mecanismo eficaz, estructurado el cual permita detectar inconsistencias en el sistema de control, este mecanismo son los elementos del sistema de control que a continuación se explican brevemente:

el proceso a controlar, es el sistema a controlar, sobre el cual se ejerce la acción a controlar; **los sensores**, son indicadores que proporcionan información y miden el comportamiento de la compañía frente a otras organizaciones; **colocador de objetivos**, es un punto de referencia tales como manuales o códigos, etc.; **el discriminador**, son catalogados como discriminadores dentro de cualquier compañía, la gerencia ya que toman decisiones relevantes para el buen desarrollo del sistema de control; y para terminar **el autor de decisiones**, es un funcionario que pertenece a la alta gerencia y es quien señala los objetivos de control de acuerdo con los planes estratégicos de la organización.

La unión y el buen manejo entre los elementos y las características de control pueden hacer realidad la proyección futura de cualquier entidad pero no se debe descartar que existen riesgos tales como riesgos financieros, riesgo de mercado, riesgos macroeconómicos, sociales, políticos y económicos entre otros que puedan desestabilizar el sistema de control, es por esto que se deben valorar los riesgos con el fin de establecer controles necesarios para eludir o minimizar estos posibles riesgos.

2 SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

Colombia es un país socialmente dividido en estratos alto, medio y bajo caracterizándose porque el 90% de la población vive en la pobreza y los ricos que son el 10% de la población cada día se hacen más ricos a través de distintas actividades económicas lícitas e ilícitas. Estas actividades económicas ilícitas son las que más han preocupado al gobierno colombiano ya gracias a ellas el PIB producto interno bruto se ha incrementado a tal punto que el país recibe más ingresos por estas actividades fraudulentas que por la producción de las empresas nacionales lícitas.

El gobierno colombiano al ser consciente de esta situación ha buscado la manera de evitar que circulen en el mercado dineros fraudulentos, es por tal razón que se ha valido de entidades de vigilancia y control (SBC, Superintendencia financiera, superintendencia de valores) para contrarrestar estas situaciones.

Las sociedades fiduciarias son las que más se ven en alto riesgo de ser utilizadas como puente para demostrar legalmente la procedencia de estas actividades delictivas, es por eso que se creó un sistema de prevención de lavado de activos (SIPLA)² que se encuentra plasmado en los artículos 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF).

El SIPLA tiene como objetivo principal que las sociedades fiduciarias adopten y pongan en práctica metodologías y procedimientos de control para así evitar el lavado de activos que diariamente se exponen.

³ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. EOSF.

La sociedad fiduciaria Bogota S.A. adopto el Manual de prevención de lavado de activos poniendo en práctica las características de cada uno de los elementos que lo integran tales como: las políticas o reglas de conducta que obligan a los funcionarios de la entidad ejercerlas debiendo estar plasmadas en un código de conducta SIPLA; los procedimientos tales como responsabilidades, deberes y facultades de los distintos órganos de la entidad contenidas en un manual de procedimientos y por ultimo los mecanismos e instrumentos diseñados para cumplir adecuadamente las normas sobre las prevención del riesgo del lavado de activos.

2.1 POLÍTICAS DEL SIPLA EN LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.

El SIPLA Señala con respecto a las políticas que debe asumir la fiduciaria Bogota S.A. elegir al oficial de cumplimiento, en este caso fue escogido el representante legal por la junta directiva y posesionado ante la SBC en la ciudad de santa fe de bogota con el fin de que velara por el funcionamiento y cumplimiento de estas normas en la entidad incluyendo sucursales y agencias en las distintas ciudades tales como Cartagena de indias.

Es una política de la fiduciaria bogota s.a. identificar a sus clientes nuevos(ya sea persona natural o jurídica) antes de firmar contratos fiduciarios es decir se debe entrevistar y registrar en un formulario de vinculación señalando la identificación, actividad económica, características y montos de los ingresos y egresos, y con respecto a sus clientes antiguos, las características y montos de sus transacciones con el propósito de que esta información le sirva a la entidad monitorear continuamente sus operaciones, contar con elementos de juicio y soportes

documentales que permitan analizar las transacciones inusuales de esos clientes y determinar la existencia de operaciones sospechosas.

La fiduciaria Bogota S.A. adecuo el SIPLA a los nuevos productos fiduciarios que han venido diseñando, por ejemplo actualmente la fiduciaria Bogota S.A. tiene como objetivo el de actualizar el fondo de inversión de renta con el fin de que esta sea mas eficiente pero antes de ofrecerlo a sus clientes, los funcionarios de la entidad se aseguran de que este producto no sea tomado para el lavado de activos.

El SIPLA exigió a la fiduciaria Bogota S.A. adoptar un condigo de conducta SIPLA de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios tales como accionistas, administradores y empleados de la entidad; este código de conducta estableció las siguientes reglas:

- Seguir los preceptos del manual de procedimientos que mas adelante se explicara su funcionamiento.

- Cuando un funcionario incumpla las normas que gobiernan la prevención del lavado de activos, este puede verse en el riesgo de perder su empleo y de enfrentarse a cargos judiciales con los organismos de control y vigilancia como la SBC.

- Cuando un funcionario de la fiduciaria Bogota S.A. detecte una operación inusual en alguno de sus clientes debe reportar a el oficial de cumplimiento la operación sospechosa.

- La entidad hace hincapié en el cumplimiento de los principios éticos y al logro de las metas comerciales.

- Fiduciaria Bogota S.A. estableció una política de Procedimientos sancionatorios a los funcionarios frente al no cumplimiento del código de conducta.

2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIPLA EN LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.

El sistema de prevención del lavado de activos exige que toda entidad fiduciaria cuente con un manual de procedimientos que muestren como deben operar los mecanismos necesarios para la prevención de operaciones sospechosas.

EL manual de procedimientos de la Fiduciaria Bogota fue diseñado por el área administrativa de la oficina principal en la ciudad de Santa Fe de Bogota y aprobado por la junta directiva. Este manual de procedimientos muestra los siguientes aspectos que deben cumplir todos los funcionarios de la entidad tales como:

-Descripción y actualización de la información de los clientes.

-Constante capacitación en el conocimiento del SIPLA a los funcionarios de la entidad.

-Las funciones, responsabilidades y facultades de los administradores, oficial de cumplimiento, revisoría fiscal, auditoría y demás funcionarios de la entidad a cargo

del cumplimiento de las normas legales e internas en materia de prevención del lavado de activos.

-Los plazos en los cuales cada funcionario de la entidad vigilada debe cumplir, según las responsabilidades propias del cargo, cada uno de los mecanismos e instrumentos de control y prevención de lavado de activos.

-Políticas y procedimientos de conservación de documentos.

-Políticas coordinadas de control y canales de comunicación entre la oficina principal y sus sucursales y agencias e instancias de reporte y consulta entre el Oficial de Cumplimiento y todas las dependencias de la institución. En el capítulo de la evaluación del control interno enfocado bajo el esquema COSO de la fiduciaria Bogota S.A. explicaremos este punto ya que la empresa muestra debilidades en la comunicación constante o diaria entre la oficina principal y sus sucursales en otras ciudades como Cartagena de Indias.

-Los manuales de procedimiento deben estar actualizados, de manera tal que incluyan siempre los nuevos productos o servicios que ofrezcan deben distribuirse en las, oficinas, agencias o sucursales, dejando evidencia escrita de su recepción y lectura por todos sus funcionarios o empleados.

-Cada funcionario de la entidad que tenga responsabilidades en el tema de prevención del lavado debe conocer el manual, dejando constancia de ello mediante firma.

-Cualquier modificación a los mecanismos adoptados debe ser informada a la SBC dentro del mes siguiente. Los manuales deben permanecer en cada entidad a disposición de esta Superintendencia.

2.3 MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE CONTROL SIPLA.

El sipla adoptado por la Fiduciaria Bogota S.A. ha puesto en práctica por lo menos con más exigencia en su oficina principal que en sus sucursales y agencias los siguientes mecanismos de control:

Conocimiento del cliente: la fiduciaria Bogota ha establecido como requisito primordial antes de firmar contratos con el fideicomitente conocer su identificación, actividad económica, ingresos y egresos, transacciones y monitorear las operaciones de los fideicomitentes, además de monitorear las operaciones que los usuarios (personas diferentes de clientes a la cual la entidad presta un servicio) realicen en los cajeros automáticos.

Conocimiento del mercado: conocer a fondo el mercado de los productos y servicios que ofrecen para saber las características de las transacciones que desarrollan y compararlas con los clientes que negocian con estos productos fiduciarios que la fiduciaria ofrece.

Detección de operaciones inusuales: son inusuales las transacciones cuya cuantía no guarda relación con la actividad económica del cliente de la entidad.

Reporte de operaciones sospechosas: la confrontación de las operaciones inusuales con la información de los clientes debe permitir determinar si una actividad es o no sospechosa. Si en caso tal se presente y se defina que la actividad es ciertamente sospechosa a través de un reporte interno al oficial de

cumplimiento, es deber de la entidad informar a las entidades de vigilancia y control y esta a su vez a las autoridades competentes.

Para la adecuada aplicación de los mecanismos de control es necesario valerse de una serie de instrumentos tales como: señales de alerta es decir situaciones, cuantías o indicadores financieros que señalan la operación como inusual y sospechosa; desarrollo tecnológico ;segmentación de mercado, este instrumento ayuda a la entidad a determinar las características usuales de las transacciones del mercado y compararlas con las transacciones de sus clientes con el fin de detectar operaciones inusuales; capacitación del personal , la fiduciaria Bogota implanta programas de capacitación y entrenamiento a sus empleados principalmente los de la oficina principal en Bogota acerca del control y prevención del lavado de activos.

La junta directiva de la Fiduciaria Bogota S.A. adopto el sistema de prevención del lavado de activos y con la ayuda del oficial de cumplimiento, el área de auditoria y revisoría fiscal, el área administrativa han logrado mejorar las fallas en sus procedimientos. La oficina principal se muestra capacitada con respecto a estas normas sipl ya que velan porque el personal las ponga en practica, sin embargo se muestran débiles con respecto a la aplicación y desarrollo de estas normas en sus sucursales.

3 EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A. ENFOCADO BAJO EL ESQUEMA COSO

3.1 HISTORIA PRELIMINAR DE NEGOCIO

Antes de que la sociedad fiduciaria Bogota S.A. fuese constituida como entidad financiera sometida a vigilancia y control de la superintendencia financiera, paso por un proceso de cambios en Colombia que se inician en el año de 1923. la misión Kemmerer estableció funciones particulares para las secciones fiduciarias de los bancos, en el caso del Banco de Bogota les asigno la facultad de realizar encargos fiduciarios, permitiendo un desarrollo amplio de múltiples actividades, alejándose un poco del fideicomiso vinculado a la función testamentaria.

Posteriormente, en 1971 el código de comercio, estableció una clara normatividad en relación con la fiducia mercantil, determinando características esenciales y particulares, como serian la posibilidad de constituir patrimonios autónomos con los bienes fideicomitidos, entre otras.

Con el surgimiento de políticas restrictivas respecto a los créditos y los aumentos del encaje, en los años setenta, las secciones fiduciarias de los establecimientos de crédito empezaron ser utilizadas como mecanismo para captar recursos del público, ofreciendo una mayor rentabilidad, a través de los fondos comunes ordinarios.

Posteriormente, en 1990 se expide la reforma financiera, la cual estableció la obligatoriedad de las secciones fiduciarias de los bancos de establecerse en sociedades fiduciarias independientes, unificando la reglamentación existente para el manejo de las secciones fiduciarias, como consecuencias de esto, al 30 de septiembre de 1991 nace la Fiduciaria Bogota S.A. en Colombia, mediante la escritura N 3178 otorgada en la Notaria 11 de Bogota. Con la expedición de la resolución 3615 del 4 de octubre de 1991, la superintendencia financiera autoriza a la Fiduciaria para desarrollar su objeto social con actividades como Fiducia de inversión, Fiducia de administración, fiducia mercantil y encargos fiduciarios, y en general, todas las operaciones autorizadas por la ley para las sociedades fiduciarias.

Una vez obtenido el permiso de funcionamiento, la Fiduciaria recibió, a título de cesión, los negocios que hasta esa fecha venia manejando la sección fiduciarias del Banco de Bogota, continuando así con la trayectoria y experiencia en la prestación de servicios fiduciarios, que hasta el momento había sido desarrollado por el banco.

Dentro de la composición accionaría de la Fiduciaria Bogota S.A., el Banco de Bogota posee el 94.99% del capital suscrito y pagado, por lo cual, la fiduciaria cuenta para la prestación de todos sus servicios, con el respaldo económico, técnico, financiero y de infraestructura del Banco, además la Fiduciaria Bogota S.A. pertenece al grupo AVAL, uno de los grupos lideres en el mercado financiero del país.

3.2 ASPECTOS LEGALES

Razón social. Fiduciaria Bogota S.A., Fidubogota S.A.

Naturaleza Jurídica. Sociedad de servicios financieros, fiduciaria, constituida bajo la forma de sociedad comercial anónima, sometida a control y vigilancia de la superintendencia financiera.

Constitución. Escritura Publica 3178 del 30 de septiembre de 1991 otorgada en la Notaria 11 de Santa Fe de Bogota.

Duración. 100 años contados a partir del 30 de septiembre de 1991 hasta el 30 de septiembre del año 2091.

Autorización de funcionamiento. resolución 3615 del 4 de octubre de 1991 de la superintendencia financiera.

Registro mercantil: inscripción 341396 del 2 de octubre de 1991.

Matricula. 00472900

Domicilio principal. Santa Fe de Bogota DC calle 36 N 5^a-19

Objeto social. La sociedad tiene por objeto exclusivo la realización de todas las operaciones que las leyes y especialmente el titulo XI del libro cuarto del código de comercio, la ley 45 de 1923, la ley 45 de 1990 y las demás normas concordantes le permitan a las sociedades fiduciarias.

Junta directiva:

principales

Jorge Iván Villegas Montoya

Jorge Cárdenas Santamaría

Miguel Gutiérrez Navarro

Hernando Gomez Duque

Diego Rodríguez Piedrahita

Suplentes

German Michelsen Cuellar

Esther América Paz Montoya

Julio Leñoso Álvarez

Juan Jose Echevarria

Jorge Obregón Santo domingo

Representante Legal. El representante legal será el presidente, quien tendrá los suplentes que designe la Junta directiva quienes lo reaplazarán en sus faltas absolutas o temporales, en el orden que determine la junta.

Martha Juliana Silva de Ricaurte

Presidente

Carolina Lozano Ostos

Primer suplente del Presidente

Hernando Mauricio Jiménez

Segundo suplente del Presidente

Nora Páez Fortul

Tercer suplente del Presidente

Luís Fernando Guzmán Ortiz

cuarto suplente del Presidente

Funciones.

-Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y decisiones de la junta directiva y la asamblea General de Accionistas.

-Nombrar y remover libremente a los empleados de su dependencia, así como a los demás que le corresponda nombrar y remover en el ejercicio de la delegación de funciones que para tales efectos pueda hacer la junta directiva.

-Citar a la Junta directiva cuando lo considere necesario y mantenerla adecuada y oportunamente informada sobre la marcha de lo negocios sociales.

-Someter a consideración los balances de prueba y los demás estados financieros destinados a la administración y suministrarle los informes que la Junta Directiva solicite en relación con la sociedad y sus actividades.

-Presentar ante la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria el informe sobre su gestión y las medidas cuya adopción recomiende la Asamblea.

-Los demás que le confieren los estatutos y la ley.

Revisor Fiscal

KPMG LTDA

Selma Mesa Carvajal

Revisor fiscal Principal

Luz Estela Prieto Zarate

Revisor fiscal suplente

Funciones.

- El revisor fiscal realiza una labor permanente de fiscalización en el área de contabilidad dentro de la compañía.

-El revisor fiscal de la entidad elabora un reporte trimestral especial dirigido a la junta directiva en el que informa acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas sobre prevención del lavado de activos.

- La Revisoría Fiscal ejerce control permanente sobre todas las operaciones con el objeto de asegurarse de que los controles internos establecidos posean todas las características de un sistema de control.

-Como ente fiscalizador la Revisoría Fiscal tiene como misión velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos por la organización, con sujeción a las normas contables, fiscales que rigen el sistema Financiero.

-Ejerce control en la cartera por ser uno de los activos de mayor riesgo y sensibilidad ante los cambios normativos del sector y en los negocios fiduciarios, de tal manera que ofrezca un grado de confianza y credibilidad para los organismos de Inspección, Vigilancia y Control, a los Accionistas, los Clientes Internos y Externos, y Terceros.

-Dar cuenta por escrito de los hallazgos sobre el funcionamiento de la compañía y el desarrollo de sus negocios fiduciarios a la junta directiva, a la asamblea general o al presidente de la entidad.

- Colaborar con la entidad gubernamental que ejerce la inspección y vigilancia sobre la compañía y rendir informes que le sean solicitados.

El dictamen del revisor fiscal sobre los estados financieros de la entidad que sean presentados a la asamblea general de accionistas deberá expresar por lo menos:

§ Si ha obtenido las informaciones necesarias para cumplir con sus funciones.

§ Si la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable y si las operaciones realizadas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la asamblea o junta directiva.

§ Las salvedades que tenga sobre la fidelidad de los estados financieros.

El informe del revisor fiscal a la asamblea deberá expresar:

§ Si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos, órdenes o instrucciones de la asamblea o junta directiva.

§ Si la correspondencia, los comprobantes, las cuentas, los libros de actas y de registro de acciones se llevan y conservan debidamente.

§ Verificar si son adecuadas las medidas de control interno y las de conservación de los bienes de la entidad.

§ El revisor fiscal podrá solicitar a la administración que sus hallazgos sean comunicados a la superintendencia de valores y a la bolsa de valores a título de información eventual.

-Los demás que le confieren los estatutos y la ley.

Accionistas

Accionistas	%
Banco de Bogota	94.99%
Corporación Banco de Bogota para el Fomento de la educación	5.01%

3.3 OPERACIONES ACTUALES

Como entidad de servicios financieros vigilada por la superintendencia Financiera, la Fiduciaria Bogota busca satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la prestación de servicios fiduciarios de optima calidad, seguridad y eficiencia, gracias a la experiencia y conocimiento de los servicios propuestos y a la utilización de los mejores recursos humanos y técnicos.

La actividad fiduciaria ha logrado un desarrollo importante en cuanto a la variedad de productos ofrecidos al público, teniendo en cuenta las múltiples oportunidades de desarrollo que ofrece y la capacidad real de adaptarse a las condiciones de la economía con negocios realmente atractivos para los inversionistas.

Actualmente la Fiduciaria adelanta las siguientes operaciones:

- § Apertura de encargos fiduciarios tales como: fideicomiso de inversión, fiducia inmobiliaria, fiducias en garantía, fiducias de titularización y fiducias de administración.
- § Actualización constante de los productos, poseen un fondo de inversión renta eficiente, el cual actualmente se esta capacitando tanto al personal de la fiduciaria como al del Banco de Bogota, sobre los beneficios y la forma de registro en la base de datos.
- § Vinculación de clientes a fondos de inversión, a través de la segmentación del mercado.

- § Creación de esquemas de fiducia en garantía, administración y fuentes de pagos para el sector exportador, que les permitan una total transparencia, para un intercambio seguro; ya que a través del ATPA a países como Colombia se les exime de derechos de aduanas a ciertas exportaciones.
- § Creación de soluciones para el sector contratista, a través de esquemas fiduciarios de administración y pagos, que garanticen la correcta destinación de los recursos que anticipadamente recibe este sector, para la ejecución de construcción de obras de infraestructura, instalación y mantenimiento de equipos, etc.
- § En general, la Fiduciaria Bogota S.A. adaptará los servicios existentes, a los requeridos por un cliente o un sector de clientes determinados.

3.4 PROYECCIONES FUTURAS

Visión. “ser líderes en la administración especializada de recursos del público, generando valor agregado con impacto social al cliente, a los accionistas, a los trabajadores, al país.”

Misión. “ser líderes en la prestación de servicios fiduciarios innovadores que superen las expectativas de nuestros clientes gracias a la identificación continua de oportunidades de mejoramiento, alcanzando altos estándares, con base en el fomento de una cultura de calidad difundida a todo el equipo humano de la organización”.

Objetivos.

-Ocupar el primer lugar en el sector fiduciario y en generación de valor agregado con Administración adecuada del riesgo.

-Aumentar los ingresos por comisiones de Fiducia de Administración y participación en el mercado.

-Estar a la vanguardia en la utilización de la tecnología para el desarrollo eficiente del negocio, sus procesos y la calidad del servicio al cliente.

-Fortalecer el desarrollo profesional del talento humano.

-Optimizar la base de clientes a través de la segmentación de mercado.

Política. Fiduciaria Bogota S.A., ha desarrollado políticas de inversión y control de riesgos que se basan en criterios de objetivos y que se encuentran descritos en manuales que la Fiduciaria cumple estrictamente. De manera complementaria se realiza un monitoreo por parte de los principales directivos de la compañía de los parámetros estipulados en dichas políticas. Es importante mencionar que el área de negociación de la Fiduciaria depende funcional y estructuralmente de la Presidencia, guardando total independencia del área de inversión.

Actividades Publicitarias. Fiduciaria Bogota S.A., cuenta con un equipo de mercadeo, el cual es encargado de la creación y puesta en marcha de las estrategias publicitarias de la Fiduciaria. Recientemente las cuñas radiales obtuvieron el mayor reconocimiento a la creatividad del sector financiero.

Estrategias. Fiduciaria Bogota S.A. tiene como estrategia de crecimiento dar énfasis al desarrollo de fondos comunes especiales con lo cual provee distintas alternativas de inversión a sus clientes, según sus objetivos de ahorro. Esta estrategia le confiere a la entidad un elemento diferenciador sobre la competencia.

Igualmente, los fondos administrados por Fidubogota también se diferencian de los demás productos de captación ofrecidos en la red de Banco, lo cual evita la competencia interna por los mismos recursos.

Método Operativo. La presidencia de la Fiduciaria Bogota S.A. a través del plan estratégico anual, en cuya realización participa el presidente junto con cada una

de las áreas de la Fiduciaria; evidencia el compromiso con el Sistema de Gestión de calidad y mejora continua de la organización. Una vez por semestre junto con su equipo directivo, la presidencia realizara una revisión al sistema de gestión de calidad, tomando como base la información obtenida del desempeño de los procesos, los resultados de las auditorias internas de calidad, las acciones correctivas y preventivas y la retroalimentación de los clientes. Además, cada área presenta mensualmente a la presidencia los indicadores de Gestión, con el fin de hacer seguimiento al desempeño del proceso y productos.

3.5 MATRIZ DOFA

Debilidades. La comunicación con el servidor que se encuentra en la ciudad de Santa Fe de Bogota es muy demorada, originando deficiencias en los procesos.

Oportunidades. Renombre y trayectoria. Diversidad de fondos de inversión que posee.

Fortalezas. Filial del Banco de Bogota e integrante del Grupo Aval, el grupo financiero mas importante del país. Certificación ISO 9001-2000.

Calificación AAA.

Amenazas. El nivel inflacionario y situación socioeconómica del país.

La Fiduciaria Bogota S.A. junto con todos sus fondos, esta calificada AAA por la Sociedad Calificadora de Valores Duff &phelps de Colombia S.A. situándola como una de las mas sólidas del país gracias a sus sanas políticas de inversión, lo que hace que los niveles de riesgos y debilidades sean prácticamente inexistentes.

3.6 MISIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.

Recursos.

Factor Humano: la selección del recurso humano se hace teniendo en cuenta las necesidades de cada área, la cuales son evaluadas por la Gerencia de Gestión Humana y administrativa y de acuerdo con los perfiles requeridos se aplica el proceso de selección.

Factores Económicos: obtener una mayor rentabilidad de los fondos y por ende un margen mayor de utilidad.

Factor técnico: los equipos para realización de los procesos operativos son requeridos por la Gerencia de sistemas, quien se encarga de evaluar, remitir la orden de compra y posteriormente realiza la respectiva instalación y soporte técnico.

Factor físico: Las necesidades de adecuación de instalaciones físicas surgen de los proyectos de expansión, ampliación de la planta de personal y necesidad de mejorar el ambiente de trabajo.

Procedimientos. La Fiduciaria Bogota, garantiza la eficacia del sistema de Gestión de calidad mediante el seguimiento a las políticas, objetivos de calidad, el resultado de las Auditorias de calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones gerenciales. Las acciones correctivas son apropiadas a los problemas encontrados y se les hace el respectivo seguimiento para verificar su cumplimiento y efectividad.

Políticas. La política definida anteriormente.

Toma de decisiones. El comité de presidencia liderado por la presidente de la Fiduciaria y conformado por los cuatro vicepresidentes, el gerente de Administración de portafolios y la Asesora de presidencia, junto con la

representante de calidad, están a cargo de la definición y revisión sobre la toma de decisiones.

Actividades. Prestación de los servicios fiduciarios de óptima calidad, seguridad y eficiencia; fiducias inmobiliarias y encargos fiduciarios ya sean de administración o inversión. Fiduciaria Bogota S.A. estructura el esquema fiduciario que mejor se adapte a las necesidades del cliente, cobrando comisiones competitivas en el mercado tanto por la administración de recursos como por la realización de pagos. Las comisiones por la ejecución y celebración de contratos, así como por la administración de fiducia son acordadas con los clientes; la finalidad específica es la administración de los recursos bienes entregados por los clientes, en aras de incrementar el capital inicial, mediante inversiones en diversos productos financieros.

Ciclo económico. Cierre mensual, para lo cual se cuenta con una gerencia de consolidación de resultados, responsable de los cierres y ajustes necesarios.

Operaciones. Realización e todas las actividades mencionadas con anterioridad.

Eficiencia. Es el logro o cumplimiento de las operaciones utilizando la menor cantidad de recursos. Para brindar un servicio eficiente, Fiduciaria Bogota S.A. ha desarrollado productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes con el fin de entregarles un completo e integral portafolio de servicios. Además mantiene un contacto permanente y mayor control durante las etapas del negocio. Posee servicios ágiles y oportunos y productos dinámicos.

Eficacia. Cumplimiento de las labores ordinarias y extraordinarias. Estructura, esquemas fiduciarios que brindan claridad y seguridad a los inversionistas.

Economía .Manejo efectivo que se le da a los recursos.

Resultados. Combinación de las operaciones y de la economía durante el ciclo económico.

Objetivos específicos. Comparación entre lo planeado por la presidencia y lo logrado a través de los procesos durante el ciclo económico.

3.7 MISIÓN DEL CONTROL INTERNO DE FIDUBOGOTA S.A.(AUDITORIA INTERNA)

Por decisión de la alta gerencia, la auditoria General y sus funciones son responsables ante la presidencia del desarrollo y mantenimiento de un programa de auditoria interna eficiente y efectivo, que proporcione una seguridad razonable sobre unas bases progresivas a través de la evaluación de todas las actividades operativas y de procesos, de tal manera que:

- a) Las operaciones, los procedimientos y las prácticas operativas cumplan con las políticas establecidas por la entidad, leyes, regulaciones de las autoridades de control.
- b) La calidad del portafolio de inversiones sea adecuadamente observada. Las operaciones que presenten situaciones de riesgos, sean identificadas y reportadas de manera oportuna.
- c) Las transacciones sean ejecutadas de acuerdo con las atribuciones de los funcionarios de línea.
- d) Los controles, tanto contables como administrativos, sean adecuados y efectivos.
- e) Los activos de la compañía, como los de los clientes, estén salvaguardados.
- f) Tanto los reportes financieros como otros, sean formulados exacta y equitativamente. Por tanto la Auditoria General y sus funcionarios tendrán

acceso a todos los datos, personal y bienes de la empresa, necesarios para el desempeño de su misión.

3.7.1 Elementos del control interno.

Objetivos generales.

- Ü Ubicarnos en los tres primeros puestos del sector, por volumen administrado de fondos de inversión.
- Ü Aumentar en un 28.74% el número de clientes vinculados.
- Ü Disminuir el número de causas de deserción de clientes.
- Ü Aumentar en un 5% el número de procesos del sistema general de calidad con mejoras implementadas.
- Ü Mantener un plan de capacitación anual, que involucre al 100% del talento humano de la organización.

Objetivos específicos.

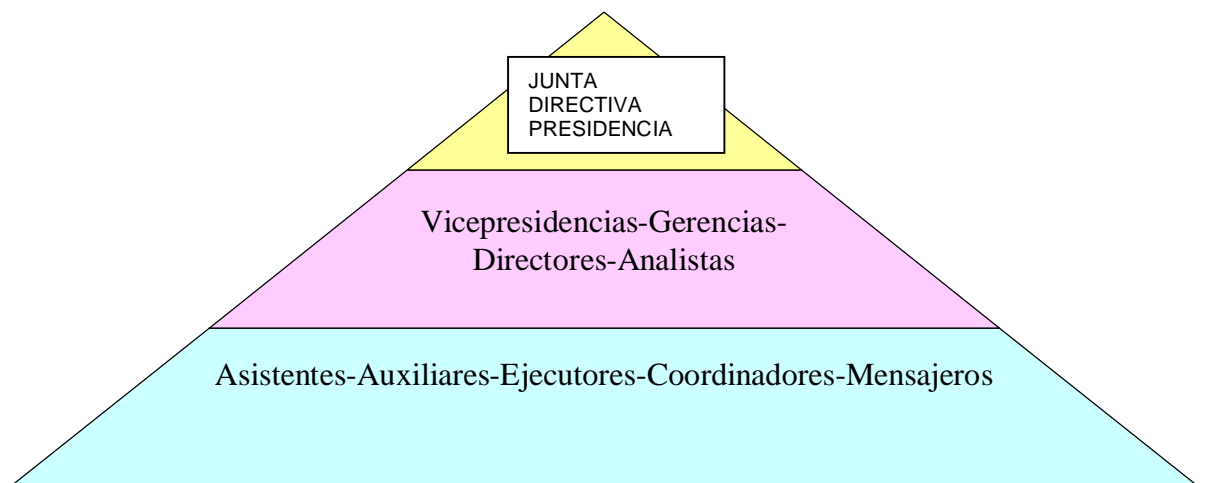
- Ü Ocupar el primer lugar en utilidad en el sector fiduciario y en generación de valor agregado con administración de riesgo.
- Ü Aumentar los ingresos por comisiones de Fiducia de Administración.
- Ü Ser líder en productos Fiduciarios para el sector de Comercio Exterior.
- Ü Estar a la vanguardia en la utilización de la tecnología para el desarrollo eficiente del negocio, de sus procesos y la calidad del servicio al cliente.
- Ü Fortalecer el desarrollo profesional del talento humano.
- Ü Optimizar la base de clientes a través de la segmentación de mercado.

Políticas. Fiduciaria Bogota S.A., ha desarrollado políticas de inversión y control de riesgos que se basan en criterios de objetivos y que se encuentran descritos en

manuales que la Fiduciaria cumple estrictamente. De manera complementaria se realiza un monitoreo por parte de los principales directivos de la compañía de los parámetros estipulados en dichas políticas.

Es importante mencionar que el área de negociación de la Fiduciaria depende funcional y estructuralmente de la presidencia, guardando total independencia del área de inversión.

Sistema de organización. La Fiduciaria Bogota S.A. posee una organización de tipo piramidal, puesto que posee una delimitación en el grado de jerarquías de la organización.



Delimitación de funciones. La presidencia³ ha definido la responsabilidad y autoridad de todos los niveles jerárquicos y funcionales de la organización para asuntos relacionados con la calidad, incluyendo las de su representante en asuntos de calidad. Cada trabajador tiene definida sus funciones, como se puede observar en el organigrama.

³Fiduciaria Bogota. Manual de funciones.

Niveles de autoridad. Ver niveles de autoridad en Anexo A.

Adopción de normas. La Fiduciaria Bogota S.A., cuenta con un Manual de Inducción, de descripción de cargos, igualmente se acoge a todos los pronunciamientos y exigencias que emite el Gobierno Nacional y la superintendencia financiera, tales como: normas ISO 9000, manual de prevención de lavado de Activos, decreto del Estatuto Orgánico Financiero, reglamento de higiene y seguridad Industrial, manual de Sistemas, entre otros.

Evaluación del recurso humano. Anualmente Fiduciaria Bogota S.A., realiza una evaluación de desempeño del personal, con el fin de evaluar sus capacidades y progresos dentro de la organización, además sirve para medir el grado de conocimiento que tienen los empleados de las normas y políticas de la Fiduciaria; dicha evaluación se realiza a través de un formato especial emitido por la Gerencia de Recursos Humanos y Administrativo, la evaluación esta a cargo del jefe de cada sección.

Opiniones de los usuarios. Fiduciaria Bogota S.A., para comodidad de sus clientes, tiene siempre un ejecutivo a disposición, dispuesto a atender personalmente las inquietudes que surjan en los clientes; además a través de su pagina en Internet www.fidubogota.com, se pueden realizar toda clase de consultas y solicitar la impresión de extractos, saldos y movimientos. En la ciudad de Bogota también funciona FIDULINEA, en la cual se puede solicitar en forma inmediata el saldo, tasas de intereses, extractos y consultas de movimientos.

Sistemas de información. Fiduciaria Bogota S.A., tiene integrado bajo sistemas de información todas las unidades de negocios, lo que permite mantener la información en tiempo real para el seguimiento de sus operaciones; por lo que los

recursos tecnológicos son parte fundamental de la vida en la fiduciaria y constituyen una oportunidad frente a la competencia; razón por la cual tanto los equipos como los aplicativos utilizados se actualizan constantemente y se les realiza las modificaciones ha que haya lugar.

La Gerencia de sistemas, tiene la misión de asignar códigos de acceso y passWord para el manejo de los aplicativos, de acuerdo con las normas de seguridad que existen en la Fiduciaria para controlar el acceso a los sistemas de información utilizados.

Programas de inducción, capacitación y actualización del personal. Los funcionarios que ingresan a la Fiduciaria participan en un programa de inducción a la organización. Mediante la realización de consultas directas con los jefes de área y analizando los resultados de las evaluaciones de desempeño se determinan las necesidades de capacitación. La Fiduciaria Bogota S.A. se encuentra montando un programa de capacitación a su personal, que ira desde la realización de convenios con universidades hasta la conformación de un pensum de materias. la meta es lograr la creación de un instituto de formación para sus empleados que otorgue certificaciones de horas cursadas y permita capacitar tanto a sus directivos como al resto de sus empleados.

Encuestas. Se realizo un cuestionario COSO a la entidad el cual se puede observar en el anexo B.

3.8 AMBIENTE DE CONTROL.

3.8.1 Marco ejecutivo. Todas las actividades de la Fiduciaria Bogota⁴, se encuentran descritas en manuales que esta cumple estrictamente; todos los

⁴ Fiduciaria Bogota Manual de Control Interno y procedimientos.

empleados conocen los objetivos, metas estrategias de la organización, los cuales han sido difundidos a todo el personal a través del programa de inducción al cargo, capacitaciones y boletines de presidencia.

La fiduciaria hace un seguimiento continuo de las diferentes áreas y unidades a través de los indicadores de calidad con el fin de lograr una mejora continua en los procesos y productos. El ambiente de control esta encaminado al cumplimiento de los valores corporativos, la eficiencia y calidad en nuestros servicios y a la evaluación constante de los procedimientos empleados, con el fin de corregir las fallas y adoptar las acciones correctivas y preventivas para lograr los objetivos establecidos.

3.8.2 Evaluación del ambiente de control

Integridad y valores éticos

Ü Fiduciaria Bogota S.A., no cuenta con un manual de conducta, sin embargo, cada miembro de la organización, conoce los parámetros que se deben cumplir en cuanto a las relaciones interpersonales, laborales, atención al cliente etc.

Ü Los directivos realizan monitoreos continuos a fin de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización.

Ü La presidencia junto con cada una de sus áreas, realizan el plan estratégico anual, consistente en la revisión de las políticas, manuales, reglamentos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, las legales y los reglamentos.

Ü La gerencia de recursos humanos debido a algunas inconformidades en cuanto a los salarios, esta trabajando en la unificación de estos por niveles, adicionalmente motiva el desarrollo del talento humano mediante capacitaciones y actividades de bienestar.

Ü Fiduciaria Bogota cuenta con beneficios para sus empleados, las cuales varían anualmente de acuerdo con las políticas del banco de Bogota.

Ü Fiduciaria Bogota a través de su proceso de selección de personal, busca la contratación de personal altamente calificado para los diferentes perfiles requeridos.

Ü Existe total transparencia para la realización de compras a proveedores, puesto que están definidos los procedimientos de selección y evaluación de proveedores.

Ü Cuando algún miembro de la organización viola alguna forma o conducta, este se enfrenta luego de las respectivas revisiones a las decisiones que tome el área de recursos humanos.

Compromiso para la competencia

Ü Todos los miembros de la familia Fidubogota cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar de forma adecuada las labores asignadas, las cuales están encaminadas a aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

Ü Existen manuales de descripción de cargos e instructivos, que permiten que cada empleado conozca bien sus funciones y responsabilidades.

Ü Gracias al proceso de selección y capacitación aplicadas en la fiduciaria, contamos con personal altamente calificado, que se traducen en un alto nivel competitivo frente al mercado.

Junta directiva o comité de auditoria

Ü La Junta Directiva como coadministradora de la sociedad, define, determina y aprueba las políticas de la entidad; sus miembros son personal de gran trayectoria en el sector financiero.

Ü La presidencia es quien dirige toda la organización y controla el cumplimiento de las políticas y objetivos de cada una de las áreas, elabora, dirige,

coordina y controla el plan general y las operaciones de la organización para mantener niveles óptimos de rendimiento. Realiza revisiones semestrales sobre el sistema de gestión de calidad.

Ü Los principales directivos de la compañía realizan un monitoreo continuo de los parámetros estipulados en las políticas.

Ü Existe un área de Auditoria, cuyo objetivo es apoyar la presidencia en el control interno de la organización, mediante la verificación del cumplimiento de los controles establecidos.

3.8.3 Filosofía y estilo de operación de la administración

Ü Por ser un filial del Banco de Bogota, la fiduciaria posee el mismo estilo de operación de este, el cual es una forma muy conservadora, previniendo de antemano cualquier riesgo que puedan presentarse ante las eventualidades del sector financiero.

Ü Fidubogota efectúa reuniones periódicas para realizar el seguimiento a las políticas y cupos de inversiones fijados por la junta directiva, mediante la verificación de los comités de estrategia, inversión y tesorería, que se encuentran conformados por directivos de la fiduciaria del banco y del Grupo Aval, los cuales están encargados del manejo y administración del riesgo.

Ü El área de Auditoria, realiza mapas de riesgos que dan como resultado la identificación y cuantificación de los riesgos inherentes a cada área y unidad de negocio, lo que permite hacer un mayor énfasis en sus revisiones en las áreas más susceptibles de riesgo.

Ü Los informes financieros son oportunos y actualizados para la toma de decisiones, gracias a que los sistemas de información integran todas unidades de negocios; además son revisados por la revisoría fiscal y la presidencia.

3.8.4 Valoración de autoridad y responsabilidades. Cada empleado tiene delimitadas las funciones a desempeñar, dependiendo del área en el cual labora y

el cargo que desempeña, a través de los instructivos y de los manuales de descripción de cargos.

Las decisiones referentes al manejo del recurso humano, tecnología, infraestructura, esta a cargo de las vicepresidencias y en lo que tiene que ver con las inversiones, tesorerías y valoración de riesgos corresponden a la alta gerencia.

3.8.5 Estructura organizacional

Ü Las políticas y prácticas de recursos humanos están a cargo de la gerencia de gestión humana y administrativa, la cual es la encargada de la selección e inducción del personal de acuerdo con los perfiles requeridos por cada área. El proceso de selección evalúa las capacidades humanas y laborales del aspirante.

Ü La gerencia garantiza que cada una de las áreas cuenten con los recursos físicos y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades de manera óptima.

Ü Cumple con las obligaciones laborales para con los funcionarios e implementa actividades encaminadas al desarrollo del talento humano.

Ü Motiva el desarrollo del talento humano, mediante capacitaciones y actividades de bienestar.

Ü Las evaluaciones de desempeño que se realizan anualmente, permiten una retroalimentación sobre el desempeño y las expectativas laborales.

3.9 VALORACION DE RIESGOS

3.9.1 Marco ejecutivo. Las diferentes operaciones de fidubogota se encuentran monitoreadas y vigiladas por directivos, gerentes y jefes de áreas, quienes se encargan de aplicar las normas y políticas que al respecto se manejan en la

empresa. Se cuenta además con un departamento de auditoría que tiene como función principal la de velar por la seguridad y estabilidad de la entidad.

La valoración de riesgo propende por la generación de seguridad razonable y confianza por parte de los socios e inversionistas en la calidad de nuestros servicios fiduciarios, de tal manera que se actúe de la forma más eficiente y eficaz con el fin de prevenir y corregir los riesgos a que puede estar enfrentada la empresa.

3.9.2 Evaluación de la valoración de riesgos

Objetivos globales.

- Ü Prestación de servicios fiduciarios y de óptima calidad que superen las expectativas de sus clientes.
- Ü Ubicarse entre los tres primeros puestos del sector por volumen administrado de fondos de inversión.
- Ü Mantener un plan de capacitación anual que involucre al 100% del talento humano de la organización.

Objetivos a nivel de actividad.

- Ü Administración de fondos de inversión para la prestación a través de las diferentes alternativas que ofrecemos.
- Ü Optimización de los servicios ofrecidos mediante un excelente servicio al cliente.
- Ü Manejar los recursos del público siempre en busca de la optimización del cumplimiento de los términos pactados, de la transparencia y tranquilidad de las partes.

Ü Ejecución de programas de inducción y capacitación del recurso humano, desarrollando así sus habilidades encaminadas a respaldar la excelencia de nuestros servicios.

Objetivos financieros.

Ü Generar agregado, a través de nuestros óptimos servicios a los clientes, los accionistas, al talento humano y al país.

Ü Emisión de reportes financieros y otros, con exactitud y equidad de acuerdo a todas las normas legales vigentes.

Objetivos de cumplimiento.

Ü Prestación de servicios fiduciarios de óptima calidad con eficiencia, dinamismo e innovación.

Ü Aumentar el número de clientes para garantizar solidez y competitividad en el mercado.

Ü Contribuir al desarrollo del país a través de las diferentes soluciones que se brindan a los sectores de mayor impacto(salud, educación y vivienda)

3.9.3 Riesgos

De los objetivos operativos.

Ü Aumento en la diversificación de fondos por parte de la competencia.

Ü Falta de entrenamiento y compromiso por parte del recurso humano de la organización.

Ü Personal no capacitado y competente en su área de línea.

Ü Desconocimiento de los procesos a realizar.

Ü La oficina principal ubicada en la ciudad de Bogota demuestra poca atención en cuanto al manejo del control interno en la sucursal comercial ubicada en Cartagena de indias.

Ü Mala comunicación con el servidor que se encuentra en la oficina principal en la ciudad de Santa fe de Bogota con la sucursal de Cartagena de indias.

De los objetivos financieros.

- Ü Volatilidad del sector financiero.
- Ü Falta en la entada de los datos al sistema.

De objetivos de cumplimiento.

- Ü Desconocimiento de los procesos comerciales por parte de los asesores.
- Ü Bajas tasas de interés.
- Ü Mala administración de los portafolios.
- Ü No estar en constante innovación y vanguardia tecnológica que permita satisfacer las necesidades de los clientes.

3.9.4 Manejo del cambio. La vida de las corporaciones es un mar de cambios en el que algunas veces hay grandes mareas y otras veces hay calma, pero siempre hay oleaje. Día a día las empresas enfrentan nuevos retos, ya sea una organización consolidada o una pequeña empresa que apenas esta empezando siempre se presentan cuestiones nuevas que inciden en su comportamiento y en su desempeño.

Cambios en el ambiente de operación. Implica la adecuación, mantenimiento e implementación de equipos de la mejor calidad y con alta tecnología buscando la optimización en la prestación de los servicios y la realización oportuna de los procesos operativos para la satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Tecnología nueva. La fiduciaria cuenta con un excelente sistema de información apto para la plena ejecución de todas las actividades que se desarrollan, por los recursos tecnológicos son parte fundamental de la vida en la fiduciaria y constituyen una oportunidad frente a la competencia; razón por la cual tanto los equipos como los aplicativos utilizados se actualizan constantemente y se les realizan las modificaciones a que haya lugar.

Adicionalmente, y como soporte del crecimiento de los negocios fiduciarios, la entidad ha realizado importantes avances en materia de tecnología y atención al cliente. De esta manera, la fiduciaria desarrolla su propia página Web que cuenta con información sobre los productos de la compañía, permiten la consulta de saldos y la generación de extractos; además se cuentan con asesores disponibles a través de la fidulinea para la atención de consulta.

Capacitación del personal. Las capacitaciones pueden identificarse por varias fuentes tales como: sondeos por las diferentes áreas, evaluaciones de desempeño y solicitudes directas; de acuerdo a estas fuentes, se evalúan las necesidades de capacitación en cada área y se crean programas periódicos de inducción, capacitación y actualización del personal, con el fin de garantizar un excelente desempeño de todo el recurso humano a través del aumento de la productividad y en la eficiencia del trabajo asignado.

3.10 ACTIVIDADES DE CONTROL

3.10.1 Marco ejecutivo. En fiduciaria Bogota, es fácil identificar las actividades de control, están presentes en cada uno de los procesos que se realizan diariamente; las actividades de control buscan disminuir los riesgos existentes en cada una de las áreas ya sean administrativas y operativas, los controles existentes buscan garantizar que las actividades que se realizan se efectúan de forma eficiente y eficaz, siempre encaminadas a la consecución de los objetivos propuestos por la administración.

3.10.2 Evaluación de las actividades de control. (Ver anexo C). El objetivo principal de este cuadro de evaluación de las actividades de control es definir los objetivos de la entidad teniendo en cuenta los riesgos que el cumplimiento de

estos objetivos pueden crear dentro y fuera de la organización y finalmente establecer unas actividades de control para minimizar estos riesgos.

Controles preventivos.

Para prevenir las bajas de las tasas de interés:

- ü Análisis permanente del mercado.
- ü Reestructuración de los portafolios.

Para prevenir posibles fraudes:

- ü Segregación de funciones.
- ü Delimitación de responsabilidades.
- ü Documentación y registro de los procesos.
- ü Análisis de los recursos.
- ü Póliza global bancaria.

Para prevenir daños e instalaciones y equipos:

- ü Revisiones de los sistemas eléctricos.
- ü Mantenimiento de los equipos.
- ü Recargas de extintores.
- ü Seguros contra incendio, robo, etc.

Para corregir errores humanos:

- ü Capacitación del recurso humano.
- ü Dotación adecuada para el desarrollo de las labores.

Controles de inspección.

- ü Inventario de los equipos
- ü Control sobre la calidad de los productos y servicios durante el proceso
- ü Verificación de saldos bancarios
- ü Verificación de información suministrada por los clientes

Control financiero

- ü Cierre mensual de las operaciones.
- ü Conciliación bancaria mensual
- ü Verificación de los recursos administrados

Control de los sistemas de información

- ü Código de acceso a la base de datos.
- ü Restricción de información confidencial.
- ü Delimitación para el procesamiento y registro.

3.11 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

3.11.1 Marco ejecutivo. La información y comunicación son elementos esenciales para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos; además la comunicación e información son fundamentales en el funcionamiento y excelencia en la coordinación de las actividades de cualquier ente; fiduciaria Bogota es consciente de ello, por lo cual ha diseñado un excelente sistema de comunicación que garantiza que entre las diferentes áreas haya una comunicación efectiva y permanente que permitan la eficiencia y eficacia de los servicios y productos.

3.11.2 Evaluación de la información y comunicación

Información externa.

- ü Información general del mercado actual y de la situación económica del país.

- Û Utilización de diferentes fuentes tales como: bases de datos del grupo AVAL, eventos, contactos directos, bolsa de valores, etc., para detectar clientes potenciales.
- Û Las nuevas disposiciones legales para el sector fiduciario y financiero.
- Û Las diferentes inquietudes de los clientes referentes a cualquier proceso.
- Û El almacenamiento externo de información, se realiza en acuerdo con el Banco Bogota, para la custodia de las cintas que se generan diariamente.

Información interna.

- Û Informes de gestión mensual de cada área, que permiten la obtención de información permanente del desempeño de los procesos y servicios.
- Û Nombramiento, funciones y responsabilidades definidas y divulgadas a todo el recurso humano.
- Û Personal informado sobre la importancia de cumplir con los requisitos del cliente.
- Û Información financiera oportuna para la toma de decisiones.
- Û Revisión de los sistemas de información, para la optimización de los procesos.
- Û Copias de seguridad para la recuperación de información en caso de posibles eventualidades, en las que se llegara a perder en su totalidad o en parte la información almacenada en los equipos de Fidubogota.

Comunicación. (Ver anexo D). En este cuadro se muestra como es el procedimiento para mantener una buena comunicación con el cliente de la organización.

Comunicación externa.

- Û Existe un esquema de comunicación con el cliente, con el fin de dar cumplimiento acerca de la información sobre los servicios, inquietudes

sobre contratos, reglamento de los fondos, modificaciones de los mismos, etc.

- Û Comunicación a través de informe de gestión, extractos, etc., con entidades públicas y privadas, clientes y asesores externos.
- Û La gerencia jurídica mediante sus informes jurídicos mantiene una comunicación permanente con la superintendencia financiera, con las asociaciones fiduciarias y demás.

- Û La gerencia de operación bancaria mantiene comunicación con entidades del sector financiero: como corredores de bolsa, otras fiduciarias, bancos, comisionistas de bolsa, banco de republica, etc.
- Û Comunicación por parte de la gerencia de consolidación de resultados mediante los estados financieros con el banco de bogota, la superintendencia bancaria, DIAN y la revisoría fiscal.

Comunicación interna. (Ver anexo E). La presidencia ha establecido un esquema de comunicaciones internas, que le permiten asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.

3.12 MONITOREO

3.12.1 Marco ejecutivo. El monitoreo es un proceso mediante el cual se compara lo ejecutado con lo programado, con el fin de verificar si los procesos, procedimientos y productos se realizaron exitosamente. El monitoreo permite establecer si hay desviaciones de los procesos, para adoptar las acciones correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La presidencia de fidubogota, evidencia su compromiso a través de las revisiones gerenciales que se realizan una vez por semestre; durante estas revisiones y tomando como base la información obtenida del desempeño de los procesos, de

las auditorias internas, los indicadores de calidad, etc., se adoptan las acciones correctivas y preventivas, con el fin de una mejora continua del sistema, de los procesos y del producto que permitan la eficacia y por ende la continuidad de la organización.

312.2 Evaluación del monitoreo.

Monitoreo ongoing

- Ü Se hace un seguimiento continuo de los procesos y productos.
- Ü Se identifican las necesidades y requisitos de los clientes para comunicarlas a todos los niveles de la organización, asegurando que se cumplan, dada su importancia.
- Ü Los resultados arrojados por los estados financieros son analizados con el fin de verificar su veracidad.
- Ü Las auditorias internas de calidad, son tenidas en cuentas para corregir las deficiencias encontradas.
- Ü La presidencia hace énfasis en una mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- Ü Actualización permanente del sistema de gestión de calidad.
- Ü Los resultados del trabajo de auditoria, proveen una seguridad razonable en cuanto a que las operaciones y procesos se realizaron de manera objetiva.

Evaluaciones separadas

Ü Una vez al año, cada empleado de Fidubogota es evaluado, con el fin de realizar una retroalimentación sobre el desempeño y las expectativas labores, sirviendo como proceso de mejoramiento.

Ü Una vez por semestre se realiza una revisión al sistema de gestión de calidad.

Reportes de deficiencias. Cada área reporta a la gerencia correspondiente las deficiencias que se presentaron durante los procesos efectuados para la prestación de los servicios, con el fin de evaluarlas y tomar las acciones correctivas para que no vuelvan a presentarse.

4 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL

El sector financiero es uno de los más importantes de la economía del país, por lo tanto el gobierno nacional regula esta actividad en aras de proteger a los usuarios del servicio, a través de la Superintendencia financiera quien es el órgano de Inspección, Vigilancia y Control de las Instituciones Financieras.

La modernización del Estado y los continuos cambios del entorno empresarial han hecho que se adopten medidas que permitan minimizar el riesgo inherente de la actividad financiera, es por ello que día a día surgen nuevas disposiciones con el ánimo de asegurar la confianza ante terceros.

Esta situación conlleva a ejercer un control permanente de las operaciones con el fin de dar cumplimiento a las normas que regulan la materia, no solo desde el punto de vista contable y fiscal sino también financiero, operativo y tecnológico de tal forma que permita dinamizar el proceso.

La Revisoría Fiscal por ser el órgano de fiscalización de las Instituciones Financieras debe ejercer un control permanente de todas las operaciones realizadas por estas, con el objeto de asegurarse si los controles internos establecidos poseen todas las características de un sistema de control que permita realizar esta labor conforme a las disposiciones que regulan la materia.

4.1 OBJETIVOS

Evaluar el sistema de control interno de la FIDUCIARIA BOGOTA S.A., para determinar si se encuentra ajustado a todas las disposiciones emanadas de la Superintendencia financiera.

Verificar si el sistema de control establecido por la compañía reúne todos los elementos necesarios para considerarlo adecuado.

Verificar si el control interno de cada área se encuentra integrado al control general de la compañía.

Determinar si el control como tal, es una actividad concertada y convergente para el logro de los objetivos de la organización.

4.2 MISION

Como ente fiscalizador la Revisoría Fiscal y la auditoria Interna tienen como misión velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos por la organización, con sujeción a las normas contables, fiscales y específicas que rigen el Sistema Financiero Colombiano, basados en un sistema de control como “un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual mas de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes”.

Su labor esta encaminada a la parte operativa, jurídica, contable y de contexto, con el fin de evitar fraudes y errores derivados de ciertas desviaciones de control, o por desconocimiento de algunas regulaciones que pueden determinar una potencial perdida o la ocurrencia de un daño a nivel empresarial. Este control se enfatiza en la cartera por ser uno de los activos de mayor riesgos y sensibilidad ante los cambios normativos del sector y en los negocios fiduciarios lo que requiere ejercer una labor permanente de cobertura total, que permita abarcar todas las operaciones, de tal manera que ofrezca un grado de confianza y credibilidad para los organismos de Inspección, Vigilancia y Control, a los Accionistas, los Clientes Internos y Externos, y Terceros.

4.3 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL

4.3.1 Estabilidad. El control interno implementado ofrece un grado de estabilidad en razón a que es aplicado uniforme y consistentemente en el tiempo sobre todas las operaciones crediticias otorgadas a los clientes al igual que los negocios fiduciarios. Además se realiza sobre las operaciones antiguas al momento de evaluar la cartera y calificarla conforme a las resoluciones y circulares externas de la Superintendencia financiera.

4.3.2 Capacidad de reducir errores a cero o que tienda a cero. En este sentido el control tiene la capacidad de reducir a cero los errores debido a que se ejerce un control previo sobre todos los desembolsos efectuados por la entidad. También se ejerce un control previo sobre la constitución de las provisiones de cartera, los reportes trimestrales de endeudamiento de los clientes, la evaluación y calificación mensual de la cartera, control de lavado de Activos y todos los negocios fiduciarios.

4.3.3 Cobertura total. El control tiene cobertura total debido a que todos los créditos son aprobados previo el estudio crediticio realizado por el analista de crédito al igual que todos los negocios fiduciarios. Además las provisiones de cartera se constituyen sobre el total de la cartera vencida y la evaluación involucra toda la cartera comercial y de consumo. De igual forma se ejerce vigilancia sobre la vinculación de clientes al igual que clientes antiguos en cuanto a la parte de Lavado de Activos.

4.3.4 Documentado y divulgado. El control existe como tal, encontrándose plasmado en el manual de control interno de la entidad, además es conocido por

todos los funcionarios que desempeñan alguna labor en las distintas áreas de la entidad.

4.3.5 Equilibrado. El control se aplica uniformemente a todas las operaciones de cartera desde su inicio hasta el final de cada operación, todos los negocios fiduciarios, y todas las vinculaciones de clientes a la empresa para contrarrestar el lavado de activos.

4.3.6 Eficaz. Con los controles implementados se han logrado los resultados esperados, en tal sentido que día a día se mejoran los procesos trayendo consigo beneficios institucionales.

4.3.7 Eficiente. Por mostrar eficiencia el control, no se generan situaciones que deriven en sanciones económicas impuestas por la Superintendencia financiera y la DIAN de tal forma que la relación Costo /Beneficio es adecuada en razón a que no se lesionan los intereses de la entidad.

4.3.8 Revelación oportuna. Los informes emitidos por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, donde se glosan algunas desviaciones del control, son dados a conocer en forma oportuna tanto a la Presidencia de la compañía, a la Junta Directiva, a la Administración y a los funcionarios implicados en las operaciones, adoptándose los correctivos del caso.

4.3.9 Creativo. En este sentido se puede afirmar que el control es creativo, debido a que en la institución se impulsa día a día a mejorar las labores realizadas, trabajándose bajo el lema “Siempre hay una mejor forma de hacer las cosas”.

4.3.10 Habilidad de procesamiento. (Ver anexo F.) Se podría afirmar que el sistema de control existente marcha a la par del control que ejercen los organismos de Inspección, Vigilancia y Control, de tal forma que si surgen nuevas

disposiciones sobre la cartera, los negocios fiduciarios y el lavado de activos, se capacita al personal sobre la nueva temática, para esto la entidad cuenta con facilitadores en el área contable, jurídica y financiera.

Este cuadro nos describe los errores que frecuentemente cometen los funcionarios encargados del departamento de cartera tales como un análisis inadecuado de los créditos que se le otorgan a los clientes además falta de actualización de los documentos del cliente a la hora de modificar la información de cartera, entre otros mas que se pueden observar en el cuadro adjunto.

4.4 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL

4.4.1 Actividad o proceso a controlar. El sistema de control establecido en la entidad se ejerce sobre todas las operaciones realizadas en el día a día del negocio.

4.4.2 los sensores. Los sensores que se utilizan con mayor frecuencia son los índices de vencimiento de la cartera, los índices de negocios fiduciarios, los cuales se confrontan con los demás índices de las diferentes Sociedades Fiduciarias. También se tiene en cuenta el crecimiento o reducción de la cartera neta, al igual que el índice de cubrimiento de la misma.

4.4.3 Colocador de objetivos. La compañía ha establecido manuales de procedimientos y control interno, conforme a lo establecido en la Circular Básica 100 del 95 y normas concordantes.

4.4.4 El discriminador. En la institución funcionan como discriminador el Gerente General, los Gerentes de cada oficina, el Contador General, y el Gerente

Administrativo, quienes se encargan de medir los resultados obtenidos, presentándolos a la Junta Directiva mensualmente.

4.4.5 El autor de decisiones. El autor de decisiones a nivel nacional es el Gerente General y el Comité de Crédito y asuntos Fiduciarios de Dirección general, en las oficinas las decisiones las toman los gerentes de las oficinas y los Comités Seccionales de crédito y asuntos Fiduciarios con el aval del Gerente General.

4.4.6 El efector. La persona encargada de realizar esta labor es el Jefe de Sistemas, para realizar los cambios generados por modificaciones efectuadas a las normas existentes, se cuenta además con un Asesor Externo en Sistemas.

4.5 PRINCIPALES RIESGOS QUE AFRONTA LA ENTIDAD

4.5.1 Riesgo de mercado. Este riesgo consiste en la contingencia de pérdida o ganancia por la variación del valor de mercado frente al valor registrado en la cartera Fiduciaria, producto de cambios en las condiciones del mercado, incluida las tasas de interés y las tasas de cambio.

4.5.2 Riesgo de solvencia. Este riesgo consiste en la contingencia de pérdida por el deterioro de la estructura financiera de algunos deudores o codeudores de créditos Fiduciarios que pueden generar disminución en la capacidad de pago, total o parcial, de los intereses o del capital afectando los flujos de caja de la entidad.

4.5.3 Riesgo crediticio. Este riesgo consiste en la contingencia de pérdida de la cartera fiduciaria, por la no recuperabilidad de la misma, debido a condiciones tales como mal estudio de los créditos, deterioro de la capacidad de pago del

deudor y codeudor, inexistencia o poca cobertura de las garantías otorgadas entre otros, la cual se ve reflejado en el estado de resultados de la empresa.

4.5.4 Riesgo jurídico. (Ver anexo G).Este riesgo consiste en la contingencia de pérdida derivada de situaciones de orden legal que pueden afectar la titularidad de la cartera fiduciaria o la efectiva recuperación de la misma

5 PLAN DE ACCION PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.

Del estudio y evaluación realizado al sistema de control interno que maneja la Fiduciaria Bogota S.A. se encontró pertinente proponer un código de conducta ya que la organización no ha elaborado un manual escrito sin embargo como sabemos la importancia de este para mantener un nivel y ambiente de cultura Éticos entre los empleados nosotros proponemos el siguiente código de conducta teniendo en cuenta las normas del código sustantivo del trabajo y de seguridad social que correspondan.

5.1 PROPUESTA CODIGO DE CONDUCTA FIDUCIARIA BOGOTA S.A.

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DE CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 1: los empleados de fidubogota tienen los siguientes deberes:

Procurar la armonía e integridad con sus superiores y compañeros de trabajo en la ejecución de las diversas tareas y las relaciones interpersonales.

Actuar con una conducta intachable, permanente colaboración y orden general de la empresa.

Realizar las labores que se le asignen de la mejor manera posible y sustentada en la honradez y buena voluntad.

No se impondrá a los trabajadores obligaciones políticas o religiosas.

Los empleados de Fidubogota no deben presentarse a sus puestos de trabajo embriagados o narcotizados.

Los empleados deberán comunicar a sus superiores las situaciones que consideran que pueden evitar problemas o daños.

Los trabajadores de fidubogota tienen la obligación de permanecer en su puesto durante la jornada de trabajo debiendo reportar sus ausencias a los superiores.

El empleado debe tener limpio y aseado su lugar de trabajo.

El trabajador de fidubogota no tendrá acceso a los libros e información contable sin ser autorizado.

El empleado de fidubogota respetara y acatara las órdenes impartidas por sus superiores.

CAPITULO II

OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS Y LA EMPRESA

ARTÍCULO II

DE LOS EMPLEADOS

Los empleados de fidubogota tienen los siguientes deberes:

Realizar de forma personal su trabajo y conservar las instrucciones que impartan la empresa y el código de inducción al trabajador.

Mantener buenas relaciones con sus superiores y compañeros.

Prestar colaboración en las actividades en las cuales se le solicite.

Cumplir con la jornada de trabajo.

Las demás que se encuentren depositadas en los manuales.

ARTÍCULO III:

DE LA EMPRESA

Son obligaciones de fidubogota:

La empresa deberá poner a disposición de los empleados los materiales necesarios para realizar sus labores respectivas.

Tener disposición de los empleados, oficinas cómodas, seguras que le permitan desempeñar su trabajo de forma segura y apropiada.

Conceder a las empleadas que se encuentren en periodo de lactancia los periodos de descanso que ordena el código sustantivo del trabajo.

Pagar los sueldos pactados con los empleados.

La empresa deberá afiliar a los empleados al sistema de seguridad social.

Certificar al trabajador cuando este no trabaje mas para la empresa.

Cumplir con lo depositado en este manual y todas las normas que se registren sobre la materia.

CAPITULO III
PROHIBICIONES

ARTICULO IV:

SE PROHIBE AL EMPLEADO

Tener armas de cualquier clase dentro de la empresa.

Llegar a la empresa en estado de embriaguez o bajo la influencia de alucinógenos.

No realizar debidamente sus labores.

Dejar de asistir al trabajo si la debida excusa y sin reportarse a sus superiores.

ARTICULO V:

SE PROHIBE AL EMPLEADOR

Despedir sin justa causa al trabajador.

No pagar o retener los salarios, prestaciones sociales sin la debida autorización del trabajador.

Recibir regalos de los empleados.

No comunicar oportunamente las situaciones riesgosas a los empleados.

Realizar actos indebidos que puedan perjudicar al empleado.

Actos de agresión física independientemente de sus consecuencias.

Las expresiones injuriosas o de altanería al trabajador, con utilización de palabras ofensivas o con alusión a la raza, el genero, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.

Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional, expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

Las insistidas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

CAPITULO IV

SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO VI: cualquier irregularidad que se presente será sancionada de acuerdo a su gravedad y teniendo en cuenta lo estipulado en este manual.

CAPITULO V

LEY DE ACOSO LABORAL

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.

ARTICULO VIII

MODALIDADES DE ACOSO LABORAL

1. MALTRATO LABORAL

Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. PERSECUCIÓN LABORAL: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3. DISCRIMINACIÓN LABORAL: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. ENTORPECIMIENTO LABORAL: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. INEQUIDAD LABORAL: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. DESPROTECCIÓN LABORAL: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la

integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

5.2 ASPECTOS A MEJORAR EN LA SUCURSAL DE LA FIDUCIARIA BOGOTA S.A. EN CARTAGENA DE INDIAS.

La Fiduciaria Bogota S.A. es una entidad que desarrolla un sistema estructurado de control interno bajo el esquema COSO y esto se puede demostrar en su manual de control interno, sin embargo la presidencia enfatiza su mayor atención en la oficina principal ubicada en la ciudad de Santa Fe de Bogota mientras que la sucursal comercial que se encuentra ubicada en la ciudad de Cartagena de Indias muestra una serie de debilidades y amenazas que conllevan consigo misma una serie de riesgos.

Si bien es cierto nada es perfecto en cuanto al manejo del sistema de control en las empresas, siempre van a existir fallas y errores por mejorar y la sucursal comercial de la Fiduciaria Bogota en la ciudad de Cartagena de Indias no está exenta a estos cambios así como:

Situación observada:

Desorganización en el área laboral.

A simple vista se pudo ver el día en que realizamos una visita con el fin de analizar el ambiente de control de La sucursal comercial en Cartagena de Indias de la Fiduciaria Bogota que existía un desorganización en la oficina de operaciones, se observo que la gerente comercial compartía el mismo recinto con dos secretarias y una auxiliar contable donde habían varias gavetas abiertas con documentos importantes, los escritorios estaban llenos de papeles y hasta en el suelo se podía ver algunas carpetas de archivos.

Riesgo:

Perder documentos importantes tales como contratos fiduciarios ya sea de encargo o fiducia mercantil

Recomendación:

Reubicar a la gerencia comercial y trasladar al auxiliar contable y las secretarias para otra oficina con el fin de que halla mas espacio donde colocar todas esas gavetas, documentos y archivos mejorando el ambiente interno de trabajo.

Situación observada:

Comunicación retardada.

Mala comunicación con el servidor que se encuentra en la oficina principal en la ciudad de Santa fe de Bogota con la sucursal de Cartagena de indias.

Riesgo:

Se presentan deficiencias en los procesos.

Recomendación:

Mejora tecnológica en sus procesos con el fin de intercambiar constantemente la información.

Situación observada:

Falta de capacitación en normas sipla

Los empleados que laboran en la sucursal de Cartagena de Indias no están siendo constantemente capacitados acerca de los nuevos cambios y disposiciones en cuanto a las normas Sipla.

Riesgo:

Esta situación abre las puertas al lavado de activos.

Recomendación:

Capacitar al personal acerca de los procedimientos Sipla constantemente.

Situación:

Falta de aplicación del control interno.

No existe un control interno debidamente organizado dentro de la sucursal comercial en la ciudad de Cartagena de Indias, el gerente comercial se limita a realizar negocios fiduciarios sin tener en cuenta la parte del control.

Riesgo:

Esta situación puede crear un mal ambiente de trabajo, desconocimiento de la valoración de los riesgos y se pierde la oportunidad de crear actividades de control.

Recomendación:

Comunicar esta situación a la oficina principal para así de esta manera el comité de auditoría interna, envíe a un funcionario del comité de auditoría y este a su vez organice y capacite a los funcionarios de esta sucursal para el mejoramiento del control.

Situación observada:

Falta de supervisión por parte de la oficina principal.

Frecuentemente no se realizan monitoreos en cuanto al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización en la sucursal comercial en Cartagena de Indias.

Riesgo:

Los empleados cumplirán sus funciones mecánicamente sin entender la normatividad de sus funciones.

Recomendación:

Realizar monitoreos constantemente y preferiblemente que sea del comité de auditoria de la oficina principal.

Situación observada:

Mala selección del personal.

Las políticas de selección de personal están a cargo de la gerencia de gestión humana y administrativa en la oficina principal de santa fe de bogota quien se esmera por contratar personal altamente calificado pero en la sucursal de Cartagena de indias se le fue mas difícil ejercer este debido proceso de selección.

Riesgo:

Por estar tan ocupados en enfocar todos sus esfuerzos en la optimización de sus procesos en la oficina principal de Bogota han olvidado que el sistema de control debe ser aplicado debidamente a las agencias y sucursales, es por eso que actualmente el personal que se encuentra laborando en la sucursal de Cartagena no esta altamente capacitado y le falta mejorar la atención con sus clientes.

Recomendación:

Es recomendable que la gerencia de gestión humana y administrativa envíe a un funcionario de esta área para que realice una evaluación a los empleados que

laboran en la sucursal de Cartagena de indias con el fin de capacitarlos o reemplazarlos por un personal altamente calificado.

CONCLUSIONES

Después de realizada la evaluación y análisis de control a la fiduciaria se observo:

- El Sistema de Control Interno implementado es de carácter integral.
- Su estructura es adecuada y posee todos los elementos necesarios para ofrecer confianza a sus propietarios y a la Administración, no solo en la consecución de objetivos, sino también en el control del lavado de activos ya que siguen las reglas estipuladas en el sistema integral de control de lavado de activos con el fin de prevenir la realización de actividades delictivas.
- Constantemente se capacita al personal sobre la nueva temática y disposiciones sobre el lavado de activos.

A través de la evaluación del sistema de control interno bajo el esquema caso de la Fiduciaria Bogota S.A. se observaron los siguientes aspectos positivos y negativos:

- El análisis dofa mostró que la compañía tiene como oportunidad el renombre y la trayectoria en sus servicios y la diversidad de fondos de inversión que posee.
- Su principal fortaleza es la de ser Filial del Banco de Bogota e integrante del Grupo Aval, el grupo financiero mas importante del país y de haber recibido la Certificación ISO 9001-2000.
- La comunicación con el servidor que se encuentra ubicado en la ciudad de Santa Fe de Bogota es muy demorada, originando deficiencias en los procesos.

- El nivel inflacionario y situación socioeconómica del país se convierten en una amenaza para la empresa.
- Todas las actividades de la Fiduciaria Bogota, se encuentran descritas en manuales que esta cumple estrictamente.
- Todos los empleados conocen los objetivos, metas estrategias de la organización, pero no cuentan con un código de conducta que les permita conocer tanto a ellos como a la empresa sus obligaciones, prohibiciones y sanciones.

Dentro y fuera de la compañía Existen riesgos tales como:

- Aumento en la diversificación de fondos por parte de la competencia.
- Falta de entrenamiento y compromiso por parte del recurso humano de la organización.
- Volatilidad del sector financiero.
- Falta de entrada de los datos al sistema, desconocimiento de los procesos comerciales por parte de los asesores.
- Cambios en el mercado tales como bajas tasas de interés y tasas de cambio.
- Disminución en la capacidad de pago, total o parcial, de los intereses o del capital afectando los flujos de caja de la entidad.
- Mala administración de los portafolios.

- Falta de constante innovación y vanguardia tecnológica que permita satisfacer las necesidades de los clientes.

Estos riesgos son controlados a través de actividades de control que permiten crear ideas de mejoramiento como: aplicar controles preventivos dentro de la compañía, ejercer controles de inspección, controles financieros, y controles en sistemas.

Con respecto a la información y comunicación que se maneja dentro de la compañía es adecuado ya que están al día en cuanto a los eventos que suceden fuera y dentro de la empresa manteniendo una comunicación interna entre sus empleados y externa con los clientes que son el objetivo principal de la organización.

El monitoreo optimiza los procesos de la Fiduciaria debido a que continuamente la presidencia realiza revisiones gerenciales adoptándose acciones correctivas y preventivas permitiendo la permanencia de la organización.

Las características del sistema de control que maneja la Fiduciaria Bogota determinan que el control interno es estable, debido a su uniformidad y consistencia en el tiempo sobre todas las operaciones crediticias otorgadas a los clientes ejerciendo un control previo sobre la constitución de las provisiones de cartera, los reportes trimestrales de endeudamiento de los clientes, la evaluación y calificación mensual de la cartera de todos los negocios fiduciarios de igual forma se ejerce vigilancia sobre la vinculación de clientes al igual que los clientes antiguos en cuanto a la parte de Lavado de Activos.

El control se encuentra plasmado en un manual de control interno que permite a los funcionarios de la entidad conocer estos controles, logrando los resultados esperados trayendo consigo beneficios institucionales.

El desarrollo de la presente monografía titulada "análisis de las características del sistema de control interno de la fiduciaria bogota enfocado bajo el esquema "coso" para determinar su grado de idoneidad e implementar un plan de acción para su mejoramiento" permitió:

- Afianzar nuestros conocimientos en las características de la fiducia en Colombia.

- Identificar la misión de un sistema de control.

- Aprender a evaluar el control interno bajo el esquema COSO de la fiduciaria Bogota S.A.

- Conocer las reglas relativas a la prevención y control de lavado de activos.

- Definir si los controles internos poseen las características de un sistema de control.

- Proponer un plan de acción para el mejoramiento del control interno de la fiduciaria Bogota S.A. Tales como el código de conducta y recomendar mejoras en cuanto a el control interno de la sucursal comercial de la fiduciaria Bogota S.A. en la ciudad de Cartagena de Indias.

BIBLIOGRAFIA.

ARENS. Auditoria Integral. Editorial Pintes Holl.

BLANCO LUNA Yanel. Normas y procedimientos de auditoria integral. Editora Roesga-1998.

BOGOTA MUÑOZ. Mauricio. Control Fiscal Herramienta de Gestión. Editorial Carrera Séptima. Santa fe de Bogota.

CAÑOLA CRESPO Jairo. SOLANO Rubén Darío. La Banca Enfoque Mercantil y Cooperativo en Colombia.

CEPEDA ALONSO Gustavo. Auditoria y control interno .Mc Graw Hill-1997

ESTUPIÑAN. Rodrigo. Papeles de Trabajo en Auditoria Financiera. Editorial Rodrigo Estupiñán & Co.

FERNANDEZ DE VALDERRAMA Jose Luís. Teoría y practica de la Auditoria I. concepto y metodología. Pirámide-2000.

FOWLR NEWTON. Enrique. Un Nuevo Enfoque de Auditoria.

GUTIERREZ. Gerardo. La Administración por control. Universidad Externado de Colombia.

MANTILLA B. Samuel Alberto. Control Interno Estructura Conceptual Integrada. Ecoe Ediciones.

PINILLA FORERO. José Dagoberto. Auditoria Informática un Enfoque Operacional. Ecoe. Ediciones.

SANTILLANA GONZALEZ Juan Ramón. Auditoria interna Integral. Administrativa operacional y financiera. Segunda edición. Thomson Editores-2002.

-----, Manual del Auditor. Tomo I Y II. Thomson Editores-2002.

SIERRA. Guillermo. ORTA. Manuel. Teoría de la Auditoria Financiera. Editorial. MC Graw Hill.

Manual de Control Interno y procedimientos. Fiduciaria Bogota

Manual de funciones. Fiduciaria Bogota

Cartilla Fiduciaria. Asobancaria

Ley 42 de 1.993

Ley 87 de 1.993

Ley 1010 de 2006 Ley de acoso laboral.

Ley 223 de Dic. 20/95- Reforma Tributaria.

Ley de Inversiones de Instituciones Financieras.

Ley de Encaje de Instituciones Financieras.

Ley 383/97.

Régimen Contable Colombiano de Legis

Revista Guía del Sector Financiero año 2.004

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

Estatuto Tributario.

Plan Único de Cuentas del Sector Financiero.

Régimen cambiario y Financiero de Legis.

Resolución 1980 de Sept. 15/94 Súper bancaria.

Resolución 2195 de Oct. 7/94 Súper bancaria.

Manual sobre procedimientos fiscales y contables del sistema Financiero.

Circular Externa 004 de Feb. 3/97 Súper bancaria.

Circular Básica Contable y Financiera 100/95 Súper bancaria.

Circular Básica Jurídica (C.E. 007/96) Súper bancaria.

Resolución 2410/95 Súper bancaria.

Circular Externa N° 040/96 Súper bancaria.

Decretos 2360 y 2653/93.

Circular Externa N° 002 de Feb/19/96 Súper bancaria.

Carta circular Superbancaría N° 002 de Enero 16/97.

SOFTWARE DE AUDITORIA. IDEA.

Www. dpf. gov.co.

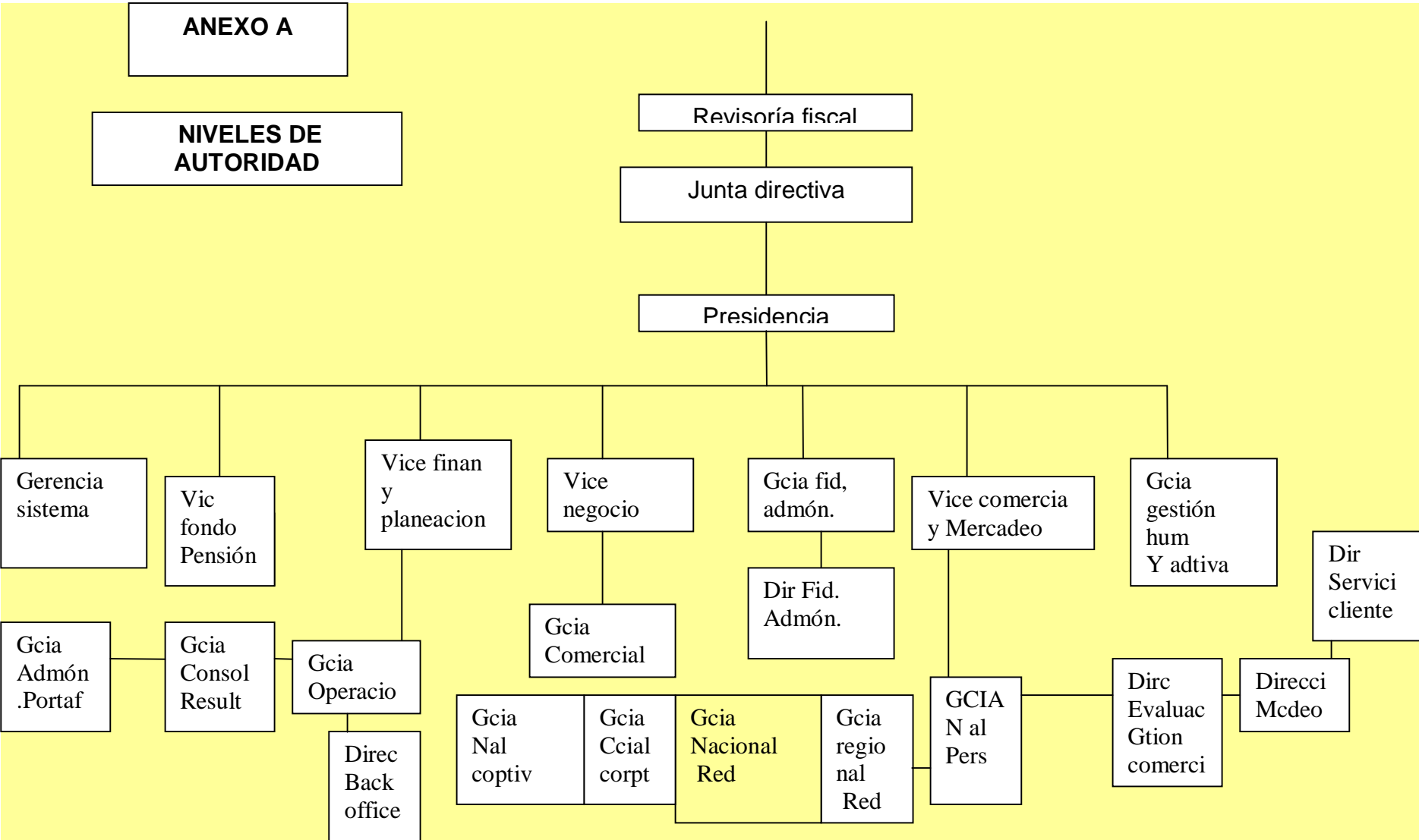
www.Actualicese.com.

www.jccconta.gov.co

www.fidubogota.com

ANEXO A

NIVELES DE AUTORIDAD



ANEXO B

CUESTIONARIO COSO.

1. ¿Cómo establecen y mantienen los directores y gerentes un ambiente y cultura ética?

Mediante las políticas, normas y reglamentos que regulan la conducta y el trabajo desempeñado por cada uno de los empleados, además se cuenta con un representante de calidad que sumado a lo anterior se encargan de brindar un ambiente apto y ético para el desarrollo de los procesos.

2. ¿El ambiente de control constituye la base para un sistema de control interno eficiente?

Si, el ambiente de control existente permite vigilar, controlar y evaluar los procesos operativos que se realizan garantizando la eficacia y eficiencia de los mismos.

3. ¿Los miembros del directorio y los gerentes dan un ejemplo diario de alta integridad y conducta ética?

Tanto los miembros de la junta directiva, como los diferentes jefes de área, han sido ejemplos a seguir mediante sus actuaciones, toma de decisiones e interés por la organización.

4. ¿Se ha redactado un código de conducta para empleados y este se refuerza mediante la capacitación, la comunicación integral y la solicitud a los empleados jerarquizados para que realicen declaraciones periódicas por escrito acerca de su cumplimiento?

Fidubogota no cuenta con un código de conducta, sin embargo todos sus empleados cumplen con un compromiso de buena conducta. Cabe resaltar que nunca se han presentado en la entidad conflictos de conducta ética, y en caso de presentarse se aplicado los correctivos pertinentes.

5. ¿Son razonables y realistas los objetivos de rendimiento y los incentivos de compensación o crean una presión excesiva sobre el cumplimiento de resultados de corto plazo?

Claro que son realistas y razonables los objetivos propuestos, ya que se cuenta con los medios y recursos necesarios para lograrlos. Los incentivos existentes no están relacionados con el cumplimiento de las labores, sino al nivel profesional de los empleados y al tiempo de servicios con la organización; por lo que no ejercen presión alguna sobre los trabajadores.

6 ¿Esta claro que cualquier informe financiero fraudulento no será aceptado?

Claro que si, la Gerencia de Consolidación de Resultados vela por la transparencia de los informes financieros y la revisoría fiscal certifica la veracidad de los estados financieros.

7. ¿Se ha interrelacionado la ética con los criterios que se utilizan para evaluar el rendimiento de la unidad de negocio y de la persona?

La evaluación de desempeño, evalúa puntos clave tales como: actitud frente al trabajo, relaciones interpersonales entre otros. Esto permite conocer el rendimiento de las personas teniendo en cuenta su comportamiento ético y las relaciones con sus compañeros. Los trabajadores son consientes que el apoyo y la colaboración son fundamentales para mantener un buen clima laboral.

8. ¿Reacciona la dirección en forma correcta cuando recibe malas noticias de sus subordinados y de las unidades de negocios?

Cuando ocurren estos eventos, la dirección representada en los jefes de cada área están en la obligación de corregir el error de manera oportuna, para que la organización continúe con el desarrollo normal de sus actividades.

9. ¿Existe un proceso ético que resuelva las demandas éticas privadas?

No se ha presentado ningún problema de este tipo y por lo tanto no aplica.

10. ¿Se identifican los riesgos del negocio y se discuten directamente con el directorio?

Si, se identifican los riesgos a través de área de auditoria, estos son estudiados y analizados por la presidencia y por los diferentes comités encargados del manejo y la administración de riesgos, para la respectiva toma de decisiones.

11. ¿Como identifica y maneja los riesgos la organización?

Existe un mapa de riesgos elaborado por el área de auditoria, que permite la identificación y cuantificación de los riesgos inherentes a cada área, logrando de esta manera los comités encargados del manejo de riesgos hagan mayor énfasis en las áreas más susceptibles de riesgo.

12. ¿Un sistema de control interno permite que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos mas importantes?

Si, el sistema de control interno de Fidubogota, permite identificar y cuantificar los riesgos más importantes, los cuales son sometidos a revisiones gerenciales donde se valoran y se toman las acciones correctivas o preventivas del caso.

13. ¿Se identifica, recopila y comunica por escrito oportunamente la información interna y externa importante y confiable?

La información interna y externa, una vez identificada y recopilada, es oportuna y confiable para la toma de decisiones. Además, los sistemas de comunicación implementados, permiten asegurar el buen manejo de la información tanto por los miembros de la organización como por parte de sus clientes.

14. ¿Se identifican y se analizan los riesgos y se toman acciones rápidamente para mitigarlos?

Una vez identificado un riesgo, se analiza a través de los diferentes comités, con el fin de adoptarlas acciones correctivas o preventivas, para disminuir o evitar su ocurrencia.

15. ¿Existen controles que aseguren, que las decisiones de la dirección se lleven a cabo correctamente?

Si, cuando la presidencia toma una decisión, ya ha estudiado de antemano con su equipo asesor las implicaciones que esta tendrá tanto para la organización como para su entorno.

16. ¿como evalúa la organización su sistema de control interno para asegurarse de que sea efectivo?

Se evalúa mediante los indicadores de gestión y las revisiones gerenciales, las cuales se realizan semestralmente.

17. ¿Los controles internos deben ser monitoreados por la gerencia departamental en forma progresiva y deben estar sujetos a una evaluación periódica?

Si, en Fidubogota existe un monitoreo por parte de los gerentes de las diferentes unidades de negocios, para evaluar el desempeño de las actividades realizadas a fin de cumplir las metas previamente establecidas por la organización.

18. ¿Demuestran las gerencias departamentales que aceptan la responsabilidad en vez de delegarla en el personal de finanzas y de auditoria?

Cada unidad de negocio en cabeza del jefe del área, asume la responsabilidad de sus acciones y del resultado de estas.

19. ¿Monitorea la gerencia de forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones de la organización?

Si, a través de los indicadores de calidad se realiza seguimiento durante todo el proceso, que implica comparación y verificación de la información de todas las actividades que hayan sido ejecutadas.

20. ¿Asigna la gerencia claras responsabilidades en cuanto a la capacitación y al monitoreo de los controles internos?

La gerencia asigna las responsabilidades a cada área de acuerdo a las actividades que realizan; por consiguiente cada jefe monitorea las actividades a su cargo con el objetivo de cumplirlas de manera eficiente y eficaz.

21. ¿Se llevan a cabo y se documentan las evaluaciones periódicas y sistemáticas de los sistemas de control?

Si se realizan y se documentan, con el fin de verificar posteriormente si se han seguido las recomendaciones o cambios propuestos.

22. ¿Dichas evaluaciones son efectuadas por el personal que tiene la responsabilidad, experiencia del negocio y conocimientos adecuados sobre los temas de la organización?

Las revisiones están a cargo de la presidencia, los vicepresidentes de cada área y el representante de calidad, los cuales posee una amplia experiencia en el sector, para la toma de las mejores decisiones.

23. ¿Que criterios se utilizan para evaluar los controles?

Estos varían de acuerdo a los procesos que realiza cada área, pero en términos generales estas: calidad de los procesos, tiempo de ejecución, integridad de los empleados, etc. La capacidad que tengan para enfrentar situaciones adversas.

24. ¿Las fallas de control se informan a la gerencia general y se corrigen oportunamente?

Las fallas que pueden presentar son informadas inmediatamente a la gerencia y se toman las medidas necesarias para corregirlas.

25. ¿Se incorporan los controles adecuados a medida que se diseñan y se aplican nuevos sistemas?

Si, junto con los planes de diseño y desarrollo se presentan también las posibles modificaciones a los controles, adaptándolos a las nuevas condiciones para asegurar la calidad de los servicios.

26. ¿Cómo puede usted, determinar que el comité de auditoria es efectivo?

La efectividad se valora en la medida en que estos sean capaces de detectar a tiempo los posibles riesgos y errores que puedan afectar la marcha normal de la organización.

27. ¿un comité de auditoria esclarecedor y proactivo es un factor poderoso para la autorregulación de la organización?

Si, ya que es de gran importancia que una herramienta tan necesaria e indispensable para la empresa actué en pro de la verdad y la justicia, dando ejemplo de transparencia y de pertenencia, y además actuando oportunamente ante las situaciones que pueden afectar la organización.

28. ¿Los miembros del comité de auditoria están trabajando y actúan en forma independiente de la dirección?

Claro que si, aunque con el respaldo de la presidencia para el desempeño adecuado de las labores de auditaje, el área de auditoria es totalmente independiente y esta libre de interferencias.

29. ¿El comité de auditoria comprende y monitorea el ambiente de control de la organización en su totalidad?

Si, ya que estos son responsables de brindar una seguridad razonable a la alta gerencia sobre todas las actividades operativas y de proceso garantizando la eficiencia y eficacia de las mismas.

30. ¿El comité de auditoria supervisa la oportunidad, importancia y confiabilidad de la información operativa y financiera suministrada al directorio, a los inversionistas y demás accionistas y terceros?

El área de auditoria hace presencia en cada una de las unidades de negocios, asegurando la transparencia y veracidad de la información emitida para los interesados de la misma.

31. ¿Supervisa el comité de auditoria la existencia y el cumplimiento de estándares éticos?

El comité de auditoria, hace énfasis en la conducta ética de los miembros de la organización, garantizando que estos cumplan con sus responsabilidades de la manera mas eficaz manteniendo un excelente comportamiento llenando las expectativas de un ambiente serio y ordenado de trabajo.

32. ¿El comité de auditoría o el directorio en su totalidad tienen una relación significativa y a la vez desafiante con los auditores externos independientes, los auditores internos, los funcionarios del control financiero, los funcionarios de control de mayor jerarquía de la unidad de negocios?

No es desafiante, por el contrario es una relación de trabajo en equipo y de confianza.

33. ¿Como sabe que la función de auditoría interna es efectiva? ¿Usa indicadores para medir su gestión?

Existen los indicadores de gestión de calidad, con los cuales se mide la eficiencia de los procesos realizados por cada una de las unidades de negocio.

34. ¿Una auditoría interna organizada y que funcione efectivamente proporciona a la dirección y al comité de auditoría una forma de ayudar a monitorear la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa?

Claro que si, el área de auditoría es quien garantiza a la alta gerencia la confiabilidad e integridad de los diferentes reportes emitidos por la organización.

35. ¿Auditoría interna cuenta con el apoyo total de la gerencia general, el comité de auditoría y el directorio? ¿este bien posicionado en el organigrama?

Auditoría cuenta con todo el apoyo de la presidencia y la junta directiva para el desarrollo de su labor; se encuentra ubicada en el organigrama en la línea de staff o asesoría.

36. ¿El comité de auditoría interna ha controlado que el alcance de las responsabilidades de auditoría interna es el adecuado?

Si, mediante los informes que presentan mensualmente los auditores internos se pueden evaluar cual es el alcance de su responsabilidad con respecto a su área de línea.

37. ¿Auditoria interna posee y emplea líneas abiertas de comunicación y de acceso privado a todos los funcionarios senior y al comité de auditoria?

Las líneas existentes de comunicación para el área de auditoria son: memorando, circulares, requerimientos y correos internos de la red de fidubogota.

38. ¿Los informes de auditoria cubren los temas correctos, se distribuyen a la gente adecuada y se cumplen en forma oportuna?

La Auditoria general presenta informes trimestrales, o si es necesario, con más frecuencia; reportando en estos los hallazgos y recomendaciones, así como cualquier desviación de las actividades y procesos.

39. ¿Los integrantes de auditoria de mayor jerarquía tienen el nivel de experiencia adecuada?

Si, el auditor general es una persona de reconocida trayectoria en el desempeño de esta labor y conocimiento de las actividades del sector financiero.

40. ¿Cómo puede usted estar seguro de que los controles internos de la organización esta realmente funcionando?

Mediante el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la organización

ANEXO C EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVOS	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
Prestación de servicios fiduciarios y de óptima calidad que superen las expectativas de nuestros clientes.	Aumento en la diversificación de fondos por parte de la competencia.	Innovación en los productos luego del análisis del mercado.
Ubicarnos en los tres primeros puestos del sector por volumen administrado de fondos de inversión.	Incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a clientes vinculados.	Personal comprometido.
Mantener un plan de capacitación anual que involucre al 100% del talento humano de la organización	Los planes de capacitación no garantizan la eficiencia y eficacia de los procesos.	Planes de capacitación de acuerdo con las necesidades de cada área.
Administración de fondos de inversión para la prestación a través de las diferentes alternativas que ofrecemos.	Aumento en la diversificación de fondos por parte de la competencia.	Diversificación de productos.
Optimización de los servicios ofrecidos mediante un excelente servicio al cliente.	Falta de entrenamiento y compromiso por parte del recurso humano de la organización.	Personal comprometido y capacitado para satisfacer las necesidades del cliente.
Manejar los recursos del público siempre en busca de su optimización, del cumplimiento de los términos pactados, de la transparencia y tranquilidad de las partes.	Personal no capacitado y competente en su área de línea.	Programas de capacitación.
Ejecución de programas de inducción y capacitación del recurso humano, desarrollando así sus habilidades encaminadas a respaldar la excelencia de nuestros servicios.	Desconocimiento de los procesos a realizar por parte del recurso humano.	Programas de capacitación.
Generar valor agregado, a través de nuestros óptimos servicios a los clientes, los accionistas, al talento humano y al país.	Mala administración de los portafolios	Contratación de personal altamente calificado.
Emisión de reportes financieros y otros, con exactitud y equidad de acuerdo a todas las normas legales vigentes.	Inconsistencias en los reportes financieros	Verificación de los datos registrado en la base de datos.
Aumentar el numero de clientes para garantizar solides y competitividad en el mercado.	Bajas tasas de interés frente a la competencia	Reestructuración de portafolios y campañas publicitarias
Contribuir al desarrollo del país a través de las diferentes soluciones que se brindan a los sectores de mayor impacto(salud, educación y vivienda)	No estar en constate innovación de los servicios y vanguardia tecnológica que permita satisfacer las necesidades del país.	análisis constante del mercado y del impacto social de las operaciones

ANEXO D

ESQUEMA DE COMUNICACIONES CON EL CLIENTE.

canal	emisor	area	mensaje	receptor	area
Sitio web fidubogota	Area de sistemas	vicepresidencia de comercialización y mercadeo	nuevos productos comportamiento de los fondos, indicadores financieros, balances .	clientes	-----
Internet	Area de sistemas	vicepresidencia de comercialización y mercadeo	serv. para los clientes, banco personal natural. con tarjeta debito. 1. consulta de saldo 2. transferencias 3. extractos e información comercial.	clientes	-----
Publicidad	mercadeo	vicepresidencia de comercialización y mercadeo	descripción de productos , novedades y eventos.	----- -----	----- -
	auxiliar	vicepre			

Fidulin ea	servicio a clientes, coordinador comercial	si denci a de co mercial ización y merc adeo	respuest a de sol icitudes		
	clientes	----- -----	sol icitu des, sug erencias , quejas y recla mos.	auxili ar ser vicio a clien tes, c oordin ador c omerci al	vicepresi denc ia de comerci alización y m ercadeo.
Teléfono	clientes	----- -----	comentar ios, que jas, recl amos su gerencia	auxili ar ser vicio a clien tes, c oordin ador c omerci al	vicepresi denc ia de comerci alización y m ercadeo
	auxiliar servicio a clientes, coordinador comercial	vicepre sidenci a de co mercial ización y merc adeo	informac ión come rcial	client es	----- -
Correo Correo	mercadeo	vicepre sidenci a de co mercial ización y merc adeo	boletín informat ivo fond os	client es	----- -
	auxiliar servicio a clientes, coordinador comercial	vicepre sidenci a de co mercial ización y merc adeo	extracto mensual , respue sta a sol icitude s, queja s y recl amos.	client es	----- -
	clientes	----- -----	sol icitu des sug e	auxili ar ser	vicepresi denc ia de comerci

Fax			rencias quejas y reclamo s	vicio a clien tes, c oordin ador c omerci al	alización y m ercadeo
	clientes	----- -----	instrucc iones de movimie nto del fondo	client es.	vicepresi denc ia de comerci alización y m ercadeo
Persona l	fuerza c omercial	vicepre sidenci a de co mercial ización y merc adeo	informac ión sobr e produc tos y as esoria	client es	----- ---
Pbx cal l cente r	auxiliar servici o al cli ente coo rdinador comerci al	vicepre sidenci a de co mercial ización y merc adeo	informac ión sobr e produc tos y as esoria	client es	----- -----

ANEXO E

ESQUEMA DE COMUNICACIONES INTERNAS

CANAL	EMISOR	ÁREA	MENSAJE	RECEPTOR	ÁREA
Correo interno	Presidente	Presidente	Nuevos logros, servicios de Fidubogota citación a reuniones, delegación de responsabilidad y autoridad, difusión de política de calidad y objetivos	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas
			Presupuesto de gastos requerimientos a directivos	Alta dirección	Todas las áreas
	Gerente de gestión humana y administrativa	Gerencia de gestión humana y administrativa	Organigrama descripción de cargos	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas
	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas	Indicadores de gestión	Analista de productividad	Vicepresidenta financiera y de planeacion
	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas	Solicitudes, citación, informaciones, requerimientos a reunión	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas.
intranet	Representantes de calidad y analista de productividad	Gestión humana y administrativa y vic financiera de planeacion	Procesos Aris	Usuarios fidubogota	Todas las áreas
Memorandos circulares	presidente	Presidencia	Requerimientos a directivos nombramientos	Alta dirección	Todas las áreas
	Alta dirección	Todas la áreas	requerimientos informes	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas
	Contralor	Contraloría	requerimientos	Jefes de área	Todas las áreas

	Gerente de gestión humana y administrativa	gerencia de gestión humana y administrativa	Nombramientos, selección, políticas administrativas, capacitaciones, bienestar, información general.	Usuarios Fidubogota	Todas las áreas
Personal. (por escrito)	Audidores internos de calidad, representante de calidad, jefes de área.	Todas las áreas	Solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas, informes de auditoria	jefes de área	Todas las áreas
	Director de atención y servicio al cliente	Servicio al cliente	Solicitud tramite ,quejas y reclamos	Jefes de área	Todas las áreas
Cartelera	Gerente de gestión humana y administrativa directora de mercadeo	Gerencia de gestión humana y administrativa	Información sobre bienestar social servicios de caja de compensación, motivación.	Usuarios fidubogota	Todas las áreas

ANEXO G TABLA DE CONTROL/ RIESGO

Riesgo	Control	Cumplimiento	Financiero	Operación	Gestión
Falta de documentación exigida para los desembolsos de créditos Fiduciarios		X			
Falta de constitución de provisiones		X	x		
No enviar a cobro jurídico la cartera con mas de 90 días de vencida			x		
Otorgar créditos con tasas preferenciales			x	x	
Otorgar créditos con garantía personal superiores al 10% del patrimonio técnico de la entidad		X			
Otorgar créditos con garantía real superiores al 25% del patrimonio técnico de la entidad		X			
Otorgar créditos a empresas ubicadas en sectores económicos de alto riesgo			x		
Otorgar créditos a empresas en liquidación o en quiebra			x		
Omitir la información de las centrales de riesgos al momento de otorgar créditos		X			
Falta de reporte de operaciones en efectivo superiores a \$ 10.000.000 ^{oo}		X			
Falta de recaudo del impuesto de timbre sobre los pagares que		X	x		

respaldan las operaciones				
Vincular Clientes con nexos con Paramilitares, Guerrilla o delincuencia común	X			