

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
MODALIDAD ESPECIAL

CONTACT CENTER AMERICAS S.A - CCAm

PERÍODO AUDITADO 2013

DIRECCION SECTOR SERVICIOS PUBLICOS

DICIEMBRE DE 2014

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

AUDITORÍA ESPECIAL CONTACT CENTER AMERICAS S.A - CCAm

Contralor de Bogotá

Dr. Diego Ardila Medina

Contralor Auxiliar

Dra. Ligia Botero Mejía

Directora Sectorial

Dra. Joenx Castro Suarez

Subdirectora de Fiscalización
Energía

Dra. Nidia Viasús Gamboa

Equipo de Auditoría

Claudia Marcela Espinosa Suárez

Oscar Gustavo Vargas Jiménez

Mónica Celis Yáñez

María Clara Leal Rincón

TABLA DE CONTENIDO

1	CARTA DE CONCLUSIONES.....	5
2	RESULTADO DE LA AUDITORIA.....	10
2.1	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	10
2.2	EVALUACION SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	10
2.2.1	Hallazgo Administrativo Gestión Documental.....	12
2.3	EVALUACION GESTION Y RESULTADOS.....	13
2.3.1.	Evaluación Plan Estratégico Corporativo.....	13
2.3.2.	Evaluación Tecnología Comunicaciones e Información.....	18
2.4.	EVALUACION FINANCIERA.....	22
2.4.1.	Gestión Financiera.....	22
2.4.1.1.	Activo.....	24
2.4.1.1.1	<i>Hallazgo Administrativo con presunta incidencia fiscal y Disciplinaria Inversiones Permanentes CC-Brasil.....</i>	25
2.4.1.2.	<i>Pasivo.....</i>	30
2.4.1.3.	<i>Patrimonio.....</i>	30
2.4.1.4.	<i>Estado de resultados.....</i>	30
2.4.1.5.	<i>Indicadores Financieros.....</i>	32
2.4.2.	Evaluación Estados Contables.....	33
2.4.2.1.	<i>Cuentas Contables de gastos 5195952800 y 5395200000 denominadas multas sanciones y litigios-Pago de sanciones impuestas por la DIAN- errores en liquidaciones de Obligaciones Tributarias.....</i>	33
2.4.2.2.	<i>Cuenta Deudores.....</i>	36
2.4.2.3.	<i>Cuenta Propiedad, Planta y Equipo-Ajustes por Inflación.....</i>	36
2.4.2.4.	<i>Hallazgo Administrativo- Notas a los estados Contables.....</i>	37
2.4.2.5.	<i>Hallazgo Administrativo - Tercerización</i>	39
2.5.	EVALUACION A LA CONTRATACION.....	40
2.5.1.	Hallazgo Administrativo -No publicación de los contratos en el SECOP.....	43
2.5.2	Contratos Clientes.....	44
2.5.2.1	<i>Hallazgo Administrativo con Incidencia fiscal y Disciplinaria por sanciones impuestas a ETB S.A. ESP, pagadas por ésta a la Superintendencia de Industria y Comercio, pero imputables y descontadas a CCAM S.A., Vigencia 2013.....</i>	44
2.5.3.	Contratos Proveedores.....	50
2.5.3.1.	<i>Hallazgo Administrativo Contrato suscrito con TELEACCION</i>	

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

S.A. en diciembre 18 de 2013.....	50
2.5.3.2. Hallazgo Administrativo de los Contratos: IQ INFORMATION QUALITY SAS, AVAYA COMUNICACIÓN DE COLOMBIA y CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.....	51
3. CUADRO ANEXO TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS.....	56

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**1. CARTA DE CONCLUSIONES
CONTACT CENTER AMERICAS S.A - CCAm**

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Doctor
JORGE ENRIQUE COTE VELOSA
Gerente General
CONTACT CENTER AMERICAS S.A - CCAm
Ciudad

Asunto: Dictamen de Auditoría Especial Evaluación a la Gestión Vigencia 2013

La Contraloría de Bogotá, con fundamento en los artículos 267 y 272 y siguientes de la Constitución Política y el Decreto 1421 de 1993, practicó Auditoría Especial, a CONTACT CENTER AMERICAS S.A.- CCAm Vigencia 2013, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el desarrollo en el área actividad o proceso examinado.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Contraloría de Bogotá. La responsabilidad de la Contraloría consiste en producir un informe de auditoría especial que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría, consecuentes con las de general aceptación; por lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el área, actividad o proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales, los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría de Bogotá D.C.

CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

La Contraloría de Bogotá D.C. como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en los componentes Gestión y Resultados que comprende la evaluación al cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico Corporativo, Evaluación Financiera que comprende el Análisis Financiero y evaluación a Estados contables y al área de Contratación, cumplen con los principios evaluados de eficiencia y eficacia; así mismo, se evaluó el control interno para el asunto auditado, así:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Referente a la rendición de la cuenta, se evidenció que Contact Center Américas S.A, para la vigencia 2013, rindió la cuenta anual a través del Sistema de Información SIVICOF de conformidad a lo ordenado en la Resoluciones Orgánicas No.011 y 13 de 2014, cumpliendo los términos y plazos formulados.

Se verificó el Sistema de Control interno de la organización, el cual está basado en los principios del COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión*), metodología que aplica los componentes: *Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicaciones y Supervisión*. La Oficina de Control Interno se formalizó mediante Acta No. 131 de octubre 22 de 2014, sin embargo evaluado el autocontrol de la compañía, se evidenciaron debilidades en el Sistema de Gestión Documental, como se puede constatar mediante Acta de Visita Administrativa del 23 de octubre de 2014.

Con relación al desempeño del Plan Estratégico Corporativo 2013-2015, se concluye que la compañía a diciembre 31 de 2013, viene cumpliendo con las metas y objetivos, sin embargo se evidencia que el gran número de proyectos apuntan al crecimiento y desarrollo operativo y tecnológico de la organización, sin embargo no se han diseñado estrategias que apunten a la innovación para proyectar a la empresa en nuevos negocios para contrarrestar la dependencia en ingresos que presenta actualmente con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP -ETB.

Evaluada la gestión financiera de la compañía se evidenció que en el periodo 2009-2013, viene presentando un crecimiento de sus Activos, motivado en especial por la inversiones que viene realizando en tecnología, información y comunicaciones; por su parte sus Pasivos presentan un comportamiento adecuado en el manejo de sus proveedores y deudores sus principales cuentas.

La utilidad neta viene presentando un crecimiento promedio del 74,46% presentando el mayor incremento en el período 2009-2010 que pasó de \$3.293 millones a \$10,233 millones que representa el 215,88%, de igual forma para el período 2012-2013 que pasa de \$14.479 millones a \$20.643 millones lo que representa un incremento del 42,57%.

Se evidenció en la cuenta Activos No Corrientes-Inversiones Permanentes Vigencia 2013, Inversión en la empresa Contact Center Americas-Assessoria en Marketing Ltda., en Brasil por valor de \$3.382.040 con su respectiva Provisión por el mismo valor. Dicha inversión realizada en Brasil se realizó en el año 2006 por un valor de \$2.258.400.000 y transcurrido tres años se procedió a su liquidación,

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

cancelando en el proceso desde 2009 a diciembre 31 de 2013, la suma de \$3.432.272.521. Para la vigencia 2013 con fecha enero 15 se giró la cantidad de \$175.840.000 para cancelar las obligaciones laborales contraídas en el proceso de liquidación.

Referente al análisis a los Estado Contables, se evidenció debilidades en el proceso de tercerización de la contabilidad, al incurrir en sanciones impuestas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, por \$670.000 más intereses que ascienden a \$316.000, por falta de claridad en las directrices en la prestación de estos servicios especializados que presta Carvajal Tecnología y Servicios a Contact Center Américas S.A., ya que se maneja esta asistencia bajo una figura denominada “Acuerdo de Servicios”, el cual adolece de un contrato que legalice dichos servicios, al igual que la ausencia de un protocolo de respaldo como es una póliza.

Con relación a la contratación con clientes se evidenciaron pagos realizados por Contact Center Américas S.A. por multas en cuantía de \$1.200.194.218,48, lo que demuestra, falta de gestión efectiva y oportuna, y evidentemente por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Contact Center Américas S.A., así como el seguimiento efectivo a las labores realizadas a sus agentes de Call Centert, por tal motivo, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso multas imputables a E.T.B. S.A. ESP, por la indebida e inoportuna prestación del servicio en la atención de PQR’S lo que demuestra debilidades en la ejecución del contrato.

Igualmente se observaron debilidades en los contratos con proveedores: *IQ INFORMATION QUALITY SAS de Agosto 10 de 2012, AVAYA COMUNICACION DE COLOMBIA y CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.* al evidenciar debilidades en el control y/o supervisión, al no dar cumplimiento a la constitución de garantías.

Por lo todo lo anterior, se configuraron 8 observaciones administrativas, de las cuales, 2 tienen presunta incidencia fiscal por \$486.390.224 y 2 con posible incidencia disciplinaria.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe ajustar el plan de mejoramiento que se encuentra ejecutando, con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe. El Plan de

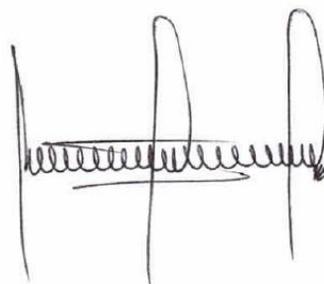
“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Mejoramiento ajustado debe ser entregado dentro de los términos establecidos por la Contraloría de Bogotá D.C.

Dicho plan de mejoramiento debe contener las acciones y metas que se implementarán por parte de la Entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.

Atentamente,

Bogotá, D.C., diciembre de 2014



JOENX CASTRO SUAREZ
Directora Sector Servicios Públicos

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

2.1. Seguimiento al Plan de Mejoramiento

CONTACT CENTER AMERICAS S.A. a diciembre 31 de 2013, no presentó Plan de Mejoramiento por cuanto esta empresa fue incorporada como Sujeto de Control por la Contraloría de Bogotá mediante la Resolución Reglamentaria No.049 de noviembre de 2013, por lo tanto es la primera cuenta anual que rinde y por ende la primera auditoria que se realiza por parte de la Contraloría a este sujeto de control.

2.2 Evaluación al Sistema de Control Interno

CONTACT CENTER AMERICAS S.A. a diciembre 31 de 2013 no contaba con una oficina Coordinadora del Sistema de Control Interno, y fue mediante Acta No. 1254 de marzo 19 de 2014 que la Junta Directiva autorizó su funcionamiento con personal temporal hasta por 6 meses con un Director y tres auditores, y una vez cumplido este plazo se solicitó por parte de la Gerencia General ante la Junta Directiva la permanencia de la Oficina de Control Interno, ratificando la permanencia de la Oficina de Control Interno mediante Acta No. 131 de octubre 22 de 2014.

El Sistema de Control Interno en la organización, está basado en los principios del COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión*), metodología que aplica los componentes: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicaciones y Supervisión.

De conformidad a los componentes evaluados en la presente auditoría, se evaluó el autocontrol en las áreas de: Contratación, Planeación, Contabilidad, Tecnología y Comercial con el siguiente resultado:

La Oficina de Control Interno, revisó la estructura de la organización y los niveles de decisión a su interior, detectando la necesidad de implementar y poner en práctica el Código de Ética, el cual se encuentra actualmente en revisión para su implementación. Igualmente se formalizó el Estatuto de Contratación de la organización alineado al Sistema de Gestión de Calidad.

Referente a la Identificación del Riesgo, la Oficina de Control Interno aplicó la matriz de riesgo COSO por Gerencias, con los cinco componentes del Sistema de Control Interno identificando los riesgos más importante, los cuales fueron socializados a nivel de gerencia y algunas direcciones. De igual forma, se

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

evidenció que a través de la Dirección de Calidad de la empresa para la obtención de la Certificación a la norma ISO-27000, se requirió un capítulo de riesgo, su valoración, su impacto y manejo, lo que generó matrices de identificación de riesgo orientado a las operaciones comerciales de la organización y al manejo de la seguridad de la información.

Referente a las Actividades de Control, y la obtención de la certificación ISO-9001 2008 en el año 2014, la empresa cuenta con la documentación de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. La empresa ha implementado su Sistema de Gestión de Calidad basado en el cumplimiento de objetivos y la satisfacción al cliente, promoviendo su mejora continua. Sus objetivos de calidad son:

- Fortalecer el relacionamiento y la satisfacción del cliente.
- Lograr la excelencia en la entrega de servicios.
- Alinear el talento humano y sus competencias estratégicas.

Su mapa de procesos se encuentra distribuido en Procesos Estratégicos (Planeación Estratégica, Gestión Financiera y Administrativa y Gestión de Calidad); Procesos Misionales (Gestión de Operaciones) y Procesos de Apoyo (Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Gestión Comercial y Gestión Estadística).

De conformidad a la evaluación realizada por el equipo de auditoría a la muestra seleccionada de la contratación, y con base a la información solicitada y presentada por la empresa se evidenciaron las siguientes situaciones en los contratos.

- Debilidades en el control de las pólizas en los contratos: *IQ INFORMATION QUALITY SAS, AVAYA COMUNICACION DE COLOMBIA y CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A*; como requisito de perfeccionamiento del contrato al encontrar que el contratista presenta este documento con fecha posterior a la perfección del contrato, no se amplían los plazos y montos de las pólizas una vez modificado el contrato.
- La empresa realiza periódicamente Comité de Contratación y de Compras, sin embargo se evidenció que no se soporta debidamente la “justificación” de la contratación que se pretende realizar, como se evidenció en la muestra de auditoría de contratos con proveedores.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- No reposa en las carpetas de los contratos toda la información de los procesos precontractual, contractual y pos contractual.

Actualmente la empresa se encuentra certificada bajo las normas: COPC PSIC 2000 Versión 4.4 (*Customer Operations Performance Center Inc.*), NTC-ISO 9001, TI ISO/IEC 2000 y ISO 27001:2005, Certificado de Buenas Prácticas de Innovación, Norma NTC 58001 “Gestión de la Investigación, Desarrollo y Certificación Norma COPC 2000 Customer Operations Performance Center Versión 4.4, Gestión de Servicios TI ISO/IEC 20000; necesarias para la operación y competencia en el sector. Finalizando ésta auditoría el 20 de noviembre de 2014, la empresa consiguió su certificación ISO- 9001 2008.

Con relación al componente Información y Comunicaciones, se evidenció que la compañía, cuenta con el aplicativo SACX, herramienta que facilita a los clientes transmitir las quejas y reclamos relacionadas al proceso. De igual forma se evidenció que en la página INTRANET se encuentran accesos a los aplicativos SARH, EDUCAM y Gestión Quejas Internas.

Referente al Componente de Supervisión a partir del año 2014, la Oficina de Control Interno ha realizado visitas al área de contratación, órdenes de compra constituyendo los respectivos planes de mejoramiento.

2.2.1. Hallazgo Administrativo – Gestión Documental

En desarrollo del componente evaluación a la contratación y Estados Contables, se observó que la organización, a pesar de contar dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso Transversales el procedimiento “Control de Documentos y Registros” el cual pretende “*Controlar los documentos internos y los registros del Sistema de Gestión, y la distribución de los documentos externos*”, no cuenta en todos sus términos un Sistema de Gestión Documental, como igualmente se constató mediante Acta de Visita Administrativa del 23 de octubre de 2014.

Este debe corresponder a un conjunto de normas y técnicas que permita a la empresa crear y administrar los flujos de información generados por los trámites o procedimientos de cada una de sus áreas, en especial en el proceso administrativo y que le permitirá la recuperación de los documentos de una forma oportuna, en tiempo real y respetando las necesidades de los usuarios, permite la conservación ejecutando las políticas archivísticas, registra la trazabilidad documental, garantiza el flujo de trabajo y controla el acceso a los datos.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

En tal sentido, no se evidenció en la auditoría realizada la adopción e implementación de instrumentos como son: Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental (instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad acorde a sus estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales) y reglamento interno de archivo entre otros, lo que permitirá un mayor control de documentos.

Lo anterior favorecería el control de los documentos generado en las áreas de contratación, administrativa y financiera.

Valoración respuesta de la empresa:

Evaluada la respuesta dada por el Sujeto de Control, mediante oficio sin número de diciembre 10 de 2014, el equipo auditor, mantiene el hallazgo administrativo, por cuanto no se evidenció en especial en el área de contratación, instrumentos archivísticos que permitan la clasificación documental de cada uno de los contratos a saber: numeración de estos, custodia en el manejo de documentos, foliación en contratos liquidados, entre otros. Dicha organización, permitirá mejorar el manejo documental en el área administrativa, tal como se viene realizando en el área operativa, que cuenta con adecuados controles documentales.

2.3. Evaluación de Gestión y Resultados

2.3.1. Plan Estratégico Corporativo

CONTACT CENTER AMERICAS S.A. bajo su marca *Américas Business Process Services*, es una Sociedad Anónima, regida por el derecho privado; el Código del Comercio, Código Civil, Código Sustantivo del Trabajo, así como por las disposiciones especiales que les sean aplicables por la naturaleza de su actividad.

Forma parte de la Organización Carvajal y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP -(E.T.B.), creada el 15 de agosto de 2003, dedicada a proveer soluciones integrales de contacto y procesos empresariales que agregan valor a los clientes contribuyendo al cumplimiento y optimización de sus objetivos, y conformada por un equipo de alrededor de 6.717 empleados.

La composición accionaria, de la empresa a diciembre 31 de 2013 fue la siguiente:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**TABLA No. 1
COMPOSICIÓN ACCIONARIA**

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS	59.400%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA	39.998%
ALFREDO CARVAJAL SINESTERRA	0.300%
ALBERTO JOSE CARVAJAL Y CIA LTDA	0.300%
COLVATEL	0.002%

FUENTE: Informe de Gestión CCAm S.A. 2013

En promedio anualmente la empresa gestiona más de 54 millones de llamadas de entrada (Inbound) y 1.7 millones de llamadas de salida (Outbound) 21 millones de interacciones por IVR (Respuesta de Voz Interactiva), más de 540 Mil transacciones multicanal de operaciones no telefónicas y se atienden más de 1.9 millones de requerimientos, trámites y quejas de manera personalizada.

Su objeto principal, es la prestación del servicio de tercerización en general a empresas nacionales y extranjeras en las siguientes actividades: servicios de business processing outsourcing, servicio al cliente, telemarketing, televentas, cobranzas, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos, digitación, digitalización, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, servicio de atención personalizada, capacitación y entrenamiento, monitoreo, control y seguimiento operacional, realización de encuestas, investigaciones y sondeos.

Para la realización de estas actividades se podrá disponer de diferentes medios de interacción con los clientes tales como el teléfono, internet, fax, video, correo convencional, mensajes del tipo SMS, correos de voz y otros medios de interacción que el avance tecnológico permita incorporar.

Igualmente la sociedad podrá proveer todos los procesos de front y back office necesarios para la recepción, trámite, empaquetamiento y logística de los servicios que se le presentarán a los clientes de acuerdo a sus requerimientos; la prestación de los servicios de administración de bases de datos, todo ello dentro del territorio nacional y en el exterior; y para la comercialización, preparación, edición y demás actividades relacionadas con el directorio telefónico y afines.

En desarrollo de su objeto la sociedad podrá ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para su desarrollo y que tengan relación directa con el objeto mencionado, tales como: formar parte como socia o

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

accionista de otras sociedades así como participar con otras sociedades en consorcio, unión temporal, contratos de colaboración empresarial o cualquier clase de forma asociativa; establecer sucursales, establecimientos o agencias en el exterior.

Actualmente la compañía opera en cuatro (4) sedes distribuidas así:

- El Dorado con 2.400 Estaciones y operando con 2.800 colaboradores.
- Carvajal con 1.450 Estaciones y 1.800 colaboradores.
- Fontibón con un total de 231 Estaciones y operando con 100 colaboradores.
- Occidente-Cali con 457 Estaciones y 478 colaboradores.

Los principales productos de la organización son los Contact Center y el BPO¹, dicha labor se realiza en la organización a través de: Atención Escrita, Call, Chat, IVR², Mail, Presencial, Redes Sociales, Web, App, Kiosco, Oficina móvil y Video Llamada.

Durante la vigencia de 2013 se prestó servicio a 33 clientes de diversos sectores económicos a nivel nacional entre los que se puede mencionar: E.T.B., Acueducto de Bogotá, Alcaldía de Bogotá línea 195, Codensa, I.C.B.F., Invias, Familias en Acción, Unidad de Víctimas, Superfinanciera, Sanidad Militar, Ecopetrol, Terpel, Positiva Seguros, AV Villas entre otros.

El Plan Estratégico Corporativo-PEC, se encuentra alineado al periodo 2013-2015, definiendo su Misión, Visión y sus Valores Corporativos.

La compañía tiene identificada su Misión: *“Somos una empresa dedicada a proveer soluciones integrales de contacto y procesos empresariales que agregan valor a clientes nacionales e internacionales, contribuyendo al cumplimiento y optimización de sus objetivos”* y Visión: *“Ser una empresa internacional, comprometida con la sociedad y nuestros colaboradores, Innovadora, que genera valor agregado a nuestros clientes en la tercerización de sus procesos, garantizando estándares de nivel mundial de productividad y calidad, apalancados en un equipo humano de alto desempeño”*.

¹ BPO: *Business Process Outsourcing* (BPO), es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

² IVR son las siglas de *Interactive Voice Response*, que se traduce del inglés como *respuesta de voz interactiva*. También se utiliza el término VRU (*Voice Response Unit*) o unidad de respuesta de voz. Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como "sí", "no" u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

El PEC, se sustenta en cinco (5) Ejes estratégicos así:

- Fortalecer el relacionamiento y la satisfacción del cliente.
- Crecer en el mercado nacional e internacional de forma sostenible.
- Lograr la excelencia en la entrega de los servicios.
- Estimular y Desarrollar la innovación.
- Alinear el talento humano y sus competencias con la estrategia.

Evaluado el cumplimiento de objetivos y metas del PEC 2013-2015 a diciembre 31 de 2013, a través de cada uno de sus proyectos se evidenciaron:

TABLA No. 2
CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO 2013-2015

EJE ESTRATEGICO	PROYECTO	PROGRAMADO	EJECUTADO	OBSERVACIÓN
Fortalecer el relacionamiento y la satisfacción del cliente	Desarrollar la capacidad de Inteligencia de negocios para entregar información de valor al cliente	88%	82%	Este proyecto pretende Desarrollar la capacidad de Inteligencia de negocios para entregar información de valor a los clientes, teniendo como actividad principal la Auditoría de verificación de resultados en la calidad, confiabilidad y completitud de la información; de la ejecución del plan de mejora. Presenta un avance adecuado quedando pendiente la Sabana de datos estructurados y el Informe de Valor agregado por campaña
	Implementación y Certificación de ISO 9001	90%	83%	El proyecto pretende Implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la prestación de servicios de Contact Center Américas. Sus principales actividades son: Aprobación del alcance de procesos de la certificación, Implementación del Procedimiento de Control de Producto No Conforme, Aplicación de los procedimientos obligatorios de la norma, Aplicación de los procedimientos obligatorios de la norma y Elaboración manual de calidad. Cumplimiento total en el año 2014
Crecer en el mercado nacional	Implementación y Certificación de OSHAS 18001	63%	55%	Corresponde al cumplimiento de las norma de Seguridad y Salud Ocupacional para cada empleado y empleador, la cual comprende las siguientes actividades: Elaboración y divulgación del plan de comunicación, Remodelación cafetería, Ampliación número de baños, Mejoras en la iluminación y Revisión, marcación y mantenimiento de sillas. El avance del proyecto presenta un atraso por cuanto se presentó un incumplimiento en las mejoras de las instalaciones y puestos de trabajo
e internacional de forma sostenible	Implementación y Certificación de ISO 20000	98%	94%	Este proyecto que pretende la implementación y certificación OSO-20000 a diciembre 31 de 2013

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

Codigo Postal 111321

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

EJE ESTRATEGICO	PROYECTO	PROGRAMADO	EJECUTADO	OBSERVACION
				presentaba un avance del 94% y se espera esté concluido en la vigencia 2014. Se verificó a través de la INTRANET los procesos y procedimientos implementados.
	Implementación y Certificación en PCI	66%	86%	Proyecto Cerrado
Lograr la excelencia en la entrega de los servicios	Business Process Management (BPM)	96%	98%	La Gestión de Procesos de Negocio - Business Process Management corresponde a una herramienta corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la <i>gestión de los procesos</i> que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Actuamente se encuentra en la etapa de la entrega y donde se elaborará un plan de entrega de la solución, basada en al menos 4 sesiones de trabajo con los recursos indispensables para poder dar soporte a la solución, a partir de la segunda quincena del mes de enero.
	Escritorio unificado			Proyecto Cerrado
	Automatización de información de la Tabla F	99%	96%	El avance de la Automatización de la herramienta estadística presenta un porcentaje del 96%, quedando únicamente pendiente la realización de las capacitaciones en las áreas administrativas y operativas de las sedes Dorado Cali y Carvajal
	Facturación y costo de mano de obra en tiempo real	96%	89%	El proyecto Facturación Fase II, presenta a diciembre 31 de 2013 un avance del 89%. Quedan pendientes las siguientes actividades: Validación proceso de facturación y costos manos de obra de ETB (Help Desk, Ventas, Soporte, Corporativo, Residentes), Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Alcaldía de Bogotá, Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Positiva, Validación proceso de facturación y costos manos de obra de 113, Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Banco Av. Villas, Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Hewlett Packard, Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Kraft y Validación proceso de facturación y costos manos de obra de Codensa
Estimular y	Programa de embajadores de la innovación	93%	84%	El proyecto Embajadores de la Innovación, presenta las siguientes actividades: Planeación de la campaña, Desarrollo del material de promoción, Lanzamiento de campaña, Recolección de propuestas e Informe de ideas registradas. Quedan pendientes Informe de la Idea Ganadora, Plan de Trabajo y Documento de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

EJE ESTRATEGICO	PROYECTO	PROGRAMADO	EJECUTADO	OBSERVACION
				Cierre.
Desarrollar la innovación	Creación de producto de “Mesa de ayuda empresarial”	97%	91%	Mesa de Servicio (Service Desk) es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). A diciembre 31 de 2013 presenta un avance del 91%. Quedando pendiente la actividad “Desarrollo presentación final del producto”
	Definir el modelo de operaciones Outbound para Cobranza y Ventas			Proyecto Cerrado
Alinear el talento humano y sus competencias con la estrategia	Diseño de una política de compensación variable asociada al desempeño	78%	64%	El proyecto se viene desarrollado de conformidad a la actividad con el cumplimiento de: Demografía de compensación, Definición Grupo Objetivo, Análisis financiero y Jurídico de la propuesta, Entrega de la propuesta de compensación variable para definir implementación y Definición Perfiles de los Escalafones establecidos. Queda pendiente las actividades: Presentación y Aprobación Propuesta Final de Política de Compensación Variable asociada al Desempeño, Elaboración documento final de la POLITICA DE COMPENSACION VARIABLE CCAm, e Implementación Plan de Comunicaciones para Divulgación de la Política
	Inteligencia de negocios aplicada al talento humano.			Proyecto Cerrado
	Diseño y desarrollo del modelo de acercamiento al cliente interno			Proyecto Cerrado

FUENTE: Información suministrada por CCAm S.A. mediante oficio sin número de noviembre 18 de 2014.

Se concluye que la compañía a diciembre 31 de 2013, viene cumpliendo con las metas y objetivos de su Plan Estratégico Corporativo 2013-2015, sin embargo se evidencia que el gran número de proyectos apuntan al crecimiento y desarrollo operativo y tecnológico de la organización, no se han diseñado estrategias que apunten a la innovación para proyectar a la empresa en nuevos negocios.

2.3.2. Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC

La Gerencia de tecnología cuenta con 88 personas distribuidas en el área de preventa, mesa de servicios, infraestructura de tecnología y desarrollo de software.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Si bien es cierto los desarrollos realizados en su mayoría son cortos más que todo de captura y validación de información, no hay una adecuada segregación de funciones para que las personas que realizan desarrollos no sean las mismas que operan en producción.

No existe un Comité de Sistemas, sin embargo en el área de implementación opera un comité de cambios de lo que se debe llevar a producción.

Existen Políticas de seguridad de la información, como es el de no permitir el uso de USB y/o dispositivos de almacenamiento para extraer información, asignación y manejo de contraseñas seguras, cambio de contraseñas cada 30 días, configurar el protector de pantalla del computador para que al cabo de un cierto tiempo de inactividad (30 segundos de temporizador) requiera una contraseña para reiniciar la actividad, controlar y restringir el acceso y uso de equipos o computadores portátiles del personal que accede las instalaciones de la empresa..

Existe el procedimiento de Backus diario, semanal, y mensual las cintas se entregan en custodia a la empresa Iron Mountain (antes Setecsa) por un periodo de retención de un año.

Se pudo observar que la empresa posee:

**TABLA No.3
INVENTARIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

DESCRIPCION	CANTIDAD
Computadores Personales	5.038
Servidores	121
Impresoras	92

Fuente: Archivo de inventario reportado en la cuenta SIVICOF.

Entre el 2009 y el 2011 se adquirieron 2.353 computadores y 77 impresoras mediante contratos de arrendamiento por leasing con opción de compra, contratos que suman \$987.314.955.

En la vigencia 2013 se realizó actualización tecnológica de 400 estaciones de trabajo aumentando capacidad en disco y memoria.

El mayor gasto de tecnología está en soporte y mantenimiento. De acuerdo con lo reportado al equipo auditor las adquisiciones en tecnología durante la vigencia 2013 fueron:

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

TABLA No. 4
ADQUISICIONES REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA 2013

En millones de pesos

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR \$
Computadores Personales	654	889,3
Servidores	38	508,4
Licencias	1.476	541,2
Impresoras Multifuncionales	7	1,7
Plantas Eléctricas	2	220,0
Soporte y Mantenimiento		23.540,5

Fuente: Archivo suministrado por CCA

Se cuenta con cuatro Datacenter uno (1) en la sede Carvajal, dos (2) en la sede Dorado y uno (1) en la sede de Cali. En visita realizada se observó que en los Datacenter ubicados en la sede Dorado, el nivel de climatización no es el adecuado se siente aire caliente porque el aire acondicionado existente no es eficiente.

En cuanto a los principales aplicativos utilizados se tienen:

TABLA No. 5
INVENTARIO DE APLICACIONES SISTEMATIZADAS EN PRODUCCIÓN

APLICACIÓN	FUNCIÓN
CRM RED DE PAGOS	Registra las quejas de red de pagos para permitir tener un control y así realizar su respectiva gestión
CRM SOLICITUDES INTERNAS	Esta aplicación es la encargada de registrar las solicitudes de CCAm para permitir tener un control y así realizar su respectiva gestión.
TABLA F	Aplicación que consolida los indicadores y métricas de todas las campañas de CCAm
INGRESOS Y COSTOS DE MANO DE OBRA EN TIEMPO REAL	Aplicación que consolida la información para el cálculo y liquidación de ingresos y costos de todas las campañas de CCAm
CRM CANAL PRESENCIAL	Permite centralizar los Datos del Ciudadano, Víctimas, Grupos Familiares y Trámites, herramienta dispuesta para tener unificado los diferentes protocolos de orientación que se aplican a través del canal presencial de atención.
CRM CANAL TELEFONICO	Permite centralizar los Datos del Ciudadano, Víctimas, Grupos Familiares y Trámites, herramienta dispuesta para tener unificado los diferentes protocolos de orientación que se aplican a través del canal telefónico de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

APLICACIÓN	FUNCIÓN
	atención.
QUISCOS VIRTUALES	Terminales auto-asistidas ubicadas en los diferentes Puntos de Atención Presencial para agilizar el proceso de consulta información general de la víctima
CRM RESTITUCION DE TIERRAS	Permite centralizar los Datos del Ciudadano beneficiario de Restitución de Tierras, herramienta dispuesta para tener unificado los diferentes protocolos de orientación que se aplican a través de los canales de atención.
SARH	Administrar Usuarios de CCAM
EDA	Administración de indicadores de evaluación y desempeño.
Genesys	Plataforma de contact center que permite la configuración de campañas de Inbound y Outbound para la atención telefónica y virtual de los servicios de las operaciones de Contact Center
WFM	Herramienta que permite realizar el dimensionamiento y pronostico a operaciones de Contact Center
CALL TECH	Sistema de grabación y almacenamiento de audios de las llamadas atendidas en las diferentes campañas de Contact Center
AIC	Plataforma de contact center que permite la configuración de campañas de Inbound para la atención telefónica y virtual de los servicios de las operaciones de Contact Center
QFINITI	Sistema de grabación y almacenamiento de audios de las llamadas atendidas en las diferentes campañas de Contact Center

Fuente: Archivo de aplicaciones sistematizadas reportado en la cuenta SIVICOF.

**TABLA No.6
PROYECTOS DE TECNOLOGÍA REPORTADOS EN EL 2013**

En millones de pesos

PROYECTO	DESCRIPCION	FECHA DE TERMINACION	VALOR \$
Supervivencia SITE Fontibón	Implementación de la solución superviviente de contingencia para la sede de Fontibón	Diciembre 15 de 2014	124,4
Plataforma de grabación con 1062 licencias en modalidad Total Recording	Instalación, configuración, integración, pruebas, puesta en operación y transferencia del conocimiento para el	Diciembre 15 de 2014	740,5

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

	sistema AVAYA WFO, grabación total de llamadas para el contrato con ETB.		
Unificación de Dominios	Unificar los dominios dmaster, dmaster30, dmastercali en un único dominio dmasterdorado y migrar todas las plataformas que actualmente están en dominios diferentes	Febrero 27 de 2015	23,5

Fuente: Información Gerencia de Tecnología de CCA.

2.4 EVALUACIÓN FINANCIERA

2.4.1. Gestión Financiera

La empresa Contact Center Américas S.A., participa en el negocio de los call center, actividad comercial que desde el año 2008, tomó fuerza desde el punto de vista del concepto de confianza inversionista y Colombia entró en el ámbito de otros países y de muchas compañías globales, por cuanto se ofrece con una posición privilegiada frente a la de Estados Unidos, el mayor tercerizador del mundo. En Colombia, el negocio de call center tiene cinco empresas que se quedan con el 60% del negocio. Además, de Emtelco S.A., con una participación cercana a 15%, los otros protagonistas son: Grupo Allus, Tele performance, Contact Center Américas y Atento. Esta industria representa un negocio de 2 billones de pesos anuales.

De conformidad a la Revista Portafolio *“El negocio de la tercerización en Colombia sigue creciendo a pasos agigantados. Esta vez, las estimaciones de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (Acdecc) apuntan a que las ventas del sector ascendieron a 1,7 billones de pesos durante el 2012, lo que representa un crecimiento del 11,21 por ciento frente al 2011, cuando sus ingresos alcanzaron los 1,5 billones de pesos.*

El avance que ha tenido el sector se evidencia de manera mucho más concreta cuando se observa la evolución que ha tenido durante la última década: actualmente, el gremio vende 10 veces más que durante el 2002, cuando la cifra era de 170.000 millones de pesos”.

Para el año 2013, según la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, los ingresos operacionales crecieron 18% en comparación con 2012. Los principales sectores atendidos son telecomunicaciones con una participación del 45,7%, banca y servicios financieros con el 14,7%, Consumo Masivo con 9,6%, Estado y/o Entidades Gubernamentales con el 8,1%.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Contact Center Américas S.A., viene prestando sus servicios desde hace nueve años de su constitución, destacándose en el mercado nacional dentro del sector de BPO y Contact Center como la cuarta más grande y la primera con capital netamente colombiano.

El comportamiento de los Estados Contables durante el período 2009-2013, presentó el siguiente comportamiento:

TABLA No. 7
ESTADOS CONTABLES CONTACT CENTER AMERICAS S.A, PERIODO 2009-2013
CIFRAS EN MILES DE PESOS

BALANCE GENERAL	2009	2010	2011	2012	2013
ACTIVO	33.954.698	51.141.192	59.536.180	66.772.535	77.194.809
ACTIVO CORRIENTE	24.114.492	37.368.332	44.876.709	53.395.809	62.745.085
Disponible	1.354.417	1.257.288	3.187.665	791.416	1.485.062
Inversiones Temporales	708.061	4.060.258	3.634.397	7.332.489	4.724.674
Deudores	21.880.429	31.849.484	37.777.322	45.017.145	56.211.489
Gastos Pagados por Anticipado	171.585	201.302	277.325	254.759	323.860
ACTIVO NO CORRIENTE	9.840.206	13.772.860	14.659.471	13.376.726	14.449.724
Inversiones Permanentes	2.295.810	2.436.871	2.949.084	3.206.195	3.382.040
Provisión Protección de Inversiones	-2.295.810	-2.436.871	-2.949.084	-3.206.195	-3.382.040
Total Inversiones	0	0	0	0	0
Equipos	10.651.660	14.413.485	18.588.006	20.815.021	24.865.285
Depreciación Acumulada	-5.848.238	-7.159.365	-10.024.657	-12.413.299	-15.275.575
Provisión Protección de Activos	0	-5.588	0	131.454	0
Valorización de Equipos	455.957	186.110	173.335	0	147.047
Total Equipos	5.259.379	7.434.642	8.736.684	8.533.176	9.736.757
Intangibles	3.098.668	4.862.320	3.858.524	2.856.990	3.730.165
Diferidos	1.312.107	1.457.267	2.064.263	1.986.560	982.802
Impuestos Diferidos	170.052	18.631	0	0	0
PASIVO	17.982.240	25.332.185	26.523.303	28.991.563	26.034.275
PASIVO CORRIENTE	10.413.802	22.391.603	18.990.069	22.577.716	25.517.174
Obligaciones Financieras	1.181.432	1.414.310	1.030.595	1.058.659	971.023
Proveedores	2.856.256	7.550.793	5.090.835	7.738.517	7.928.666
Impuestos, Gravámenes y Tasas	2.014.239	3.165.996	4.801.304	4.644.610	6.994.039
Obligaciones Laborales	2.560.075	3.432.927	5.022.269	5.548.152	6.629.053
Cuenta por Pagos	1.494.084	835.070	2.443.366	2.897.090	2.331.045
Pasivo Estimado y Provisiones	150.000	300.000	565.298	640.026	377.630
Préstamos Vinculadas	0	5.350.000	0	0	0
Anticipos Recibidos de Cliente	157.716	342.507	36.402	50.662	285.718
PASIVO NO CORRIENTE	7.568.438	2.940.582	7.533.234	6.413.847	517.101
Obligaciones Financieras	7.568.438	2.940.582	2.451.317	1.383.227	397.366
Préstamos Vinculadas	0	0	4.350.000	4.350.000	0
Impuestos Diferidos	0	0	731.917	680.620	119.735
PATRIMONIO	15.972.458	25.809.007	33.012.877	37.780.972	51.160.534
Capital Autorizado	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000	1.600.000

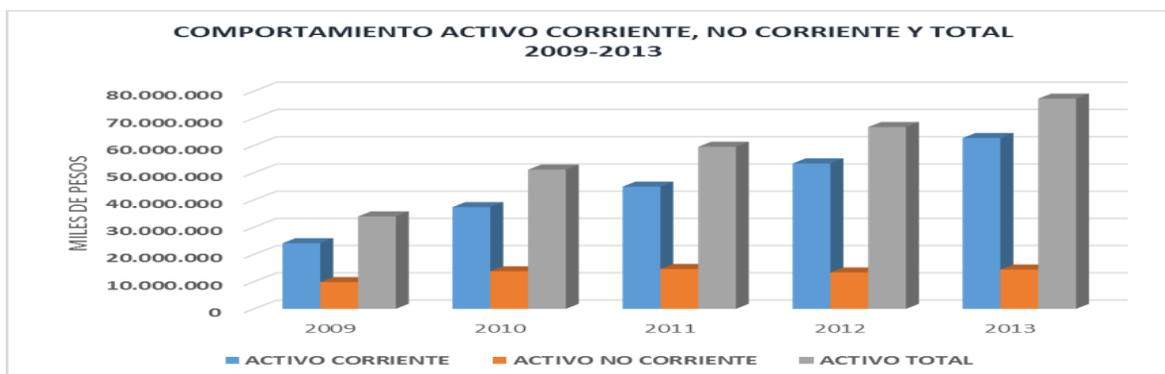
"Por un control fiscal efectivo y transparente"

BALANCE GENERAL	2009	2010	2011	2012	2013
Superávit de capital	9.400.000	9.400.000	9.400.000	9.400.000	9.400.000
Reservas	586.066	3.825.616	8.058.669	11.669.805	18.869.518
Revaloración de Patrimonio	690.885	564.228	169.737		
Resultado del Ejercicio	3.239.550	10.233.053	13.611.136	14.479.713	20.643.969
Resultado de Ejercicios Anteriores	0	0	0	500.000	500.000
Superávit por Valorizaciones	455.957	186.110	173.335	131.454	147.047
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	33.954.698	51.141.192	59.536.180	66.772.535	77.194.809

Fuente: Estados Financieros de Contact Center Americas

2.4.1.1. Activo

Los activos de la organización han presentado un crecimiento promedio del 23,10% en el período evaluado, crecimiento motivado especialmente en la cuenta activo corriente - inversiones temporales, que corresponden a las inversiones en CDT, las cuales son administradas a través de una Fiducia, soportadas en los excedentes de liquidez que deposita en la cartera colectiva de Gestión Fiduciaria y que a su vez esta cartera colectiva invierte en títulos, donde los pagadores son la misma empresa de la organización Carvajal, adicionalmente a las facturas la cartera colectiva maneja un porcentaje de la liquidez en cuentas de ahorro.



GRAFICA No. 1

De igual forma en la cuenta activos se evidencia la alta participación de la cuenta Deudores a Corto Plazo en especial con Clientes Nacionales y Comerciales con Compañías Vinculadas, la variación presenta un promedio del 27,05% en el período 2009-2013

El comportamiento de las inversiones temporales durante la vigencia 2013, presentó el siguiente comportamiento:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

TABLA No. 8
COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA INVERSIONES TEMPORALES VIGENCIA 2013
CIFRAS EN MILES DE PESOS

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Fiducia con Gestión Fiduciaria												
Saldo Inicial	7.313.274	14.118.094	9.970.584	1.818.682	4.591.164	875.469	170.541	12.171	2.761.236	1.354.583	6.581.207	5.036.152
Entradas	17.714.000	8.780.000	6.725.000	11.230.000	9.390.000	8.080.000	11.075.000	11.885.000	15.695.000	18.150.000	13.890.000	13.350.000
Salidas	-10.933.718	-12.965.671	-14.889.911	-8.464.488	-13.115.700	-8.787.421	-11.236.198	-9.142.457	-17.119.230	-12.942.327	15.459.998	-
Rendimientos fiducia	24.538	38.161	13.009	6.970	10.005	2.493	2.828	6.522	17.577	18.951	24.943	22.396
Saldo Final	14.118.094	9.970.584	1.818.682	4.591.164	875.469	170.541	12.171	2.761.236	1.354.583	6.581.207	5.036.152	4.691.652
Patrimonio Autónomo con Gestión Fiduciaria												
Saldo Inicial	19.215	21.417	23.000	23.506	24.355	25.571	27.016	27.809	28.838	29.230	30.948	32.021
Entradas	82.000	233.000	9.000	69.000	408.000	312.000	61.000	118.000	38.000	51.000	69.000	396.000
Salidas	-79.797	-231.280	-8.355	-68.047	-406.772	-310.459	-60.056	-116.908	-37.533	-49.274	-67.911	-
Comisión	-1	-107	-169	-104	-12	-96	-151	-63	-75	-8	-16	-22
Saldo Final	21.417	23.030	23.506	24.355	25.571	27.016	27.809	28.838	29.230	30.948	32.021	33.022
Total Inversiones Temporales	14.139.511	9.993.614	1.842.188	4.615.519	901.040	197.557	39.980	2.790.074	1.383.813	6.612.155	5.068.173	4.724.674

Referente al Activo No Corriente, la cuenta más representativa corresponden a la cuenta Equipos que corresponden es especial a Equipos de Cómputo para realizar sus actividades operacionales; esta cuenta presenta en el período en análisis incrementos promedios del 23,93%, presentándose en el período 2009 a 2010 el mayor incremento con un 35,32%.

2.4.1.1.1. Hallazgo Administrativo con Presunta Incidencia Fiscal y Disciplinaria Inversiones Permanentes Contact Center Brasil - Vigencia 2013.

Evaluado el Activo No Corriente, se identificó la partida “Inversiones Permanente” que corresponde a la empresa CONTACT CENTER AMERICAS-ASESORÍA EN MARKETING LTDA de la Ciudad de Curitiba Brasil. La adquisición de dicha empresa, se autorizó mediante Acta de Junta Directiva No. 29 de julio 25 de 2006, “donde se aprueba la negociación o compra del Contact Center en Curitiba (Brasil) y la designación del señor German Alfredo Estefan Upégui como apoderado de la compañía para representarla en todas las gestiones necesarias ante las autoridades brasileras para perfeccionar la compra. Los miembros de la Junta Directiva sugieren que sea CCAm quien se endeude y no la ETB, teniendo en cuenta que debería a un proceso de capitalización el cual sería largo y es urgente que CCAm tome el control en Brasil. Se solicitara la administración presentar el impacto que el endeudamiento pueda tener sobre los estados financieros”. El valor de la autorización de la inversión inicial fue de USD941.000 que corresponden a \$2.258.400.000. Evaluada la documentación que forma parte de la negociación se evidenció tan solo presentación de un estudio del “Escenario Político/Económico de agosto de 2005.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

El 22 de abril de 2009, mediante Acta No. 66 la Junta Directiva, tomando en consideración el informe presentado a la sesión de Junta Directiva pasada por parte de la administración de CCAM, se analizaron por los accionistas tres escenarios planteados, con el objeto de adoptar la decisión más conveniente para la sociedad, así: .

“El primer escenario supone continuar la operación en las mismas condiciones actuales que implica una estabilización y crecimiento con 250 puestos operativos y una inversión en tecnología por valor de US\$290.000. Para cubrir las inversiones en tecnología, capital de trabajo y el pago de la deuda Publicar Brasil, se requerirá una capitalización de US\$840.000.

El segundo escenario supone un crecimiento conservador hasta completar la capacidad total del site con 350 posiciones y una inversión tecnológica por valor de US\$749.000. Se plantea una capitalización por valor de US\$1.280.000

El tercer escenario supone el cierre de la sociedad por los cual se requerirá una capitalización de US\$1.103.000 destinado al pago de liquidaciones del personal y el pago de la deuda a Publicar Brasil.”

La Junta Directiva, concluye que:

- *Cualquier escenario que adopte la sociedad, requiere una capitalización ya que a la fecha no ha sido posible conseguir los recursos financieros propios a través de la banca local y el holding.*
- *El alto costo del endeudamiento no hace posible que la sociedad lo sostenga con la operación actual a través de recursos propios.*
- *La situación económica actual de Brasil no genera una posibilidad de ejecución de escenarios de crecimiento mayores a los expuestos.*

De acuerdo con el análisis puesto a consideración, la Junta Directiva considera que la decisión más favorable para Contact Center Américas-Colombia, es liquidar la sociedad debido a que por la coyuntura actual resulta una operación muy riesgosa.

Una vez tomada la decisión por parte de la Junta Directiva de CCAM en abril de 2009, se inició la respectiva capitalización para cubrir la liquidación de personal, devolución de la sede y pagos de deudas y es así como en Acta de Junta Directiva No. 17 de julio 29 de 2009, se autoriza un Cupo de Endeudamiento por hasta \$2.500 millones, con el fin de cubrir las necesidades de caja que genera la liquidación de dicha sociedad. Con el cupo de endeudamiento se giraron las siguientes cantidades:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

**TABLA No.9
AUTORIZACIÓN PAGOS A JULIO 29 DE 2009**

FECHA	VALOR USD	VALOR PESOS
Agosto 13 de 2009	215.355	438.699.671
Septiembre 29 de 2009	850.000	1.633.394.000
Diciembre 10 de 2010	136.155	274.511.626
Julio 27 de 2011	75.000	142.704.000
TOTAL	1.276.510	2.489.309.297

Fuente: Contact Center Américas S.A. ESP

Igualmente en Acta de Junta Directiva de mayo 25 de 2011, se autoriza la Capitalización R\$460.000, cifra con la cual se pretende agregarle a la cifra presentada derivada de las contingencias de probables demandas laborales que contablemente debe estar estimada por la empresa para cubrir la liquidación del Contact Center Brasil, girando la siguiente cantidad:

**TABLA No.10
AUTORIZACIÓN PAGOS A MAYO 25 DE 2011**

FECHA	VALOR USD	VALOR PESOS
Julio 27 de 2011	289.800	510.013.224

Fuente: Contact Center Américas S.A. ESP

Mediante Acta de Asamblea de Accionistas de abril 19 de 2012, se autoriza capitalización para iniciar las actividades tendientes a conciliar los procesos laborales instaurados en su contra por valor de R\$950.000, equivalentes hasta por un valor de US\$525.000, siendo giradas las siguientes cantidades:

**TABLA No.11
AUTORIZACIÓN PAGOS A ABRIL 19 DE 2012**

FECHA	VALOR USD	VALOR PESOS
Julio 21 de 2012	145.000	257.110.000
Enero 15 de 2013	100.000	175.840.000
TOTAL	245.000	432.950.000

Fuente: Contact Center Américas S.A. ESP

Para la vigencia 2013, con fecha enero 15 de 2013, se giró la cantidad de \$175.840.000.

Si bien es cierto, este tipo de organizaciones se ven avocadas a formalizar negocios en el exterior con el fin de expender sus productos y/o servicios, y en caso de Contact Center Américas S.A., planteado en su Plan Estratégico Corporativo en su componente de visión “Ser una empresa internacional”, dicha incursión en el exterior, requerirá de análisis de riesgo económico, político, administrativo y financiero”, con el fin de minimizar la incertidumbre de la futura negociación.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

En el caso de la inversión realizada en Brasil se evidenció que no se presentaron argumentos profundos por parte de Contact Center Américas S.A., en invertir en el año 2006 por un valor de \$2.258.400.000 y transcurrido tres años se procedió a su liquidación gastando a diciembre 31 de 2013, en el proceso de liquidación la suma de \$3.432.272.521, cantidad que de igual forma la empresa procedió a su Provisión de Protección de Inversiones. De igual forma se evidenció en la evaluación realizada a los estados financieros que en reporte de las Notas a los Estados Contables de los períodos 2010, 2012 y 2013, la empresa Brasileira Contact Center Américas-Asesoría en Marketing Ltda., ha generado pérdidas así: 2010 \$156,8 millones, 2012 \$737 millones y 2013 \$208 millones.

De conformidad a lo anteriormente descrito, y evaluada la gestión fiscal de la vigencia 2013, el equipo auditor determina que se configura un presunto daño patrimonial, tal como lo establece el Artículo 6 de la ley 610 de 2000, por cuanto se evidencia una la lesión del patrimonio público, representada en una disminución, pérdida de recursos públicos por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente, en la toma de decisiones, al adquirir una empresa que a la postre generó pérdidas, lo que obligó a su liquidación, por tal motivo se califica como un hallazgo administrativo con presunta incidencia fiscal y presunta incidencia disciplinaria, y que teniendo en cuenta que la participación del Distrito Capital en Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB, corresponde al 88.4% y que este a su vez posee el 40% en Contact Center Américas S.A.-CCAm, el valor del hallazgo fiscal que corresponde al valor girado con la figura de Capitalizaciones a la empresa Brasileira Contact Center Brasil en proceso de liquidación, configura un presunto detrimento al patrimonio público en cuantía de \$62.177.024.

Valoración respuesta de la empresa:

Evaluada la respuesta dada por Contact Center Américas S.A. ESP, mediante oficio sin número de diciembre 10 de 2014, y de conformidad a los argumentos y nuevas pruebas presentadas por la administración se concluye:

Las presentaciones PowerPoint “Modelo de Negocios de Contact Center Américas Brasil Marzo 2006, ya habían sido entregadas a esta auditoría mediante oficio sin número de octubre 29 de 2014, como único documento para el análisis de riesgo para la adquisición de la empresa en Brasil. La auditoría en su oportunidad evaluó dicha presentación las cuales consideró que CCAm S.A., no profundizó la “*due diligence*”, a fin de evitar al máximo por perjuicios generados, en especial las obligaciones laborales, las cuales no se lograron cubrir ni siquiera con los activos disponibles de la empresa en liquidación. Si bien es cierta CCAm S.A., en el

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

momento actual es una empresa solida financieramente, no implica que deba mantener el debido cuidado en sus inversiones, con el fin de invertir para generar valor y no para pagar acreencias indebidas, que se convierten en obligaciones de ley.

Además de lo anterior, durante el proceso auditor y hasta la notificación del informe preliminar no se ha violado el debido proceso pues a cada solicitud elevada al Representante Legal de CCAM se le otorgó el plazo reglamentado en los actos administrativos expedidos por el Ente de Control, e incluso en varias oportunidades verbalmente se otorgó plazo extemporáneo para que CCAM recabara la información y la suministrara al Equipo Auditor fuera de los términos señalados en las solicitudes. Finalmente se aclara que el Equipo Auditor no Juzga pues quien ejerce esa función Jurisdiccional es la Dirección de Responsabilidad Fiscal y por ende los hallazgos Fiscales notificados al sujeto de control mediante los informes quedan con la connotación de hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria y presunta fiscal.

Por otra parte, es imperativo aclarar, que la Guía Unificada del Proceso de Responsabilidad Fiscal mencionada repetidamente en varios párrafos por CCAM, va encaminada como su nombre lo indica, es al proceso de Responsabilidad Fiscal que evidentemente no corresponde a este proceso auditor pues como es bien sabido por CCAM en el oficio de presentación del Equipo Auditor y en las diferentes solicitudes de información lo que se está adelantando actualmente es una AUDITORIA ESPECIAL que nada tiene que ver con la tantas veces mencionada “GUIA UNIFICADA DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL” y menos con una indagación preliminar. Adicionalmente esta Guía se encuentra derogada mediante la Resolución 6388 de 2011 por la Contraloría General de la República.

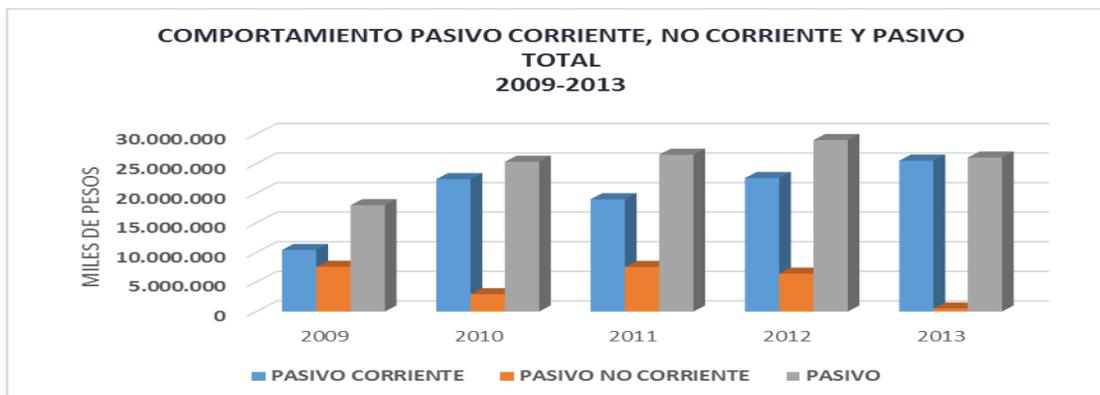
De conformidad a la expedición de la Resolución Reglamentaria No. 49 del 8 de noviembre de 2013 y de su debida notificación, y en virtud al principio del debido proceso, las actuaciones administrativas adelantadas por la Contraloría de Bogotá se ajustan a los preceptos constitucionales, normas y actos administrativos en lo referente a los pago y/o erogaciones realizadas en la vigencia 2013.

De acuerdo a los argumentos anteriormente expuestos, se ratifica el hallazgo administrativo con incidencia fiscal y disciplinaria, por valor de \$62.177.024.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

2.4.1.2. Pasivo

El pasivo, ha presentado un comportamiento constante, con relación al pasivo corriente, la cuenta proveedores se constituye como la más representativa, presentando su mayor variación en el periodo 2009-2010 con un incremento del 164,36% que correspondió a la modernización tecnológica de la empresa para el período 2011-2012 su incremento fue del 52,01%, las obligaciones laborales presentan igualmente un crecimiento teniendo en cuenta las diferentes contrataciones que se realizan para atender las diferentes campañas. Con relación al activo no corriente se evidencia disminución de las obligaciones financieras en especial en la vigencia 2013 que llegaron a \$397 millones comparado con el 2012 que era de \$1.383 millones lo que representa una variación del 71,27%.



GRAFICA No. 2

2.4.1.3. Patrimonio

El patrimonio presentó una variación del 35,41% comparando los años 2012-2013 al pasar de \$37.781 millones a \$51.161 millones, correspondientes al registro de utilidades anteriores.

2.4.1.4. Estado de Resultados

TABLA No.12
COMPORTAMIENTO ESTADO DE RESULTADO PERIODO 2009-2013
CIFRAS EN MILES DE PESOS

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2010	2011	2012	2013
INGRESOS OPERACIONALES	99.771.490	108.780.193	143.453.548	159.809.584	192.373.028
COSTOS DE VENTA	-80.857.213	-83.834.583	-109.183.287	-124.470.938	-145.530.532
UTILIDAD BRUTA	18.914.277	24.945.610	34.270.261	35.338.646	46.842.496
GASTOS OPERACIONALES	9.663.237	9.626.729	11.963.912	13.046.568	14.998.349
Ventas	1.751.889	1.741.187	2.129.055	2.217.078	2.801.685

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

Código Postal 111321

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2010	2011	2012	2013
Administración	7.911.348	7.885.542	9.834.857	10.829.490	12.196.664
UTILIDAD OPERACIONAL	9.251.040	15.318.881	22.306.349	22.292.078	31.844.147
NO OPERACIONALES	-3.337.107	-389.634	-1.165.867	-557.529	-691.223
Ingresos	1.759.894	1.062.059	395.703	643.439	236.744
Gastos	-5.097.001	-1.451.693	-1.561.570	-1.200.968	-927.967
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO DE RENTA	5.913.933	14.929.247	21.140.482	21.734.549	31.152.924
Provisión para Impuestos de Renta	2.581.641	4.544.773	6.778.799	7.306.133	11.069.841
Impuestos de Renta Diferidos	92.742	151.421	750.547	-51.297	-560.886
UTILIDAD NETA	3.239.550	10.233.053	13.611.136	14.479.713	20.643.969

Fuente: Estados Financieros CCA S.A.

Los ingresos de CCAm S.A., provienen en su gran mayoría de las diferentes campañas que se realizan, los ingresos en el período en análisis vienen presentando un crecimiento promedio del 17,17%, se presentó un incremento del 20,38% entre el periodo 2012-2013 al pasar de \$159 millones en el 2012 a \$192 millones para el 2013. Se resalta que los ingresos de CCAm S.A., corresponde en alto porcentaje a los contratos de clientes suscritos con la ETB S.A. ESP.

Con relación a los costos de ventas, en un alto grado corresponde a costos asociados a la operación, como son los gastos de personal contratado, evidenciando un alto crecimiento de estos en el período analizado ya que desde la vigencia 2011 estos vienen creciendo moderadamente, lo que afecta la Utilidad bruta, cuenta que viene presentando un incremento promedio del 26,23%, presentando la mayor variación el periodo 2010-2011 con un 30,24%. Referente a los gastos operacionales la cuenta Gastos de Administración donde se registra el costo administrativo, honorarios, servicios de tercerización entre otros presentando es la que mayor incremento bien presentando.



GRAFICA No. 3

La Utilidad Neta viene presentando un crecimiento promedio del 74,46%, el mayor incremento en el período 2009-2010 que pasó de \$3.293 millones a \$10,233 millones que representa el 215,88%, de igual forma para el período 2012-2013

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

que pasa de \$14.479 millones a \$20.643 millones lo que representa un incremento del 42,57%.

2.4.1.5. Indicadores Financieros

**TABLA No. 13
INDICADORES DE LIQUIDEZ**

INDICADORES LIQUIDEZ					
NOMBRE/AÑO	2009	2010	2011	2012	2013
Razón Corriente	2,32	1,67	2,36	2,36	1,34
Capital de Trabajo	13.700.690	14.976.729	25.886.640	30.818.093	37.227.911

Fuente: Estados Financieros CCA S.A.

El comportamiento de los indicadores de liquidez en el período 2009-2013, demuestran que la compañía cuenta con capacidad a cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo, igualmente se demuestra su capacidad de cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación.

De igual forma con relación al Capital de Trabajo, del total de sus obligaciones, la empresa cuenta con disponible para atender estas, observado de igual forma en el período evaluado 2009-2013, se observa un incremento motivado por las inversiones realizadas en tecnología.

**TABLA No. 14
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO**

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO					
NOMBRE/AÑO	2009	2010	2011	2012	2013
Endeudamiento Total	52,96	49,53	44,55	43,42	33,73
Apalancamiento	1,13	0,98	0,80	0,77	0,51

Fuente: Estados Financieros CCA S.A.

Con relación a los indicadores de endeudamiento se puede observar que la compañía, presenta un adecuado nivel de endeudamiento el cual viene disminuyendo en el periodo evaluado, es decir la participación de los acreedores es moderada sobre el total de los activos e igualmente el patrimonio de los accionistas.

**TABLA No. 15
INDICADORES DE RENTABILIDAD**

INDICADORES DE RENTABILIDAD					
NOMBRE/AÑO	2009	2010	2011	2012	2013
Rentabilidad de Patrimonio	20,28	39,65	41,23	38,33	40,35
Margen Operacional de la Utilidad	18,96	22,93	23,89	22,11	159,76

Fuente: Estados Financieros CCA S.A.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Con relación a los Indicadores de Rentabilidad, se observa un incremento para este periodo en análisis lo que demuestra la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

**TABLA No.16
COMPORTAMIENTO EBITDA**

INDICADOR EBITDA					
NOMBRE/AÑO	2009	2010	2011	2012	2013
EBITDA	13.685	21.077	30.231	30.190	42.589
MARGEN EBITDA	13,72	19,38	21,05	18,89	22,14

Fuente: Estados Financieros CCA S.A.

El EBITDA, presenta un comportamiento constante en el período en análisis, evidenciando incrementos en los Ingresos Operaciones motivados por el crecimiento de la inversión y la generación de nuevos ingreso.

2.4.2. Evaluación a Estados Contables

2.4.2.1. Cuentas Contables de Gastos 5195952800 y 5395200000 denominadas multas sanciones y litigios - Pago de sanciones impuestas por la DIAN- errores en liquidaciones de Obligaciones Tributarias.

De acuerdo a la información entregada por la empresa Contact Center Américas S.A., se observa que la gestión de las obligaciones tributarias y afines, se encuentra tercerizada con la empresa Carvajal Tecnología y Servicios; bajo los siguientes parámetros tomados del **acuerdo de Servicios**:

“Gestión de las Obligaciones Tributarias y Afines, Elaboración y presentación de las Declaraciones Tributarias Nacionales y Municipales donde actualmente se desarrolla la actividad del cliente ante los organismos oficiales y de control”.

“Indicador de servicios Cumplimiento en la presentación de Declaraciones Tributarias (Meta: 100%) Calidad en la presentación de las Declaraciones Tributarias (Meta: cero errores) De acuerdo a la normativa tributaria vigente aplicable para cada declaración. (Responsable Carvajal servicios)”.

“Actividades y nivel esperado del servicio Coordinar para la presentación y pago de las Declaraciones Tributarias donde CVS tiene presencia (responsable Carvajal servicios)”.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

“Atención y Consultas del Impuestos, Declaraciones Tributarias: La elaboración y presentación de declaraciones de IVA, retención en la fuente, ICA y cualquier otra que el gobierno nacional o municipal requiera está bajo la responsabilidad de Carvajal Servicios. En el caso de las declaraciones de renta de las empresas, la responsabilidad de la elaboración será de Carvajal Servicios. (Responsable Carvajal servicios)”.

Revisado el balance y estado de resultado de la empresa Contact Center Américas S.A. a corte de diciembre 31 de 2013, particularmente las Cuentas Contables de gastos 5195952800 y 5395200000 denominadas multas sanciones y litigios, se evidencia que la Empresa ha venido realizando pagos desde el año 2010; pero para efectos de esta auditoría, los desembolsos correspondientes a sanciones impuestas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, son de \$670.000 más intereses que ascienden a \$346,000, para un total de \$1.016.000,00 discriminados así:

- En certificación expedida el 11 de noviembre de 2014, donde se da respuesta al oficio 210300-CONTAC-008, se señala que en la Declaración de Corrección No. 3009606437732, y recibo de pago No. 4907860631683, de fecha 24 de octubre de 2013 se canceló por Valor Pago Sanción la suma de \$268.000,00, sobre este valor se generó un Valor Pago Intereses de Mora por \$273.000,00; suma que asciende a \$541.000. La causal de esta sanción se originó por corrección declaración IVA I bimestre de 2013, factura E.T.B. S.A. ESP radicada dos veces.
- De igual manera la certificación señala la sanción que se le impone a la empresa por sanción corrección declaración de Retención en la Fuente de agosto de 2012, cuya causal corresponde a retención en la fuente no practicada al proveedor Sergio González, sanción que es cancelada mediante declaración de corrección No. 3507750295570 y recibo de pago No. 4907830689254, así: Por Valor Pago Sanción le corresponde \$268.000,00 y por Valor Pago Intereses de Mora el valor de \$26.000,00, para un total de \$294.000,00, la fecha de pago de esta sanción es del 27 de junio de 2013.
- De acuerdo a esta certificación se evidencia una multa denominada Sanción corrección ICA anual Cali 2010, apertura de términos, la cual es cancelada mediante la declaración de corrección No. 2007716, registrando un valor de \$261.000,00.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Analizado lo anterior se observa riesgo administrativo por los mayores valores que no deben existir y menos ser asumidas por la Empresa Contact Center Americas S.A., pero que durante el año 2013 se debió cancelar por omisión y/o error en la gestión que debió adelantar la tercerización.

Lo anterior se presenta por la falta de un seguimiento efectivo y oportuno a los productos entregados y a las obligaciones que debe asumir la tercerización a través del Acuerdo de Servicios celebrado entre Contact Center Americas S.A. y Carvajal Tecnología y Servicios.

En el **Acuerdo de Servicios** celebrado entre Contact Center Américas S.A. y Carvajal Tecnología y Servicios (tercerización), se detalla dentro de su oferta la *“presentación de Declaraciones Tributarias (Meta: 100%) Calidad en la presentación de las Declaraciones Tributarias (Meta: cero errores) De acuerdo a la normativa tributaria vigente aplicable para cada declaración”*.

Si bien es cierto CCAm S.A., es un grupo empresarial particular, también es cierto que debe resguardar los recursos públicos que administra, bajo el porcentaje de acciones de E.T.B. S.A. ESP, del 40% en la empresa Contact Center Américas S.A., asumiendo dentro de su gestión frecuente la aplicabilidad de los principios de eficacia, eficiencia, efectividad y economía; dando conformidad a la Constitución Política Colombiana en su artículo 209; se incumple el Decreto 2649 de 1993 en su artículo 48, Contabilidad de Causación o por Acumulación puesto que la sanción se presentó una por hechos que no fueron reconocidos en el período y otra por doble reconocimiento de una obligación.

En este orden de ideas se evidencia, falta de claridad en las directrices en la prestación de estos servicios especializados que presta Carvajal Tecnología y Servicios a Contact Center Américas S.A., ya que se maneja esta asistencia bajo una figura denominada “Acuerdo de Servicios”, el cual adolece de un contrato que legalice dichos servicios, al igual que la ausencia de un protocolo de respaldo como es una póliza.

Lo anterior se presenta por la falta de un seguimiento efectivo y oportuno a los productos entregados y a las obligaciones que debe asumir la tercerización a través del Acuerdo de Servicios celebrado entre Contact Center Americas S.A. y Carvajal Tecnología y Servicios.

En el **Acuerdo de Servicios** celebrado entre Contact Center Américas S.A. y Carvajal Tecnología y Servicios (tercerización), se detalla dentro de su oferta la *“presentación de Declaraciones Tributarias (Meta: 100%) Calidad en la presentación de las Declaraciones Tributarias (Meta: cero errores) De acuerdo a la normativa tributaria vigente aplicable para cada declaración”*.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Valoración respuesta de la Empresa:

La Sociedad Carvajal Servicios ha reconocido a CCAM el valor pagado por concepto de sanciones e intereses de mora, por los motivos señalados en la observación realizada por la Contraloría bajo el numeral 2.4.2.1, motivo por el cual se elimina la observación al respecto. Se anexan en 7 folios los comprobantes que soportan los pagos realizados por parte de la sociedad Carvajal Servicios a favor de CCAM, según la siguiente relación.

CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A. CORRECCIÓN DECLARACIONES AÑO 2013								
NIT	Nombre o Razón Social	Fecha	Razones	Documento	Gasto Sanción	Gasto Intereses	Total Nota Crédito	No. Nota Crédito
800197268	UAE DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	26-jun-13	Sanción Corrección Rte Fte Ago 2012 - Rte Fte no practicada al proveedor Sergio Gonzalez	Declaración corrección No. 3507750295570 - Recibo de pago No.4907830689254	268.000	26.000	294.000	112742
800197268	UAE DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	24-oct-13	Sanción corrección IVA I Bim 2013 Fra ETB Radicada dos veces	Declaración corrección No. 3009606437732 - Recibo de pago No.4907860631683	268.000	273.000	541.000	112903
890399011	MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI	09-abr-13	Sanción corrección Ica anual Cali 2010	Declaración corrección No. 2007716	134.000	47.000	181.000	112904
TOTAL					670.000	346.000		
Total Nota Crédito							1.016.000	

Analizados los documentos se comprueba la generación contable de las Notas Crédito a favor de Contac Center Américas. Por los argumentos expuestos se configura un Beneficio de Control.

2.4.2.2. Cuenta Deudores - Comportamiento de la Cartera.

La entidad registró a 31 de diciembre de 2013 en el grupo deudores un valor de \$56.211.489 en miles de pesos, en este total se reflejan los saldos que adeudan los clientes tanto a nivel nacional como internacional, así como derechos con las compañías vinculadas y anticipos por diferentes conceptos, durante el período analizado no se presentó castigo de cartera ni se estimaron valores por pérdidas generadas como resultado del riesgo de incobrabilidad que inciden en el resultado, como se observa en el siguiente cuadro:

TABLA No. 17
RESUMEN DEL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA A DICIEMBRE DE 2013
En miles de pesos

CONCEPTOS A DESCONTAR	VALORES
Total Cartera a 31/Dic/2013	56.211.489
Clientes nacionales	15.779.629
Clientes del exterior	164.590
Comerciales con compañías vinculadas	39.399.756
Préstamos a empleados	18.088

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CONCEPTOS A DESCONTAR	VALORES
Anticipos y avances a proveedores y contratistas	101.477
Anticipos y avances a trabajadores	-
Anticipos de impuestos y contribuciones	194.221
Deudores varios	611.081
Movimiento provisión	
Saldo inicial	-21.539
Provisión	-35.814
Menos Provisión de cartera	-57.353

Fuente: Estados Contables, notas a los estados financieros y libros auxiliares.

2.4.2.3. Cuenta Propiedad, Planta y Equipo y Ajustes por Inflación - Ajustes por inflación.

Valoración respuesta de la empresa:

Se aceptan los argumentos dados por la empresa, y se retira la observación administrativa.

2.4.2.4. Hallazgo Administrativo - Notas a los Estados Financieros.

Las notas a los estados contables corresponden a información adicional de carácter general y específico cuyo objetivo debe permitir la identificación de los hechos económicos operaciones y transacciones, así como revelar aspectos que afecten o puedan afectar situaciones específicas de la Empresa, es por ello que además de presentarlas desagregadas se debe presentar información que refleje hechos que inciden en el normal desarrollo del proceso contable; en este orden de ideas, y una vez revisadas las notas a los Estados Financieros, en el informe del Revisor Fiscal año 2013 firma Deloitte, se encuentra que estas no son claras, y no cumplen lo establecido en lo dispuesto contablemente para su presentación.

Por ello, se incumple lo normado en el Decreto, 2649 de 1993, Artículo 114. Notas a los Estados Financieros, en cuanto a que las notas, como presentación de las prácticas contables y revelación de la empresa, son parte integral de todos y cada uno de los estados financieros, puesto que su objetivo es, brindar los elementos necesarios para que aquellos usuarios que los lean, puedan comprenderlos claramente, y puedan obtener la mayor utilidad de ellos.

“Todo estado financiero que se realice, debe contener las notas explicativas respectivas, de tal forma que la persona que los consulte, puede tener la suficiente claridad sobre ellos con el fin que estos puedan cumplir con su verdadero objetivo, cual es el de servir de base para la toma de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

decisiones, y un estado financiero que no tenga notas aclaratorias y complementarios, no tendrá mayor utilidad”.

Las notas a los Estados Financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse conjuntamente a los Estados Financieros para una correcta interpretación. Ya que por lo general muestran información relevante a considerar que determinará el comportamiento del valor de las transacciones.

Así mismo, las notas a los estados financieros representan la difusión de cierta información que no está directamente reflejada en dichos estados, y que es de utilidad para que los usuarios tomen decisiones con una base clara y objetiva. Esto no implica que estas notas explicativas sean un estado financiero, ya que según la normatividad vigente no lo son, más bien forman parte integral de ellos como parte del análisis, siendo obligatoria su presentación. Por otro lado estas notas representan revelaciones aplicables a saldos de transacciones u otros eventos significativos, que deben observarse para preparar y presentar los estados financieros cuando correspondan.

Valoración respuesta de la empresa:

No se aceptan los argumentos entregados por la administración, por cuanto se deja claridad que la Empresa no cumple con lo expuesto en el artículo 114 del Decreto 2649 e 1993, tal como se indicó en el informe Preliminar, así como tampoco lo descrito en el artículo 19, Sección I, de los Estados Financieros, Capítulo IV, en el cual se puede señalar que el objetivo de las notas de contabilidad consiste en brindar los elementos necesarios para que aquellos usuarios que los lean, puedan comprenderlos claramente, y puedan obtener la mayor utilidad de ellos.; la preparación y presentación de los Estados Financieros es responsabilidad de la administración de la compañía. Las notas como presentación de las prácticas contables y revelación de la empresa, son parte integral de todos y cada uno de los estados financieros.

Además, es de gran importancia que la persona que trata de interpretar correctamente un estado financiero, conozca suficientemente sobre asuntos que pueden alterar significativamente los estados financieros como son las políticas de cartera, los métodos de provisión, la razón de su aplicación, los sistemas de inventarios utilizados, los métodos de valuación.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Igualmente, es importante que en las notas se consigne lo relacionado con la depreciación de los activos fijos, la valorización que hayan sufrido, los criterios para el manejo de los activos diferidos, el tratamiento de ciertos pasivos como es el caso de las provisiones y contingencias, ingresos para terceros u obligaciones laborales.

Todo estado financiero que se realice, debe contener las notas explicativas respectivas, de tal forma que la persona que los consulte, puede tener la suficiente claridad sobre ellos con el fin que estos puedan cumplir con su verdadero objetivo, cual es el de servir de base para la toma de decisiones, y un estado financiero que no tenga notas aclaratorias y complementarios, no tendrá mayor utilidad.

Por los argumentos anteriormente expuestos, se mantiene el hallazgo administrativo.

2.4.2.5. Hallazgo Administrativo - Tercerización Manejo Contable

Mediante oficio 210300-CONTAC-008 se solicitó a la empresa contrato de la tercerización para el manejo contable suscrito con la firma Carvajal Tecnologías y Servicios, para lo cual la Empresa respondió con oficio sin número de fecha 21 de Noviembre de 2014, en el cual anexó documento de Acta de Junta Directiva No. 1 celebrada el 2 de Octubre de 2003, donde aprueba Numeral (3) Proceso de negociación con socios, señalando: *“La administración expresa que los dos accionistas mayoritarios le presten servicios a CCAM. En las siguientes áreas: empresas Carvajal, servicios financieros, gestión humana, logísticas y servicios generales”*.

Revisado el ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS - SERVICIOS DE CONTABILIDAD se observa que la Empresa no dispone de procedimiento de control para establecer la responsabilidad a cargo de tercerizaciones, que para el caso contable se centra en el seguimiento que se debe hacer al procesamiento y registro de las transacciones comerciales y financieras, así como la presentación de la información financiera individual y consolidada de acuerdo con las normas aplicables en Colombia.

Se hace necesario que la Empresa cuente con mecanismos de control efectivos para hacer el respectivo seguimiento a la tercerización existente a la fecha, por cuanto a pesar de contar con especialistas para efectuar esta labor, es importante que se realice control a los productos entregados por ellos, con el fin de evidenciar que la veracidad de la información entregada por parte de la tercerización, en relación con el registro de las obligaciones y derechos de la Empresa, así como de

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

la aplicación de los principios y normas contables se vienen realizando de manera confiable, comprensible y en cumplimiento al marco jurídico aplicable.

Si bien es cierto CCAm S.A., es un grupo empresarial particular, también es cierto que debe resguardar los recursos públicos que administra, bajo el porcentaje de acciones de E.T.B. S.A. ESP, del 40% en la empresa Contact Center Américas S.A., asumiendo dentro de su gestión frecuente la aplicabilidad de los principios de eficacia, eficiencia, efectividad y economía; dando conformidad a la Constitución Política Colombiana en su artículo 209; se incumple el Decreto 2649 de 1993 en su artículo 48, Contabilidad de Causación o por Acumulación puesto que la sanción se presentó una por hechos que no fueron reconocidos en el período y otra por doble reconocimiento de una obligación.

En este orden de ideas se evidencia, falta de claridad en las directrices en la prestación de estos servicios especializados que presta Carvajal Tecnología y Servicios a Contact Center Américas S.A., ya que se maneja esta asistencia bajo una figura denominada “Acuerdo de Servicios”, el cual adolece de un contrato que legalice dichos servicios, al igual que la ausencia de un protocolo de respaldo como es una póliza.

Valoración respuesta de la empresa:

No se aceptan los argumentos entregados por la administración, por cuanto lo observado corresponde a la falta de un procedimiento de control que se debe realizar a las obligaciones adquiridas en la tercerización existente, esto por cuanto en ningún momento se está poniendo en duda las capacidades que tienen las personas que desarrollan esta labor, sólo por seguridad se debe contar con puntos de control puntuales sobre la información reportada, esto por cuanto es una de las herramientas que le van a permitir al Representante Legal contar con mayor seguridad en las cifras presentadas, puesto que de ello depende la toma de decisiones para el crecimiento de la empresa.

Por los argumentos anteriormente expuestos, se mantiene el hallazgo administrativo.

2.5. EVALUACION A LA CONTRATACION

En la contratación que ejecuta CCAm S.A., en desarrollo de su gestión, adelanta tres tipos de contratación: Contratación con proveedores, contratación con clientes, y Órdenes de Compra O.C.

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

**TABLA No. 18
CONTRATACION CON PROVEEDORES**

CONTRATACION PROVEEDORES	CANTIDAD	USD\$	PESOS COLOMBIANOS	POR HORAS	VALOR INDETERMINADO	PAGO MENSUAL
	67	10	39	2	15	1
VALORES		579,927,70	2.578.917.795	2.180.000	N.A.	

Fuente: información suministrada por CCAm

De la contratación suscrita por CCAm S.A., con proveedores, se evidenció que 16 fueron contratados con la firma Inversiones Hybiscus S.A.S para arrendamiento de varios locales comerciales por valor de \$124.3 millones. Se observa que la firma SERVIOLA S.A., proveedora de personal tiene suscrito un contrato por un valor indeterminado y en listado de órdenes de compra, hay una relación con 2.002 Órdenes de Compra por valor de \$15.163,9 millones suscritas con la misma firma.

**TABLA No. 19
CONTRATACION CON CLIENTES**

CONTRATOS CON CLIENTES	VALOR INDETERMINADO	VALOR	SIN VALOR	VALOR EN PESOS
	23	33	1	418,417,882,009
TOTAL CONTRATOS		57		418,417,882,009

Fuente: Información suministrada por CCAm

De los 57 contratos suscritos con los clientes, 15 contratos se suscribieron con E.T.B. por valor de \$340.959.6 millones actuando Contact Center Américas CCAm como colaborador empresarial, es decir que E.T.B. suscribe convenios con otras entidades públicas y a través del convenio que tiene actualmente con CCAm terceriza los servicios que E.T.B. se compromete a ejecutar en los convenios.

De esto, se evidencia que el mayor cliente que tiene CCAm para la vigencia auditada es E.T.B., que le entrega la ejecución de sus negocios al colaborador.

**TABLA No. 20
ORDENES DE COMPRA O.C.**

ORDENES DE COMPRA O.C.	CANTIDAD	O.C. PESOS	VALOR PESOS	O.C USD\$	VALOR USD\$
	4197	4157	37.632.272.937	40	12.802.896

De estas órdenes de compra se observa que el 40.30% del monto total, se suscribieron con SERVIOLA S.A en un número de 2002 Órdenes de Compra por valor de \$15.163.9 millones.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De conformidad al anterior universo de contratación se obtuvo la muestra de auditoría que corresponde a los siguientes contratos:

Con relación a los contratos con Proveedores, se tomaron nueve (9) contratos en moneda colombiana por valor de \$1.169.9 millones que representa el 47% del valor total del universo \$2.488.9 millones, dos (2) contratos en moneda americana por valor de US\$175.725 que representa el 30,30% con relación al universo en esta moneda y uno (1) con valor indeterminado.

Con relación a contratos con Clientes se tomó tres (3) por valor de \$40.763.724.195 que representa el 7.42%. Se resalta que estos contratos generan ingreso para la compañía.

TABLA No. 21
DISTRIBUCION DE LA MUESTRA DE AUDITORIA
CIFRAS EN PESOS CORRIENTES

NUMERO	CONTRATISTA	OBJETO	CUANTIA
Sin	Teleaacion S.A.	Servicios de consultoría	80,000,000
Sin	IQ INFORMATION QUALITY SAS	Realizar evaluaciones de cumplimiento de la norma PCI DSS y otorgara respectiva certificación PCI DSS.	24.000.000,00
Sin	JAIME LOPEZ HERNANDEZ	Asesoría y consultoría dirigidos a la implementación de la norma ISO 9001/2008	33.600.000,00
Sin	SOLICITUD DE SERVICIOS SGS	Consultoría para certificación	9.350.000,00
Sin	THE BREAKTHROUGH SA	Prestación de servicios técnicos, profesionales y especializados en estrategia corporativa para la construcción de la estrategia corporativa.	160.000 USD + IVA
Sin	CONSULTORIA NIVEL 7 LTDA	Compra de paquete académico preferencial de moodle para 1000 usuarios y un salón de amvonet para 25 usuarios	USD \$ 15725
Sin	EMERSON ELECTRIC DE COLOMBIA LTDA	Compraventa, soporte técnico e instalación de 3 UPS.	146.160.000,00
104152012	AVAYA	El contrato lo constituye las condiciones generales, los términos de la licencia de software y de ser aplicables uno de los siguientes Anexos: (i) Compraventa y Licencia de Productos; (ii) Servicios de Implementación & Servicios; (iii) Mantenimiento y Adm.	Indeterminado
4000004738-ETB	CONTACT CENTER AMÉRICAS	Prestar los servicios de atención y resolución personalizada de peticiones, quejas, reclamos, recursos, venta de productos y requerimientos de nivel nacional presentados por clientes ETB.	4.071.986.856,00
Contrato interadministrativo N°907265000408 2013 entre La Empresa de acueducto alcantarillado y aseo y la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	CONTACT CENTER AMERICAS S.A	Prestación del servicio plataforma, Hardware y Software para la operación y seguimiento de Contact Center del acueducto de Bogotá.	4.730.459.596,00
Contrato Interadministrativo No. 4600012968	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	Servicio de operaciones Telefónica y virtual de ETB del segmento hogares de personas de ETB	31.961.277.743,00

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

Codigo Postal 111321

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

NUMERO	CONTRATISTA	OBJETO	CUANTIA
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB)		El arrendador se obliga para con el arrendatario a entregar en arrendamiento, y este a recibir de aquel en tal calidad, un área de mil doscientos veintiocho metros cuadrados (1.228 mts2) ubicada en el segundo y tercer piso del inmueble donde funciona la central Fontibón del arrendador, localizada en la carrera 99 No. 25-31/35/37 de la nomenclatura urbana de Bogotá, incluidas áreas de baños, áreas de escaleras, áreas de bandejas cable vertical y área de pasillos, inmueble cuyos linderos figuran en la escritura pública No. 4089 de 29 de septiembre de 1978	103.152.000,00
Inversiones Hybiscus S.A.S		Arrendamiento de local comercial Bodega No. 150 A	31.266.219,00
Call Processing Technologies S.A		Contrato para la Implementación, soporte y mantenimiento de la solución de grabación de llamadas TDM	742.400.000,00

FUENTE: Relación de Contratación presentada por CCAm S.A. Vigencia 2013

2.5.1. Hallazgo Administrativo por la no publicación de los contratos en el SECOP.

Consultado el Sistema Electrónico para la Contratación Pública –SECOP- se evidenció que CCAm S. no cumplió con la publicación de su actividad contractual a este sistema, como lo señala la Circular Externa 1 de 21 de junio de 2013.

La publicación de la actividad contractual en este sistema, permite que los ciudadanos dueños de los recursos (40.0%) del CCAm S.A., se enteren de la misma y así poder dar aplicabilidad a los principios de transparencia, libre concurrencia, publicidad y se garantice una eficiente gestión fiscal por parte de quienes administran estos recursos públicos.

Este acto administrativo contempla que *“Las entidades que contratan con cargo a recursos públicos están obligadas a publicar oportunamente su actividad contractual en el SECOP, sin que sea relevante para la exigencia de esta obligación su régimen jurídico, naturaleza de público o privado la pertinencia a una u otra rama del poder públicos. Las instituciones que ejecutan recursos públicos sin ser entidades del estado están obligadas a publicar en el SECOP su actividad contractual que se ejecute con cargo a recursos públicos”*

Con este actuar la empresa falta a los principios de moralidad administrativa publicidad, responsabilidad y transparencia vulnerando los postulados consagrados en la Constitución Política de Colombia y en la Circular Externa No. 1 de junio de 2013, en concordancia con el Decreto Nacional 1510 de 2013, *“Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Valoración respuesta de la empresa:

Como bien lo manifiesta CCAM en respuesta al informe preliminar que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- fue quien expidió la Circular 1 de junio de 2013, por lo tanto es esa entidad la encargada de decidir cuáles son las entidades y/o empresas públicas, privadas y/o mixtas las obligadas a publicar su Contratación. En cuanto al Ente de Control a parte de las obligaciones y deber legal que le impone la Constitución Política de Colombia y la Ley, corresponde que una vez detectado algún incumplimiento normativo lo notifique al competente. Por lo que la Contraloría de Bogotá observó que el sujeto de control no cumplió con la obligación perentoria de reportar su contratación en el SECOP como lo establece la circular. Por lo que se mantiene el hallazgo administrativo.

2.5.2. Contratos Clientes.

Del total de los tres contratos de clientes evaluados se encontraron las siguientes observaciones:

2.5.2.1. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal por sanciones impuestas a E.T.B. S.A. ESP., pagadas por ésta a la SIC³, pero imputables y descontadas a CCAM en la vigencia de 2013.

En agosto de 2003 se reunieron E.T.B. S.A. ESP, y PUBLICAR S.A., y determinaron que de acuerdo a unos estudios que adelantaron, resolvieron asociarse y constituir una sociedad orientada a desarrollar un negocio de Call Center y otros negocios de interés común y es así que decidieron crear a Contact Center Américas S.A.⁴.

En el mismo acuerdo de accionistas, pactaron que la participación accionaria que tendría E.T.B. S.A. ESP, en la sociedad sería del 40.0%, es decir que se trata de dineros públicos que en ese porcentaje posee Contact Center Américas S.A.; teniendo en cuenta que el Distrito posee mayor porcentaje de participación en E.T.B. S.A. ESP; en un 88.4%.

Además de la anterior situación la E.T.B. S.A. ESP, y Contact Center Américas S.A. suscribieron el contrato No. 4600004738, con el objeto de prestar los servicios de atención y resolución personalizada de peticiones, quejas, reclamos,

³ Superintendencia de Industria y Comercio

⁴ Acuerdo de accionistas ETB – PUBLICAR- agosto de 2003

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

Código Postal 111321

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

recursos, venta de productos y requerimientos de información a nivel nacional, presentados por clientes de E.T.B. S.A. ESP, en los canales dispuestos en las direcciones grandes clientes y operaciones, Pymes, hogares y Regiones, de acuerdo con lo establecido en las condiciones de invitación, la oferta y contraoferta aceptada y las actas de negociación. La fecha de inicio del mismo fue el 1 de agosto de 2006 con un plazo inicial de dos años, es decir hasta el 28 de julio de 2008 y con un precio inicial de \$17.500.435.757 sin IVA y gastos reembolsables de \$517.241.379.

En la cláusula décima tercera pactaron: *DAÑOS A TERCEROS O A ETB: “Los daños que el CONTRATISTA o su personal ocasionen en desarrollo del contrato a terceros o a ETB, bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados directamente por el CONTRATISTA. En caso de presentarse reclamación o litigio contra ETB por causa de tales daños, este está obligado a concurrir en su defensa y pagara al reclamante la suma que se le adeudare. EL CONTRATISTA deberá rembolsar a ETB los valores que por este concepto se viera obligada a pagar. ETB queda autorizada para deducir de los pagos pendientes por efectuar al CONTRATISTA, las sumas necesarias para el pago de los daños o de las que haya pagado por causa de estos.*

Esta obligación, quedó también consignada en las condiciones de la invitación, por lo tanto, una vez la Superintendencia de Industria y Comercio impuso las multas a E.T.B. S.A. ESP, estas fueron descontadas como se evidencia en la tabla No 23 y que se encuentran debidamente soportadas en actas de mesa de trabajo entre E.T.B. S.A. ESP, y CCAm S.A., así como en las cuentas de cobro y en las facturas.

En la ejecución del mismo, se realizaron las siguientes actividades contractuales:

TABLA No. 22

ACTUACIONES CONTRACTUALES	CANTIDAD
ADICIONES Y PRORROGAS	10
ADICIONES	9
GASTOS REEMBOLSABLES	5
ACUERDO MODIFICATORIOS	2
TOTAL	26

Fuente: acta de liquidación contrato

Del cuadro, se observa que éste contrato fue objeto de 26 actuaciones contractuales y que el valor final del contrato sumado el valor inicialmente pactado se aproxima a una cuantía de \$86.856.888.400 IVA incluido más el valor de los gastos reembolsables de \$1.867.301.803.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Por falta de gestión efectiva y oportuna, y evidentemente por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Contact Center Américas S.A., así como la falta de seguimiento efectivo a las labores realizadas a sus agentes de call center, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso multas imputables a E.T.B. S.A. ESP, por la indebida e inoportuna prestación del servicio en la atención de PQR'S así:

**TABLA No. 23
MULTAS IMPUTABLES Y DESCONTADAS A CCAM S.A.**

FECHA DE MEMORANDO AL PROVEEDOR	FECHA CTA COBRO	AÑO	CUENTA DE COBRO	FACTURA CRUCE	VALOR	NÚMERO DE FACTURA DE CRUCE
26/02/2013	26-feb-13	2013	9000137726	GSAC 1726	\$ 45.320.000,00	GSAC 1726
26/02/2013	26-feb-13	2013	9000137727	GSAC 1726	\$ 47.716.600,00	GSAC 1726
10/04/2013	10-abr-13	2013	9000137858	GSAC 1753	\$ 161.200.200,00	GSAC 1753
25/04/2013	25-abr-13	2013	9000137916	NA	\$ 188.621.635,00	NA
20/05/2013	20-may-13	2013	9000137995	GSAC 1770	\$ 54.941.840,00	GSAC 1770
28/05/2013	28-may-13	2013	9000138009	GSAC 1776	\$ 93.226.675,00	GSAC 1776
21/06/2013	26-jun-13	2013	9000138069	GSAC 1790	\$ 181.960.475,00	GSAC 1790
23/07/2013	23-jul-13	2013	9000138146	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 149.593.000,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
30/07/2013	30-jul-13	2013	9000138160	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 9.226.550,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
05/08/2013	5-ago-13	2013	9000138192	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 37.847.700,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
20/08/2013	16-ago-13	2013	9000138226	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 56.460.200,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
29/08/2013	28-ago-13	2013	9000138249	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 81.208.110,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
27/09/2013	27/09/2013	2013	9000138308	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 39.298.033,48	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
08/11/2013	08/11/2013	2013	9000138407	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 10.068.100,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
18/11/2013	12/11/2013	2013	9000138416	ACTA LIQUIDACIÓN	\$ 43.505.100,00	Se cruzó con la liquidación del contrato en Diciembre de 2013
					\$1.200.194.218,48	

FUENTE: Información suministrada por CCAM S.A. ESP, mediante Oficio sin número de octubre 27 de 2014

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

De la información suministrada por Contact Center Américas S.A. – CCAm-, como son las Resoluciones donde la SIC impone las sanciones pecuniarias a la E.T.B. S.A. ESP, se observa que las mismas fueron impuestas, ejecutoriadas y pagadas por la E.T.B. S.A. ESP, en vigencias anteriores, pero la E.T.B. S.A. ESP, únicamente las hizo efectivas en la proporción que le corresponde a CCAm en la vigencia 2013 como se observa en las facturas y en la liquidación del contrato.

Por lo anterior, los responsables de administrar los recursos de Contact Center Américas S.A. – CCAm- incurren en una presunta gestión fiscal Antieconómica contraviniendo lo preceptuado en los artículos 3º y 6º de la Ley 610 de 2000, los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en tanto establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Situación dada a través del acuerdo de accionistas para la creación de CCAm S.A., como quedó establecido en ese documento, pues el 40.0% de los recursos que posee CCAm S.A., son públicos por ser E.T.B. S.A. ESP, accionaria en ese porcentaje de participación y adicionalmente por lo pactado contractualmente.

Quienes participan y son responsables de la gestión contractual de las empresas sujetos de control, sometidas o no al Estatuto General de Contratación, están llamados a resolver las situaciones y hechos cotidianos de su labor atendiendo los postulados, que en muchos casos se concretan en reglas, acuerdos, leyes, reglamentos, estatutos, manuales, procesos y operaciones, y demás instrumentos regulatorios de una actividad.

Lo anterior, con el fin que se garantice la aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la gestión que se desarrolla, alcanzando modelos de calidad que permitan cumplir con sus funciones y obligaciones legales de conformidad con el contrato y el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Por lo expuesto, CCAm S.A., inobservó lo pactado en el contrato 460004738 suscrito con E.T.B. S.A. ESP; dado a la falta de atención a las peticiones presentadas por los usuarios, adicionalmente por no atender lo normado en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, que señala todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales; tampoco contempló en la ejecución del contrato los principios de la administración pública consagrados en la Constitución Política en sus artículos 29 y 209.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Los hechos descritos en los párrafos precedentes configuran un hallazgo de tipo administrativo con presunta incidencia fiscal, teniendo en cuenta que la participación del Distrito en E.T.B. S.A. ESP, corresponde al 88.4% y que este a su vez posee el 40.0% en Contact Center Américas S.A. CCAm, el valor del presunto hallazgo fiscal corresponde al valor pagado por concepto de multas, por causas imputables a la indebida gestión y ejecución de CCAm a través del contrato 4600004738, se configura un presunto detrimento al patrimonio público en cuantía de \$424.213.200, teniendo en cuenta la participación del Distrito en E.T.B. S.A. ESP, y de esta en Contact Center Américas S.A. que corresponde al 40.0%.

Valoración respuesta de la empresa:

Si bien es cierto, como lo consigna CCAm en respuesta al informe preliminar las sanciones fueron impuestas en vigencias anteriores por la SIC a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, pero no tuvo en cuenta que la ETB realizó dichos descuentos que fueron aceptados por CCAm en la vigencia auditada (2013) como se notificó en el informe preliminar de este Ente de Control.

En el contrato numero 4600004738 suscrito entre ETB y CCAm pactaron en la cláusula décima tercera: *DAÑOS A TERCEROS O A ETB: “Los daños que el CONTRATISTA o su personal ocasionen en desarrollo del contrato a terceros o a ETB, bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados directamente por el CONTRATISTA. En caso de presentarse reclamación o litigio contra ETB por causa de tales daños, este está obligado a concurrir en su defensa y pagara al reclamante la suma que se le adeudare. EL CONTRATISTA deberá rembolsar a ETB los valores que por este concepto se viera obligada a pagar. ETB queda autorizada para deducir de los pagos pendientes por efectuar al CONTRATISTA, las sumas necesarias para el pago de los daños o de las que haya pagado por causa de estos.*

Esta obligación, quedó también consignada en las condiciones de la invitación, por lo tanto, una vez la Superintendencia de Industria y Comercio impuso las multas a E.T.B. S.A. ESP, estas fueron descontadas como quedo evidenciado en el informe preliminar y que se encuentran debidamente soportadas en actas de mesa de trabajo entre E.T.B. S.A. ESP, y CCAm S.A., así como en las cuentas de cobro y en las facturas.

Los descuentos que le imputo ETB a CCAm los realizó de conformidad a lo contractualmente pactado, evidenciado por falta de gestión efectiva, oportuna, que conllevan al incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Contact Center Américas S.A., así como la falta de seguimiento efectivo a las labores realizadas a sus agentes de call center.

En virtud al principio del debido proceso, las actuaciones administrativas adelantadas por la Contraloría de Bogotá se ajustan a los preceptos constitucionales, normas y actos administrativos por lo que se considera que no es cierto como repetidamente lo manifiesta CCAM en su respuesta, que el Ente de Control no lo ha hecho efectivo, pues desde el momento de la expedición de la R.R. 49 del 8 de noviembre de 2013 y de su debida notificación, el sujeto de control pudo adoptar medidas legales con ocasión a este principio.

Además de lo anterior, durante el proceso auditor y hasta la notificación del informe preliminar no se ha violado el debido proceso pues a cada solicitud elevada al Representante Legal de CCAM se le otorgó el plazo reglamentado en los actos administrativos expedidos por el Ente de Control, e incluso en varias oportunidades verbalmente se otorgó plazo extemporáneo para que CCAM recabara la información y la suministrara al Equipo Auditor fuera de los términos señalados en las solicitudes. Finalmente se aclara que el Equipo Auditor no Juzga pues quien ejerce esa función Jurisdiccional es la Dirección de Responsabilidad Fiscal y por ende los hallazgos Fiscales notificados al sujeto de control mediante los informes quedan con la connotación de hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria y presunta fiscal.

Por otra parte, es imperativo aclarar, que la Guía Unificada del Proceso de Responsabilidad Fiscal mencionada repetidamente en varios párrafos por CCAM, va encaminada como su nombre lo indica, es al proceso de Responsabilidad Fiscal que evidentemente no corresponde a este proceso auditor pues como es bien sabido por CCAM en el oficio de presentación del Equipo Auditor y en las diferentes solicitudes de información lo que se está adelantando actualmente es una AUDITORIA ESPECIAL que nada tiene que ver con la tantas veces mencionada “GUIA UNIFICADA DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL” y menos con una indagación preliminar. Adicionalmente esta Guía se encuentra derogada mediante la Resolución 6388 de 2011 por la Contraloría General de la República.

En cuanto a la calificación de las conductas que menciona tantas veces CCAM, es importante mencionar que el Equipo Auditor no califica ni calificó dichas conductas, éstas serán calificadas por el competente en su oportunidad.

En respuesta al informe preliminar CCAM señala: (...) *los actos de comercio de CCAM ocurridos antes del 8 de noviembre de 2013 no son susceptibles de control por parte del ente*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

fiscalizador; intentar hacerlo sería darle retroactividad a una norma con el propósito de hacer gravosa la situación de la persona.(...)

Teniendo en cuenta la anterior afirmación del sujeto de control se les aclara que de conformidad al título X, de los organismos de control, capítulo 1, Artículo 267, segundo párrafo *“Dicho control se ejercerá **en forma posterior y selectiva**⁵ conforme a los procedimientos, sistemas y principios que establezca la ley. Esta podrá, sin embargo, autorizar que, en casos especiales, la vigilancia se realice por empresas privadas colombianas escogidas por concurso público de méritos, y contratadas previo concepto del Consejo de Estado”.*

Por lo expuesto Constitucionalmente, se le realizó la Auditoria Especial a la gestión adelantada por CCAM en la vigencia 2013, por tanto se ratifica el hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria y fiscal por valor de \$424.213.200.

2.5.3. Contratos con Proveedores.

Evaluada la muestra de contratos de proveedores se evidenciaron las siguientes observaciones:

2.5.3.1. Hallazgo Administrativo Contrato de Prestación de Servicios suscrito con la firma TELEACCION S.A. en diciembre 18 de 2013.

Este contrato tiene como objeto *“Prestación de servicios profesionales e independientes de consultoría mediante 4 etapas, las cuales se componen de las siguientes actividades: Etapa 1. Levantamiento de la información, Etapa 2. Estructuración de malla curricular, Etapa 3. Aval académico y Etapa 4. Implementación. Las anteriores actividades estarán orientadas a ajustar e implementar procesos de ancla de carrera de cargos críticos específicos, a través del proyecto denominado “la U Ccamericas”. Como objetivos específicos se ejecutará una metodología customizada (modificar algo de acuerdo a las preferencias personales) para aplicar el ancla de carreras alineados al rol del cargo, el alcance y criticidad, con herramientas objetivas que mida los 360 grados de los candidatos de los cargos críticos establecidos en la implementación de un proceso metodológico respetando la propiedad industrial e intelectual de cada una de las partes.*

El alcance de los servicios que la empresa consultora se obliga para con el contratante a prestar en virtud del presente contrato, es aquel que se encuentra enmarcado por las obligaciones contenidas expresamente en el presente instrumento, teniendo en cuenta, que la naturaleza jurídica del presente contrato es de medio”.

De conformidad a lo expresado por Contact Center Américas S.A., la contratación corresponde a un proyecto orientado a satisfacer la necesidad de contar con un

⁵ Subrayado nuestro

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

programa de inducción estructurada, centralizada y bajo un modelo pedagógico único que permita la optimización de recursos físicos y humanos, garantizando personal idóneo para el desarrollo de sus funciones, en conocimientos técnicos en habilidades y/o competencias.

El contrato en su ejecución comprende tres etapas a saber: 1. Levantamiento de información que a la fecha ya se encuentra concluida, 2. Estructuración de la Malla Curricular, 3. Aval Académico e Implementación, esta tres últimas etapas se encuentra en ejecución y se espera se concluyan el 18 de diciembre de 2014.

De conformidad de que dicho contrato no está orientado directamente a los objetivos misionales de la organización y en vista que la empresa espera con el cumplimiento del objeto contractual:

- Contar con un proceso de inducción con un plan de estudios definido y avalado por cargo.
- Tener políticas y directrices para el proceso de formación y desarrollo de los cargos, con base en las rutas de carrera y plan de sucesión identificado.

Teniendo en cuenta que el contrato, se encuentra en ejecución en necesario que la Contraloría realice seguimiento hasta la conclusión de este, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual y por ende la debida aplicación de dicho objeto a los intereses de la organización como son el aval académico y la implementación de la malla curricular.

Valoración respuesta de la empresa:

Evaluada la respuesta dada por CCAM S.A., a la presente observación, esta se mantiene por cuanto como se expreso, que teniendo en cuenta que el objeto contractual no esta dirigido al objeto misional de la organización, es necesario realizar seguimiento a este contrato con el fin de verificar no solo el cumplimiento del objeto contractual sino su debida aplicación a los objetivos de capacitación de CCAM S.A.

Por lo anteriormente expuesto, el hallazgo se mantiene.

2.5.3.2. Hallazgo Administrativo por incumplimiento y extemporaneidad en la expedición de las pólizas de seguros – garantías de los siguientes contratos

Contrato de Prestación de Servicios suscrito con la firma IQ INFORMATION QUALITY SAS de Agosto 10 de 2012 por valor de \$24.000.000.

www.contraloriabogota.gov.co

Cra. 32A No. 26A-10

Codigo Postal 111321

PBX 3358888

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

El contrato tiene como objeto *“El proveedor realizará la evaluación de cumplimiento de la norma PCI DSS y otorgará la respectiva certificación PCI DSS”* y de conformidad a la Cláusula Decima Novena: *“Pólizas, se determinó que: El contratista constituirá a favor del contratante la siguientes pólizas por parte de una compañía de seguros debidamente conformada en Colombia:*

- a) *Póliza de cumplimiento, que ampare todas las obligaciones a cargo del contratista, por un porcentaje equivalente al 40% del valor del presente contrato y con una duración igual a la presente contrato y seis (6) meses más.*
- b) *Póliza de Salarios y Prestaciones Sociales, que ampare el cumplimiento en el pagos de los salarios y prestaciones sociales por del contratista, por un porcentaje equivalente al 20% del valor del presente contrato y con una duración igual a la presente contrato y tres (3) años más.*
- c) *Póliza de Calidad, que garantice la calidad de los trabajos y obligaciones ejecutadas, por un porcentaje equivalente al 20% del valor del presente contrato y con una duración igual a la presente contrato y seis meses más”.*

Evaluada la carpeta del contratista, no se evidenció el cumplimiento de la anterior obligación, motivo por el cual se procedió a solicitar aclaración a la administración mediante el oficio No. 210300-CONTACT-010^a de octubre 24 de 2014, recibiendo respuesta mediante oficio sin número del 29 de octubre de 2014, donde se describe: *“Las pólizas no fueron constituidas por el proveedor, sin embargo, se aclara que el mismo cumplió a satisfacción todas sus obligaciones contractuales, como consta en el acta de liquidación”.*

La anterior situación es contraria a las buenas prácticas en el manejo de la contratación, al dejar desamparado el contrato en lo referente al cumplimiento, Salarios y Prestaciones Sociales y calidad, al no constituir al inicio de este, el respectivo amparo, con su vigencia y suma asegurada.

Orden de compra suscrita con la firma AVAYA COMUNICACIÓN DE COLOMBIA

Uno de los mayores proveedores de la empresa en cuanto a tecnología es AVAYA COMMUNICATION DE COLOMBIA con el que CCAm S.A., suscribió la orden de compra OC-004-05 firmada en septiembre 27 de 2005, para compraventa de equipos, prestación de servicios de soporte y mantenimiento y licenciamiento de software; se estipula que la orden de compra tiene validez hasta el 30 de junio de 2010 y se prorrogará sucesivamente y de manera automática por períodos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste por escrito, a la otra, su intención de no prorrogarla.

La orden de compra ha tenido 6 otrosíes:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Otrosí No.1: Modificación del anexo A2-1 Relación de equipos y por consiguiente precios. Se firma el 15 de mayo de 2007.

Otrosí No.2: Modificación de precios. Se firma el 19 de noviembre de 2009.

Otrosí No.3: Renovar el contrato hasta 30 de junio de 2013, y se prorrogará sucesivamente y de manera automática por períodos de un año. Se firma el 28 de septiembre de 2010.

Otrosí No.4: Excluir de la orden el soporte y mantenimiento para la plataforma de grabación NICE, por lo tanto el precio. Se firma el 27 de julio de 2011.

Otrosí No.5: Prórroga de la orden de compra hasta el 30 de junio de 2016 y modificación de la sección de precio. Se firma el 1 de julio de 2013.

Otrosí No.6. Adicionar a los Sistemas definidos en el Anexo A2-1 la solución Avaya One Touch Video V2.0 y los equipos adquiridos mediante el Contrato 104152012 cuyo objeto lo constituye las condiciones generales, los términos de la licencia de software y de ser aplicables uno de los siguientes Anexos: (i) Compraventa y Licencia de Productos; (ii) Servicios de Implementación & Servicios Profesionales; (iii) servicios de mantenimiento y servicios administrados.

Fecha de inicio del 15 de abril del 2012 por 36 meses, al 15 de abril del 2015, con valor indeterminado.

En la orden de compra OC-004-05 en el numeral 14.3 Pólizas se estipula *“Avaya constituirá una póliza expedida por una entidad bancaria o por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, cuya póliza matriz haya sido aprobada por la Superintendencia Bancaria, que ampare los siguientes riesgos: 1. De correcta inversión y manejo del anticipo por el ciento por ciento (100%) del valor del anticipo y por un plazo igual termino de vigencia de la orden. 2. De cumplimiento por el veinte por ciento (20%) del valor de la orden y por un plazo igual al término de la vigencia de la orden. 3. De calidad y correcto funcionamiento de los equipos y por un plazo de doce (12) meses contados a partir de la fecha de instalación. 4. Que garantice el pago de salarios de su personal, así como el pago de prestaciones sociales y aportes al Seguro Social, SENA y Caja de Compensación Familiar, por el diez por ciento (10%) del valor de la orden, por un plazo igual a la vigencia de la orden y tres (3) años más”*.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

En la verificación de la contratación se observó que la única póliza que existe es la póliza CX009018 con Seguros Confianza que tiene fecha de expedición de **octubre 6 de 2014** si el contrato 104152012 se firmó en abril 15 de 2012 y los últimos otrosíes son de fecha 1 de julio de 2013 (otrosí No. 5) y 2 de agosto de 2013 (otrosí No.6), la póliza se expidió en forma extemporánea no cumpliendo con lo acordado en el numeral 14.3 Pólizas.

Contrato con el proveedor CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.

Este contrato tiene como objeto: *“La implementación soporte y mantenimiento de la solución de un sistema de grabación de llamadas con tecnología TDM (Tecnología Digital), grabación de pantallas y etiquetado automático de grabaciones. El contratista entrega al contratante la propiedad exclusiva de 1) un software de grabación Ctlog versión 5.0 para grabación de 756 extensiones TDM para 1256 agentes, así como 2) Hardware correspondiente a servidores HP DL 160 y DL 370 o superior para soportar CTlog 5.0. El contratista deberá asumir los costos asociados a cualquier otro desarrollo, programa y/o aplicativo que se requiera implementar para prestar los servicios objeto del presente contrato”*.

Este contrato se suscribió el 23 de noviembre de 2010 por un plazo de tres (3) años y con otrosí firmado el 22 de noviembre de 2013, se prorrogó hasta el 23 de noviembre de 2014.

Valor: 1) Costos asociados a la entrega de propiedad del software, hardware entrenamiento y servicios profesionales los cuales suman \$559.163.661 sin incluir IVA 2) Los costos asociados a soporte y mantenimiento por \$80.836.340 sin incluir el IVA pagados mensualmente en 36 cuotas mensuales iguales.

En la verificación de la contratación se observó que No hay pólizas. Se solicitaron por escrito a la empresa y se informó que no se habían constituido y que solo hasta ahora se solicitaron al proveedor. Se incumple la Cláusula Décimo Sexta del contrato.

El efecto de no tener constituida la póliza coloca a la empresa en un estado de desprotección ante un riesgo que cause una pérdida económica.

Valoración respuesta de la empresa:

La empresa acepta la debilidad que se presenta en algunos de los contratos sobre la no expedición o extemporaneidad de las pólizas, y manifiesta que en el año 2014, se ha venido adelantando un plan de acción tendiente a mejorar tales situaciones como la aprobación por parte de la Junta Directiva de los Manuales de Contratación y del Comprador Operacional donde: *“en su Numeral 3.2.6 quedó*

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

establecido: “En los contratos que celebre la Empresa por cuantía igual o superior a cincuenta (50) SMLMV incluido IVA y dependiendo de su naturaleza, se deberán amparar los riesgos de cumplimiento, responsabilidad civil extracontractual, estabilidad de obra y pago de salarios y prestaciones sociales. Si se ha pactado anticipo, se exigirá póliza que garantice su manejo y correcta inversión. En los contratos que se celebren para la adquisición de bienes se exigirá garantía de calidad o correcto funcionamiento”.

Por los argumentos expuestos, el hallazgo se ratifica.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

4. CUADRO ANEXO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR (En pesos)	REFERENCIACIÓN ⁶
1. ADMINISTRATIVOS	8	N.A	2.2.1.; 2.4.1.1.1; 2.4.2.4; 2.4.2.5; 2.5.1; 2.5.2.1; 2.5.3.1, 2.5.3.2
2. DISCIPLINARIOS	2	N.A	2.4.1.1.1 2.5.2.1
3. PENALES		N.A	
4. FISCALES ⁷			
➤ Prestación de Servicio Contratación -			
Inversiones	1	\$62.177.024	2.4.1.1.1
Multas	1	\$424.213.200	2.4.2.1
TOTALES	2	\$486.390.224	

⁶ Se deben detallar los numerales donde se encuentren cada uno de los hallazgos registrados en el Informe.

⁷ Discriminar por componente y para el caso de los correspondientes a contratación, desglosar por tipología.