

**INFORME DE AUDITORÍA
MODALIDAD DESEMPEÑO**

CÓDIGO 236

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Período Auditado 2013-2014

DIRECCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

Bogotá D.C., Enero de 2016

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Contralor de Bogotá	Diego Ardila Medina
Contralora Auxiliar	Ligia Inés Botero Mejía
Directora Sectorial de Fiscalización	Joenx Castro Suárez
Subdirector de Fiscalización Comunicaciones	Rodrigo Hernán Rey López
Asesora 105-2	Yolima Corredor Romero
Gerente	Luís Antonio Medrano C

Equipo de Auditoría:

Oscar Gustavo Vargas Jiménez	Profesional Especializado 222-07
Yenny Edith Alarcón Quiroga	Profesional Especializado 222-07
Alfonso Alexander López	Profesional Especializado 222-07
Omar Raúl López Muñoz	Profesional Universitario 219-03
Elizabeth Castellanos Bernal	Profesional Especializado 222-07 E
Donigna Isabel Angulo Arias	Profesional Universitario 219-03

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE CONCLUSIONES.....	4
2. ALCANCE Y MUESTRA DE AUDITORÍA	7
2.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	7
2.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA	7
2.2.1. Muestra de Auditoria - Evaluación Financiera 2013-2014	7
2.2.2. Muestra de Auditoria - Gestión Contractual	8
3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....	9
3.1. EVALUACION FINANCIERA 2013 - 2014	9
3.1.1 Balance General.....	10
3.1.1.1 Activos.....	10
3.1.1.1.1 Hallazgo Administrativo por cuentas pendientes de cobro con mora	11
3.1.1.1.2 Hallazgo Administrativo con incidencia Fiscal por Inversiones Permanentes en Contact Center Brasil - Vigencia 2014.	13
3.1.1.2 Pasivo.....	16
3.1.1.3 Patrimonio	17
3.1.1.4 Estado de Resultados – Ingresos Costos y Gastos.....	18
3.1.1.5 Crecimiento de la empresa	20
3.2 GESTION CONTRACTUAL.....	22
3.2.1 Hallazgo Administrativo - Orden de Compra No. 1018577.....	22
3.2.2 Contrato 2014-0018 UNIFORMESE	25
3.2.3 Contrato 2014-0002 Estrada & Victoria S.A.S	28
3.2.3.1 Hallazgo Administrativo por la suscripción de Otrosí fuera del plazo.	29
3.2.3.2 Hallazgo Administrativo por debilidades del sistema de control interno contable	30
3.2.3.3 Hallazgo Administrativo por inexactitudes en el Acta de Liquidación del Contrato suscrita el 6 de abril de 2015:	31
3.2.4 Hallazgo Administrativo Orden de Compra No. 1020233 por falta de planeación.	32
3.2.5 Orden de Compra No. 1020220 suscrito con la ETB S.A. ESP.....	36
ANEXO	38

1. CARTA DE CONCLUSIONES

Bogotá D.C., Enero 30 de 2016

Doctor

JUAN PABLO RUIZ MENDEZ

Gerente

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Ciudad

Asunto: Carta de Conclusiones

La Contraloría de Bogotá D.C., con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política, el Decreto Ley 1421 de 1993, la Ley 42 de 1993 y la Ley 1474 de 2011, practicó auditoría de desempeño a la entidad AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., vigencia 2014, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión contractual y financiera.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría de Bogotá D.C. La responsabilidad de la Contraloría consiste en producir un Informe de auditoría de desempeño 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 proporcionó 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 DE GESTIÓN SOBRE EL ASPECTO EVALUADO

La Contraloría de Bogotá D.C. como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en las políticas, asuntos, programas, proyectos, procesos, áreas o actividades de carácter específico o transversal, de interés o

relevancia auditados, **cumple con los principios** evaluados de economía, eficiencia, eficacia, **excepto por los hallazgos** descritos en el presente informe.

La empresa durante la vigencia 2014 suscribió 707 contratos por valor de \$14.662.57 millones, efectos de la auditoria se tomó como muestra 5 contratos por valor de \$1.671.76 millones, equivalentes al 11.40%.

Como resultado de la auditoría realizada se destacan los siguientes aspectos:

Deficiencias de control interno contable al observarse que a 31 de diciembre de 2014 la empresa tenía 281 documentos por cobrar por \$38.902.48 millones los cuales presentan mora entre 10 y 891 días.

Detrimento patrimonial por valor de \$36.951.200, correspondiente a la inversión realizada por la empresa en la compañía Contact Center Brasil, tal como se describe en el numeral 3.1.1.1.2 del presente informe.

Deficiencias de control interno en contratación:

- Falta Planeación
- Los procedimientos seguidos para contratación no están contemplados en el manual
- No se evidenció control de inventarios efectivo en entrada y salida de equipos adquiridos por la empresa; en la adquisición de equipos.
- No se exigen garantías (respecto a entrega, tiempos, cantidades, especificaciones del bien, etc.).
- Suscripción de Otrosí fuera del plazo establecido en el contrato inicial.
- Pago de facturas y suscripción de actas de liquidación de los contratos con inexactitudes.

Estos hallazgos se encuentran detallados en el numeral 3.2 del presente informe.

PRESENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

A fin de lograr que la labor de control fiscal conduzca a que los sujetos de vigilancia y control fiscal emprendan acciones de mejoramiento de la gestión pública, respecto de cada uno de los hallazgos comunicados en este informe, la

entidad a su cargo, debe elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas en el menor tiempo posible y atender los principios de la gestión fiscal; documento que debe ser presentado a la Contraloría de Bogotá, D.C., a través del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal –SIVICOF- dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación de este informe, en la forma, términos y contenido previsto en la Resolución 069 del 28 de diciembre de 2015 y demás normatividad vigente, cuyo incumplimiento dará origen a las sanciones previstas en los artículos 99 y siguientes de la ley 42 de 1993.

Corresponde, igualmente al sujeto de vigilancia y control fiscal, realizar seguimiento periódico al plan de mejoramiento para establecer el cumplimiento y la efectividad de las acciones para subsanar las causas de los hallazgos, el cual deberá mantenerse disponible para consulta de la Contraloría de Bogotá, D.C., y presentarse en la forma, términos y contenido establecido por este Organismo de Control.

El anexo a la presente Carta de Conclusiones contiene los resultados y hallazgos detectados por este órgano de Control.



JOENX CASTRO SUAREZ

Director Técnico Sectorial de Fiscalización

Revisó: Rodrigo H. Rey López - Subdirector de Fiscalización Comunicaciones
Elaboró: Luis A. Medrano - Gerente

2. ALCANCE Y MUESTRA DE AUDITORÍA

2.1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló desde el punto de vista financiero en la vigencia 2014 y comparativo con la vigencia 2013, con énfasis en las cuenta Inversiones Temporales y Permanente y la contratación se evaluó de acuerdo a la muestra seleccionada de contratos con proveedores y la muestra de contratos y/o convenios interadministrativos suscritos con los clientes con énfasis en los suscritos con la ETB.

2.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

2.2.1. Muestra de Auditoria - Evaluación Financiera 2013-2014

El total de Activos de la empresa a 31 de diciembre de 2014 fue de \$91.588.19 millones, el Pasivo cerró en \$38.049.71 millones y el Patrimonio totalizó en \$53.538.47 millones.

CUADRO 1
BALANCE GENERAL
CONTACT CENTER AMERICAS S.A.
HOY, AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

En millones de \$

CUENTA	2014	2013
Activo Corriente	77.070.73	62.745.08
Activo no corriente	14.517.46	14.449.72
TOTAL ACTIVOS	91.588.19	77.194.80
Pasivo Corriente	36.967.21	25.517.17
Pasivo no corriente	1.082.51	517.10
TOTAL PASIVO	38.049.72	26.034.27
TOTAL PATRIMONIO	53.538.47	51.160.53
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	91.588.19	77.194.80

Fuente: Estados financieros CONTACT CENTER AMERICAS S.A.

Para efectos de la presente auditoria se efectuó análisis financiero a los saldos presentados en el Balance General a 31 de diciembre de 2013 frente a los reportados a diciembre de 2014, con el propósito de determinar el crecimiento de la empresa.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Particularmente para la cuenta inversiones permanentes clasificadas en el Activo No corriente por valor de \$3.486.54 millones, se analizó su costo inicial, tipo de inversión y el rendimiento en el 2014 y 2013, teniendo en cuenta que en el Balance se presenta una provisión del 100% de su valor contable.

Para el grupo de Patrimonio las cuentas que fueron objeto de análisis y seleccionadas en la muestra son: Resultados del Ejercicio años 2014 y 2013, las Reservas y los Dividendos decretados en el 2014 y 2013.

**CUADRO 2
BALANCE GENERAL
CONTACT CENTER AMERICAS S.A.
HOY, AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

CUENTA	2014	2013
Activo no corriente		
Inversiones Permanentes	3.486.54	3.382.04
- Provisión Inversiones	-3.486.54	-3.382.04
Patrimonio		
Resultado del Ejercicio	20.940.43	20.643.97
Reservas	20.191.57	18.869.52

En millones de \$

Fuente: Estados financieros CONTACT CENTER AMERICAS S.A.

2.2.2. Muestra de Auditoria - Gestión Contractual

La empresa durante la vigencia 2014 suscribió un total de 707 contratos por valor de \$14.662.572.028, todos generalmente de menor cuantía. Como muestra de auditoría y teniendo en cuenta el tiempo para desarrollarla se toman cinco contratos por mayor valor así: (Aclarando que la empresa no tiene suscritos contratos ni convenios interadministrativos, todos son de carácter comercial)

**CUADRO 3
MUESTRA DE CONTRATACION**

No. Contrato	Tipo de contrato	Objeto	Valor en pesos	Alcance	Justificación de la selección del contrato	Auditor Responsable	Fecha programada inicio evaluación	Fecha programada de terminación y evaluación	Seguimiento (Fecha programada y responsable)
1017926	Prestación de servicios	Asesoría Jurídica del Proceso de licitaciones públicas	122.796.000,00	Verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato	Mayor cuantía e importancia dentro de la cuenta Ingresos	Yenny Alarcón	16/12/15	24/01/16	Subdirectora/ Gerente
1018135	Suministros	Compra de 306 dotaciones para personal de ETB Personalizada (pantalones, blusas, sacos, patas y chalecos). Gastos reembolsables por ETB	112.000.000,00	Verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato	Mayor cuantía e importancia dentro de la cuenta Ingresos	Omar López	16/12/15	24/01/16	Subdirectora/ Gerente
1018577	Suministros	Compra de 111 PC HP 4300 SFF Nuevo	160.553.952,00	Verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato	Mayor cuantía e importancia dentro de la cuenta Ingresos	Alexander López	16/12/15	24/01/16	Subdirectora/ Gerente
1020233	Consultoría	Consultoría en Seguridad	610.354.000,00	Verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato	Mayor cuantía e importancia dentro de la cuenta Ingresos	Donigna Angulo	16/12/15	24/01/16	Subdirectora/ Gerente
1020220	Consultoría	Consultoría en procesos	666.055.800,00	Verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato	Mayor cuantía e importancia dentro de la cuenta Ingresos	Oscar Vargas	16/12/15	24/01/16	Subdirectora/ Gerente

Fuente: Contratación reportada en SIVICOF 2014

3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

3.1. EVALUACION FINANCIERA 2013 - 2014

CONTACT CENTER AMERCIAS S.A., fue constituida el 15 de Agosto de 2003 por Escritura Pública No. 0001858 de la Notaria 46 de Bogotá y el 10 de abril de 2015 mediante Escritura Pública No. 1161 de la Notaria 64 de Bogotá, la sociedad cambia su razón social por: AMERICAS BPS “Américas Business Process Services S.A.”, para la compañía la *“Nueva marca traduce la evolución del concepto de tercerización, añadiendo valor significativo a través del desarrollo de procesos de negocios únicos basados en tecnología, contribuyendo a la construcción y mejoramiento de la propuesta de valor a los clientes e incrementando su eficiencia operativa”*.

Por su naturaleza jurídica la empresa se rige por el Derecho Privado; sin embargo, el Contralor de Bogotá en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, especialmente las conferidas en los artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política, 105 y numeral 4 del artículo 109 del Decreto Ley 1421 de 1963; y 26 y 27 del Acuerdo 519 de 2012, mediante Resoluciones Reglamentarias No. 015 del 27 de mayo de 2015 y 049 del 8 de noviembre de 2013, a asigna a la Dirección Fiscal de Servicios Públicos – Subdirección de Fiscalización Comunicaciones, el control fiscal, *“...teniendo en cuenta la particularidad de las inversiones directas e indirectas que el Distrito Capital tiene en la empresa”*.

La compañía tiene un Capital autorizado de \$2.000 millones y su Capital Suscrito y Pagado es de \$1.600 millones. A 31 de diciembre de 2014 su composición accionaria era:

CUADRO 4
COMPOSICION ACCIONARIA 31-12-2014

CUENTA	Participación Accionaria %
CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS	59.400
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA – ETB S.A.	39.998
COLVATEL S. A.	0.002
ALFREDO CARVAJAL SINISTERRA	0.300
ALBERTO JOSE CARVAJAL Y CIA. LTDA.	0.300
TOTAL	100.00

Fuente: Estados financieros CONTACT CENTER AMERICAS S.A. 31 de diciembre de 2014.

El Distrito Capital tiene participación en AMERICAS BPS del 45.247%, a través de La ETB S.A. ESP, quien posee el 39.998% de las acciones.

A 31 de diciembre de 2014 la empresa contaba con siete (7) Gerencias: Desarrollo de nuevos negocios, Operaciones, Comercial, Gestión humana, Tecnología, Control Interno y Calidad.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Actualmente desarrolla su objeto social en cuatro sedes: “Tres ubicadas en la ciudad de Bogotá y una en Cali con una totalidad de 4.102 puestos de trabajo, contando con 6.105 colaboradores a 31 de diciembre de 2014”.

3.1.1 Balance General

El total de Activos de la empresa a 31 de diciembre de 2014 fue de \$91.588.19 millones, el Pasivo cerró en \$38.049.71 millones y el Patrimonio totalizó en \$53.538.47 millones.

3.1.1.1 Activos

El rubro más representativo del Activo es Deudores con \$62.225.81 millones, equivalente al 67,94% y en segundo lugar está la Inversiones Temporales con \$9.510.14 millones, con participación del 10.38%.

**CUADRO 5
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE:**

En millones de \$

CUENTA	2014	2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	PARTICIP. 2014	PARTICIP. 2013
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE						
DISPONIBLE	4.340,47	1.485,06	2.855,41	192,28	4,74	1,92
INVERSIONES TEMPORALES	9.510,14	4.724,67	4.785,47	101,29	10,38	6,12
DEUDORES NETO	62.225,82	56.211,49	6.014,33	10,70	67,94	72,82
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	994,30	323,86	670,44	207,02	1,09	0,42
TOTAL CORRIENTE	77.070,73	62.745,08	14.325,65	22,83	84,15	81,28
ACTIVO NO CORRIENTE						
INVERSIONES PERMANENTES	3.486,54	3.382,04	104,50	3,09	3,81	4,38
Menos: PROVISION PROTECCION INVERSIONES	(3.486,54)	(3.382,04)	(104,50)	3,09	(3,81)	(4,38)
EQUIPO	30.612,90	24.865,29	5.747,61	23,11	33,42	32,21
Menos: DEPRECIACION ACUMULADA	(21.234,48)	(15.275,58)	(5.958,90)	39,01	(23,18)	(19,79)
Menos: PROVISION PROTECCION DE EQUIPOS	(3,65)	-	(3,65)	100,00	(0,00)	
VALORIZACIONES	906,47	147,05	759,42	516,44	0,99	0,19
INTANGIBLES	3.178,55	3.730,17	(551,62)	(14,79)	3,47	4,83
DIFERIDOS	1.057,67	982,80	74,87	7,62	1,15	1,27
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	14.517,46	14.449,73	67,73	0,47	15,85	18,72
TOTAL ACTIVOS	91.588,19	77.194,81	14.393,38	18,65	100,00	100,00

Fuente: Cifras presentadas en el Balance General por CONTAC CENTER AMERICAS S.A. al 31-12 de 2014 y 2013

El crecimiento de total de Activos de la compañía en el 2014 frente al 2013 fue de \$14.393.38 millones, y corresponde a las cuentas: 1) Deudores Comerciales Compañías vinculadas con \$8.968,48, de los cuales para la Empresa de Telecomunicaciones ETB S.A. ESP en cuentas por cobrar fue de \$8.868.13

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

millones, producto de negociaciones; 2) Y a Inversiones Temporales – Encargo Fiduciario con un mayor valor de \$4.773.23 millones y que para la empresa "tiene un rendimiento anual promedio de 3,79%".

La cuenta Deudores, está conformado por:

CUADRO 6
DEUDORES A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

En millones de \$

CUENTA	2014	2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	PARTICIP. 2014	PARTICIP. 2013
ACTIVOS						
DEUDORES					35	
Clientes Nacionales	12.871,31	15.779,63	(2.908,32)	(18,43)	20,68	28,07
Clientes del Exterior	14,71	164,59	(149,88)	(91,06)	0,02	0,29
Comerciales con compañías vinculadas	48.368,24	39.399,76	8.968,48	22,76	77,73	70,09
Préstamos y anticipos a empleados	0,80	18,09	(17,29)	(95,58)	0,00	0,03
Anticipos a proveedores y contratistas	334,74	101,48	233,26	229,86	0,54	0,18
Anticipo de impuestos y contribuciones	651,07	194,22	456,85	235,22	1,05	0,35
Deudores Varios		611,08	(611,08)	(100,00)	-	1,09
Provisión Deudores	(15,06)	(57,00)	41,94	(73,58)	(0,02)	(0,10)
TOTAL CORRIENTE	62.225,81	56.211,85	6.013,96	10,70	100,00	100,00

Fuente: Datos suministrados por CONTAC CENTER AMERICAS S.A. en Nota 7 al Balance General a 31-12-2014 y 2013

3.1.1.1 Hallazgo Administrativo por cuentas pendientes de cobro que presentan mora

Una vez analizadas la cuenta Deudores, se evidenció que existen 281 documentos por cobrar por valor de \$38.902.48 millones, de los cuales los 22 documentos relacionados en el siguiente cuadro con saldo total de \$666,87 millones, se les ha provisionado \$15.06 millones, al presentar mora entre 10 y 891 días (por documentos emitidos durante el 2012, 2013 y 2014). Se indagó en la empresa por las gestiones de cobro realizadas y al respecto no dio respuesta.

CUADRO 7
DEUDORES EN MORA A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

En miles \$

ITEM	Cliente o Deudor	No Documento	Fecha	Valor inicial de la deuda	Valor provisión a 31-12-2014	Número días en mora	Gestiones realizadas por la empresa para obtener el pago	Valor final por cobrar a 31-12-2014
1	GOLOX S.A.	16046	23-jul-12	602	181	891		602
2	KRAFT FOODS COSTA RICA S.A.	2735	08-may-13	6.722	604	572		5.269
3	MONDELEZ COLOMBIA S.A.S	18826	18-nov-13	13.221	1.983	378		13.221
4	KRAFT FOODS URUGUAY S.A.	2808	06-dic-13	7.660	766	360		9.445
5	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.	18997	09-dic-13	819.915	10.000	692		100.000
6	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.	19458	25-mar-14	17.760	839	221		8.393
7	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.	19730	21-may-14	18.890	6	164		130

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

ITEM	Cliente o Deudor	No Documento	Fecha	Valor inicial de la deuda	Valor provisión a 31-12-2014	Número días en mora	Gestiones realizadas por la empresa para obtener el pago	Valor final por cobrar a 31-12-2014
8	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.	19969	21-jul-14	13.689	684	103		13.690
9	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.	20179	21-ago-14	186.388	-	72		108.022
10	ETB S.A. ESP	20196	04-sep-14	267.852	-	58		267.852
11	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	20372	10-oct-14	7.102	-	52		7.102
12	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	20377	10-oct-14	47.118	-	22		47.118
13	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	20384	14-oct-14	6.840	-	18		6.840
14	ETB S.A. ESP	20437	17-oct-14	8.384	-	15		8.384
15	CARVAJAL SERVICIOS S.A.S.	20477	06-nov-14	6.181	-	25		6.181
16	CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S.	20485	06-nov-14	6.774	-	25		6.774
17	CARVAJAL SERVICIOS S.A.S.	20515	11-nov-14	6.589	-	20		6.589
18	CITIBANK COLOMBIA S.A.	20531	14-nov-14	8.460	-	17		8.460
19	COLREFFIN LTDA	20532	14-nov-14	8.460	-	17		8.460
20	CARVAJAL SERVICIOS S.A.S.	20546	18-nov-14	4.121	-	13		4.121
21	SODIMAC COLOMBIA S.A.	20569	20-nov-14	3.786	-	11		3.786
22	SODIMAC COLOMBIA S.A.	20573	21-nov-14	26.426	-	10		26.426
TOTALES				1.492.940	15.063		-	666.865

Fuente: Datos suministrados por Américas BPS S.A., como respuesta al Oficio 210300 ABPS-03

La empresa además, reporta el documento No. 21225 con saldo negativo de \$110.20 millones, como valor inicial y final de la deuda a cargo de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., desde el 29 de diciembre de 2014.

Lo anterior indica que la cuenta por cobrar clientes no ha sido objeto de análisis detallado sobre su recuperación, en particular para las cuentas que presentan mora de más de 90 días, porque pese a que han sido provisionadas de conformidad con las políticas y prácticas contables de la empresa detallada en las notas a los estados financieros *“Anualmente y al cierre del periodo, la Sociedad evalúa técnicamente la recuperabilidad de sus cuentas por cobrar y reconoce las contingencias de pérdida de su valor, para lo cual actualiza la provisión de acuerdo a su vencimiento (de 91 a 180 días 5%, de 181 a 360 días 10% y mayores a 360 días 15%)”*, falta gestión para el cobro oportuno y efectivo de las mismas.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta no desvirtúa lo planteado por este ente de control, ya que revisado el archivo en Excel suministrado, no describe las gestiones de cobro efectuadas, tan solo indica el estado actual de los documentos pendientes de cobro: *“Hace parte de un proceso Jurídico; hace parte de conciliación con el cliente o, Factura dentro del periodo pactado “y aclara que la fecha mencionada en el cuadro corresponde a la emisión del documento y que se debe tener en cuenta las fechas pactadas para su pago sin embargo presentan mora; por esta razón se ratifica la observación como Hallazgo Administrativo.*

3.1.1.1.2 *Hallazgo Administrativo con incidencia Fiscal por Inversiones Permanentes en Contact Center Brasil - Vigencia 2014.*

El saldo de Inversiones permanentes de \$3.486,54 millones, presenta provisión del 100% y corresponde a la participación que la Empresa tenía en la compañía CONTACT CENTER AMERICAS Brasil – ASSESSORIA EN MARKETING LTDA., que a diciembre 31 de 2014 “se encuentra en estado activa pero sin operaciones, por cuenta de los procesos laborales y fiscales en curso” y además, presenta una pérdida neta de \$250,88 millones y un Patrimonio negativo de \$184,16 millones. Evaluado la cuenta “Activo no Corriente”, se evidenció en la partida “Inversiones Permanente”, inversión en la empresa CONTACT CENTER AMERICAS-ASSESORÍA 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.

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 ABPS S.A., se analizaron por los accionistas tres escenarios con el objeto de adoptar la decisión más conveniente para la sociedad, continuar la inversión o liquidar la empresa 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:

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- *“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 considero que la decisión más favorable 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 CONTAC CENTER AMERICAS S.A. 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:

**CUADRO 8
AUTORIZACIÓN PAGOS**

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: Américas Business Process Services S.A.

Igualmente en Acta de Junta Directiva de mayo 25 de 2011, se autoriza la Capitalización R\$460.000¹, 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:

**CUADRO 9
AUTORIZACIÓN PAGOS**

FECHA	VALOR USD	VALOR PESOS
Julio 27 de 2011	289.800	510.013.224

Fuente: Américas Business Process Services S.A.

Mediante Acta de Asamblea de Accionistas de abril 19 de 2012, se autoriza capitalización para iniciar las actividades tendientes a conciliar los procesos

¹ Reales Moneda Brasileira

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

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:

**CUADRO 10
AUTORIZACIÓN PAGOS**

FECHA	VALOR USD	VALOR PESOS
Julio 21 de 2012	145.000	257.110.000
Enero 15 de 2013	100.000	175.840.000
Mayo 21 de 2014	54.274	104.500.000

Fuente: Américas Business Process Services S.A.

Para la vigencia 2014, con fecha mayo 21 de 2014, se giró la cantidad de \$104.500.000.

Si bien es cierto, Américas Business Process Services S.A., se ven avocadas a formalizar negocios en el exterior con el fin de expender sus productos y/o servicios, de conformidad a su Plan Estratégico Corporativo, dicha incursión en el exterior, requirió un análisis más profundo del riesgo económico, político, administrativo y financiero”, con el fin de minimizar la incertidumbre de la futura negociación; situación que no se evidencio de conformidad a la documentación aportada por la empresa, tan solo se evidenció el estudio “*Modelo de Negocios de Contact Center Américas Brasil Marzo 2006*, documento que no mostraba el estado de la empresa brasilera, lo que determina que no se presentaron argumentos por parte de ABPS S.A., para invertir en el año 2006 por un valor de \$2.258.400.000 y trascurrido tres años procede a su liquidación, lo que ha llevado a ABPS S.A., cancelar a diciembre 31 de 2013, en el proceso de liquidación la suma de \$3.432.272.521.

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 Brasilera 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 determinó que se configura un presunto daño patrimonial, tal como los 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 incidencia fiscal, 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 Américas Business Process Services S.A., el valor de la observación administrativa con incidencia fiscal que corresponde al valor girado con la figura de Capitalizaciones a la empresa Contact Center Brasil (en proceso de liquidación) en la vigencia 2014 fue de \$104.500.000, por lo tanto se configura un detrimento al patrimonio público en cuantía de \$36.951.200, teniendo en cuenta la participación de los recursos públicos.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta no desvirtúa lo planteado por este ente de control se concluye:

La Contraloría en su oportunidad evaluó el documento “*Modelo de Negocio de Contact Center Américas Brasil de marzo de 2006*”, único documento presentado por ABPS S.A.; para justificar dicho negocio, sin embargo se considera que la Administración y Junta Directiva, no profundizó la “*due diligence y Análisis de Riesgo de Inversión*” en la adquisición del negocio, como se muestra en la presentación, que el análisis financiero en el periodo 2015-2016 se determina un crecimiento permanente de dicho negocio, sin embargo a la postre en el año 2009 se toma la determinación de liquidar la empresa por las pérdidas generadas, liquidación que la obliga a pagar las indemnizaciones laborales de conformidad a la legislación brasilera.

Así las cosas, ABPS S.A. adquieren una empresa en el 2006 por un valor de \$2.258,40 millones, procede a su liquidación en el 2009 y a 2014 ha ya girado la suma de \$3.536.77 millones por pagos de indemnizaciones laborales, lo que determina una pérdida patrimonial en dicha inversión. Si bien es cierto ABPS S.A., es una empresa financieramente sólida, esto 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 no se previeron en su oportunidad; lo cual el detrimento se sustenta en la capitalización que hace ABPS S.A. en dicha empresa para el pago de indemnizaciones laborales.

Por lo anterior se configura como hallazgo administrativo con incidencia fiscal por valor de **\$36.951.200**, teniendo en cuenta la participación de los recursos públicos.

3.1.1.2 Pasivo

El grupo del pasivo con un saldo de \$38.049.72 millones, corresponde a compromisos que tiene la empresa con terceros y presentó un aumento de \$12.015,45 millones (46.15%), respecto al año 2013 (\$26.034.27 millones), siendo

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

las cuentas más representativas: Proveedores con \$13.88.92 millones (36.29%); Cuentas por Pagar \$11.344.03 millones (29.81%) y Obligaciones Laborales con \$7.133.22 millones (18.75).

CUADRO 11
BALANCE GENERAL A DICIEMBRE 31 DE:

En millones de \$

PASIVOS	2014	2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	PARTICIP. 2014	PARTICIP. 2013
PASIVO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS		971,02	(971,02)	(100,00)	-	3,73
PROVEEDORES	13.808,92	7.928,67	5.880,25	74,16	36,29	30,45
CUENTAS POR PAGAR	11.344,03	2.331,05	9.012,98	386,65	29,81	8,95
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	4.212,45	6.994,04	(2.781,59)	(39,77)	11,07	26,86
OBLIGACIONES LABORALES	7.133,22	6.629,05	504,17	7,61	18,75	25,46
PASIVOS ESTIMADOS	359,87	377,63	(17,76)	(4,70)	0,95	1,45
ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES	108,72	285,71	(176,99)	(61,95)	0,29	1,10
TOTAL PASIVO CORRIENTE	36.967,21	25.517,17	11.450,04	44,87	40,36	98,01
PASIVO NO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS		397,37	(397,37)	(100,00)	-	1,53
PASIVO DIFERIDO	1.082,51	119,73	962,78	804,13	2,84	0,46
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1.082,51	517,10	565,41	109,34	2,84	1,99
TOTAL PASIVO	38.049,72	26.034,27	12.015,45	46,15	100,00	100,00

Fuente: Cifras presentadas en el Balance General por CONTAC CENTER AMERICAS S.A., al 31-12 de 2014 y 2013

3.1.1.3 Patrimonio

El patrimonio con saldo de \$53.538.48 millones a 31 de diciembre de 2014, tuvo un crecimiento de \$2.377.94 millones, equivalente al 4.65% respecto al año 2013 (\$51.160.54 millones).

Las cuentas más representativas son: Resultados del Ejercicio con \$20.940.43 millones (39.11%) y Reservas con \$20.191.57 millones (37.71%).

CUADRO 12
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE:

En millones de \$

PATRIMONIO	2014	2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	PARTICIP. 2014	PARTICIP. 2013
CAPITA SUSCRITO Y PAGADO	1.600,00	1.600,00	-	-	2,99	3,13
SUPERAVIT DE CAPITAL	9.400,00	9.400,00	-	-	17,56	18,37
RESERVAS	20.191,57	18.869,52	1.322,05	7,01	37,71	36,88
RESULTADO DEL EJERCICIO	20.940,43	20.643,97	296,46	1,44	39,11	40,35
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	500,00	500,00	-	-	0,93	0,98
SUPERAVIT POR VALORIZACION	906,48	147,05	759,43	516,44	1,69	0,29
TOTAL PATRIMONIO	53.538,48	51.160,54	2.377,94	4,65	100,00	100,00
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	91.588,20	77.194,81	14.393,39	18,65		

Fuente: Cifras presentadas en el Balance General por CONTAC CENTER AMERICAS S.A., a 31-12 de 2014 y 2013

La cuenta Resultados del Ejercicio al cierre del año 2014 fue de \$296,46, equivalente al 1.44%, al pasar de \$20.643.97 en 2013 a \$20.940.43 en 2014 y es producto del comportamiento de ingresos menos costos y gastos.

La cuenta Reservas corresponde a: Reserva Legal \$800 millones y a la Reserva para financiar nuevos proyectos \$19.391,57 millones, para un total de \$20.191.57 millones.

Dividendos decretados:

El 26 de noviembre de 2014, la Asamblea de Accionistas (Acta 31) decretó el pago de dividendos “... no constitutivo de renta ni ganancia ocasional por valor de \$9.000.000.0000 a razón de \$56.250 por cada una de las 160.000 acciones suscritas, pagadas y en circulación”; valor que fue tomado de la Reserva para Financiación de nuevos proyectos, en su parte no gravada para los accionistas y serán pagados en dos cuotas iguales el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2015.

El 13 de marzo de 2015 la Asamblea Ordinaria de Accionistas (Acta 33), decretó el pago de Dividendos “no constitutivo de renta ni ganancia ocasional por valor de \$10.470.213.286 a razón de \$65.438.83 por cada una de las 160.000 acciones suscritas, pagadas y en circulación. También acordó la Asamblea que se pagaría “en dos cuotas iguales, el día 15 de los meses de Julio y Noviembre de 2015.”

El total de dividendos decretados en 2014 y 2015, es de \$19.470.213.286 de los cuales la ETB S.A. ESP tiene una participación del 39.998% (\$7.787.695.910.13)

3.1.1.4 Estado de Resultados – Ingresos Costos y Gastos

CUADRO 13
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE:

En millones de \$

CUENTA	2.014	2.013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS	200.198	192.373	7.825	4,07
INGRESOS OPERACIONALES NETOS	200.198	192.373	7.825	4,07
COSTO DE VENTAS	143.961	145.531	(1.570)	(1,08)
UTILIDAD BRUTA	56.237	46.843	9.394	20,06
GASTOS OPERACIONALES DE:				
VENTAS	2.980	2.802	178	6,36
DE ADMINISTRACION	21.242	12.197	9.045	74,16
UTILIDAD OPERACIONAL	32.015	31.844	171	0,54
INGRESOS NO OPERACIONALES	564	237	327	138,20
GASTOS NO OPERACIONALES	425	928	(503)	(54,19)

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CUENTA	2.014	2.013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO DE RENTA	32.154	31.153	1.001	3,21
PROVISION PARA IMPUESTO DE RENTA	10.251	11.070	(819)	(7,40)
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO	963	(561)	1.524	(271,65)
UTILIDAD NETA DEL AÑO	20.940	20.644	296	1,44

Fuente: Cifras presentadas en el Balance General por CONTAC CENTER AMERICAS S.A. al 31-12 de 2014 y 2013

Los Ingresos Operacionales muestran crecimiento de \$7.825 millones (4,07%), siendo las ventas a compañías vinculadas nacionales las que aportaron un mayor valor por \$14.788.42 millones, al pasar de \$121.722.33 millones en 2013 a \$136.510.74 millones, en 2014. El total facturado con compañías vinculadas fue:

CUADRO 14
INGRESOS - COMPAÑÍAS VINCULADAS A 31 DE DICIEMBRE DE:

En millones de \$

CUENTA	2.014	2.013	VARIACION ABSOLUTA	PARTICIPACION 2014
Cargraphics S.A.		767,61	(767,61)	-
Carvajal Educación S.A.S.		46,68	(46,68)	-
Carvajal Espacios S.A.S		28,91	(28,91)	-
Carvajal Información S.A.S		85,87	(85,87)	-
Carvajal Servicios S.A.S.	103,69	120,84	(17,15)	0,08
Carvajal Tecnología y Servicios SAS	3.069,91	306,74	2.763,17	2,25
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	133.213,99	120.365,68	12.848,31	97,58
Carvajal soluciones Educativas S.A.S.	123,16		123,16	0,09
TOTALES	136.510,75	121.722,33	14.788,42	100,00

Fuente: Cifras presentadas en Estado de Resultados de CONTAC CENTER AMERICAS S.A., a 31-12 de 2014 y 2013

Y los ingresos por venta a clientes nacionales presentó disminución de \$6.746 millones y las venta a clientes del exterior un incremento de \$59 millones.

El mayor aporte a ingresos de la compañía lo hace la Empresa de Telecomunicaciones ETB S.A. ESP; En el 2014 con \$133.213,99 millones equivalentes al 66.54% del total de ingresos (\$200.198 millones) y en el 2013 con \$120.365,68 millones, equivalentes al 62,57% del total de ingresos (\$192.373), lo que indica que empresa depende económicamente en promedio en 64,55% de la contratación con la ETB que a su vez tiene una participación accionaria del 39.998%.

El costo de ventas disminuyó en \$1.750 millones (1.08%) y los gastos de ventas se mantiene constantes.

Los gastos de administración amentaron en \$9.045 millones (74,16%), al pasar de \$12.197 millones, en 2013 a \$21.242 en 2014, dado básicamente en Honorarios al pasar de \$2.934.68 millones en 2013 a \$10.169.94 millones en 2014.

La explicación dada al incremento en la Nota 25 a los Estados Financieros “... la operación del período de la Sociedad ha estado acompañada de nuevas

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

campañas y un crecimiento de sus ingresos operacionales. Estos mayores niveles de resultado le crean a la Sociedad la necesidad de contratar asesoría en los procesos principales del negocio, por lo que la Asamblea de Accionistas, del día 26 de Noviembre de 2014, mediante Acta No. 31, autorizó la contratación de consultoría, lo que representa un crecimiento en la cuenta”. Los valores autorizados para contratos fueron: \$3.600 millones para el Análisis del sistema de telecomunicaciones; \$2.800 millones para Consultoría y diagnóstico de infraestructura tecnológica y \$1.823 millones para servicios administrativos, financieros, para el control de riesgos; contratación que compromete recursos por \$8.223 millones.

Las negociaciones con compañías vinculadas por compra de bienes y servicios totalizó en 2014 en \$13.459,78 millones, cifra que comparada con el año anterior (\$8.434.26 millones), presenta un incremento del 59.58%, así:

CUADRO 15
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS A COMPAÑÍAS VINCULADAS

En millones de \$

CUENTA	2.014	2.013	VARIACION ABSOLUTA	PARTICIPACION 2014
Carvajal S.A.		277,38	(277,38)	-
Carvajal Propiedades e inversiones	2.935,06	204,84	2.730,22	21,81
Carvajal Espacios S.A.S	108,67	446,77	(338,10)	0,81
Carvajal Información S.A.S		73,18	(73,18)	-
Carvajal Servicios S.A.S.	2.458,94	2.135,92	323,02	18,27
Carvajal Tecnología y Servicios SAS	3.443,83	1.484,96	1.958,87	25,59
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	4.489,54	3.811,21	678,33	33,36
Proveedores de Papeles Andina S.A.S	23,74		23,74	0,18
TOTALES	13.459,78	8.434,26	5.025,52	100,00

Fuente: Cifras presentadas la Nota 19 a los Estados Financieros CONTAC CENTER AMERICAS S.A. de 2014 y 2013

Los gastos de la compañía en el futuro pueden verse afectados porque actualmente se encuentra en curso Demanda Civil en contra de la empresa, instaurada en mayo de 2014 por Golox S.A., “*por terminación de contrato anticipada*”; el valor de las pretensiones es de \$215.357.701, proceso que a la fecha se encuentra en apertura de pruebas. A 31 de diciembre 31 de 2014 este proceso no tiene provisión quedando pendiente establecer el nivel de riesgo de ocurrencia.

3.1.1.5 Crecimiento de la empresa

Para determinar el crecimiento de la empresa fue necesario comparar las cifras presentadas en los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio para los años 2011 a 2014, el cual arrojó los siguientes resultados, en lo que respecta a cuentas mayores del Balance General y del Estado de Resultados:

CUADRO 16

www.contraloriabogota.gov.co

Carrera 32 No. 26A-10

PBX 335888

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE:

En millones de \$

CUENTA	2014	2013	2012	2011	VARIACION 2014 2010	VARIACION %
ACTIVOS						
ACTIVO CORRIENTE						
DISPONIBLE	4.340,47	1.485,06	791,41	3.187,67	1.152,80	36,16
INVERSIONES TEMPORALES	9.510,14	4.724,67	7.332,49	3.634,40	5.875,74	161,67
DEUDORES NETO	62.225,82	56.211,49	45.017,15	37.777,32	24.448,50	64,72
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	994,30	323,86	254,76	277,32	716,98	258,54
TOTAL CORRIENTE	77.070,73	62.745,08	53.395,81	44.876,71	32.194,02	71,74
ACTIVO NO CORRIENTE						
INVERSIONES PERMANENTES	3.486,54	3.382,04	3.206,20	2.949,08	537,46	18,22
Menos: PROVISION PROTECCION INVERSIONES	(3.486,54)	(3.382,04)	(3.206,20)	(2.949,08)	(537,46)	18,22
EQUIPO	30.612,90	24.865,29	20.815,02	18.588,00	12.024,90	64,69
Menos: DEPRECIACION ACUMULADA	(21.234,48)	(15.275,58)	(12.413,29)	(10.024,66)	(11.209,82)	111,82
Menos: PROVISION PROTECCION DE EQUIPOS	(3,65)	-	-	-	(3,65)	100,00
VALORIZACIONES	906,47	147,05	131,45	173,35	733,12	422,91
INTANGIBLES	3.178,55	3.730,17	2.856,99	3.858,52	(679,97)	(17,62)
DIFERIDOS	1.057,67	982,80	1.986,56	2.064,26	(1.006,59)	(48,76)
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	14.517,46	14.449,73	13.376,73	14.659,47	(142,01)	(0,97)
TOTAL ACTIVOS	91.588,19	77.194,81	66.772,54	59.536,18	32.052,01	53,84
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS		971,02	1.058,66	1.030,60	(1.030,60)	(100,00)
PROVEEDORES	13.808,92	7.928,67	7.738,52	5.090,84	8.718,08	171,25
CUENTAS POR PAGAR	11.344,03	2.331,05	4.644,61	2.443,37	8.900,66	364,28
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	4.212,45	6.994,04	5.548,15	4.801,30	(588,85)	(12,26)
OBLIGACIONES LABORALES	7.133,22	6.629,05	2.897,09	5.022,27	2.110,95	42,03
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	359,87	377,63	640,03	565,30	(205,43)	(36,34)
ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES	108,72	285,71	50,66	36,40	72,32	198,68
TOTAL PASIVO CORRIENTE	36.967,21	25.517,17	22.577,72	18.990,08	17.977,13	94,67
PASIVOS NO CORRIENTES						
OBLIGACIONES FINANCIERAS		397,37	1.383,22	2.451,32	(2.451,32)	(100,00)
PRESTAMOS VINCULADOS			4.350,00	4.350,00	(4.350,00)	(100,00)
IMPUESTO DIFERIDO	1.082,51	119,73	680,62	731,92	350,59	47,90
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1.082,51	517,10	6.413,84	7.533,24	(6.450,73)	(85,63)
TOTAL PASIVO	38.049,72	26.034,27	28.991,56	26.523,32	11.526,40	43,46
PATRIMONIO						
CAPITA SUSCRITO Y PAGADO	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	-	-
SUPERAVIT DE CAPITAL	9.400,00	9.400,00	9.400,00	9.400,00	-	-
RESERVAS	20.191,57	18.869,52	11.669,81	8.058,67	12.132,90	150,56
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO				169,73	(169,73)	(100,00)
RESULTADO DEL EJERCICIO	20.940,43	20.643,97	14.479,71	13.611,14	7.329,29	53,85
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	500,00	500,00	500,00		500,00	100,00
SUPERAVIT POR VALORIZACION	906,48	147,05	131,45	173,34	733,14	422,95
TOTAL PATRIMONIO	53.538,48	51.160,54	37.780,97	33.012,88	20.525,60	62,17
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	91.588,20	77.194,81	66.772,53	59.536,20	32.052,00	53,84

Fuente: Cifras presentadas en el Balance General por CONTAC CENTER AMERICAS S.A. años: 2011-2012-2013 y 2014.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

El crecimiento del Activo del 2011 a 2014 fue de \$32.052.01 millones, equivalente al 53.84%, al pasar de \$59.536,18 millones a \$91.588.19 millones.

El crecimiento del Pasivo fue de \$11.526.40 millones, equivalente al 43%, al pasar de \$26.523.32 millones en 2011 a \$38.049.72 millones, en 2014.

El patrimonio presenta un aumento de \$20.525,60 millones, equivalentes al 62.17%, al pasar de \$33.012,88 millones en 2011 a \$53.538,40 millones en 2014.

Los ingresos operacionales del año 2011 a 2014, presentaron un incremento de \$56.744.12 millones, equivalente a 39.56%, al pasar de \$143.453.55 millones en 2011 a \$200.197.67 millones en el 2014.

Los Resultados del Ejercicio es el rubro que mayor crecimiento ha presentado con \$7.329.29 millones (53.85%), al pasar de \$13.611.14 en 2011 a \$20.940.43 millones en el 2014.

**CUADRO 17
EVOLUCION INDICADORES FINANCIEROS**

INDICADOR	2014	2013	2012	2011
Razón Corriente	2.08	2.46	2.36	2.36
Endeudamiento	41.54	33.73	43.42	44.55
Apalancamiento financiero	0.00	2.67	6.46	10.55
Rentabilidad				
Sobre los ingresos	10.46	10.73	9.06	9.49
Sobre el patrimonio	39.11	40.35	38.33	41.23
Margen de Contribución	28.09	24.35	22.11	23.89

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2011 a 2014.

La evolución de los indicadores refleja el crecimiento moderado en los últimos cuatro años que ha tenido la empresa

Razón Corriente:

La empresa pasó de un indicador de 2.36 en el 2011 a 2.08 en el 2014, lo que refleja que por cada peso que deuda a corto plazo, es decir que en promedio ha dispuesto de 2.31 pesos para respaldar sus obligaciones a corto plazo.

Nivel de Endeudamiento, ha sido en promedio del 40.81%.
Los indicadores de rentabilidad se han mantenido constantes.

3.2 GESTION CONTRACTUAL

3.2.1 Hallazgo Administrativo - Orden de Compra No. 1018577 suscrita con la firma ARC SOFTWARE LTDA.

La Orden de compra responde a la necesidad que establece la oficina de Gestión Tecnológica de la Empresa Américas BPS con el fin de apoyar algunas campañas de clientes y establece como objeto lo siguiente: “*La compra de 111 equipos de cómputo para crecimiento y adecuación de puestos de trabajo*”, determinando como especificaciones: marca HP con procesador Intel Core i5, serie 4300 memoria RAM de 4Gb y Disco Duro 500Gb con licencia Windows 7 profesional o superior para la época.

La empresa allega inicialmente una carpeta con los siguientes documentos:

1. Acta de comité de compras de la empresa

Este documento con fecha 22 de mayo de 2014 muestra las decisiones tomadas por el comité de la empresa en cuanto a adquisiciones y compras, según necesidades de cada una de las áreas. El comité está integrado por Gerente General, Gerente de Gestión Humana, Gerente de Operaciones, Gerente de Tecnología, Gerente de Innovación, Jefe Administrativo Dorado, Jefe Administrativo Carvajal y Gerente Financiero – Administrativo.

En este documento se aprueba la compra de los equipos en cuestión y se define proveedor ARC SOFTWARE, mejor precio US\$82.251 dólares, modalidad de contratación OC (Orden de Compra) y se define como interventor y referencia la norma de control de gastos.

2. Formato de Contratación y Adjudicaciones

Este documento con fecha 22 de mayo de 2014 entrega información como la No. de solicitud CYA-TEC-04-164, solicitante el interventor, Proceso Gestión Tecnológica, Tipo de adquisición Hardware, detalle de la adquisición: “*Compra de equipos de cómputo para crecimiento y adecuación de puestos de trabajo.*” Y relaciona las cotizaciones presentadas indicando Proveedor ARC Software y PCS Colombia, descripción de los equipos ofertados respectivamente, cantidad 111 unidades, precio unitario ARC Software US\$741 y PCS Colombia US\$816 y precio neto US\$82251 y US\$90576.

También se recomienda el proveedor ARC Software por ser la oferta más económica.

En el documento también se establece el destino de los equipos adquiridos como se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO 18
DESTINO DE LOS EQUIPOS

CANTIDAD DE PUESTOS	CAMPAÑA	ZONA	CARGA CC
25	RETENCIONES	DORADO 8 PISO 1	23%
30	CODENSA	FONTIBON	27%
8	SNR	DORADO 1 PISO 1	7%
38	ETB VAS	DORADO 7 PISO 1	34%
10	PRQ UARIV	DORADO 8 PISO 2	9%
111	TOTAL		100%

A este documento se anexan las cotizaciones originales presentadas.

3. Orden de Compra

En este documento se evidencia y formaliza la adquisición de los equipos y muestra el No. de Orden 1018577, la fecha de pedido 23 de mayo de 2014, el proveedor ARC Software con su domicilio registrado, el lugar de recepción, el analista de logística y el detalle de la orden, código 50514, descritos como Equipos de Oficina correspondientes a 111 unidades, además de pactar fecha de entrega 30 de mayo de 2014, precio unitario en pesos \$1.446.321 y precio total en pesos \$160.541.631.

4. Orden de Salida del proveedor con inventario de recibido de la Empresa

Este documento originado por ARC Software, tiene como fecha 7 de Abril de 2014, relaciona la factura emitida No. 25313 y especifica Los 111 seriales de CPU y monitores entregados, además, adiciona un documento sin membrete que sirve como listado de elementos recibidos por ABPS (Contact Center Américas) firmado el día 4 de abril de 2014.

Este ente de control mediante comunicaciones 210300-ABPS-11 y 210300-ABPS-14 solicitó mayor información en cuanto a temas como evidencia de pago, entradas y salidas al sistema de almacén de la empresa, referencias de cuentadantes de estos activos y ubicación actual, evidencia de licenciamiento, aclaración de fechas y actos del proceso y existencia de garantías de la Orden de Compra.

La respuesta emitida por ABPS, permite observar que la empresa realizó adquisición, selección de proveedor, solicitud de los 111 equipos y recibo de los mismos antes de que fuese objeto de aprobación en el comité de compras, y este se realizó con el fin de formalizar el proceso de suministro y generar la orden de compra para proceder con el respectivo pago; en el mismo sentido, no se evidencia un proceso de entrada a Almacén o área similar, inventariado y salida a

cuentadantes responsables en los diferentes espacios y los equipos fueron enviados directamente a la campaña de los diferentes clientes, y a la fecha no se evidencia un control de inventarios efectivo.

En cuanto al manejo de garantías, la empresa argumenta que los equipos poseen la garantía del fabricante, los cual soporta calidad de los elementos, pero no el cumplimiento (entrega, tiempos, cantidades, especificaciones del bien, etc.).

De la información suministrada por la Empresa se puede evidenciar una debilidad en la planeación, puesto que a la fecha del comité de compras, la adquisición era un hecho cumplido; un deficiente proceso de control de inventarios y almacén, en tanto que no se evidenció un proceso riguroso de control de ingreso, control de salida e identificación de responsable(s) de estos elementos; y una debilidad en el proceso de suministro pues no se exigen garantías a los proveedores más allá del respaldo directo del fabricante que responde únicamente por la calidad del producto.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta acepta lo planteado por este ente de control para lo cual se configura como hallazgo administrativo.

3.2.2 Contrato 2014-0018 UNIFORMESE

FASE PRECONTRACTUAL: En la gerencia general, se reunió el comité de compras el 16 de Abril de 2014 quienes por solicitud de la gerencia de Gestión humana solicitó 306 dotaciones para el personal de ETB personalizada (pantalones, blusas, sacos, pañoletas y chalecos), gasto reembolsable por parte de la ETB. Se cotizó con tres proveedores (Dynamics, Atecno SA, Unifórmese) que cumplieron con los requisitos de entrega, confección, y calidad exigidos por ETB.

NUMERO DEL CONTRATO: 2014-0018

CONTRATISTA: UNIFORMESE (Dotaciones Claudia Guerrero SAS)

CONTRATANTE: AMERICAS Business Process Services

RESPONSABLES: JORGE ENRIQUE COTTE VELOSA

PRECIO: \$74,528.600.00

DURACIÓN: 12 meses

INTERVENTORIA Y/O SUPERVISOR: Mireya Arango Vargas

ACTA DE INICIO: 19 de Mayo de 2014

Para esta orden de compra se recibió la carpeta de UNIFORMESE con la parte precontractual, la oferta mercantil, pólizas, actas, certificado de existencia y representación legal, RUT, orden de compra y orden de servicio.

Es de aclarar que Américas BPS, no manejaba manual de contratación, este se adoptó partir de noviembre de 2014.

CONTRATACION Y ADJUDICACIONES

Esta dotación está dentro del contrato comercial de ETB personalizada, el cliente da las especificaciones y cantidades y Américas BPS cotizó con tres proveedores que cumplan con los requisitos de entrega, confección y calidad exigidos.

El proceso de solicitud lo hizo el Departamento de Gestión Humana por medio de la doctora Mireya Arango Vargas, ante el Comité de Compras, quien cotizó con tres proveedores así:

CUADRO 19
COTIZACIONES POR PROVEEDOR

PROVEEDOR	DESCRIPCION ADQUISICION	CANTIDAD	PRECIO UNIT	PRECIO NETO
DINAMICS	pantalones, blusas, corbatas	306 dotaciones	\$ 457.516,00	\$ 134.000.000,00
ATECNO SA	jeans camiseta polo	306 dotaciones	\$ 398.692,00	\$ 122.000.000,00
UNIFORMESE	pañuelos, chalecos	306 dotaciones	\$ 366.013,00	\$ 112.000.000,00

Fuente: Documentos suministrados por Américas BPS

El estudio de estas cotizaciones dio como resultado la adjudicación del contrato a la empresa UNIFORMESE.

OFERTA MERCANTIL

Dentro de la oferta mercantil presentada por UNIFORMESE, se prestaran los servicios de confección, elaboración y entrega efectiva de los uniformes correspondientes al personal AP de ETB que labora en Américas BPS, y de conformidad con las condiciones estipuladas en la cotización entregada por el oferente, la cual hace parte integral del contrato.

El oferente se obliga a mantener en perfecto estado un stock de telas de idénticas características a las utilizadas para los uniformes objeto del contrato para confeccionar hasta un diez por ciento (10%) más de los uniformes adicionales a las cantidades que establece la oferta mercantil.

Si presentan defectos de calidad, imperfecciones, daño en colores, diseño y/o confección en los uniformes, se compromete en cualquier tiempo a reponer los uniformes que presenten cualquiera de los defectos anotados, en un término no mayor de 8 días calendario a partir del momento de la solicitud.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

Para efectos de las tallas de los uniformes se manejarán unas medidas estándar bajo las cuales se realizarán las prendas, o sea que la oferta es sobre tallaje más no sobre medidas; estos uniformes se entregarán el 1º día hábiles después de la validación del tallaje de los nuevos colaboradores y la solicitud formal presentada.

FORMA DE PAGO

Américas BPS se compromete a pagar el valor del contrato de la siguiente manera:

CUADRO 20
BALANCE DEL CONTRATO

ANTICIPO	40%	\$	29.811.440,00
SALDO FINAL	60%	\$	44.717.160,00
TOTAL	100%	\$	74.528.600,00

Fuente: Datos suministrador por Américas BPS.

Mediante Oficio 210300-ABPS-12 la Contraloría solicitó la siguiente información a la empresa:

- Copia de estudio de necesidad del contrato por parte del área respectiva.
 - Los soportes correspondientes a los pagos de dicho contrato.
 - Listado de entrega de los uniformes por parte del proveedor.
 - Listado de entrada al almacén de dichos uniformes.
 - Listado del personal que finalmente recibió la dotación.
1. El contrato no cuenta con un estudio de necesidad, ya que la Orden de Compra nace del requerimiento establecido en el contrato 46000012967 suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, y estos gastos serán reembolsables.
 2. Se anexan la cuenta de cobro a la ETB con fecha de radicación 23 de octubre, tiene el visto bueno del Contador o Revisor Fiscal; la factura de venta de UNIFORMESE, y el soporte de pago de Américas BPS.
 3. Se entrega planilla soporte de recibido de los uniformes de dotación por parte del proveedor a cada uno de los colaboradores directamente, con fecha de junio de 2014
 4. La dotación fue entregada por parte del proveedor de manera directa a las personas beneficiarias según lista anexa.



5. se recibió lista firmada con sitio de trabajo y número de cedula del personal que recibió la dotación, con la cual se dio la orden de seguir el proceso de pago.

3.2.3 Contrato 2014-0002 Estrada & Victoria S.A.S

El contrato se suscribió el 1º de Febrero de 2014, con la firma Estrada & Victoria S.A.S., con el objeto de *“El abogado de manera independiente, es decir, sin que exista subordinación laboral y utilizando sus propios medios y con autonomía profesional, prestará sus servicios dirigidos a la asesoría jurídica especializada en materia contratación estatal (Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios y modificatorios, así como actual reglamentación, doctrina y jurisprudencia en contratación estatal, entre otros) dentro de los procesos en los que Contact Center Américas S.A. decida participar a partir de 1º de Febrero de 2014 y hasta el 1º de Agosto de 2014, en los términos y bajo las condiciones establecidas en el contrato”*.

El certificado de Existencia y Representación Legal de la firma Estrada & Victoria S.A.S., fechado del 6 de Agosto de 2014, determina: *“La sociedad tendrá como objeto principal, las siguientes actividades: A) la inversión de sus fondos o disponibilidades en bienes fija muebles o inmuebles que produzcan rendimiento periódico o renta más o menos fija o la explotación comercial de unos y otros; B) la administración de sus bienes; C) las actividades de compra, venta, alquiler y administración de bienes muebles e inmuebles, con bienes propios o arrendados; D) la inversión de sus fondos en sociedades, de la sociedad u obtener de parte de la sociedad aval, fianza o cualquier otro tipo de garantía de sus obligaciones personales; la Asamblea General de Accionistas podrá autorizar mediante voto del 100% de las acciones suscritas préstamos a los asociados o autorizar las garantías o avales que les soliciten prestamistas, personas naturales o jurídicas”*,

Lo anterior evidencia que la prestación de servicios de asesoría jurídica especializada en materia contratación estatal, no fue certificada como actividad de la firma Estrada & Victoria S.A.S., labor para la que fue contratada por ABPS S.A.; por lo tanto, no es posible verificar la capacidad de contratación del proveedor, en materia jurídica, lo cual puede originar riesgos asociados con la calidad y oportunidad en la ejecución de contratos de ésta naturaleza.

No obstante, el RUT del contratista establece como actividad secundaria la Asesoría Jurídica (fecha de inicio de actividad 25 de noviembre 2011) reflejando diferencia entre éstos dos documentos.

El plazo inicial del contrato es seis meses contados a partir del 1º de Febrero de 2014 y hasta el 31 de Julio de 2014.

En éste no se constituyó ningún tipo de póliza; posteriormente, la Empresa ABPS S.A. emitió su Manual de Contratación el 14 de noviembre de 2014, en el cual determinó que para contratos superiores a 50 SMLV se debería suscribir póliza.

El valor del contrato tuvo dos componentes:

1. Una suma fija mensual de \$6.106.000 más IVA, previa aceptación de la factura correspondiente y
2. Una cuota de éxito aplicable de acuerdo con el siguiente cuadro:

**CUADRO 21
RANGOS PARA PAGO DE CUOTA DE ÉXITO**

RANGO		CUOTA DE ÉXITO
DE	HASTA	
\$1	\$1.000.000.000	0.0%
\$1.001.000.000	\$3.000.000.000	0.8%
\$3.001.000.000	\$6.000.000.000	0.6%
\$6.001.000.000	\$10.000.000.000	0.5%

Fuente: Carpeta del Contrato Américas BPS S.A.S.

...“Los rangos se aplicarán sobre el valor final del contrato que haya sido adjudicado a que Contact Center Américas S.A. después de realizar las respectivas retenciones de ley. Habrá cuota de éxito cuando se cumpla la condición de que Contact Center Américas S.A. sea seleccionada como contratista por parte de la entidad contratante, dentro del proceso de selección y se suscriba el contrato respectivo de manera directa con la respectiva entidad”...

Al respecto, se resalta que no se puede comparar el valor del contrato reportado en el Sistema de Vigilancia y Control Fiscal -SIVICOF y el establecido en la minuta, debido a que el contrato inicial contempló \$36.106.000 más IVA y no incluyó una suma específica máxima para pago de cuota de éxito; mientras que en el SIVICOF, ABPS S.A. ingresó \$122.796.000, monto que fue sustentado en oficio de respuesta No. 07-2016 como “el valor reportado a Sivicof obedece a lo aprobado en el Comité de Compras, donde se tuvieron en cuenta tanto la mensualidad un estimado en comisiones de éxito por los negocios representados”.

3.2.3.1 Hallazgo Administrativo por la suscripción de Otrosí fuera del plazo establecido en el contrato inicial.

Mediante Otrosí, la firma Américas BPS S.A. prorrogó la duración del contrato y determinó los honorarios del contratista en el período de la prórroga, éste fue suscrito el 20 de agosto de 2014, incumpliendo lo dispuesto en la cláusula quinta de dicho documento en la cual se estableció que...”para el día 1º de Agosto el



“Por un control fiscal efectivo y transparente”

contrato se terminará automáticamente. En todo caso, y con anterioridad a la fecha de terminación del contrato, las partes podrán de mutuo acuerdo suscribir un Otrosí mediante el cual prorroguen la duración del contrato”... Como ya se mencionó el plazo inicialmente previsto era seis meses contados a partir del 1º de Febrero de 2014 y hasta el 31 de Julio de 2014. En consecuencia, el Otrosí se firmó cuando el contrato estaba terminado.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta acepta lo planteado por este ente de control, se configura como hallazgo administrativo.

El cumplimiento de obligaciones del contratista fue soportado por Américas BPS S.A. con los correos electrónicos de trabajo entre la firma Estrada & Victoria S.A.S. y Américas BPS S.A., porque en el contrato no se estipuló ningún reporte sobre su avance y en dichos correos no se evidenciaron solicitudes por parte del supervisor para determinar el nivel de ejecución; por lo tanto, no se contó con informes periódicos que permitieran determinar el estado del mismo, obstaculizando el monitoreo permanente a la ejecución.

Los pagos efectuados se resumen en el siguiente cuadro:

**CUADRO 22
RESUMEN PAGOS DEL CONTRATO**

		En \$
CONCEPTO	VALOR PARCIAL \$	VALOR TOTAL \$
Cuota Fija Mensual		73.272.000
Pago por Comisiones		110.427.055
ICBF	9.000.000	
CAPRECOM	34.926.095	
Nueva EPS SA	66.500.960	
IVA		29.391.849
TOTAL		213.090.904

Fuente: Carpeta del Contrato Américas BPS S.A.S.

3.2.3.2 *Hallazgo Administrativo por debilidades en el sistema de control interno contable, porque a pesar que la facturación del proveedor presentó inexactitudes, la firma Américas BPS S.A., realizó los pagos correspondientes en los siguientes eventos:*

- En las facturas No. 0206, 0241, 0246, 0254, 0261, 0272, 0286 y 0298 no se identificó en el concepto de pago el número del contrato al cual corresponde el cobro.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- Mediante comprobante de pago No. 1500006753 del 14 de marzo de 2014 se realizó el desembolso de la factura No. 206 del 11 de marzo de 2014 por concepto de Comisión Acueducto, sin embargo, el acta suscrita como requisito contractual para el reconocimiento de comisiones establece que dicha comisión fue liquidada por el proceso licitatorio No. ICBF LP-009 de 2013, adjudicado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a ABPS S.A.
- En la factura No. 0286 del 11 Febrero 2015 por \$72.606.960 antes de IVA se presentan errores:
 - No se discriminaron los conceptos de pago y los valores asociados a éstos,
 - El valor de IVA registrado fue \$11.616.960 y correspondía a \$11.617.114.
 - Por lo tanto, el valor total correspondía a \$ 84.223.920 y no al facturado de \$84.222.960.

Lo anterior ocasiona imprecisiones en los registros contables correspondientes y dificulta el seguimiento financiero de los pagos de cada contrato.

Se señala que el total de pagos del contrato supera el valor de la oferta inicialmente presentada por Estrada & Victoria por \$122.796.000.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta acepta lo planteado por este ente de control, se configura como hallazgo administrativo.

3.2.3.3 Hallazgo Administrativo por inexactitudes en el Acta de Liquidación del Contrato suscrita el 6 de abril de 2015:

1. Se reporta información inconsistente en los siguientes ítems:
 - Vigencia: Seis meses.
 - Fecha de Finalización: 1º de Agosto de 2014.
 - Las consideraciones del acta mencionan que ...“se da por terminado el contrato por el vencimiento del plazo inicialmente pactado”...

La información en referencia no consideró el otrosí del contrato (suscrito el 20 de agosto de 2014) en el cual se amplió el plazo, por lo tanto la duración total de éste fue un año contado, desde el 1º de Febrero de 2014 hasta el 31 de Enero de 2015.

- Valor Inicial del Contrato: \$36.636.000.

La cláusula Segunda Honorarios y Forma de Pago contempló una suma fija mensual de \$6.106.000 más IVA y una Cuota de Éxito que no fue estimada, en consecuencia, el monto incluido en el acta no corresponde al valor inicial.

3. No se determina el valor final del contrato, ni de los pagos efectivamente realizados.

En consecuencia, el acta no constituye un balance definitivo sobre la ejecución real del contrato, sus prórrogas, adiciones en valor y pagos, lo cual conlleva a imprecisiones para determinar su estado final.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta acepta lo planteado por este ente de control, se configura como hallazgo administrativo.

3.2.4 Hallazgo Administrativo: Orden de Compra No. 1020233 por falta de planeación y procedimientos para la contratación.

FASE PRECONTRACTUAL

No se evidenció justificación o evaluación previa de la presente orden de compra, no se presentaron otras ofertas o propuesta de servicios para la selección del proveedor distinto de la presentada por los accionistas de la sociedad Américas BPS S.A. Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S con el objeto de realizar un análisis de alternativas de ofertas de adquisición.

La empresa expone la presente contratación así *“La necesidad nace, dado que Américas BPS es una empresa que actúa en un mercado de libre competencia, por tal razón debe estar a la vanguardia de los demás competidores en materia de infraestructura tecnológica y seguridad de la información, adicional a ello, por su naturaleza jurídica no está sujeta al cumplimiento de un proceso de planeación conforme a una norma de carácter público”*

No se anexo acta del comité de compra donde se analizó y decidió dicha consultoría.

Se allegó extracto del Acta No. 31 de la Asamblea de Accionistas CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A., del 26 de noviembre de 2014 donde se autoriza al Representante Legal para aceptar las ofertas de servicios hasta por el valor relacionado \$7.826.437.000 y celebrar todos los actos jurídicos tendientes a perfeccionar y contratar los servicios ofertados.

“...El señor Jorge Enrique Cote, en calidad de Representante Legal de la Sociedad Contact Center Américas, pone en conocimiento de los socios las propuestas de servicios presentadas por los accionistas de la sociedad Contact Center Américas S.A., a la misma, en las áreas de tecnologías, administrativa, financiera y de telecomunicaciones. Las mencionadas propuestas fueron recibidas en la Gerencia General el 25 de noviembre de 2014, las cuales hacen parte integral de la presente acta...”

Resumen de las propuestas:

Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S: ofrece el servicio de consultoría y diagnóstico de infraestructura tecnológica que incluye los siguientes servicios:

Centro de Datos	\$	433.306.000
Solución de Respaldos	\$	252.920.000
Herramientas de Monitoreo	\$	341.150.000
Seguridad	\$	610.354.000
Alta disponibilidad	\$	400-069.000
Disaster Recovery Planning	\$	834.710.000
Valor total sin IVA	\$	2.872.509.000

Carvajal propiedad e Inversiones S.A.: quien esta...\$1.823.349.000

Propuesta de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, que ofrece el servicio de Análisis Sistema de Telecomunicaciones a la sociedad que incluye los siguientes servicios:...\$ 3.130-579.000

Valor total de las propuestas sin incluir IVA \$7.826.437.000

La Asamblea de Accionistas el 26 de noviembre del 2014 por unanimidad aprueba las propuestas de los servicios a prestar a la sociedad por los accionistas y en consecuencia se autoriza al Representante Legal a aceptar las ofertas de los servicios hasta por el valor relacionado anteriormente y a celebrar todos los actos jurídicos tendientes a perfeccionar y contratar los servicios ofertados.

Luego de aprobada por la Asamblea de Accionistas el servicio de consultoría y diagnóstico de infraestructura tecnológica con Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S, el 3 de diciembre de 2014 esta empresa realizo la aceptación de oferta de consultoría presentada el 25 de noviembre del 2014, el 16 de diciembre de 2014 se realizó la orden de compra No.1020233.

CONTRATO: Orden de compra No.1020233

RESPONSABLE: Jorge Enrique Cote, en calidad de representante legal de la Sociedad Contact Center Américas

"Por un control fiscal efectivo y transparente"

CONTRATISTA: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 890.321151-0

CONTRATANTE: AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

"OBJETO: Consultoría para Realizar un diagnóstico detallado de la infraestructura de Tecnología actual que permita establecer planes de mejora para la optimización y continuidad de los servicios de soporte y misión crítica de Contact Center Américas.

Actividades para el frente de Seguridad (según el oferente): Realizar un levantamiento de información de acuerdo con la infraestructura de la empresa, para saber en qué nivel de seguridad se encuentran y cuáles son los planes de acción de mejora a implementar.

¿Levantamiento topología de red actual en su organización:

¿Cuántos usuarios existen en su organización?

¿Ancho de Banda del Canal Principal?

¿Cuántas sedes tiene y en qué sitios se encuentran?

¿De tener más sedes, cómo se interconecta un con la otra?

¿Ancho de Banda de las sedes?

¿Qué nivel de seguridad maneja y con qué equipos?

¿Cómo esta segmentada la red en su organización?

¿Hacen uso de DMZ?

¿Tienen equipos de seguridad llamados Firewall?

Si la respuesta a la anterior pregunta es SI, qué marca de equipo y versión del mismo manejan

¿Cuántas VLAN tienen en su red?

¿Manejan VPN que tipo? Site to site, client to site o SSL VPN?

¿Cómo se maneja el filtrado de contenido Web en la organización

¿Qué tipo de antivirus manejan?

¿Tiene consola de administración del antivirus?

PRECIO \$ 665.055.800 de \$2.872.519.000

ANTICIPO: 50%

DURACION: 20 días calendario (04-12-2014 a 24-12-2014)

ACEPTACION OFERTA DE CONSULTORIA: 3 de diciembre del 2014

ACTA DE INICIO FECHA: 04 de diciembre del 2014

FECHA DE FINALIZACION: 24 de diciembre del 2014

ACTA DE RECIBO: 29 de diciembre de 2014

GARANTIAS: Conforme al objeto de la orden de compra y las obligaciones asumidas por Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S., ésta, dentro del plazo establecido amparo los riesgos de cumplimiento, salarios, indemnizaciones y prestaciones sociales, calidad del servicio, en el valor y porcentaje determinado, a través de las pólizas suscritas con Mafre Seguros.

INTERVENTORIA Y/O SUPERVISOR/: Como comprador operacional: Henry Ramírez Cepeda Gerente de Tecnología ABPS S.A. designado el 3 de diciembre de 2014 por Jorge Enrique Cote Velosa, representante legal y gerente, quien aprueba, cargo aceptado, conforme a acta suscrita por los funcionarios relacionados. (folio 36)- A su vez Henry Ramírez Delega en Edgar Castañeda Zambrano Director de Infraestructura Tecnológica el cargo de comprador operacional, el 22 de diciembre de 2014.

FORMA DE PAGO. El Américas BPS S.A. incluido IVA \$ 708.010.640 el 29 de diciembre de 2014 pago \$ 305.177.000, el 10 de marzo de 2014 cancelo \$ 129.859 y el 26 de marzo 2015

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

liquido \$ 402.703.781

ESTADO ACTUAL DE LA ORDEN DE COMPRA: Se encuentra terminada

Dando como respuesta a la asignación directa que se realizara a Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S, ABPS S.A indico que “no se presentaron otras ofertas previas a la adjudicación, dado que lo que se busca es lograr sinergias empresariales, por lo que la Junta Directiva decidió aceptar la oferta y contratar con socios, dado su condición de aliados estratégicos y su nivel de experiencia en la industria”

Observaciones:

Luego del estudio de la presente oferta y del manual de la contratación de la Américas BPS S.A. se establece que:

Teniendo en cuenta las respuestas presentadas por empresa en aras de optimizar los recursos de la organización y a sabiendas que un porcentaje le corresponde a la ETB S.A. se deberían realizar procesos de planeación estratégica que justifiquen la contrataciones que la empresa realiza evidencien que los recursos se invierten para beneficios de la organización

El manual de la contratación actual no contempla esa contratación de manera directa, como en el presente caso que la Asamblea de Socios apruebe contratos u ofertas y determine quién debe ser el proveedor, sin establecer reglas o procedimientos claros y justos, que permitan la mejor escogencia del contratista con arreglo a las necesidades de la empresa.

Toda compra superior a 50 SMMLV debe tener contrato, conforme al Manual de la contratación sin embargo en esta oferta no se realizó pese a su cuantía.

El Manual de la contratación se queda corto para todo lo que realizaron en este caso, además se observa la ausencia de la aplicación del principio de eficacia en la presente oferta.

No se observa que contrataran con reglas del juego transparente en los parámetros de contratación no se verificaron ofertas por la cuantía, mínimo eran 3 ofertas “...Para la selección del proveedor se acudirá preferiblemente a tres cotizaciones de empresa...”

No hay un análisis de costo – beneficio en la selección de los oferentes socios.

Esta forma de contratación ni se planeó ni el manual lo tiene previsto, se debe realizar una planeación mínima y un análisis de costo beneficio al realizar el proyecto.

En teoría deberán contratar con unas reglas de juego o parámetros de contratación y verificar las ofertas con esos parámetros.

Es así que al ser exegético en el presente caso se estarían sustrayendo al manual de la contratación, por cuanto no se dio aplicación a los principios allí relacionados en el punto 3.1.2., ni a la tramitación ordinaria establecida en el punto 3.2 ni se contempló en el mismo los procedimientos que se surtieron en esta oferta por la cuantía

Respecto al informe de aplicabilidad de las recomendaciones de la consultoría realizada a la Plataforma de Seguridad de Américas BPS no se allegaron a este ente de control las siguientes evidencias:

En lo que tiene que ver a la **Herramienta para administrarlos FW centralizados**, no se tiene documento donde se indique o se muestre la inversión que será incluida en el presupuesto del año 2016.

Analizada la respuesta dada por la compañía mediante oficio con radicación 1-2016-0648 del 26/01/2016, ésta acepta lo planteado por este ente de control, indicando que: “*someterá el Manual de contratación a una revisión para contemplar aspectos que se ajusten a los requerimientos en materia de contratación*”, por lo tanto se configura como Hallazgo Administrativo y se retira del informe los párrafos correspondientes a: Mapa de seguridad perimetral; Proyecto de actualización de los firewall y Árbol de permisos por usuario, conectado con el dominio, teniendo en cuenta que la empresa allegó los soportes.

3.2.5 Orden de Compra No. 1020220 suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB

La orden se suscribe el 16 de Diciembre de 2014 por valor de \$665.055.800 componente “Procesos” y su objeto corresponden a: *Realización de un diagnóstico identificando la brecha existente entre la estrategia que Américas BPS ha definido y la operación de las Gerencias G2C y nuevos negocios, a partir de un análisis de los ámbitos de procesos, roles y responsabilidades, orientación enfoque por procesos, conocimiento de la estrategia, gestión del cambio, recursos, indicadores y gestión de riesgo, en aras de formular recomendaciones de mejora.*

No se evidenció justificación del presente contrato, ni se presentaron otras ofertas para análisis de alternativas de contratación. La empresa explica el presente contratación así: “*La necesidad nace, dada que ABPS es una empresa que actúa en un mercado de libre competencia, por tal razón debe estar a la vanguardia de los demás competidores, adicional ello, por su naturaleza jurídica no está sujeta al cumplimiento de un proceso de planeación conforma a una norma de carácter público*”

Mediante Extracto de Acta No. 31 Asamblea de Accionistas Contact Center Américas S.A., de noviembre 26 de 2014 se da la autorización al Representante Legal para contratar y reconocer servicios prestados por los accionistas o sus empresas relacionadas, así:

“El sr. Jorge Enrique Cote, en calidad de Representante Legal de la Sociedad Contact Center Américas, pone en conocimiento de los socios las propuestas de servicios presentadas por los accionistas de la sociedad Contact Center Américas S.A., a la misma, en las áreas de tecnología, administrativa, financiera y de telecomunicaciones. Las mencionadas propuestas fueron recibidas en la Gerencia General el 25 de noviembre de 2014, las cuales hacen parte integral de la presente acta.

- *Propuesta de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, que ofrece el servicio de Análisis Sistema de Telecomunicaciones a la sociedad que incluye los siguientes servicios:*

<i>Análisis Red WAN</i>	<i>\$ 434.720.400</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>\$ 400.069.200</i>
<i>Virtualización</i>	<i>\$ 415.926.100</i>
<i>Análisis de vulnerabilidad Sistema Operativo</i>	<i>\$ 392.270.300</i>
<i>Servicio de Voz</i>	<i>\$ 504.393.800</i>
<i>Procesos</i>	<i>\$ 665.055.800</i>
<i>Análisis de Energía Eléctrica</i>	<i>\$ 317.143.400</i>
<i>Valor total sin IVA</i>	<i>\$3.130.579.000</i>

Valor total de las propuestas sin incluir IVA es \$7.826.437.000

La Asamblea de Accionistas por unanimidad aprueba las propuestas de los servicios a prestar a la sociedad por los accionistas, y en consecuencia se autoriza al Representante Legal a aceptar las ofertas de servicios hasta por el valor relacionado anteriormente y a celebrar todos los actos jurídicos tendientes a perfeccionar y contratar los servicios ofertados”

Evaluado el cumplimiento del objeto contractual se evidenció que la ETB S.A. ESP, de acuerdo a Acta de Recibo a Satisfacción de diciembre 29 de 2014 se realizó entrega total del Ámbito de Procesos, documento que contiene el resultado del diagnóstico unidades funcionales ABPS – G2C, para Nuevos Negocios y el cual fue recibido por el Director de Diseño de Operaciones de ABPS S.A.

ANEXO
CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR \$ (en pesos)	REFERENCIACIÓN			
			3.1.1.1.1	3.1.1.1.2	3.2.1	3.2.3.1
ADMINISTRATIVOS	7		3.2.3.2	3.2.3.3	3.2.4	
FISCALES	1	\$36.951.200	3.1.1.1.2			
TOTAL						
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA	0	N/A				
CON INCIDENCIA PENAL	0	N/A				

NA: No aplica.