



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

*“Una Contraloría aliada con Bogotá”*

---

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

CÓDIGO 257

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES – AMÉRICAS BPS

Período Auditado 2014-2015

DIRECCIÓN SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS

Bogotá, noviembre de 2016

1

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 No. 25 A 10

Código Postal 111321

PBX 3358888

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES – Américas BPS

Contralor de Bogotá	Juan Carlos Granados Becerra
Contralor Auxiliar	Andrés Castro Franco
Directora Sector Servicios Públicos	Paola Vélez Marroquín
Subdirector de Fiscalización	Wilson Ernesto López Arévalo
Asesora	Yolima Corredor Romero
Gerente	Javier Ignacio Méndez Padilla
Equipo de Auditoría	Oscar Gustavo Vargas Jiménez. Francisco José Trujillo Cortés Claudia M. Espinosa Suárez Alexander López Arciniégas Cecilia Bonilla Briceño

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. CARTA DE CONCLUSIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE Y MUESTRA DE AUDITORÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>3. RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>9</b>
3.1 CONTROL FISCAL INTERNO.....	9
3.1.1. Ambiente de Control.....	9
3.1.2. Evaluación de Riesgo.....	9
3.1.3. Actividades de Control.....	9
3.1.4. Información y Comunicaciones.....	10
3.1.5. Supervisión y Monitoreo.....	10
3.1.5.1 <i>Hallazgo Administrativo –Inconsistencia en el reporte Contratación en SIVICOF.....</i>	<i>10</i>
3.2 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO.....	11
3.3. EVALUACIÓN CONTRATACIÓN.....	16
3.3.1. Hallazgo Administrativo – Manejo Inventarios de elementos y bienes entregados.....	16
3.3.2. Hallazgo Administrativo – Liquidación y Manejo de Anticipo.....	17
3.3.3. Hallazgo Administrativo – Constitución Póliza de Garantía...	18
3.3.4. Hallazgo Administrativo – Diligenciamiento Acta de Liquidación Gestión Documental.....	19
3.3.5. Hallazgo Administrativo – Justificación Contrato.....	21
3.3.6. Hallazgo Administrativo – Principio de Transparencia.....	22
3.3.7. Hallazgo Administrativo – Contrato de Obras y Suministros Remodelación Baños.....	23
3.3.8. Hallazgo Administrativo – Contrato de Obras.....	26
3.3.9. Hallazgo Administrativo – Subarrendamiento.....	28
3.3.10. Hallazgo Administrativo – Orden de Compra 102246.....	29
3.3.11. Hallazgo Administrativo – Orden de Compra 102295.....	30
3.3.12. Hallazgo Administrativo – Documentos Carpetas de Contratos.....	30
3.4 Análisis Financiero.....	31
<b>4. OTROS RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
4.1 ATENCIÓN DE QUEJAS.....	35
4.2 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	38
4.3 BENEFICIOS DEL CONTROL FISCAL.....	39
5 CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS.....	40

## 1. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctor  
**JUAN PABLO RUIZ HERNÁNDEZ**  
Gerente General  
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES  
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 empresa AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, vigencias 2014-2015, a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia y eficacia con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en el área actividad o proceso examinado.

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 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 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 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 y eficacia.

La Empresa durante la vigencia 2014, suscribió 683 contratos y órdenes de compra, por valor de \$13.965.179.991; en el año 2015: 715 contratos y órdenes compra, por cuantía total de \$18.660.850.646; para un gran total de 1.398 contratos en las dos vigencias por valor de \$32.626.030.637. Como muestra de auditoría, se seleccionaron veinte (20) contratos, aplicando como criterios: mayor cuantía, importancia, terminados y liquidados que corresponden al 22,70% con relación a la contratación 2014-2015, por un valor de \$7.407 millones. De igual forma se adicionaron 6 órdenes de compra durante el transcurso de la auditoría por valor de \$411.122.882.

Sin embargo se evidenciaron debilidades en el área de contratación así:

- En el proceso de contratación no se da cumplimiento a lo ordenado en los numerales: 3.2.6. *“Garantías del Contrato”* y 3.2.1. *“Liquidación del Manual de Contratación”* de la Empresa.
- No se da cumplimiento al numeral 2.5 *“Formalización de la Entrega del Archivo y demás documentos del Contrato”*, del Manual del Comprador Operacional de Américas BPS.
- Se incumple lo pactado en la cláusula de los contratos de arrendamiento, para hacer obras, reparaciones locativas y mejoras debe ser con la previa aceptación expresa y escrita, y se incumple los principios de documentación del sistema de control interno y las obligaciones del supervisor o comprador operacional señaladas en el respectivo Manual.
- Por el principio de transparencia se deben solicitar cotizaciones por el número de los elementos que finalmente sean adquiridos, que al mayor número de elementos a comprar el descuento puede ser mayor.

El Sistema de Control Fiscal interno, opera adecuadamente en la organización, sin embargo se evidenció al revisar la información contractual reportada por Américas BPS en el sistema SIVICOF durante la vigencia 2015, saltos en la numeración de los contratos, afectando la información reportada.

Frente al Plan Estratégico Corporativo, se evidenció que la Empresa durante la vigencia 2015, presenta un gran porcentaje de sus negocios con el sector gobierno, representando sus ingresos por contratos con la ETB S.A ESP, en un el 35,33%, situación que demuestra la alta dependencia económica en los ingresos de Américas BPS del cliente ETB S.A. ESP. De igual forma se resalta que los ingresos

operacionales con los clientes a diciembre 31 de 2014, fueron de \$199.973 millones y para la vigencia 2015 de \$178.474 millones, presentando un leve descenso de estos.

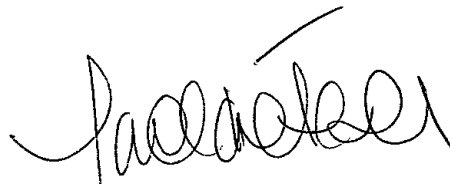
## **PRESENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

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 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.

Atentamente,



**PAOLA VÉLEZ MARROQUÍN**  
**Directora Técnica Sector Servicios Públicos**

Revisó: Wilson Ernesto López Arévalo –Subdirector de Comunicaciones-  
Elaboró: Equipo Auditor

## 2. ALCANCE Y MUESTRA DE AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló desde el punto de vista financiero y de contratación correspondiente a las vigencias 2014 y 2015, evaluando la muestra de contratos con proveedores, contratos y/o convenios interadministrativos suscritos con ETB.

La Empresa durante la vigencia 2014, suscribió 683 contratos y órdenes de compra, por valor de \$13.965.179.991; en el año 2015: 715 contratos y órdenes compra, por cuantía total de \$18.660.850.646; para un gran total de 1.398 contratos en las dos vigencias por valor de \$32.626.030.637

Como muestra de auditoría, se seleccionaron veinte (20) contratos, aplicando como criterios: mayor cuantía, importancia, terminados y liquidados que corresponden al 22,70% con relación a la contratación 2014-2015, por un valor de \$7.407 millones, así:

**CUADRO 1  
MUESTRA DE AUDITORÍA DE CONTRATACIÓN 2014-2015**

Cifras en pesos corrientes

NO. CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	VALOR EN PESOS
1017630	COMPRAVENTA (BIENES MUEBLES)	COMPRA DE 112 EQUIPOS DE COMPUTO CORE 5, SEGÚN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CLIENTE ICBF	190.281.913,92
1018577	OTROS SUMINISTROS	COMPRA DE 111 PC HP 4300 SFF NUEVO	160.553.952,00
1019542	OTROS SERVICIOS	COMPRA DE 70 COMPUTADORES HP 400 SFF PARA CRECIMIENTOS DE LA OPERACIÓN DE RETENCIONES Y S&R INBOUND	110.873.120,40
1020068	OTROS SUMINISTROS	COMPRA DE LICENCIAS AIC 7* MULTIMEDIA CHAT, MAIL, SOPORTE COTERMINO POR 18 MESES UPGRADE Y SERVICIOS PROFESIONALES POR COMPRA DE LAS LICENCIAS, COMPRA DE LICENCIAS AGENTE	133.634.986,00
1020222	CONSULTORÍA (OTROS)	ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD SISTEMA OPERATIVO	392.270.300,00
1020223	CONSULTORÍA (OTROS)	CONSULTORÍA EN ALMACENAMIENTO	415.926.100,00
1020224	CONSULTORÍA	CONSULTORÍA EN ALMACENAMIENTO	400.069.200,00
1020229	CONSULTORÍA	SERVICIOS FINANCIEROS	773.349.000,00
1020231	CONSULTORÍA	CONSULTORÍA DISASTER RECOVERY PLANNING	834.710.000,00
1021223	SUMINISTRO DE BIENES EN GENERAL	COMPRA 84 EQUIPOS DE ESCRITORIO PARA OPERACIÓN ETB, TRM 2500, VALOR UNITARIO USD 749	157.290.000,00
1021332	OTROS SERVICIOS	SOPORTE LICENCIAS DE AVAYA ONEX NO AGENT POR 1 AÑO, HASTA JUNIO DE 2016	816.566.443,00
1022076	OTROS SERVICIOS	COMPRA DE SILLA GIRATORIA, ESPALDAR MEDIO ALTO, TAPIZADO EN ESPUMA, BRAZOS FIJOS	125.600.000,00
1022218	OTROS SUMINISTROS	INSTALACIÓN DE DOS CORES PARA LAS SEDES DE DORADO Y CARVAJAL. SE LIQUIDA CON TRM DEL	237.283.337,00

NO. CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	VALOR EN PESOS
		15/09/2015 (\$3.032,59) INFORMADA POR EL PROVEEDOR.	
1022295	OTROS SUMINISTROS	ALQUILER 5 LICENCIAS PARA REALIZAR SPEECH ANALYTICS	62.440.000,00
1022460	OTROS SUMINISTROS	COMPRAVENTA, CAPACITACIÓN, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS MANAGEENGINE	559.228.248,00
1022700	OTROS SERVICIOS	OBRA CIVIL E HIDROSANITARIA SEDE CONECTA	450.037.345,00
1022701	OTROS SERVICIOS	OBRA CIVIL Y SUMINISTRO BAÑOS, MESONES SEDE DORADO 149D	496.631.946,00
2015-0089	CONTRATO DE OBRA	REALIZAR SUMINISTRO DE BIENES Y EJECUCIÓN DE OBRA CIVIL EN LAS INSTALACIONES UBICADAS EN LA SEDE DE CONECTA SEGÚN ANEXO 1.	507.520.436,00
2015-0092	CONTRATO DE OBRA	OBRA CIVIL EN TODOS LOS BAÑOS, MESÓN DE LAVAPLATOS Y PUERTA DE ACERO UBICADOS EN EL LOCAL 149D ASÍ COMO A REALIZAR EL SUMINISTRO DE LOS BIENES.	248.315.973,00
2015-0103	OTROS SERVICIOS	MANTENIMIENTO DE SEGUNDO NIVEL VIA REMOTA DE ANEW Y TERCER NIVEL PARA LA PLATAFORMA AUTONOMY	334.033.456,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$7.406.615756,32</b>

Fuente: Sistema de Información SIVICOF Contraloría de Bogotá

De igual forma, en el transcurso de la presente auditoría se adicionaron los siguientes contratos:

**CUADRO 2  
MUESTRA DE AUDITORÍA DE CONTRATACIÓN 2014-2015**

Cifras en pesos corrientes

NÚMERO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO	VALOR
1017996	OTROS SERVICIOS	PROCESO DE CONSULTORÍA PENSIONAL	15.288.000
1019790	OTROS SERVICIOS	DESARROLLO DE CAPACITACIONES CONTRACTUALES PARA LAS OPERACIONES ETB	20.000.000
1021328	SUMINISTROS	DOTACIÓN ETB PERSONALIZADA	100.430.034
1021198	OTROS SERVICIOS	ALQUILER DE PUESTOS DE TRABAJO	103.741.203
1021629	CONTRATO DE OBRA	OBRA CIVIL 1 HALL BAÑO OPERACION LOCAL 150	5.695.728
1021222	CONTRATO DE OBRA	ADECUACIÓN DE 3 BAÑOS DE HOMBRES Y 3 BAÑOS DE MUJERES LOCAL 150 FASE 1, INCLUYE MATERIALES Y MANO DE OBRA	165.967.917
<b>TOTAL</b>			<b>\$411.122.882</b>

Fuente: Sistema de Información SIVICOF Contraloría de Bogotá

Se incluyeron los contratos de arrendamiento:

Local 150 A con un canon mensual por \$36.721.086, Local 150 A con un canon mensual por \$7.983.010, Local 150 B con un canon mensual por \$15.177.476, Local 150 B con un canon mensual por \$9.128.140, Local 149 D con un canon mensual de \$24.719.599.



### **3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

#### **3.1 CONTROL FISCAL INTERNO**

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 a los componentes: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicaciones y Supervisión.

##### **3.1.1. Ambiente de Control**

En Américas BPS se implementó la política de Ética: Nuestro Actuar Ético, donde se resaltan valores como integridad y transparencia, y se constituyó el Comité de Ética con funciones encaminadas a promover la difusión de la política del actuar ético, fortalecer los estándares de conducta ética al interior de la Empresa y actuar como principal autoridad en la resolución de conflictos de interés.

Creación de la Línea Ética donde se puede informar de manera confidencial sobre comportamientos no éticos y violaciones a los principios, valores y políticas de la Empresa.

##### **3.1.2. Evaluación de Riesgos**

El Comité de Riesgos se reunió una vez por trimestre, ocupándose en la identificación, análisis y evaluación de riesgos que impactan el cumplimiento de las estrategias. Cuenta con el Mapa de Riesgos; en total se definieron 20 riesgos y se determinó su impacto.

##### **3.1.3. Actividades de Control**

La Empresa cuenta con mecanismos con que se apoyan las actividades de control como es el Sistema de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos y Manual de Calidad, Manual de Contratación, Manual del Comprador Operacional, Evaluación de Desempeño y Desarrollo del Recurso Humano.

Américas BPS, está Certificada en ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013 ésta última relacionada con el tema específico de la seguridad de la información certificada el 11 de octubre de 2015.

Existen los Comités de Gerencia, de Compras, de Riesgos, de Tecnología, de Convivencia Laboral, Paritario de Salud y de Ética.

#### 3.1.4. Información y Comunicaciones

Entre los canales de comunicación están: la página WEB, el Internet Corporativo, el correo electrónico y los Sistemas de Información como:

- EDA: Administración de indicadores de evaluación de desempeño
- SARH: Administración de Usuarios de Américas BPS
- Tabla F: Aplicación que consolida los indicadores y métricas de todas las campañas de Américas BPS

#### 3.1.5. Supervisión y Monitoreo

En la vigencia 2015, la Dirección de Control Interno de Américas BPS, planeó cuatro (4) auditorías en las siguientes gerencias: Gerencia de Gestión Humana se realizaron dos auditorías a los subprocesos de nómina y capacitación, en la Gerencia de Tecnología se auditó la gestión de la Mesa de Servicios y en la Gerencia Financiera Administrativa el proceso de compras. Adicionalmente se realizaron auditorías exprés por solicitud de las áreas interesadas, a las campañas ICBF, Nueva EPS; el resultado de las auditorías fue presentado a la Gerencia General y socializado a las áreas objeto de auditoría donde se generaron planes de mejoramiento con las acciones correctivas para subsanar las inconsistencias encontradas.

La Dirección de Control Interno realiza continuamente el seguimiento a las acciones tanto al Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá como a los planes de mejoramiento de cada una de las áreas objeto de auditoría para la comprobación de la implementación y mejora continua.

##### *3.1.5.1. Hallazgo Administrativo – Inconsistencia en el reporte de la Contratación en SIVICOF*

Al revisar la información contractual reportada por Américas BPS en el sistema SIVICOF durante la vigencia 2015, se evidenció saltos en la numeración de los contratos, la cual debe ser consecutiva; al solicitar la explicación mediante oficio 210300-AMERICASBPS-17 de Octubre 18 de 2016, la Empresa respondió: “Los contratos que no figuran en la relación en su poder, fueron debidamente reportados, solo que se hizo en formato CB-0016 Novedades Contractuales y se refieren a lo siguiente.”. Se aclara que en el

formato CB-0012 Contratos, se debe reportar toda la contratación suscrita en el mes y el formato CB-0016 es solo para reportar novedades contractuales.

Además, en el campo de número de compromiso, se debe registrar tanto el número del contrato como la orden de compra relacionada, en caso de que existan.

Lo anterior incumple con la Resolución 011 de 2014, de la Contraloría de Bogotá sobre la rendición de cuenta.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, acepta la observación.

### 3.2. PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO

De acuerdo a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO-ADECC, gremio colombiano que reúne a las más importantes empresas de la industria de los centros de contacto en el país, se determinó que Américas Business Process Services, es la cuarta empresa más grande del sector en el país por ingresos y participación en el mercado, de un total de sesenta y cuatro (64) empresas.

Americas Business Process Services, es una sociedad anónima, regida por el derecho privado: 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 y opera desde agosto 15 de 2003.

A diciembre 31 de 2015, su composición accionaria es la siguiente:

**CUADRO 3**  
**DISTRIBUCIÓN DE ACCIONISTAS AMERICAS BPS A DICIEMBRE 31 DE 2015**

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Carvajal Tecnología y Servicios S.A.	59,400%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP	39,998%
Colvatel S.A. ESP	0,002%
Alfredo Carvajal Sinisterra	0,300%
Alberto José Carvajal y Cía. Ltda.	0,300%

Fuente: Américas Business Process Services – Informa gestión a diciembre 31 de 2015

Américas BPS tiene como objeto principal: *“La prestación del servicio de tercerización en general a empresas nacionales y extranjeras en las siguientes actividades: servicios de business processing outsourcing (BPO), servicios de business process services (BPS), servicio al cliente, telemarketing, 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”.*

Los principales servicios que presta la compañía son los siguientes:

- BPO (Business Process Outsourcing), que corresponden a la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios, ya sea internos y externos.
- Tareas de servicio al cliente en Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Servicios de Información y Asistencia (Out Bound).
- Servicios en Back Office en el servicio de Documentación, Digitación y Cruce e Inteligencia de Información.
- Ventas y Mercadeo con los servicios de gestión de Pedidos.
- Gestión de Bases de Datos.
- Ventas Cruzadas y Prospección de Clientes.
- Servicios de Cobranzas en las actividades de Gestión y recuperación de cartera y Gestión de Recordación Cliente.
- Redes Sociales con las actividades de Monitoreo e Interacción y estrategias.
- Servicio de Mesa de Servicios centralizado y Virtual, Gestión de Tickets, Ingeniería de Servicios, Servicios de salud e Investigación de Negocios

Los anteriores servicios los presta a través de: Aplicaciones para Smartphone, Atención personalizada, Chat, Operación Puntos de Atención, IVR (Interactive Voice Response), Kioscos, Mail, Oficinas virtuales, Oficinas Móviles, Redes Sociales, SMS, Teléfonos, Video Llamadas y Web.

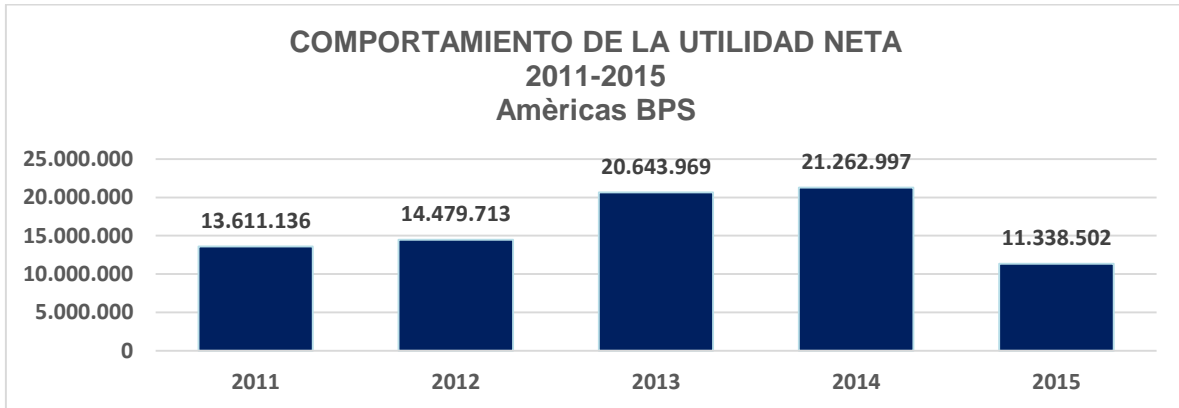
Américas BPS cuenta con tres (3) sedes en Bogotá, una (1) en Cali y a partir del 2015 una (1) en Medellín, para una totalidad de 4.102 puestos de trabajo y un total de 6.264 empleados

Américas BPS presta sus servicios al sector gobierno y empresa privada, a diciembre 31 de 2015, contaba con un total de cuarenta y ocho (48) clientes, de los cuales veinte (20) son del sector gobierno y veintiocho (28) del sector privado.

El sector gobierno, en ingresos representaba el 72,77% y el privado el 30,33%.

Es importante resaltar que el gran porcentaje del sector gobierno, los ingresos por contratos con la ETB S.A ESP, representaron en el año 2014, el 32,42% y para el año 2015, el 35,33%, situación que demuestra la alta dependencia económica en los ingresos de Americas BPS del cliente ETB S.A. ESP.

Los ingresos operacionales con los clientes a diciembre 31 de 2014, fueron de \$199.973 millones y para la vigencia 2015 de \$178.474 millones.



Fuente: Américas Business Process Services – Informes Financieros

### Gráfica 1

Américas BPS, ha mantenido Utilidad Neta en sus ejercicios contables, sin embargo se evidencia para la vigencia 2015, un descenso de ésta con relación a los años anteriores .

La compañía fijó para el año 2015, una mega estrategia corporativa, la cual determina que: para el año 2025, Americas BPS será una empresa con \$1.000 millones de ingresos y un margen EBITDA de 20%. En el PEC de Americas BPS, no identifica programas y proyectos específicos por la característica del negocio; sin embargo su estrategia se proyecta en cuatro (4) horizontes:

- Primer Horizonte, enfocado en los Negocios Centrales los cuales aporta el componente EBITDA el 80%, como son cobranzas, negocios de campo, televenta y comercialización del modelo único y de servicios.
- Segundo Horizonte que corresponde a los negocios emergentes, es decir, todos aquellos negocios que van surgiendo de las interacciones comerciales tales como la Mesa de Ayuda, negocios con los cuales se debe obtener el 15% del EBITDA.
- Tercer Horizonte corresponde a las opciones viables, las cuales pueden generar experimentos en el mercado para comprobar hipótesis con un mínimo de exposición y que aparta el 5% del EBITDA

- Cuatro Horizonte, que corresponden al Banco de Ideas, explorando nuevas oportunidades atractivas.

Evaluado el Plan Indicativo del Plan Estratégico Corporativo con relación al comportamiento de la visión estratégica a diciembre 31 de 2015, se evidenció el siguiente resultado:

**CUADRO 4  
COMPORTAMIENTO DE INDICADORES PEC VISIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015**

OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD	META PROPUESTA	META EJECUTADA	CUMPLIMIENTO
Garantizar la Sostenibilidad Financiera	Porcentaje de Crecimiento	Porcentaje	1.00	4,24	424,3%
Aumentar los ingresos que se generen por negocios en etapas de experimentación	Aporte de Nuevos Negocios Horizonte 2	Millones	1.470	1.235,64	84,1%
	Participación H2	Porcentaje	15,00%	0,76%	5,1%
Aumentar los ingresos por negocio en etapas de experimentación	Desarrollo Horizonte 3	Millones	2,901	1,145,63	39,5%
	Participación H3	Porcentaje	5,00%	0,71%	14,1%
Medir los ingresos invertidos en exploración de nuevos negocios	Experimentos creíbles con CAPEX	Millones	600	159,04	26,5%
Aumentar la participación de los ingresos del sector gobierno	Participación G2	Porcentaje	85%	79,4%	93,4%
	Participación de Ingresos G”	Porcentaje	60%	34,8%	57,9%
Aumentar los negocios de clientes nuevos		Millones	21.042,87	22.291,33	105,9%

Fuente: Américas Business Process Services – Planeación Estratégica Gerencia General

Si bien es cierto la Empresa desde el punto de vista presupuestal cumplió con las metas establecidas para las vigencias 2014 y 2015, se evidencia una ligera disminución de los indicadores de los objetivos propuestos a diciembre 31 de 2015.

Con relación al cotidiano el comportamiento a diciembre 31 de 2015, fue el siguiente:

**CUADRO 5  
COMPORTAMIENTO DE INDICADORES PEC COTIDIANO A DICIEMBRE 31 DE 2015**

PRESPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD	META PROPUESTA	META EJECUTADA	CUMPLIMIENTO
Financiera	Generar rentabilidad	Margen EBITDA	Porcentaje	17,73%	12,77%	72,01%
	Mejorar ciclo efectivo de negocio	Rotación de Ingresos por facturar	Días	50	60	83,47%
	Aumentar los ingresos corporativos	Ventas Totales	Millones	180.244,91	162.324,28	90,06%

PRESPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD	META PROPUESTA	META EJECUTADA	CUMPLIMIENTO
Clientes y mercados	Cumplir objetivos del cliente	% cumplimiento de ANS con cliente	Porcentaje	84,00%	78,35%	93,27%
	Medir la satisfacción de las necesidades	Encuesta de satisfacción con cliente	Número	4,25%	4,01%	94,35%
Procesos	Mejorar la eficiencia y optimizar las operaciones	Cumplimiento del modelo COPC	Porcentaje	95,00%	95,72%	100,79%
		Costo mano de obra	Porcentaje	56,26%	59,40%	94,71%
	Aumentar la adherencia a la programación	Adherencia a la programación	Porcentaje	90,00%	90,70%	100,78%
	Disminuir los descuentos por incumplimiento de ANS con clientes	% descuentos	Porcentaje	0,45%	3,19%	14,12%
Gente y Cultura	Mejorar el clima organizacional	Índice de clima organizacional	Porcentaje	89,00%	78,61%	88,33%
		Liderazgo	Porcentaje	90,00%	83,55%	92,83%
	Retener a colaboradores	Índice de rotación	Porcentaje	5,00%	4,31%	115,99%
	Asegurar Asistencia	Índice de ausentismo	Porcentaje	4,60%	6,04%	76,14%
		Productividad COPC	Porcentaje	77,00%	71,79%	93,24%

Fuente: Américas Business Process Services – Planeación Estratégica Gerencia General:

Los ingresos para la vigencia 2015, fueron de \$178.474 millones, presentando una disminución en la generación de estos con relación a la vigencia 2014, de \$199.974 millones, motivado en especial por la salida de clientes del Sector Gobierno que le aportan mayores ingresos, situación motivada por el modelo planteado por Américas BPS, que utiliza la sinergia de su socio ETB S.A., a través de los Convenios Interadministrativos, sin embargo por la exigencia del Estado Colombiano de contratar a través de la Plataforma Colombia Compra Eficiente, motiva que la Empresa disminuya su ingresos al estar soportados en su gran mayoría por el sector gobierno.

Los ingresos obtenidos de nuevos clientes a diciembre 31 de 2015, generó \$23,770 millones lo que representa un 75% de crecimiento con relación a la vigencia 2014, igualmente se viene fortaleciendo estrategias tales como: Se incrementó con el cliente del sector salud el alquiler de quince (15) kioscos de atención por treinta y



seis (36) meses, prestación del servicio de oficina móvil con entidades del sector gobierno.

### 3.3. EVALUACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

De la muestra de contratación evaluada vigencia 2014 y 2015, se evidenciaron los siguientes hallazgos:

#### 3.3.1. Hallazgo Administrativo – Manejo de inventarios de elementos y bienes recibidos.

Mediante las siguientes órdenes de compra, se adquirieron los siguientes elementos para la atención de las campañas en Américas BPS:

Orden de Compra 1017660 de enero 29 de 2014, suscrita con la firma PCS COLOMBIA EU de 112 computadores HP PC 4300 SFF Intel Core por valor de \$192.742.834, Orden de Compra 1019542 de septiembre 14 de 2014, suscrita con la firma IXO SAS para la adquisición de 70 computadores HP 400 SFF Corei-4570 Quad por valor de \$110.873.140, Orden de Compra 1022076 de agosto 27 de 2015, suscrita con la firma Carvajal Espacios SAS por valor de \$125.600.000 para la adquisición de 172 puestos de trabajo y Orden de Compra 1021226 de abril 27 de 2015, suscrita con IXO SAS por valor de \$7.490.000 para la adquisición de 84 computadores de escritorio.

Evaluados los documentos de la carpeta de los contratos y realizada visita a las áreas donde fueron instalados los equipos y los muebles, se evidenció que efectivamente éstos se encuentran en servicio, sin embargo dichos elementos no se encuentran debidamente plaqueteados, lo que determina que no existe responsable de su manejo individual.

Por las características del negocio, la empresa no tiene stock de inventarios, los equipos y muebles llegan directamente a la atención de las respectivas campañas, una vez incluidos en la respectiva cuenta contables del activo, sin embargo dichos elemento son puestos al servicio en forma individual, sin responsabilidad individual, lo que genera riesgo de pérdida del equipo.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, no se aportan pruebas de los hechos expuestos en especial de los muebles adquiridos a la firma Carvajal Espacios, de igual forma no se anexa los inventarios individuales de los responsables asignados para cada campaña como lo expone la respuesta y permita minimizar los riesgos de perdida de los elementos observados, por tal motivo se



mantiene la observación administrativa y se califica como un hallazgo administrativo.

### 3.3.2. Hallazgo Administrativo – Liquidación y Manejo Anticipo

Evaluated el Contrato 2014-0079 y en especial la Orden de Compra 1020229 de diciembre 2014, suscrito con la firma CARVAJAL PROPIEDAD E INVERSIONES S.A., para realizar la consultoría de servicios administrativos, financieros y de tecnología informática con fecha de inicio diciembre 1 de 2014, y terminación 31 del mismo mes de 2014, por valor total de \$1.823.349.000. El contrato se encontraba distribuido para ejecutar en tres partes a saber:

- Benchmarking con las diferentes aseguradora, Análisis de prima por valor de \$150.000.000.
- Modelo de Planeación, Concepto Tributario e Impuesto a la Riqueza por valor de \$773.349.000.
- Elaboración de Políticas y Normas de T.I, Elaboración de Metodologías y apoyo en la realización de los Planes Estratégicos de T.I. PETI por valor de \$900.000.000.

Para la realización de la auditoría se tomó la Orden de Compra 1020229 de diciembre 16 de 2014, por valor de \$773.000.000 y que corresponde al ítems “Modelo de Planeación, Concepto Tributario e Impuesto a la Riqueza”.

Se evidenció la entrega de los siguientes documentos por parte de Carvajal Propiedad e Inversiones S.A. con fecha 18 de diciembre de 2014: *“Análisis del Patrimonio Fiscal, con el propósito de optimizar bases gravables frente a la eventual creación del impuesto a la Riqueza”, “Modelo Financiero para presupuesto en IFRS<sup>1</sup>” y “Proyecto de Ley de Reforma Tributaria 2014”.*

En relación con los documentos entregados por el contratista se solicitó evidencia sobre la aplicación por parte de Américas BPS de la consultoría, evidencia que efectivamente, su aplicación se dio tanto en los estados contables vigencia 2014, y en la respectiva declaración de renta de la misma vigencia, de igual forma, en la consultoría del Modelo de Planeación Financiera, la Empresa implementó herramienta de apoyo para la elaboración del presupuesto bajo IFRS, que le ha permitido analizar la rentabilidad de las unidades de negocio, identificando oportunidades de mejora a partir de la información financiera.

---

<sup>1</sup> Base IFRS – Estándares internacional<sup>1.101</sup>es en las funciones, procesos y sistemas de información de la organización

El Proyecto de la Ley de Reforma Financiera, el contratista realizó un análisis del sector de BPO&O<sup>2</sup> el cual pertenece a Américas BPS, detallando las características del negocio, comportamiento de ventas y desempeño del sector desde la perspectiva de la aplicación de la nueva reforma tributaria, evaluando los efectos que se podrían desprender del impuesto de la riqueza y sus similitudes y diferencias con el patrimonio establecido en las normas anteriores, identificando el impacto de este impuesto en los resultados de la organización y las acciones que se podría implementar para optimizar la base gravable.

Se realizó un solo pago al proveedor CARVAJAL PROPIEDAD E INVERSIONES S.A., por valor de \$773.349.000.

Se observa que en los documentos de contrato no se evidenció el cumplimiento del numeral 3.2.11 Liquidación, del Manual de Contratación vigente a partir del 14 de noviembre de 2014, y que determina: *“En aquellos contratos, órdenes de compra u órdenes de prestación de servicios en los que el área jurídica junto con el área responsable del contrato, lo considere conveniente podrá incluir una etapa para la liquidación bilateral del contrato....”*

Igualmente se observó que el contrato presentó anticipo, sin embargo no se evidenció el cumplimiento del numeral, 2.2. Anticipo, 2.2.1 del Manual del Comprador Operacional vigente a septiembre 12 de 2014, sobre el manejo del anticipo que determina “El contratista está obligado a presentar los informes que le solicite el comprador operacional sobre el manejo del anticipo, los cuales se archivarán en la carpeta del contrato”.

Evaluada la repuesta dada por Américas BPS, se acepta la justificación otorgada por el sujeto de control relacionada con el manejo del anticipo. Sin embargo se mantiene la observación concerniente a la liquidación del contrato, por cuanto la importancia de este en lo relacionado a su cuantía e importancia como los establece el Estatuto de Contratación de la empresa, por tal motivo se califica como un Hallazgo Administrativo.

### 3.3.3. Hallazgo Administrativo - Constitución Póliza de Garantía

Evaluada la orden de Compra 1021328 de mayo 12 de 2015, suscrita con la firma Dotaciones Claudia Guerrero SAS por valor de \$100.430.034 y cuyo objeto es dotación de uniformes, se evidenció que este contratista a solicitud de Américas ABS elabora la dotación en uniformes para atender diferentes campañas, en este caso para la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP distribuidas así:

---

<sup>2</sup> BPO&= (Business Process Outsourcing and Offshorng) – Tercerización de Procesos de Negocios.

**CUADRO 6  
SUMINISTRO UNIFORMES**

Cifras en pesos corrientes

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Pantalón	1.042	34.000	35.428.000
Camisa o blusa	1.101	32.500	35.782.500
Pañoletas	392	19.900	7.800.800
Camisa Tipo Polo	335	17.900	5.996.500
Corbatas	368	24.900	9.163.200
Cinturones	367	17.055	6.259.185
<b>TOTAL</b>			<b>100.430.185</b>

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Los gastos son realizado por Américas BPS, sin embargo y de conformidad al numeral 1.10 de los términos de referencia de la condiciones de las campaña con la ETB S.A. ESP, establece “se consideran gastos reembolsables el siguiente listado de conceptos los cuales serán necesario para la gestión integral de las operaciones de tiendas: i) Uniformes de asesores asignados al servicio de tiendas, ii) Pasajes, iii) Planes de incentivos y otros que se definan de ETB previa autorización escrita del supervisor del contrato con el visto bueno del ordenador del gasto”. Evaluado dicho reembolsos de evidenció que mediante formato Reembolsos, la ETB S.A. ESP, autoriza reembolso de \$100.430.034.

Se evidenció que en este contrato, no se dio cumplimiento al numeral 3.2.6 Garantías del Contrato, que determina “En los contratos que celebre la empresa en cuantía igual y superior a cincuenta (50) SMLMV incluido el IVA y dependiendo de su naturaleza, se deberá amparar los riesgos.....”, en este orden de ideas es necesario determinar garantía de cumplimiento general del contrato y calidad de los elementos suministrado, teniendo en cuenta la cuantía y cualidades del presente contrato con el fin de minimizar el riesgo de cumplimiento y calidad.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, se ratifica la observación por los hechos aceptados por la empresa y se califica como un Hallazgo Administrativo para que forme parte del Plan de Mejoramiento.

### 3.3.4. Hallazgo Administrativo – Diligenciamiento de Actas de Liquidación y Gestión Documental

Evaluado el Contrato 2014 – 0078 suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, y el cual comprende las órdenes de compra 1020220, 1020221, 1020222, 1020223, 1020224, 1020225, 1020219 cuyo objeto es la prestación del servicio de Consultoría en los siguientes ámbitos: Análisis de red WAN, almacenamiento, Virtualización, análisis de vulnerabilidades del sistema operativo, servicios de voz, procesos y análisis de energía eléctrica, así:

En el Acta No.31 de Asamblea de Accionistas el Representante Legal pone en conocimiento de los socios la propuesta de servicios presentada por el accionista ETB en el área de tecnología, la cual es aprobada y en consecuencia se autoriza al representante legal aceptar la oferta de servicios por los valores relacionados y contratar los servicios ofertados.

A pesar de que el monto del proyecto es bastante alto, no se evidenció ningún documento en el que previamente se plasmará la necesidad de la contratación, igualmente en la carpeta del contrato no se archivan los soportes de los pagos, como tampoco se anexa el acta de liquidación como lo estipula el Manual del Comprador Operacional.

**CUADRO 7  
DISTRIBUCION DE ORDENES DE COMPRA**

Cifras en pesos corrientes

ORDEN DE COMPRA	DESCRIPCIÓN	VALOR SIN IVA
1020225	Análisis red WAN	\$434.720.400
1020222	Análisis de Vulnerabilidad Sistema Operativo	\$392.270.300
1020221	Servicio de Voz	\$504.393.800
1020224	Almacenamiento	\$400.069.200
1020223	Virtualización	\$415.926.100
1020220	Procesos	\$666.055.800
1020219	Análisis de energía eléctrica	\$317.143.400
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.130.579.000</b>

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Valor de la oferta de servicios \$3.631.471.640 incluido IVA, Anticipo del 50% fecha de inicio 02 de diciembre de 2014 y fecha de finalización 29 de diciembre de 2014, (hay error en la fecha de terminación del Acta de Inicio).

Se revisaron los informes entregables de cada ámbito y la implementación de las recomendaciones.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, se aclara que los documentos que enuncia la Contraloría como la necesidad de justificación del contrato, al igual que los soportes de pago y el acta de liquidación que es diferente a la terminación del contrato, deben reposar con todo el expediente del contrato, En cuanto a la liquidación del mismo, por su cuantía e importancia se debe diligenciar el formato de Acta de Liquidación como los establece el Manual del Comprador Operacional de la Empresa, por tal motivo se mantiene el Hallazgo Administrativo.

### 3.3.5. Hallazgo Administrativo – Justificación Contratación.

Evaluado el Contrato 2014-0080 suscrito con la firma con Carvajal Tecnología y Servicios, que comprende las Órdenes de Compra 1020227, 1020231, 1020232, 1020236, 1020240, 1020241 y con objeto: Realizar un diagnóstico del estado actual de la infraestructura tecnológica de Américas BPS, en cada uno de los seis ámbitos contratados con el objetivo de realizar las recomendaciones que garanticen la optimización y continuidad de los servicios de soporte y misión crítica de acuerdo a los estándares del mercado en función de las necesidades actuales y futuras del negocio.

En el Acta No.31 de Asamblea de Accionistas el Representante Legal pone en conocimiento de los socios la propuesta de servicios presentada por el accionista ETB en el área de tecnología, la cual es aprobada y en consecuencia se autoriza al representante legal aceptar la oferta de servicios por los valores relacionados y contratar los servicios ofertados.

A pesar de que el monto del proyecto es bastante alto, no se evidenció ningún documento en el que previamente se plasmara la necesidad de la contratación, igualmente en la carpeta del contrato no se archivan los soportes de los pagos, como tampoco se anexa el acta de liquidación como lo estipula el Manual del Comprador Operacional.

**CUADRO 8  
DISTRIBUCIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA**

Cifras en pesos corrientes

ORDEN DE COMPRA	DESCRIPCIÓN	VALOR SIN IVA
1020241	CENTRO DE DATOS	\$433.306.000
1020240	SOLUCION DE RESPALDOS	\$252.920.000
1020236	HERRAMIENTAS DE MONITOREO	\$341.150.000
1020233	SEGURIDAD	\$610.354.000
1020232	ALTA DISPONIBILIDAD	\$400.069.000
1020231	DRP (Plan de Recuperación de desastres)	\$834.720.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.872.519.000</b>

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Anticipo del 50%

Acta de inicio: 4 de diciembre de 2014 y fecha de finalización 24 de diciembre de 2014. Se revisaron los informes entregables de cada tema y la implementación de las recomendaciones.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, se aclara que los documentos que enuncia la Contraloría como la necesidad de justificación del contrato, al igual que los soportes de pago y el acta de liquidación que es diferente a la terminación del contrato, deben reposar con todo el expediente del contrato, En cuanto a la liquidación del mismo, por su cuantía e importancia se debe diligenciar el formato de Acta de Liquidación como los establece el Manual del Comprador Operacional de la Empresa, por tal motivo se mantiene el Hallazgo Administrativo.

### 3.3.6. Hallazgo Administrativo – Principio de Transparencia

Evaluado la Orden de Compra 1021223 de abril 27 de 2015, suscrito con la firma IXO Sistemas y Consultoría y cuyo objeto es la compra de 88 equipos de escritorio para el crecimiento de 88 puestos de la operación ETB Retenciones, por valor de US 65.912 (\$164.780.000), con fecha de inicio 22/04/2015 y terminación de 27/04/2015 con un plazo de seis (6) meses.

En la fase precontractual se observó el acta del Comité de Compras de abril 10 de 2015 y entre las decisiones de la reunión se encuentran las cotizaciones para la compra de 40 equipos así:

Área solicitante Gerencia de Tecnología  
Compra de 40 Equipos de escritorio para operación ETB  
Formato Contratación y Adjudicaciones de fecha 09 de abril de 2015  
Cotizaciones 40 computadores de escritorio para la operación ETB solicitudes y trámites  
Se cotizó con las firmas PCS, IXO y Design Technology  
Precio Unitario: US\$749  
TOTAL US \$ 29.960  
TRM \$2.516,08  
Designación Comprador operacional a Edgardo Collazos García 13 de abril de 2015  
Oferta Presupuestal marzo 30 de 2015  
En el Comité de Compras de fecha 16 de abril de 2015 se aprueba la compra de 48 Equipos de escritorio operación ETB.  
Acta de Terminación 28 de abril de 2015  
Se compraron 88 equipos por valor de USD 65.912 (\$164.780.000)

Con la orden de compra 1021223 donde inicialmente se iban a adquirir 40 computadores, se realizaron las diferentes cotizaciones donde la propuesta más favorable fue la de IXO Sistemas y Consultoría. La orden de compra finalmente se

realizó por 84 equipos para la operación ETB donde se utilizó la misma cotización de los 40 equipos.

Por el principio de transparencia se debió solicitar una cotización por el número de los equipos finalmente adquiridos, que al doblar su número de la cotización inicial se hubiese conseguido un mayor descuento.

El Manual de Contratación de Américas BPS señala los principios de la contratación como el de economía y la numeral 3.2.8 Supervisión. Todos los contratos, órdenes de prestación de servicio u órdenes de compra que celebre la Empresa tendrán un Comprador Operacional responsable de verificar el cumplimiento del contrato, quien se registrará por el Manual del Comprador Operacional vigente.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS: *“por la necesidad urgente de entrega de los equipos, se basó en la última negociación realizada, con el mejor precio obtenido, por lo anterior, la empresa tendrá en cuenta las observaciones de la Contraloría y tomará los correctivos necesarios, para que no se repitan estos incidentes”*. Américas BPS, acepta la observación por lo tanto se mantiene el Hallazgo Administrativo.

### 3.3.7. Hallazgo Administrativo - Contratos de Obra y Suministro remodelación de baños

Dentro del universo de contratación de Américas se seleccionaron los siguientes contratos de obra y suministro de remodelación de baños suscritos con Almacenes Corona SAS:

-CONTRATO: 2015-0092 del 13 de noviembre de 2015

CONTRATISTA: Almacenes Corona S.A.S.

EL CONTRATISTA de acuerdo con los términos y condiciones contenidas en el contrato y sus anexos, se obliga con Américas a realizar la obra civil en todos los baños, mesón de lavaplatos y puerta de usuarios ubicados en el local 149D así como a realizar el suministro de los bienes cuyas especificaciones se encuentran en los anexos del 1 al 28 que hacen parte del presente contrato, en las instalaciones de la sede Dorado conforme al requerimiento de Américas; la obra se llevará a cabo de acuerdo a los tiempos pactados por las partes y durante el término de ejecución del contrato, esto conforme a las especificaciones y descripción de actividades contenidas en la oferta del 29 de septiembre de 2015.

PRECIO: \$248.315.973,64 más IVA

PLAZO: 4 meses

FECHA DE INICIO: 13 de noviembre de 2015



FECHA DE TERMINACIÓN: 13 de marzo de 2016

OTROSI No. 1

Fecha: 11 de marzo de 2016

MODIFICACIÓN DEL PLAZO

El plazo del contrato hasta el 25 de abril de 2016

Acta de Terminación Fecha: 30 de abril de 2016

Se da por terminado el contrato por el vencimiento del plazo inicialmente pactado las partes quedan recíprocamente a paz y salvo de cualquier obligación surgida.

Acta de Entrega 30 de abril de 2016

-CONTRATO: ORDEN DE COMPRA No. 1021222 de 27 de abril de 2015

CONTRATISTA: Almacenes Corona S.A.S.

NIT. 830.126.395-7

OBJETO: Contrato de Obra y Suministro

Adecuación de 3 baños de hombres y 3 baños de mujeres Local 150 Fase 1, incluye materiales y mano de Obra

PRECIO: \$165.967.917

PLAZO: 6 meses

FECHA DE INICIO: 28 de abril de 2015

FECHA DE TERMINACIÓN: 28 de octubre de 2015

Acta de Terminación Fecha: 29 de octubre de 2015, de acuerdo con el Comprador operacional o supervisor, las prestaciones objeto del contrato fueron ejecutadas de conformidad con lo pactado contractualmente, incluyendo los pagos que queden pendientes por realizar a la fecha de suscripción del acta.

-CONTRATO: ORDEN DE COMPRA No. 1021629 de 24 de junio de 2015

CONTRATISTA: Almacenes Corona S.A.S

NIT. 830.126.395-7

FECHA: 24 de junio de 2015

OBJETO: Contrato de Obra y Suministro

Suministro de materiales y obra civil para realizar arreglo de hall de baños en el local 150 frente a la cafetería.

PRECIO: \$5.695.728

FECHA DE INICIO: 24 de junio de 2015

FECHA DE TERMINACIÓN: 17 de julio de 2015

Acta de Terminación Fecha: 17 de julio de 2015, donde se deja constancia que el proveedor ha entregado a entera satisfacción los elementos objeto de la orden de compra los cuales han sido verificados y cumplen con las especificaciones exigidas por el Américas BPS.



Se revisaron los soportes de los contratos de obra y suministro, se realizaron visitas y se comprobó que las obras realizadas por Almacenes Corona se entregaron a satisfacción.

Con relación a que las obras se realizaron en inmuebles que nos son de propiedad de Americas BPS, se revisaron los contratos de arrendamiento suscritos con Inversiones Azur sobre los locales 149D y 150B y los antecedentes de las renovaciones realizadas con Inversiones Hybiscus SAS.

Las cláusulas son generales para todos los contratos examinados suscritos por Américas BPS y como se señala:

*En la cláusula QUINTA: “Previa aceptación expresa y escrita del ARRENDADOR y teniendo en cuenta la aprobación de la entidad o autoridad competente, cuando fuere necesario, EL ARRENDATARIO podrá realizar obras, reparaciones locativas y mejoras las cuales no serán de ninguna manera reconocidas por el ARRENDADOR, ni serán reembolsados los gastos en que por este concepto incurra EL ARRENDATARIO. En ningún caso EL ARRENDATARIO podrá alegar derecho de retención por este concepto. PARÁGRAFO: EL ARRENDATARIO renuncia desde ya y expresamente a ejercer cualquier acción de dominio o posesión, sobre las mejoras de que goza el inmueble objeto del presente contrato y cuyo retiro o desinstalación ocasionen su deterioro o daño material. Lo anterior se aplicará sin perjuicio del derecho que asiste a el arrendatario para retirar del inmueble objeto del presente contrato, las mejoras que sean de su propiedad siempre y cuando su desinstalación no genere deterioro o daño material del inmueble entregado en arrendamiento”.*

En acta de visita fiscal realizada por la Contraloría de Bogotá a la Gerencia Administrativa Financiera el primero de noviembre de 2016, la Contraloría preguntó: *“¿Se le solicito al arrendador autorización para realizar las remodelaciones y me puede mostrar los documentos enviados por Américas al arrendador?”* La respuesta de Américas fue: *“Sí se solicitó autorización al arrendador. Se realizó una solicitud telefónica a la gerente del centro empresarial quien a la vez es la gerente general de INVERSORA AZUR, quien nos dio la autorización para intervenir los baños.”*

Se incumple lo pactado en la cláusula quinta de los contratos de arrendamiento que claramente dicen que la autorización para hacer obras, reparaciones locativas y mejoras debe ser de *“Previa aceptación expresa y escrita del ARRENDADOR (Subrayado nuestro)*, se incumple los principios de documentación del sistema de control interno y las obligaciones del supervisor o comprador operacional señaladas en el respectivo Manual.

Como se indicó en el acta de visita fiscal, no se pactó con el arrendador el reconocimiento de la remodelación de los baños, ni se envió documento alguno para establecer un acuerdo para compartir gastos en la remodelación de baños que iba en beneficio también para el propietario del inmueble. Se determinó que no se

hicieron gestiones, sin evidenciar correspondencia entre las partes y/o solicitud escrita del reconocimiento de gastos de remodelación.

Lo anterior desconoce lo contenido en el numeral 1.4.1 del Manual del Comprador Operacional, en cuanto a las funciones Administrativas que comprende las siguientes actividades: *“Tramitar y hacer seguimiento a la correspondencia entre el contratista y la Empresa.”*

Igualmente, se incumple lo contenido en el Manual de Contratación de Américas BPS; en el numeral 3.2.8 Supervisión: *“Todos los contratos, órdenes de prestación de servicio u órdenes de compra que celebre la Empresa tendrán un Comprador Operacional responsable de verificar el cumplimiento del contrato, quien se regirá por el Manual del Comprador Operacional vigente.”*

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, señalan que efectivamente no se hicieron las solicitudes de forma expresa y escrita establecidas en la Cláusula Quinta de los contratos de arrendamiento, igualmente con relación a las gestiones para reconocimiento de los gastos de remodelación no hay comunicaciones escritas o soporte alguna solicitud de reconocimiento. Por tal motivo se mantiene el Hallazgo Administrativo.

### 3.3.8. Hallazgo Administrativo - Contrato de Obra y Suministro No. 2015-0039, del 04 de mayo de 2015, Piso 4° Edificio Conecta. Suscrito con Promotora Proyectos Sostenibles SAS

Objeto: *“Suministro de los bienes cuyas especificaciones se encuentran en el anexo 1 que hacen parte del contrato, al igual que realizar la obra civil en las instalaciones ubicados en la sede Conecta Av. Calle 26 No. 92 – 32 Módulos G4– G5 Piso 4, acorde a las especificaciones dadas por Américas, conforme a los tiempos pactados pro las partes y durante el termino de ejecución del contrato.”*

El 29 de octubre de 2015, Carvajal Espacios, presentó el *“presupuesto detallado de cantidades”* de obra y materiales, referente al proyecto *“remodelación de oficinas”*, sede Connecta; obras y suministros de materiales que fueron ejecutadas y puestos a disposición en el sitio indicado en el contrato; sitio que fue tomado a título de arrendamiento por Américas BPS por el término de 10 años, a partir del 01 de noviembre de 2012, suscrito con CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.

Mediante Otrosí No.1, del 08 de febrero de 2016, modifica el Plazo de ejecución en cuanto a que el contratista se obliga a cumplir el objeto a partir del 09 de febrero de 2016 al 09 de marzo de 2016. Una vez finalizada la duración, el contrato terminará

automáticamente, “salvo que las partes dispongan lo contrario mediante otrosí”; dispone a renglón seguido que el contratista se obliga a modificar la vigencia de las pólizas.

Otrosí No. 2, del 01 de marzo de 2016, por el que se adiciona el objeto del contrato, en el sentido que el contratista “se obliga al suministro y alquiler de bienes, así como la prestación de los servicios de acuerdo a las especificaciones ofrecidas por el contratista en los anexos 3 al 15, los cuales hacen parte integral del contrato, al igual que realizar la obra civil en las instalaciones ubicadas en la Sede Avenida Calle 26 No. 92 – 32 Módulos G4 – G5 Piso 4, acorde con las especificaciones dada por Américas, conforme a los tiempos pactados por las partes y durante el término de ejecución del contrato.”; igualmente adiciona a la Cláusula Segunda dos obligaciones a cargo del contratista: (i) otorgar garantía de los equipos suministrados por 12 meses contados a partir del recibido a satisfacción; (ii) garantizar la correcta prestación del servicio y en caso de presentarse fallas, ser solucionadas a su costo en el menor tiempo dentro del término de garantía. En cuanto a la Cláusula Cuarta, la modifica respecto del plazo de ejecución, al establecerlo entre el 09 de marzo de 2016 al 09 de mayo de 2016, inclusive. Igualmente modifica la Cláusula Quinta, del precio, estableciéndolo para todos los efectos legales y fiscales en \$507.520.436 incluido IVA; finalmente adiciona la Cláusula Treinta y Nueve en el sentido de tener por incorporados al contrato los documentos que da cuenta el Otrosí.

Fecha de suscripción acta de inicio: 09 de noviembre de 2015; plazo de ejecución del 09 de noviembre de 2015 al 09 de febrero de 2016, de acuerdo al texto contractual inicial.

Fecha de terminación: 10 de mayo de 2016, conforme a los términos de la ampliación final de plazo de ejecución pactado en el Otrosí No. 2.

Cuantía inicial: \$450.037.345 más IVA; pagaderos así: 40% como anticipo sobre el valor del contrato, “el que será utilizado por el contratista para la compra de materiales e implementos”; 60% restantes se pagará de acuerdo a los avances de corte de obra conforme al cronograma de obras, previa presentación de cuenta de cobro o factura junto con el acta de aceptación a satisfacción, las cuales deberán contener todos los requisitos fiscales vigentes al momento de su presentación para el cobro; cuantía que con ocasión del Otrosí No. 2 se concretó en la suma de \$507.520.436 + IVA.

OBSERVACIONES: (i) En el expediente contractual puesto a disposición, no se encontró documento alguno que dé cuenta de la liquidación del contrato e igualmente que indiquen los pagos realizados; (ii) En la Carpeta contractual no existe documento que explique las razones que motivaron la firma del Otrosí No. 2, del 01 de marzo de 2016, que adicionó el valor del contrato de \$57.483.091 Mcte. +

IVA, para concretarlo en \$507.520.436 + IVA, sólo se indica que se adiciona la Cláusula Treinta y Nueve en el sentido de adicionar los documentos que en ella se indican, esto es del Anexo 3 al Anexo 11, sin que éstos obren en el expediente del contrato; (iii) No existe comunicación en la que la arrendataria “Américas BPS” informe al arrendador del inmueble: “Promotora de Proyectos Sostenibles S.A.S.”, de las mejoras que a su cuenta y riesgo va a ejecutar; obligación pactada en el Contrato de Arrendamiento No. 2015-0039 del 04 de mayo de 2015, en desarrollo de las Cláusulas 9.01 y 9.02 contenidas en el citado contrato; (iv) Se evidenció la inexistencia de los permisos o autorizaciones dadas por la arrendadora para ejecutar las obras civiles y suministros de materiales contratados.

Evaluada la respuesta emitida por el sujeto de control, este reconoce que los documentos no reposan en el expediente contractual, por tanto, se mantiene la observación aclarando que si bien se aporta el Acta de terminación del contrato no se allegó el Acta de Liquidación como lo establece el Manual del Comprador Operacional de la Empresa, por tal motivo se ratifica el Hallazgo Administrativo.

### 3.3.9. Hallazgo Administrativo - Contrato de Subarrendamiento Edificio Carvajal El Dorado.

Arrendador: Carvajal Propiedades e Inversiones S.A., suscrito el 23 de diciembre de 2011; siendo su Objeto: *“La promitente arrendadora promete entregar a título de subarrendamiento a la Promitente Subarrendataria... un área de 5.200 mts<sup>2</sup> de oficinas en el edificio Carvajal El Dorado, que la promitente arrendadora construirá por su cuenta y riesgo en el Cuarto Piso de la citada edificación.... ubicado en la Avenida 26 No. 90 – 10 Carvajal.”*

Plazo de ejecución de 10 años, contados a partir del 01 de noviembre de 2012.

Canon mensual de \$25.831 por mts<sup>2</sup>.; el que se incrementará cada año de vigencia contractual en un porcentaje igual al que certifique el DANE como IPC para el año contractual inmediatamente anterior; cuyo pago deberá efectuarse anticipadamente dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada periodo mensual. En caso de incurrirse en mora, a partir del primer día de la mora se causará intereses corrientes liquidados a la tasa legal comercial más alta.

OBSERVACIONES: **(i)** No existe cotización y/o estudio de mercado respecto de arrendamiento de inmuebles similares por cabida y ubicación, en la zona donde se ubica el bien tomado a título de arrendamiento. **(ii)** Si bien el contrato establece un valor de canon por metro cuadrado, no lo es menos que el Inciso 2º de la Cláusula Séptima, señala: *“Si el valor final de las mejoras que LA PROMITENTE ARRENDADORA debe efectuar por su cuenta y costo para adecuar el cuarto piso de la edificación para el funcionamiento*

*“Una Contraloría aliada con Bogotá”*

---

de las oficinas de LA PROMITENTE SUBARRENDATARIA, es menor al presupuesto y tomado para el cálculo del valor del canon ofertado, el canon propiamente dicho será una suma mensual que se obtiene de aplicar el 0,77% al valor total de las mejoras que LA PROMITENTE VENDEDORA efectúe por su cuenta y costo para la citada adecuación. Si el valor final de las mejoras es mayor al presupuestado, el canon propiamente dicho será una suma mensual que se obtiene de aplicar el 0,77% al valor total presupuestado de la mejoras, según la oferta.”, de ahí que exista imprecisión respecto del valor final del canon por metro cuadrado al inicio de la ejecución del contrato, ya que no obra en el expediente contractual documento alguno que dé cuenta del “valor final de las mejoras que la promitente arrendadora debe efectuar por su cuenta y costo para adecuar el cuarto piso...”, tal cual como se pactó. **(iii)** Se pactó en el Numeral 3 de la Cláusula Octava, como obligación de la arrendataria, “Obtener todos los permisos y licencias que requiera para el funcionamiento de las oficinas y de la respectiva empresa, liberando a la promitente arrendadora de cualquier responsabilidad al respecto.”; así mismo, en el Numeral 5, contrae la obligación de “Efectuar las reparaciones locativas y en general de todos aquellos deterioros que se produzcan en el bien subarrendado.”, teniéndose que en efecto, Américas BPS adelantó obras tal cual como se verificó en inspección realizada por el Equipo Auditor el pasado 28 de septiembre de 2016, sin que en el expediente contractual de arrendamiento obre los permisos o licencias obtenidas para ello o las razones de su no demanda aunado a que la Cláusula Undécima, establece que “Son por cuenta de LA PROMITENTE SUBARRENDATARIA aquellas obras que se consideren como propias y en tal sentido se definen las siguientes: equipamiento propio de las oficinas, señalización interna y demás relacionadas en documento anexo a este contrato.”; **(iv)** Se evidenció la inexistencia de manifestación de Américas BPS dirigida a Carvajal Propiedades e Inversiones S.A. en que indique la necesidad de realizar obras en el inmueble tomado en arriendo. **(v)** No obra en el expediente contractual los soportes que acredite el pago de cánones de arrendamiento, hecho que imposibilita a prima hace determinar los pagos efectuados más aún que el contrato se encuentra en ejecución.

Evaluada la respuesta del sujeto de control, este reconoce que no obra en el expediente contractual los documentos observados y en cuanto a la inexistencia del valor adicional, al afirmar que ello se puede demostrar “por el canon inicial que se pagó y con el cual ha sido base para los aumentos anuales”, tal afirmación no es de recibo por cuanto la regla general en materia contractual es que toda duda se precise o aclare por medio documental, lo que no se da en el caso endilgado, por lo anterior se ratifica el Hallazgo Administrativo.

3.3.10. Hallazgo Administrativo - Orden de Compra - Suministro No. 1022460, del 21 de octubre de 2015. Suscrito con TELCONET DE COLOMBIA S.A.S. “Compra de licenciamiento por tres años para diferentes soluciones de ManagetEngine.”; teniendo como cuantía USD\$177.282 liquidados a la TRM a la fecha real del día en que se gire el pago de la factura.

OBSERVACIONES: **(i)** No da cuenta la orden de compra de otorgar por parte del contratista las correspondientes pólizas que garantice el correcto funcionamiento del producto a entregar. **(ii)** Se estableció la inexistencia de documento que dé cuenta de la funcionalidad y/u operación del software adquirido, para la fecha de recibido. **(iii)** El Acta de recibido del bien, no es precisa en su identificación así como sus componentes y características.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, esta acepta las observaciones formuladas en la auditoria, siendo evidente que en el expediente contractual no obran los documentos observados por la Contraloría, por lo cual se mantiene el Hallazgo Administrativo.

3.3.11 Hallazgo Administrativo - Orden de Compra - Suministro No. 1022295, del 30 de septiembre de 2015.

Suscrita con CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A. CALLTECHC; siendo su objeto “Alquiler de licencias para realizar speech analytis para el cliente ICBF.”, por el término de cinco (5) meses, esto es de marzo 01 a julio 31 de 2015, con canon mensual de USD 4.000 + IVA, para un total de USD 20.000 + IVA.

OBSERVACIÓN: (i) Américas BPS, mediante documento del 16 de julio de 2015, da por recibido el servicio a entera satisfacción, no obstante que el Acta de recibido que da cuenta de ello, extendió con fecha 24 de noviembre de 2015, lo cual no es congruente en el tiempo, pues debía ser concomitante la fecha de recibido con la fecha de ejecución de cada período mensual, máxime que el servicio tenía por finalidad: “*generación de reportes con herramienta de speech analytics para grabaciones de los meses...*” contratados.

Evaluada la respuesta dada por Américas BPS, acepta la observación al ser evidente que en el expediente contractual no obra los documentos señalados por la auditoria, por tal motivo se ratifica el Hallazgo Administrativo.

3.3.12 Hallazgo Administrativo - Documentos Carpetas del Contratos, Órdenes de Compra y/o Servicios

Evaluados los contratos, Órdenes de Compra y Servicios de la muestra seleccionadas, se evidenció que las respectivas carpetas del contrato, que el supervisor, no dan cumplimiento a los ordenado en el respectivo Manual Comprador Operacional en su numeral 2.5 que determina “*Una vez liquidado el contrato, el*



Comprador Operacional deberá garantizar que toda la documentación asociada al contrato y se relacionó con anterioridad se encuentra en la carpeta respectiva, la cual estará siempre en custodia de la Dirección jurídica. Verificado lo anterior, deberá poner en conocimiento de la misma mediante comunicación formal y escrita, que la carpeta del contrato se encuentra completa a fin de ser revisada y posteriormente archivada.

Los documentos no encontrados en las carpetas son: Justificación del Contrato, Términos de Referencia, Pólizas de Garantía, pagos realizados al contratista.

Evaluada la respuesta del sujeto de control, se mantiene la observación por cuanto esta va dirigida al manejo de los documentos que debe contener las carpetas de los contratos, con el fin de determinar la trazabilidad de estos en sus fases: precontractual, contractual y poscontractual, por tal motivo se ratifica el Hallazgo Administrativo.

### 3.4. EVALUACIÓN FINANCIERA

Los estados financieros de Américas BPS, fueron preparados de conformidad a las normas de información financiera (NIF) las cuales son basadas en las normas internacionales de información financiera (NIIF). El comportamiento de la situación financiera periodos 2014 y 2015 fue el siguiente:

**CUADRO 9  
COMPORTAMIENTO DEL ACTIVO Y PASIVO 2014-2015**

Cifra en miles de pesos

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>ACTIVO</b>	<b>90.195.338</b>	<b>73.078.851</b>	-17.116.487	-18,98
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>74.225.621</b>	<b>50.865.142</b>	-23.360.479	-31,47
Efectivo	13.850.619	359.565	-13.491.054	-97,40
Cuentas Comerciales por Cobrar	13.206.506	22.667.089	9.460.583	71,64
Cuentas por Cobrar parte Relacionadas	46.010.078	23.369.149	-22.640.929	-49,21
Otros Activos no Financieros	994.298	1.368.684	374.386	37,65
Activos por Impuestos	164.120	3.100.655	2.936.535	1.789,26
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>15.969.717</b>	<b>22.213.709</b>	6.243.992	39,10
Cuentas por COBRA partes Relacionadas	2.358.163	4.213.051	1.854.888	78,66
Equipos y Mejoras en Propiedad Ajena	10.433.001	13.884.858	3.451.857	33,09
Activos Intangible	3.178.553	4.115.800	937.247	29,49
<b>PASIVO</b>	<b>38.184.194</b>	<b>20.775.444</b>	-17.408.750	-45,59
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>36.671.187</b>	<b>20.274.617</b>	-16.396.570	-44,71
Obligaciones Financieras	0	0	0	0,00

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Cuentas Comerciales por pagar	19.791.616	7.822.039	-11.969.577	-60,48
Cuentas por pagar parte relacionada	5.546.058	430.513	-5.115.545	-92,24
Beneficio a los Empleados	7.133.512	8.071.892	938.380	13,15
Pasivos por Impuestos	4.200.001	3.950.173	-249.828	-5,95
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.513.007</b>	<b>500.827</b>	<b>-1.012.180</b>	<b>-66,90</b>
Otras Provisiones	359.869	0	-359.869	-100,00
Pasivo por Impuesto Diferido	1.153.138	500.827	-652.311	-56,57

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

El activo de la empresa presentó una disminución del 18,98% con relación a la vigencia 2015, ya que pasó de \$90.195 millones en el 2014 a \$73.079 millones, motivada por la disminución del Activo Corriente en la cuenta Efectivo ya que durante la vigencia 2015, se realizó el pago de dividendos a los socios aunado a la disminución de la facturación generada por cuentas comerciales, hecho que afectó las cuentas por cobrar. De otro lado, se registró incremento en las Cuentas Comerciales por Cobrar en un 71.64%, al pasar de \$13.221 millones a \$22.724 millones, hecho que se motiva en las cuentas por cobrar a clientes por la prestación del servicio e ingresos causados por facturar.

Se evidenció el incremento en la cuenta Activo por Impuestos en un 1.789,26%, por cuanto se incluyó el anticipo de impuesto de renta para la equidad CREE en la suma de \$2.936 millones.

El Activo no Corriente presenta un incremento a diciembre 31 de 2015, de 39,10%, motivado en el hecho que la empresa adquirió equipos e intangibles.

El Pasivo, presenta disminución del 45,59% al pasar de \$38.184.millones en la vigencia 2014 a \$20.775 millones en el 2015, generado por el descenso de las cuentas comerciales por pagar y las cuentas por pagar partes relacionadas por la autorización de la Asamblea General en el año 2014.

Referente al Pasivo Corriente, se resalta la disminución de Otras Provisiones para cubrir las obligaciones laborales, por cuanto la Provisión del 2014, correspondía a litigios de la subsidiaria Contact Center Asesoría en Marketing de Brasil, por procesos laborales que se adelantan con ocasión de cierre de la operación durante el año 2015, dada la venta de la inversión; de otro lado, la empresa actualizó la provisión, causando el registro de una recuperación; adicionalmente el saldo fue pagado de acuerdo a la autorización de la Junta Directiva por la venta de la inversión.



**CUADRO 10  
COMPORTAMIENTO DEL PATRIMONIO 2014-2016**

Cifra en miles de pesos

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>PATRIMONIO</b>	<b>52.011.144</b>	<b>52.303.407</b>	292.263	0,56
Capital Emitido	1.600.000	1.600.000	0	0,00
Prima de Emisión	9.400.000	9.400.000	0	0,00
Reservas Legales y Estatutarias	20.191.567	30.085.754	9.894.187	49,00
Resultados Acumulados	20.819.577	11.217.653	-9.601.924	-46,12

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Con relación al Patrimonio durante las vigencias 2014 y 2015, se mantiene el valor de las acciones suscritas y pagadas por valor de \$1.600 millones de pesos, por un valor nominal de \$10.000 cada acción.

Los Dividendos decretados y pagados en Asamblea de Accionistas son los siguientes: en marzo de 2014, \$64.512,00 por acción, en noviembre de 2014, \$56.250,00 por acción y en marzo de 2015, de \$65.438,83 por acción.

De conformidad a los logros de la empresa en el 2015 expuestos en su informe de Gestión, se decretaron dividendos para los socios sobre el ejercicio del año 2014 de \$10.470 millones, los cuales se pagaron el 2015 e igualmente se decretaron dividendos extraordinarios de \$9.000 millones los cuales se cancelaron en el mismo año.

La Junta Directiva en sesión de febrero 29 de 2016 aprobó una propuesta de dividendos de \$37.087,50 por acción, de los cuales la Asamblea de Accionistas aprobó el pago del 50% en junio de 2016 y el otro 50% en el mes de septiembre del mismo año.

**CUADRO 11  
COMPORTAMIENTO DEL ESTADO DE RESULTADO 2014 Y 2015**

Cifra en miles de pesos

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>				
<b>OPERACIONES CONTINUAS</b>				
Ingresos por Actividades Ordinarias	200.197.667	179.189.925	-21.007.742	-10,49
Costos de Venta	144.015.821	145.385.969	1.370.148	0,95
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>56.181.846</b>	<b>33.803.956</b>	<b>-22.377.890</b>	<b>-39,83</b>
Gastos de Ventas	2.966.451	2.483.621	-482.830	-16,28
Gastos de Administración	21.257.252	14.193.350	-7.063.902	-33,23
Otros gastos	-58.702	8.001	66.703	-113,63
<b>RESULTADO ACTIVIDAD DE LA OPERACION</b>	<b>32.016.845</b>	<b>17.118.984</b>	<b>-14.897.861</b>	<b>-46,53</b>
Ingresos Financieros	311.571	763.473	451.902	145,04
Costos Financieros	8.373	35.751	27.378	326,98
Utilidad Derivada Posición monetaria	182.102	63.440	-118.662	-65,16
<b>GANANCIA ANTES DE LOS IMPUESTOS</b>	<b>32.502.145</b>	<b>17.910.146</b>	<b>-14.591.999</b>	<b>-44,90</b>

CUENTA	2014	2015	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
gasto por impuesto a la ganancia	11.239.148	6.571.644	-4.667.504	-41,53
<b>UTILIDAD NETA DEL PERIODO</b>	<b>21.262.997</b>	<b>11.338.502</b>	<b>-9.924.495</b>	<b>-46,67</b>

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Los ingresos de la empresa presentaron una disminución del 10,49%, al pasar de \$200.197 millones en el año 2014 a \$179.190 millones para la vigencia 2015, motivado en la conclusión de campañas con grandes clientes a saber: ETB S.A. ESP, que pasó de \$64.825 millones en el 2014 a \$63.059 millones en el 2015 y de la Unidad de Víctimas que de un valor de ingresos en el 2014 de \$43.187 se redujo para el 2015 a \$30.367 millones. Se resalta que la empresa por otros ingresos pasó de \$224 millones en el 2014 a 715 millones en el 2015.

Los costos de ventas presentaron un incremento del 0,95%, motivado en la contratación de personal para atender cada una de las campañas.

Las cuentas: Gastos de ventas, Gastos de Administración y Otros Gastos presentaron disminución en el 2015 con respecto al año 2014.

El cierre del ejercicio de 2015, generó una utilidad de \$11.340 millones que representa una disminución del 46,67% con relación año 2014, por cuanto en éste se cerró con una Utilidad de \$21.263 millones.

#### 4. OTROS RESULTADOS<sup>3</sup>

##### 4.1 ATENCIÓN DE QUEJAS

Mediante radicado No. 1-2016-00177 de enero 06 de 2016, se recibió queja en que se denuncia presuntas irregularidades en la ETB S.A. ESP y Américas Bussines Process Services.

Se evaluaron en Américas BPS los siguientes hechos: durante las vigencias 2014 y 2015, se suscribieron un total de dos (2) contratos y veintidós (22) órdenes de compra y/o servicios con Carvajal y/o sus filiales, así:

**CUADRO 12  
CONTRATOS, ORDENES DE COMPRA Y SERVICIOS SUSCRITAS CON EL GRUPO  
CARVAJAL 2014**

Cifra en miles de pesos

CONTRATO	ORDEN COMPRA	OBJETO	VALOR	PROVEEDOR
	1018053	Renovación página Web CCAM	1.746.000	Carvajal Información S.A.S.
	1018474	Suministro e instalación de puntos de red y eléctricos. Cableado para conexión a red	4.009.464	Carvajal Espacios S.A.S
	1018388	Suministro e instalación de puestos de trabajo y sala de reuniones. Oficina comercial	20.920.998	Carvajal Espacios S.A.S
	1018749	Segunda anualidad actualización de software del Assurance para CCAM por tres años.	42.047.874	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1018636	Diseño e interventoría de la adecuación nueva oficina Comercial	5.812.648	CARVAJAL SERVICIOS S.A.S.
	1018750	DFS y reestructuración del servicio de DNS	21.232.728	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1018635	Suministro de locker de 4 cuerpos 16 puertas.	1.796.600	Carvajal Espacios S.A.S
	1018748	Adquisición Windowserver 2012 Data Center con el fin de licenciar los 3 servidores ESX de Carvajal	30.302.910	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1019076	Dilatador en aluminio /sujeta pantalla	3.496.000	Carvajal Espacios S.A.S
	1019473	Renovación página Web CCAM Cuota 1 de 4 Agosto 2014	750.000	Carvajal Información S.A.S.
	1019444	19 cajoneras de pedestal, rieles sencillos 2 gavetas más archivo, dimensiones 71*40*50 pedestal fijo	6.289.000	Carvajal Espacios S.A.S
	1019674	Copias para licitaciones	199.100	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0080	1020233	Consultoría en Seguridad	610.354.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0080	1020236	Herramientas de monitoreo, servicio de consultoría	341.150.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

<sup>3</sup> Aplica en caso que el tema, área, proceso evaluado en la auditoría de desempeño presente una denuncia o queja relacionada; se realice seguimiento al plan de mejoramiento, en caso contrario para la auditoría especial, no se tomará este numeral en el contenido del informe.

CONTRATO	ORDEN COMPRA	OBJETO	VALOR	PROVEEDOR
2014-0080	1020232	Servicio de consultoría Alta disponibilidad	400.069.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0080	1020231	Consultoría Disaster Recovery Planning	834.710.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0079	1020227	Servicios de consultoría, Tecnología informática	900.000.000	CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.
2014-0080	1020241	Centro de datos, Servicio de consultoría Datacenter	433.306.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0080	1020240	Soluciones de Respaldo, consultoría	252.920.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0079	1020230	Consultoría Servicios Administrativos	150.000.000	CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.
2014-0079	1020229	Servicios Financieros	773.349.000	CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.
	1019820	5 licencias Acces 2013 para la implementación de la campaña ETB Solicitud Información Larga distancia	2.381.328	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
			4.836.842.650	

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

**CUADRO 13**  
**CONTRATOS, ÓRDENES DE COMPRA Y SERVICIOS SUSCRITAS CON EL GRUPO**  
**CARVAJAL 2015**

Cifra en miles de pesos

CONTRATO	ORDEN COMPRA	OBJETO	VALOR	PROVEEDOR
	1020575	37 licencias access 2013 para nueva eps y 1 licencia para caprecom	20.270.240	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2014-0074	1020553	Renovación de garantía 7*24*4 EMC, plata forma virtual Américas BPS	48.547.752	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1020832	Servicios profesionales Diagnostico, lentitud SAP	5.800.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1020944	Servicios profesionales para la implementación de office 365	3.690.514	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1020697	37 Licencias Office profesional 2013 para la operación del ICBF	56.694.615	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
2015-0037	1021382	Compra de dos unidades de almacenamiento para soportar la plataforma virtual de las sedes Carvajal y dorado	640.505.000	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1021664	Soporte del licenciamiento de Oracle	16.365.483	CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.
	1021684	Tercera anualidad actualización de software del Assurance para CCAm por tres años	57.785.090	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1021767	Silla maya blanca apilable, mesa 80 x 80 cm con acabado en formica blanca, estructura metálica tubular 5 patas pintura electrostática blanca	10.112.500	Carvajal Espacios S.A.S
2015-0071	1022076	Compra de silla giratoria, espaldar medio alto, tapizado en espuma, brazos fijos	125.600.000	Carvajal Espacios S.A.S
	1022195	Servicio de Impresora	24.546	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1022274	Acceso al portal de la línea ética diferido hasta Agosto 2016	20.592.855	CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.

CONTRATO	ORDEN COMPRA	OBJETO	VALOR	PROVEEDOR
	1022389	Upgrade de los puertos de los switch ds-300b 8g 8 port upgrade kit	25.255.638	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	2015-0089	Realizar suministro de bienes y ejecución de obra civil en las instalaciones ubicadas en la sede de Conecta según Anexo 1.	450.037.345	Carvajal Espacios S.A.S
	1022548	Licencias sql enterprise SQLSvrCore 2014 SNGL MVL 2Lic CoreLic, licencia SQL enterprise cada una por dos core	77.781.240	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1022700	Obra civil e hidrosanitaria sede conecta	450.037.345	Carvajal Espacios S.A.S
2015-0026	1020696	Licencia SQL Enterprise 2012	66.638.112	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1020554	Parte servidores HP, incluye memorias, discos, fuentes de poder.	32.922.946	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
	1020962	Sistemas consultoría e informática Ltda.	10.962.058	CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
<b>TOTAL</b>			<b>2.119.623.279</b>	

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

Tomando el universo de la contratación suscrita por Américas BPS durante la vigencia 2014, de \$13.911 millones, la contratación suscrita con la firma Carvajal S.A., representó el 34,71%; en tanto que la vigencia 2015, el universo fue de \$18.697 millones y la contratación con la citada firma representó el 11,33%. El Equipo Auditor tomo una muestra de las dos (2) vigencias un total de \$2.241 millones de los contratos suscritos con Carvajal S.A. que representa el 32,21%.

De los contratos, órdenes de compra y servicios evaluados, se evidenció que Carvajal S.A y sus filiales dieron cumplimiento a cada uno de los objetos contractuales evaluados.

En relación con los contratos suscritos con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, se observó que durante la vigencia 2014, se suscribieron contratos por valor de \$2.626 millones y para la vigencia 2015, no se firmaron contrato con ella.

Se tomó en la muestra de auditoría un total de \$1.208 millones que representa el 46% del total de los contratos suscritos con la ETB S.A. ESP. Evaluados dichos contratos se evidenció que se dio cumplimiento a los objetos contractuales.

**CUADRO 14  
CONTRATOS, ÓRDENES DE COMPRA Y SERVICIOS SUSCRITAS ETB SA. ESP  
2014**

Cifra en miles de pesos

CONTRATO	ORDEN COMPRA	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR	NOMBRE CONTRATISTA
2014-12-30	1020222	ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD SISTEMA OPERATIVO	\$ 392.270.300,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
2014-12-30	1020223	CONSULTORÍA EN ALMACENAMIENTO	\$ 415.926.100,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
2014-12-30	1020224	CONSULTORÍA EN ALMACENAMIENTO	\$ 400.069.200,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
2014-12-30	1020225	ANÁLISIS RED WAN	\$ 434.720.400,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
2014-12-30	1020219	ANÁLISIS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ 317.143.400,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
2014-12-30	1020220	CONSULTORÍA EN PROCESOS	\$ 666.055.800,00	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - E.S.P.
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 2.626.185.200,00</b>	

Fuente: Américas Business Process Services – Dirección Financiera y Administrativa

#### 4.2 PLAN DE MEJORAMIENTO

La evaluación y seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento de Américas BPS, correspondiente a la Auditoría Especial Vigencia 2014, se evidenció que se efectuaron todas las acciones con plazo de ejecución cumplido a 31 de diciembre de 2015; por lo tanto, es objeto de esta auditoría la verificación de ocho (8) hallazgos, los cuales contienen doce (12) acciones.

Verificadas y analizadas se estableció que se cumplieron en su totalidad, quedando cerradas, es decir, se establece que la gestión de la Empresa fue eficaz en un 100%, quedando pendiente el cumplimiento de las acciones correctivas de la Auditoría de Desempeño Vigencia 2015, que tienen vencimiento el 31 de diciembre de 2016.

**CUADRO 15  
SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

No.	No. HALLAZGO	Vigencia del PAD	FECHA TERMINACIÓN ACCIÓN	ESTADO - SEGUIMIENTO	COMPONENTE
1	2.2.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Control Fiscal Interno
2	2.2.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Control Fiscal Interno
3	2.2.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Control Fiscal Interno



No.	No. HALLAZGO	Vigencia del PAD	FECHA TERMINACIÓN ACCIÓN	ESTADO - SEGUIMIENTO	COMPONENTE
4	2.4.1.1.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
5	2.4.2.4	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
6	2.4.2.5	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
7	2.4.2.5	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
8	2.5.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Gestión Contractual
9	2.5.2.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
10	2.5.3.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
11	2.5.3.1	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera
12	2.5.3.2	2014	29/12/2015	Cerrada	Evaluación Financiera

Fuente: Sistema de Información SIVICOF – Contraloría de Bogotá

#### 4.3 BENEFICIOS DE CONTROL FISCAL

En la presente Auditoria de Desempeño, no se evidenciaron Beneficios de Control Fiscal.

## 5. CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS<sup>4</sup>

TIPO DE HALLAZGOS <sup>5</sup>	CANTIDAD	VALOR (En pesos)	REFERENCIACIÓN <sup>6</sup>
1. ADMINISTRATIVOS	13	N.A	3.1.5.1. 3.3.1. 3.3.2. 3.3.3. 3.3.4. 3.3.5. 3.3.6. 3.3.7 3.3.8. 3.3.9. 3.3.10. 3.3.11 3.3.12.
2. DISCIPLINARIOS		N.A	
3. PENALES		N.A	
4. FISCALES			

N.A: No aplica.

<sup>4</sup> Aplica para el caso del Informe final.

<sup>5</sup> Aplica para el caso del Informe final.

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