

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
VIGENCIA 2020



.....

El servicio de *envíos*
de Colombia

VERSIÓN 01
27/01/2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA DE DISEÑO	4
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN	4
5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	4
5.1.1 Política de Administración de Riesgo de Corrupción.....	4
5.1.2 Objetivo	5
5.1.3 Cultura Organizacional	5
5.1.4 Metodología.....	5
5.1.5 Seguimiento y Evaluación.....	6
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	7
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	7
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	8
6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	9
7. ANEXOS	9

1. INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido construido con el fin de integrar las estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y se ha diseñado de acuerdo con los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y a Ley 1712 de 2014 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Servicios Postales Nacionales S.A. ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020 desarrollando los siguientes componentes:

- ▶▶ El primer componente se refiere a la **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y consecuencias y estableciendo medidas orientadas a controlarlos. Este componente es liderado por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento de Servicios Postales Nacionales S.A.
- ▶▶ **Racionalización de Trámites**: Busca facilitar el acceso al trámite que actualmente tiene la entidad (Tarifa Postal Reducida), permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procedimientos internos para la ejecución del trámite. Acercando así el ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Este componente es liderado por la Oficina Asesora de Planeación de Servicios Postales Nacionales S.A.
- ▶▶ **Rendición de Cuentas**: Comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal y permanente de interacción entre servidores públicos – la entidad - ciudadanos y actores interesados en la gestión y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Este componente es liderado por la Oficina Asesora de Planeación de Servicios Postales Nacionales S.A.
- ▶▶ **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos del trámite y servicios de la Entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Este componente es liderado por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente de Servicios Postales Nacionales S.A.
- ▶▶ **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: Recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, en posesión o bajo el control de la Entidad, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Este componente es liderado por la Dirección Nacional de IT de Servicios Postales Nacionales S.A. de 4-72.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos y estrategias que permitan a Servicios Postales Nacionales S.A., la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización del trámite; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, en aplicación de los principios de transparencia como mecanismo para el control de la gestión de la Entidad respecto a su compromiso con las políticas nacionales.

3. ALCANCE

Los lineamientos descritos en el presente documento deben ser aplicados en la Entidad por todas las áreas involucradas y los colaboradores responsables de cada uno de los componentes y actividades mencionadas en los Anexos, así como para los contratistas en la ejecución de sus obligaciones contractuales, y en su relación con la ciudadanía.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

Servicios Postales Nacionales S.A./4-72, aplicó los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, centrando su compromiso con el cumplimiento de las funciones y las pautas del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Así mismo, el plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano fue puesto en consideración a la ciudadanía mediante la publicación en la página web de la Entidad.

5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

5.1.1 Política de Administración de Riesgo de Corrupción

Servicios Postales Nacionales S.A., administra los riesgos de corrupción mediante la aplicación de una metodología que permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de Corrupción, con el propósito de evitar la materialización y pérdida de imagen reputacional, forjando una actuación transparente, clara y autónoma en todos los funcionarios y terceros de la Entidad. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en los procesos; monitoreando constantemente los controles implementados para evitar la materialización del riesgo de corrupción, con el propósito de brindar confianza en todas las actuaciones internas y externas hacia los clientes, usuarios, proveedores y comunidad en general.

5.1.2 Objetivo

Establecer lineamientos que permitan a la Alta Dirección orientar la gestión del riesgo en la Entidad.

5.1.3 Cultura Organizacional

Para Servicios Postales Nacionales S.A., la formación de una cultura organizacional que opere sobre un ambiente de control del riesgo de corrupción es la principal directriz de la Presidencia, por eso, la política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar a nuestra Entidad con respecto al riesgo de corrupción”. La cultura se encuentra alineada con la planeación estratégica, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas, frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para un mayor entendimiento la Entidad cuenta con un Manual de Ética, el cual está publicado en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión - ISOLucion. Este documento contempla las políticas, directrices y estrategias contra el fraude, la corrupción y el soborno. Para los riesgos de corrupción, las acciones implementadas por la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar y se logra cuando al interior de los procesos y subprocesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas, desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos y que a la vez se establezcan los responsables, acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en Servicios Postales Nacionales S.A.

5.1.4 Metodología

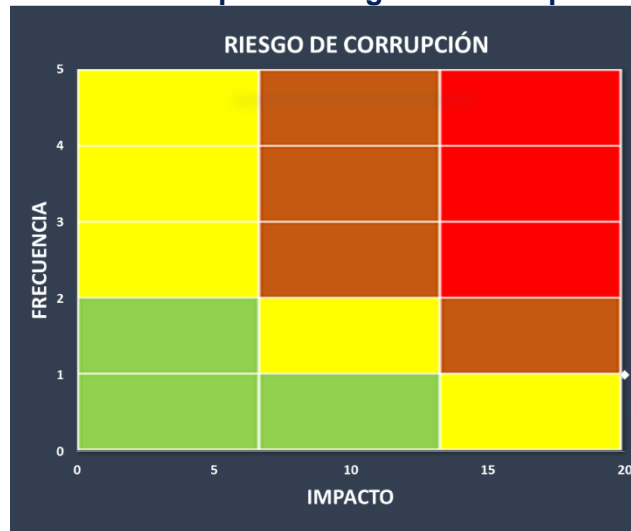
La metodología implementada por Servicios Postales Nacionales S.A., está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la Republica en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva administración de los riesgos de Corrupción (Identificación, Medición, Control y Monitoreo).

Tabla 1: Valoración de Riesgos de Corrupción y sus Controles

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																			
Entidad: <u>Servicios Postales Nacionales S.A.</u>																			
Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción										Fecha	Monitoreo y Revisión			
Procesos/Objetivo	N° de Riesgo	Causas	Riesgos	Consecuencias	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo							Acciones	Responsable	Indicador	
					Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control							
					Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro					

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

Gráfica 1: Mapa de Riesgos de Corrupción



Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

De acuerdo con el resultado del análisis efectuado a los controles propuestos, el responsable del proceso y subproceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con los dueños de proceso y monitores de riesgo, realizarán la gestión y monitoreo de los riesgos de corrupción identificados al interior de cada proceso y subproceso en Servicios Postales Nacionales S.A.
 Ver anexo 1: Matriz de riesgos de corrupción.

5.1.5 Seguimiento y Evaluación

La Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Adicional a lo anterior, cada dueño de proceso y subproceso de la Entidad mensualmente emite certificación en cuanto a la observancia de actos de corrupción al interior de su proceso/subproceso, sujeta a verificación previa a la emisión de esta.

Para este componente las acciones a desarrollar en la vigencia 2020 se encuentran descritas en el archivo adjunto.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, Servicios Postales Nacionales S.A. realiza una revisión con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios al trámite, así como procura su mejoramiento disminuyendo los tiempos de gestión de estos. Actualmente, 4-72 cuenta con 1 trámite descrito de manera general a continuación:

Trámite de Tarifa Postal Reducida: consiste en un descuento aplicado en la distribución de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o coleccionables seriados de carácter científico o cultural editados e impresos en Colombia, aplicable a usuarios de naturaleza jurídica.

Dentro de las acciones a desarrollar en la vigencia 2020 se tiene prevista la racionalización del trámite Tarifa Postal Reducida, explicada en el archivo adjunto.

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública, Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 ha establecido una serie de actividades enfocadas a implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2020, cumpliendo con los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los lineamientos normativos vigentes.

La estrategia abarca los requerimientos del modelo integrado de planeación y gestión:

▶▶ Información: Se refiere a la identificación, priorización, preparación, divulgación de un conjunto organizado de datos que genere en los grupos de valor un conocimiento sobre la gestión y los resultados de la entidad. La producción de la información debe realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertinencia y en lenguaje claro para los públicos objetivos. Su divulgación y difusión debe poner a disposición de los grupos de valor de manera amplia y accesible la información. Mediante este componente se materializa la transparencia activa y pasiva.

▶▶ Diálogo y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés, promover metodologías de diálogo presencial y virtual, que facilite la participación, posibiliten la escucha de los diferentes puntos de vista, el reconocimiento de la diferencia y la construcción de acuerdos. Implica utilizar espacios de diálogo. Mediante este componente se materializa la participación en los niveles de información y consulta.

▶▶ Responsabilidad de lo acordado. El principal incentivo para las entidades y los grupos de interés es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo qué agregó valor al cumplimiento

de su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social). Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir, en caso de incumplimiento.

Para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas se definieron las actividades contempladas en el archivo adjunto.

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de Servicio al Cliente está orientado a desarrollar la atención y estrategia de servicio de la entidad, donde por medio de una planificación y gestión de las operaciones de servicio al cliente podrá satisfacer las necesidades de los usuarios. La medición y evaluación de las operaciones de servicio al cliente será una herramienta control de la gestión de la Entidad. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente es un proceso de apoyo a la gestión de la Entidad donde cuenta con una estructura horizontal a todos los medios de contacto de los usuarios.

Este Plan busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, desarrollado en el marco de la Política Nacional de Servicio del Ciudadano. De igual forma garantiza el acercamiento al cliente, la accesibilidad y la comunicación permanente CLIENTE –EMPRESA, a través de todas las vías de contacto creadas para tal fin, logrando la fidelización de los clientes (internos y externos) y conectando a toda la organización a la misión de servicio.

Para el alcance de la satisfacción de nuestros usuarios se implementarán las siguientes actividades disponibles en el archivo adjunto.

5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se enmarcan las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública, es decir la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Así mismo, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Por esta razón, 4-72 define actividades para divulgar proactivamente la información pública, así como también dar respuesta de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes; generando una cultura de transparencia al interior de la Entidad, alineado con las 5 estrategias generales de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

1. Transparencia Activa
2. Trasparecida Pasiva
3. Instrumentos de gestión de la información
4. Criterio diferencial de accesibilidad
5. Monitoreo

Así mismo, en este componente también se articulan los instrumentos para desarrollar el Programa de Gestión Documental a nivel interno que permita una mejor eficiencia, eficacia y economía administrativa a través de las siguientes actividades:

1. Elaborar y publicar el registro de activos de información.
2. Elaboración y publicación de las Tablas de control y Acceso.

La estrategia se encuentra desarrollada en el archivo adjunto.

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto No. 2641 de 2012, La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación quienes servirán de facilitadores para el proceso de elaboración de este.

Así mismo a la Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará (tres) 3 veces al año, así:

▶▶▶ **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

▶▶▶ **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

▶▶▶ **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo Seguimiento: El seguimiento se realizará a través del modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, disponible en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”.

7. ANEXOS

- ▶▶▶ Matriz de riesgos de corrupción
- ▶▶▶ Plan de Acción Institucional.