


561

	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 04

INFORME FINAL AUDITORÍA ESPECIAL DE CASILLERO VIRTUAL

Remitido a:

Dr. Luis Humberto Jiménez
Presidente SPN

Dra. Clara Vega
Secretaria General

Dr. Rafael Ignacio Restrepo
Vicepresidente Comercial


Dra. Ana Catalina Mejía
Vicepresidente de Servicio al Cliente

Dra. Flor Maria Morales
Vicepresidente Soporte Corporativo

Dr. Alejandro Rodriguez
Jefe de la Oficina Asesora de Marketing

Dr. Orlando Bolívar
Gerente Gestor de Riesgos y Cumplimiento

Dr. Carlos Andrés Torres
Director Nacional de Seguridad



Junio de 2019

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G #95A/95 - Tel. (1) 4179292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Calle 64E #72-20 - Tel. (41) 2679074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga - Cr. 36 # 52-68 - Tel. (7) 6433492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-23 - Tel. (2) 6663495 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 - Tel. (61) 2610819
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía a Magdalena - Tel. (6) 6742025 ▶ Regional Norte / Barranquilla - CL 30E 130-07 - Tel. (51) 9643814

TABLA DE CONTENIDO

I. Objetivo	3
II. Alcance	3
III. Metodología	3
IV. Resultados de Auditoría	3
V. CONCLUSIONES	19

I. Objetivo

- Evaluar el servicio de Casillero Virtual enfocado en los envíos teniendo en cuenta información de pérdidas, expoliaciones y averías y otros aspectos en los componentes legales, administrativos, riesgos y financieros del servicio de Casillero Virtual.

II. Alcance

- La auditoría comprende el servicio de Casillero Virtual de SPN 4-72 desde enero de 2017 hasta abril de 2018 y la revisión del Contrato No. 065 de 2016 con Trans Express INC de Casillero Virtual a Junio 14 de 2019.

III. Metodología

Solicitud del Dr. Juan Manuel Reyes- Presidente E de SPN S.A. de auditar los hurtos por el servicio de Casillero Virtual.

Para lograr el objetivo de esta auditoría se realizaron las siguientes fases: Planear, Hacer, Verificar y Actuar:

La ejecución de esta se realizó a través de:

- Requerimientos.
- MeS.A.s de trabajo con los responS.A.bles de los procesos objeto de las auditorías.
- Recepción y análisis de documentos e información.
- Y demás pruebas de auditoria que se requiera.

IV. Resultados de Auditoría

A continuación, se presenta el resultado final, producto de respuestas recibidas por los Auditados hasta mayo de 2019, meS.A.s de trabajo con los Auditados el 22 de febrero de 2019 y presentado ante Presidentes de SPN el 25 de febrero de 2019 y 23 de abril de 2019 en Comité Coordinador de Control Interno.

Contexto Servicio Casillero Virtual

El Casillero Virtual es un servicio que ofrece Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 desde el año 2011 y en los últimos tres años se ha venido prestando con un aliado comercial denominado Trans Express INC.

SPN S.A. para la prestación del servicio de Casillero Virtual realizo un contrato de alianza comercial para el deS.A.rrollo y ejecución conjunta del negocio llamado Casillero Virtual en donde Servicios Postales Nacionales ofrece a cualquier persona que pueda recibir en cualquier destino de Colombia, correspondencia o cualquier compra hecha por internet en

tiendas de Estados Unidos, de tal forma que los usuarios de este servicio, cuenten con una dirección física o un apartado postal en Miami- Florida Estados Unidos al cual pueden dirigir compras o correspondencia para que estas luego sean enviadas a la dirección registrada en Colombia.

Sin perjuicio de las obligaciones del aliado Trans Express INC, SPN S.A. ofrece el servicio y lo presta a todas las personas que se registran en el sitio, siendo él proveedor del servicio frente al cliente. El aliado Trans Express INC asigna una dirección o apartado postal en Miami a todos los clientes que lo soliciten mediante el registro a SPN S.A. en una plataforma con dominio www.casillerovirtual4-72.com.co, al cual pueden enviar sus compras o correspondencia para que estas a su vez sean remitidas a Colombia de tal forma que SPN reciba los paquetes en el aeropuerto El Dorado de Bogotá y los entregue en el sitio señalado por el usuario para tal fin.

Su cobertura es urbana y nacional a 1.102 municipios y los tiempos de entrega son de 3 a 7 día hábiles según la página web de SPN S.A. 4-72; tiene registrados a noviembre de 2018 ciento doce mil novecientos cincuenta y cuatro (112.954) clientes (según base de datos).

El servicio de Casillero Virtual genera a cada cliente en la inscripción un único valor por concepto de membresía (afiliaciones) y pagos por cada servicio realizado de Casillero Virtual, generando liquidación de impuestos, gastos de transporte, para posterior entrega a domicilio o puntos establecidos en el denominado Sr. Pack.

El contrato No. 065 de 2016 con el aliado Trans Express INC tiene de base 35 obligaciones, relativas a la supervisión del contrato, al manejo del sitio transaccional del contrato, infraestructura tanto física en Miami como virtual que aporta el Aliado, obligaciones financieras del manejo del servicio, relativas a la operación, apoyo mercadeo y promoción del servicio de Casillero Virtual y otros servicios complementarios y corporativos. Para un total de 88 obligaciones como mínimo.

En lo que se refiere a las condiciones económicas del contrato las partes acuerdan repartir a título de participación los ingresos brutos por concepto de Casillero Virtual facturados exclusivamente por prestación del servicio de acuerdo con los porcentajes descritos en el anexo uno y con corte de conciliación cada quince días. Con la obligación de que el Aliado transferirá a SPN S.A. cada quince días el valor correspondiente a una liquidación proforma debidamente aprobada por SPN S.A. dentro de las 48 horas siguientes.

De otro lado, las partes son totalmente independiente en el desarrollo ordinario de sus labores, con autonomía y con cargo de sus propios recursos.

Las bases de datos de Casillero Virtual son y seguirán siendo de propiedad de Servicios Postales Nacionales S.A.

El contrato cuenta con una garantía única de cumplimiento por un valor de seiscientos millones de pesos (\$600.000.000) desde el 2 de mayo de 2016 al 27 de agosto de 2019.

1. COMPONENTE LEGAL

Este componente consiste en la verificación del cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, así como los acuerdos contractuales, la ejecución y supervisión, para el desarrollo de los objetivos de esta auditoría.

1.1. PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE CASILLERO VIRTUAL

SPN S.A. cuenta con un procedimiento PR-FI-CI-005 Administración Financiera de Casillero Virtual cuyo objetivo es la gestión oportuna y correcta facturación y recaudo y membresía.

Al interior de la empresa, si bien es cierto los jefes y coordinadores de área Marketing, Operaciones, Servicio al Cliente saben cómo opera el servicio desde sus áreas, únicamente se tiene documentado el procedimiento de Administración Financiera de Casillero Virtual. Lo ideal sería tenerlo documentado en su integralidad dada la importancia del servicio en aumento a nivel mundial bajo el concepto de e-commerce, tanto es así, que esta modalidad de comercio está incluido en el plan estratégico institucional.

OBSERVACIÓN No.1 Es necesario documentar uno o más procedimientos de Casillero Virtual.

Las actividades del servicio de Casillero Virtual que realizan las áreas: Oficina Marketing, Jefe de Logística Internacional y Vicepresidencia de Servicio al Cliente (Profesional de Contact Center), deben regularse al interior de SPN S.A. para asegurarse que la operación y la respuesta al cliente se dé de manera integral permitiendo la mejora en la atención, disminución de tiempo de entrega y la percepción de servicio al cliente, por tanto, deberán estar documentadas y divulgadas en el Sistema Integrado de gestión ISOLución.

Recomendación:

- Documentar las actividades del servicio de Casillero Virtual dentro del Sistema Integrado de Gestión de SPN S.A.

Evidencias de la Observación No. 1

- a) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 16 de mayo de 2018.
- b) Oficio de fecha 5 de junio de 2018 el Jefe de Marketing define el servicio de Casillero Virtual.
- c) Respuesta de la vicepresidencia comercial y jefatura oficina asesora de marketing (oficio vc-0113/19 recibido el 7 marzo 2019).
- d) Papel de trabajo de auditoría: PT- Análisis documentación Casillero Virtual.

1.2. REVISIÓN CONTRATO NO. 065 DE 2016 CON TRANS EXPRESS INC INC DE CASILLERO VIRTUAL

1.2.1. Régimen Jurídico del Contrato

POL Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 es una sociedad pública, creada bajo la forma de sociedad anónima, vinculada al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, del orden Nacional. Tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal; su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, y relaciones con terceros es el previsto por la ley 489 de 1998 artículo 38 parágrafo 1° que determina que las sociedades públicas se someten al régimen previsto para las empresas industriales y comerciales del Estado; las cuales se desarrollan conforme a las reglas de derecho privado.

A su vez el artículo 14 de la ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, prevé que el Régimen contractual de las empresas industriales y comerciales del Estado, en general, “estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales” como es el caso de SPN S.A. y su régimen aplicable al contrato.

Las normas generales que rigen la contratación de SPN S.A. se encuentran aprobadas en el Acuerdo No. 003 de 2012 de Junta Directiva a través del Manual de Contratación, en donde su artículo 2° señala que todos los contratos que celebre LA EMPRES.A. se regirán por las disposiciones del derecho privado y por lo dispuesto en el manual salvo los sometidos a regímenes especiales, y contratos de colaboración empresarial para expendios corporativos y giros postales a los cuales se les aplicará la normatividad de derecho privado también.

El artículo 4° del Manual de Contratación señala que la contratación de la empresa. está orientada a los principios que rigen la función administrativa y fiscal previstos en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia, a saber: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y además agrega de cuño propio por parte del manual de contratación interna “la selección objetiva”. La Constitución Política en su artículo 267 establece el control financiero, de gestión, de resultados soportados en el cumplimiento de los principios de eficiencia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales.

De conformidad con lo anterior, es claro que el contrato con Trans Express INC es un contrato de derecho privado sometido al Régimen legal y reglamentario aplicable a las actividades del derecho comercial, con aplicación de un procedimiento de contratación de derecho privado; una interpretación sistemática y coherente con lo expuesto, permite deducir que el contrato de alianza comercial está sometido a las reglas del derecho privado comercial, observando los principios que rigen la contratación prevista en el Acuerdo No. 003 de 2012 artículo 4° por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A Artículo 4° principios rectores.

Sin embargo, el Acuerdo No. 003 de 2012, salvo los principios rectores de la contratación de la empresa, no prevé lineamientos ni requisitos específicos para contratos de colaboración empresarial como el denominado Alianza Comercial donde dos o más empresas se ponen de acuerdo en trabajar conjuntamente y de la mano con un aliado o colaborador en donde ambas partes contribuyen cada uno con ciertas obligaciones en torno al desarrollo de una labor comercial que les genere ingresos con porcentajes de participación determinadas como es el caso que nos ocupa del contrato de alianza con Trans Express INC.

1.2.2. Análisis de la Etapa Precontractual y Documentación Legal del Contrato

Al validar la documentación de la contratación esta oficina encuentra que Servicios Postales Nacionales recibió tres ofertas para el desarrollo y ejecución de Casillero Virtual: Aeropost (17 noviembre 2017), Sky Box (sin fecha) y Trans Express INC (28 marzo 2016); Trans Express INC quién tenía contrato vigente con SPN S.A. desde el año 2013 (Contrato No. 118).

El Estudio de conveniencia y oportunidad avalado por las Vicepresidencias de Operaciones, Comercial, Jefatura de la oficina de Marketing y Secretaria General (e), concluyó que Trans Express INC presentó la mejor oferta comercial de los tres evaluados. No se observa fecha del documento y está debidamente firmado.

El contrato con el Aliado Comercial Trans Express INC, se firmó el día 28 de abril de 2016 y su perfeccionamiento se realizó con la aprobación por parte de SPN S.A. de la póliza de garantía de cumplimiento No. 18-44-101043559 de fecha **2 de mayo de 2016** suscrita con Seguros del Estado S.A. por valor asegurado por \$120.000.000 de 2 de mayo de 2016 a 27 de agosto de 2019 tomado por Trans Express INC con identificación: **4444.441.340-0, número que no corresponde** con el suministrado en el contrato No. 065 de 2016 que es: **59-2157583** ratificado por el Comptroller de Trans Express INC.

El contrato No. 065 de 2016 con Trans Express INC inició con la aprobación de la garantía exigida acorde con el inciso segundo de la cláusula vigésima cuarta de este.

El 11 de junio de 2019 esta oficina recibió el **"Balance General y/o estados financieros del último año (2016) aportado por el Comptroller de Trans Express INC a Marketing, requisito establecido en el Estudio de conveniencia y oportunidad"**.

El contrato cuenta con una **garantía única de cumplimiento** por un valor de seiscientos millones de pesos (\$600.000.000) desde el 2 de mayo de 2016 al 27 de agosto de 2019. la cual tiene como tomador Trans Express Inc con identificación según póliza 4444.441.340-

Observación No 2 Póliza de seguro de cumplimiento con número de identificación diferente al establecido en el Contrato No. 065 de 2016.

La póliza de Seguro de cumplimiento No 18-44-101-043559 tomada por Trans Express INC en Colombia con seguros del estado S.A con beneficiario SPN S.A. no concuerda con la identificación del aliado el cual es **59-2157583**, lo cual puede generar un riesgo en caso de aplicar el cumplimiento de esta.

Evidencia Observación No 2

- a) Contrato No. 065 de 2016.
 - b) Póliza De Seguro De Cumplimiento Entidad Estatal No. 18-44-101043559 de fecha 2 de mayo 2016 Seguros del Estado S.A.
 - c) Correo electrónico del Comptroller de Trans Express INC de fecha recibido 13 de junio 2019.
- Pul*

Esta oficina en el informe preliminar solicitó el formato de Ejecución Presupuestal debidamente diligenciado, encontrando que dicho instrumento de control no aplica al contrato de alianza comercial dado que el régimen interno de contratación de la entidad no cuenta con lineamientos, ni requisitos específicos solo que se atiene al derecho comercial y los requisitos de ley para la suscripción de un contrato comercial.

Observación 3: Servicios Postales Nacionales no tiene reglamentado la contratación ni la supervisión interna para los contratos de colaboración en las figuras de alianza comercial o unión temporal.

Una ausencia de este régimen no facilita la verificación de la observancia de los principios rectores de la contratación privada de SPN y la actividad de la supervisión de los contratos principalmente en el **control de ejecución de los ingresos** y la obligatoriedad de realizar un informe específico que permita validar el cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del contrato para los aliados.

Vale la pena reconocer que en la actualidad la presidencia de SPN S.A ha emprendido la tarea de actualizar el régimen jurídico interno y el Manual de Supervisión e Interventoría para que esté acorde a los nuevos desafíos comerciales que debe atender la empresa.

Desde diciembre de 2018 existe en la plataforma ISolución una lista de chequeo de la documentación para los contratos de Alianza comercial, listado que no existía cuando se suscribió el presente contrato objeto de análisis, se destaca que se verificara la viabilidad financiera, consulta en centrales de riesgo, estados financieros de los dos últimos años, revisión financiera, registro único tributario.

Evidencia Observación No 3

- a) Manual de Contratación de SPN.
- b) Oficio de respuesta mediante correo electrónico de fecha 3 mayo por el Secretario General de SPN a la Jefe de Control Interno.

1.2.3. Informes de Supervisión del contrato

De acuerdo con la cláusula tercera del contrato se designaron dos supervisores del contrato uno por parte de Servicios Postales Nacionales y uno por el aliado.

La vicepresidencia comercial o a quien éste designe por escrito ejercían las labores de verificación del cumplimiento general de las obligaciones del contrato, velando por el mantenimiento del equilibrio contractual y las demás inherentes al buen desarrollo y ejecución del contrato bajo la guía del manual de interventoría y supervisión interno de la Empresa.

HALLAZGO NO. 1: Ausencia de Informes de Supervisión del periodo comprendido entre Mayo de 2016 a Enero de 2017 y de mayo 2018 a octubre de 2018. Inexistencia de la totalidad de informes técnicos de supervisión y capacitación, en la ciudad de Miami durante toda la ejecución del contrato.

86A
865

Consultada la carpeta de la documentación del contrato y solicitada a las áreas involucradas, no se encontró evidencia de informe alguno de supervisión del contrato durante el periodo Mayo de 2016 a Enero de 2017 y de mayo 2018 a octubre de 2018. ni tampoco de la totalidad de las visitas efectuadas por los diversos funcionarios que se desplazaron a Estados Unidos en cumplimiento del párrafo de la cláusula decima tercera del contrato, viajes técnicos de supervisión y capacitación a la ciudad de Miami que se debieron realizar tres veces al año por parte del supervisor del contrato y de las personas a quien él Supervisor delegó visitas a cargo del aliado.

La oficina de marketing aportó tres informes así: 30 nov 1,2 dic de 2016, 11-12-13 dic 2017 y 12 y 13 julio de 2018 en conjunto con el Presidente (E) de SPN siguientes durante toda la vigencia del contrato,

Evidencias hallazgo no. 1

- a) Oficio de notificación al supervisor de fecha 28 de abril 2016 con recibido de Vicepresidencia comercial 11 de mayo 2016.
- b) Expediente del Contrato No. 065 de 2016 con Trans Express INC digitalizado.
- c) Oficio recibido el 12 Abril 2019 de respuesta de la Jefe Nacional de Mercado corporativo (Vicepresidencia Comercial E).
- d) Papel de trabajo de auditoría: PT- Revisión Informes de Supervisión.

1.2.4. Cumplimiento de las Obligaciones del contrato y Confidencialidad del Contrato:

Las cláusulas tercera y cuarta prevén tanto las obligaciones de Servicios Postales Nacionales, como las obligaciones por parte del aliado Trans Express INC, evidenciándose en un estudio detallado del mismo las siguientes situaciones:

En la realidad de la ejecución del contrato, la oficina de Marketing y Nuevos negocios mantuvo un permanente contacto con el aliado y fue el responsable de la verificación y desarrollo en ejecución de las obligaciones, **oficio VC- 0073/18** y solo tres de ellas estuvieron a cargo de la Vicepresidencia de Servicio al cliente, de la vicepresidencia comercial no se evidenció ninguna responsabilidad, ni de parte del supervisor formalmente designado por SPN

Tampoco se evidenció articulación entre la Vicepresidencia Comercial y la Oficina de Marketing, Servicio al Cliente y Operaciones. Cada área realizó su trabajo como islas, que actuaban de acuerdo a sus tareas, no hay evidencia de reunión técnica alguna formal de seguimiento entre las áreas en torno al servicio y seguimiento al contrato de Casillero Virtual, lo cual demuestra el hecho de cuando esta oficina requirió al Supervisor del contrato de la época, en la respuesta de la vicepresidencia comercial, este señaló en sus 47 puntos de respuesta, a Marketing como la encargada frente al contrato.

Hallazgo No. 2. Incumplimiento del contratista Trans Express de varias obligaciones del contrato 065 de 2016

Desarticulación en la gestión entre las áreas de **Marketing y Vicepresidencia Comercial** en el servicio de Casillero Virtual.

RM

Lo que conllevó a que la Jefatura de la Oficina de Marketing considerara que no era necesario exigir el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones al Aliado y frente a las cuales el Supervisor del contrato no hizo ningún pronunciamiento, a saber:

- Numeral 2 literal i: Brindar la capacitación para delegar el manejo del sitio a través de su CMS-(Content Management System).
- Numeral 2 literal k: Integrar la Tienda de Amazon dentro del ambiente del sitio.
- Numeral 2 literal l: Integrar un sistema corporativo de precios de productos en US.A. (Motor corporativo de búsqueda de productos) para que el usuario pueda encontrar el mejor precio del artículo que desea comprar antes de realizar la compra.
- Numeral 2: literal m: Implementar un Blog básico con contenidos ya existentes como medio de promoción del servicio para efectos de búsquedas orgánicas en internet. (SEO).
- Numeral 2: literal v: "la agencia que adelanta las campañas debe presentar los resultados para análisis y retroalimentación a la Oficina de Marketing".
- Numeral 3 literal t: Desarrollar implementar la opción de transporte Marítimo: Nueva opción de transporte más económico que la actual a través de la cual se puedan traer artículos de mayor peso y tamaño.

La empresa actualmente ha venido tomando medidas necesarias en orden asegurar el cumplimiento del clausulado total del contrato y ha designado al jefe de la oficina de Marketing como supervisor del contrato, función que desempeñó en la realidad durante toda la ejecución de este.

Evidencias del hallazgo No. 2

- a) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 16 de mayo de 2018.
- b) Oficio VC-0073/18 de fecha recibido 26 de octubre de 2018 Vicepresidente Comercial como Supervisor del Contrato.
- c) Oficio VC-0081/18 de fecha recibido 9 de noviembre de 2018 Vicepresidente Comercial como Supervisor del Contrato.
- d) Oficio VC-0113/19 recibido el 7 Marzo 2019 Jefatura de la Oficina de Marketing.
- e) Oficio recibido el 26 Abril 2019 respuesta del jefe nacional de marketing del informe preliminar de auditoría especial Casillero Virtual.
- f) Actas de reuniones: "Mesas de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fechas 6 y 22 de febrero de 2019.
- g) Papel de trabajo de auditoría: PT- Verificación obligaciones cláusula 3 Cto. 065 de 2016.
- h) PT- Verificación Respuesta Marketing.

Hallazgo No. 3. Incumplimiento en la ejecución del Numeral 7 de la Cláusula Tercera: Obligaciones del Aliado Contrato No. 065- 2016 Trans Express Inc.

El plazo inicial de ejecución del contrato fue de 36 meses por un valor total de 360.000 dólares para "Apoyo en Mercadeo/Promoción del servicio" distribuido para tres años así: "para el primer año de noventa mil dólares (USD 90.000), para el segundo año de ciento veinte dólares (USD 120.000) y para el tercer año un valor de ciento cincuenta mil dólares (USD 150.000). lo cual incluye compra de medios, premios, etc.

Para determinar el cumplimiento de esta obligación en los plazos y cuantías acordadas, se solicitó información al supervisor del contrato, vicepresidencia comercial, la oficina asesora de control interno recibió tres informes a saber: noviembre 9 de 2018, 7 de marzo y 26 de abril de 2019, documentación que ha sido aportada directa e indirectamente por la Jefatura de Marketing como responsable de gestionar el presupuesto de Marketing durante toda la ejecución del contrato y contiene informes y facturas del aliado Trans Express y del contratista Concept.

Resultados de ejecución

Tabla No.1 Análisis Comparativo cumplimiento # 7 Cláusula 3 Cto.065/2016

Valores expresados en dólares

Vigencia Informada	Cláusula 3 literal 7 Contrato 065/2016	Informado Marketing (nov/18, marz y abr/19)	% de Ejecución según Informe marketing	Saldo sin ejecutar a sept de 2018 - Evaluación OACI	% Sin ejecutar. (Evaluación OACI)
Primer año (De mayo 2016 a Abril 2017)	90.000,00	61.217,00	68%	28.783,00	32%
Segundo Año (De mayo 2017 a)	120.000,00	61.402,00	51,16%	58.598,00	49%
Año 2018 (De enero a septiembre)	150.000,00	21.618,00	14,41%	128.382,00	86%
Total	360.000,00	144.237,00		215.763,00	60%

Fuente: Contrato No. 065/2016- Informe Marketing- PT OACI

Montos en disputa.

De la documentación aportada se observa una diferencia de USD 27.380,78

Tabla No. 2 MONTO EN DISPUTA

Valores expresados en dólares

Vigencia Informada	S/Marketing ((nov/18, marz y abr/19)	S/Trans Express INC- anexo a oficio Marketing (marz y abr/19)	Diferencia identificada OACI
Primer año (De mayo 2016 a Abril 2017)	61.217,00	79.997,78	- 18.780,78
Segundo Año (De mayo 2017 a)	61.402,00	70.002,00	- 8.600,00

202

Año 2018 (De enero a septiembre)	21.618,00	21.618,00	-
Total	144.237,00	171.617,78	27.380,78

Fuente: Informe JOAM- PT-OACI

Presupuesto de Marketing

Según lo informado por la oficina de marketing de SPN S.A. para el control de la ejecución, Trans Express-SPN S.A. acordaron manejar una carpeta compartida en Dropbox¹ en un archivo en Excel que contiene el presupuesto de Marketing manejado conjuntamente, las campañas realizadas y las facturas entre otras.

Trans Express Inc. en desarrollo del apoyo y mercadeo al Servicio de Casillero Virtual, contrató con la anuencia de la jefatura de Marketing a Concept Enterprises Services Corp. Empresa. registrada en el estado de la Florida Estados Unidos bajo el FEI/EIN Number 20-8723427, quien prestó servicios de campañas marketing, diseño y desarrollo, campañas e-mail transaccional, tráfico y administración y cobros de servicios de consultoría que a su vez pretenden cargar al presupuesto de marketing de Casillero Virtual que no los acepta la oficina de Marketing SPN S.A., montos que son los que se encuentran en disputa.

Observaciones a las facturas aportadas

La documentación que aporta el aliado proveniente de Concept y soporta el 88% del presupuesto ejecutado, según cifras de la oficina de Marketing a septiembre de 2018, por valor de 127.808 USD, esta oficina observa:

1. Se evidenció que la dirección de las facturas aportadas por CONCEPT del año 2016 (7801 NW 37th Street, Lp 206 Miami), **es diferente** a la dirección registrada en el reporte anual Sunbiz.org División of CORPORATIONS ann oficial State of Florida Website. FILED Apr27, 2016 Secretary of State CC5057402210: 1517 PALANCIA AVE. CORAL GABLES, FL 33146.
2. Concept realiza el cobro de actividades de Marketing de Casillero Virtual del mes de Marzo de 2018 por valor de USD 4.070, cuyo informe de las campañas de Casillero Virtual, dicho mes no realizaron campaña alguna. Marketing deberá aclarar ese monto y concepto con el aliado.

Por las razones anteriormente expuestas, **se concluye incumplimiento** del numeral 7 de la cláusula tercera del Contrato No. 065 de 2016. A septiembre de 2018.

¹ "Dropbox es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía Dropbox. El servicio permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores y compartir archivos y carpetas con otros usuarios y con tabletas y móviles.¹ Existen versiones gratuitas y de pago, cada una de las cuales tiene opciones variadas. La versión móvil está disponible para Android, Windows Phone, Blackberry e iOS (Apple). Actualmente cuenta con más de 500 millones de usuarios registrados en todo el mundo ya que es muy sencillo ser instalado en la mayoría de dispositivos".² Definición tomada de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Dropbox>.

Acción correctiva:

- El supervisor deberá exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato No. 065 de 2016 en su totalidad.
- Revisar cada una de las obligaciones contractuales y hacer seguimiento al cumplimiento de estas.

Evidencias hallazgo no. 3

- a) Informe anexo en CD mediante Oficio VC-0081/18 Vicepresidente Comercial.
- b) Oficio VC-0073/18 de fecha recibido 26 de octubre de 2018 Vicepresidente Comercial como Supervisor del Contrato.
- c) Oficio VC-0081/18 de fecha recibido 9 de noviembre de 2018 Vicepresidente Comercial como Supervisor del Contrato.
- d) Actas de reunión: "Mesas de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fechas: 6 y 22 de febrero de 2019.
- e) Oficio VC-0113/19 y CD recibido el 7 Marzo 2019 Jefatura de la Oficina de Marketing.
- f) Anexos al Oficio recibido el 26 Abril 2019 "aclaraciones y presentación de facturas correspondiente a inversiones realizadas en Marketing para Casillero Virtual" por Jefe Nacional de Marketing.
- g) Correo electrónico Profesional de Marketing de fecha 28 de mayo de 2019.
- h) Papel de trabajo de auditoría: PT- Verificación obligaciones cláusula 3 Cto. 065 de 2016.
- i) Actas de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual" de fecha: 14 de Junio de 2019.
- j) PT- Verificación Respuesta Marketing.

Observación No. 4. Ausencia de Reglamentación interna para el manejo y Control en desarrollo de las campañas promocionales del servicio de Casillero Virtual al interior Oficina de Marketing.

Lo anterior se evidencia por la Indevida recepción de dinero por parte del trabajador de la oficina de Marketing Harwin Andrés Cubillos en septiembre de 2016 por USD 930,72 (\$2.599.042) el cual recibió de parte del señor Jaime Basagoitia Representante Legal de Trans Express un giro por \$930,72 USD equivalente en pesos colombianos a \$2.599.042. Según se informa con destino a la compra de un celular del cual Marketing no aportó factura de la compra, ni de entrega al cliente de este. Según los términos económicos del contrato no se evidencia entrega de premios de esa manera ni facultades a colaboradores de recibir dineros.

Marketing manifestó no tener un registro de entrega de los premios otorgados con identificación de la fecha y datos personales de las personas que recibieron los premios ofrecidos, denotando ello, ausencia de controles en las campañas de promoción.

Tampoco existe evidencia de un reglamento de participación en esas campañas promocionales por parte de personal vinculado con el diseño de las campañas de Casillero Virtual.

Evidencias observación No. 4

- a) Anexos al Oficio recibido el 26 Abril 2019 "aclaraciones y presentación de facturas correspondiente a inversiones realizadas en Marketing para Casillero Virtual" por jefe nacional de marketing.
- b) Correo electrónico de Dora Luz Longas (Trans Express INC) de fecha 3 de septiembre 2016 sobre transferencia. (folio 440).
- c) Papel de trabajo de auditoría: PT- Verificación obligaciones cláusula 3 Cto. 065 de 2016.
- d) PT- Verificación Respuesta Marketing.

Acuerdo de Seguridad y Confidencialidad con Clientes

El día 16 de diciembre de 2016 el Aliado Trans Express INC suscribe un Acuerdo de Seguridad y Confidencialidad mediante el cual en su cláusula tercera garantiza la confidencialidad de la información documental, física, de correos electrónicos, equipos y demás inherentes a la seguridad.

Hallazgo No. 4. Violación del Acuerdo de Confidencialidad de la base de datos del Contrato No. 065 de 2016

No obstante lo anterior, esta oficina evidenció que Trans Express a través de una firma denominada Pygmaleon Corp con la misma dirección del Casillero Virtual de Trans Express Doral Florida 7801 NW 37th St. Doral, FL 33195-6503.US.A.), permitió el uso de la base de datos de las personas inscritas en el Casillero Virtual para promocionar la venta de artículos a través de esa firma Pygmaleón, sin que existiera autorización por parte de SPN o por parte de los Usuarios del servicio de Casillero Virtual, exponiendo a SPN S.A. a sanciones administrativas por la Superintendencia de Industria y Comercio por violación a la ley estatutaria de Habeas Data Ley 1581 de octubre de 2012 art 4 literales b) c) y h).

Evidencias del hallazgo No. 4

- a) Correo electrónico del Director de Informática y Tecnología a la Jefe de Control Interno de fecha 23 de octubre de 2018 con Archivo en Excel donde relaciona correos electrónicos de Pygmaleon ofrece servicios promocionales de venta de servicios a los usuarios del Casillero Virtual.
- b) Acuerdo de seguridad y confidencialidad con clientes firmado por Trans Express INC adjunto en expediente del Contrato No. 065 de 2016 Trans Express INC.

Condiciones económicas del contrato

El contrato 065 de 2016 prevé que tanto SPN. S.A. como el aliado Trans Express percibirán a título de participación por el cumplimiento de sus respectivas obligaciones un porcentaje determinado durante el desarrollo del contrato y de todas sus prórrogas calculados sobre los ingresos brutos que se facturen y perciban, con cortes quincenales, para ello trans Express envía una liquidación pro-forma con los valores que le correspondan por el desarrollo del contrato quien una vez aprobada transfiere el valor de los dineros que le corresponde dentro de las 48 horas siguientes a la aprobación por parte de SPN S.A. Las obligaciones financieras del manejo del servicio.

Hallazgo No. 5. Inexistencia de controles por parte de la supervisión del contrato en la verificación y aprobación de los ingresos transferidos por el aliado en ejecución del contrato.

Para el manejo y control de los ingresos provenientes del servicio Casillero Virtual, existe el procedimiento PRFICI- 005 versión 1 julio 2017 a cargo de la profesional Junior de cuentas internacionales, en ese procedimiento frente al recaudo de los valores correctos del mismo, el supervisor del contrato de alianza **no participa** en ningún momento en la aprobación o visto bueno de la liquidación proforma, para que previa validación y verificación en la plataforma interna de servicios postales SIPOST y el área de logística internacional verifique la realidad de los envíos efectivamente movilizados y las membresías provenientes de Casillero Virtual. Esta oficina considera que la sola verificación de la profesional junior es insuficiente para dar por cierta todas las veces las liquidaciones de parte del aliado, sino que en este proceso de ingresos es necesario que el Supervisor participe, controle y asuma responsabilidad que le corresponde del contrato de alianza y quien debería llevar un CONTROL DE EJECUCION DE INGRESOS que pueda cruzar con los envíos movilizados frente a los ingresos transferidos y recibidos de parte del aliado.

Evidencias del hallazgo No. 5

- a) Procedimiento PRFICI- 005 versión 1 julio 2017
- b) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 22 de febrero de 2019.
- c) Contrato 065 de 2016

Hallazgo 6. Inaplicabilidad del control en la actividad del procedimiento de Administración Financiera de Casillero Virtual para el estado de cuentas del extracto sobre membresías (afiliaciones) e impuestos.

El control para ingresos provenientes de movimientos Tales como, servicios, membresías e impuestos está establecido en el procedimiento de administración financiera arriba citado, sin embargo se pudo establecer en esta auditoría que los movimientos por membresías o afiliaciones y la liquidación de los impuestos no se hacen por el sistema, sino por un archivo de Excel que envía el aliado "sobre afiliaciones e impuestos se concilia frente a una base de datos que nos hacen llegar mediante tablas dinámicas y la respectiva liquidación". De tal manera que SPN confía en lo suministrado por el aliado sin ningún parámetro objetivo de comparación.

Evidencias del hallazgo No. 6

- a) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 26 de diciembre de 2018.
- b) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 22 de febrero de 2019.

2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

En este componente se analizaron las Peticiones, quejas y reclamos del servicio de Casillero Virtual, Investigaciones por casos de Hurtos/pérdidas/expoliaciones del servicio

de Casillero Virtual en el periodo comprendido entre enero de 2017 a abril 2018, con el siguiente resultado:

2.1. Peticiones, Quejas y Reclamos por el servicio de Casillero Virtual

En la base de datos recibida de la Jefatura de PQRS, se observó que el servicio de Casillero Virtual tuvo 223 peticiones, quejas y reclamos desde el 4 de enero de 2017 hasta el 30 de abril de 2018 por los siguientes conceptos:

Expoliación parcial: 109 casos.

Expoliación total: 114 casos.

Hallazgo No. 7- Los Tickets generados en Casillero Virtual (PQRS) no hacen parte del sistema de PQRS de SPN en su totalidad.

En primera instancia no son registrados en el sistema de P.Q.R. de 4-72. También se pudo establecer que una vez transcurridos cuatro meses el Aliado Trans Express borra todos los Tickets generados por concepto de Paquetes. Lo que no permite dar cumplimiento integral a lo establecido en el procedimiento de Gestión de Peticiones Quejas y Recursos PR-SC-020 Emitido en febrero de 2016 que señala la gestión oportuna y eficaz de las peticiones quejas y recursos de los requerimientos presentados por los usuarios sobre los servicios que presta la entidad y tener una trazabilidad para un análisis que conlleve a la mejora del servicio de Casillero Virtual por parte de SPN S.A.

Evidencias del hallazgo No. 7

- a) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha 16 de mayo de 2018.
- b) Página de Casillero Virtual suministrada y manejada por el Aliado Trans Express maneja las P.Q.R inicialmente con un sistema denominado "Tickets".
- c) Correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2019 de la vicepresidencia de servicio al cliente.

SPN S.A a través de la vicepresidencia de servicio al cliente ha realizado gestiones para integrar el sistema de tickets del aliado con el sistema de peticiones quejas y recursos de SPN S.A

Hallazgo No.8 La Jefatura de PQR solo reportó a la Dirección Nacional de Seguridad el 12,5% del total de los casos de expoliaciones (parciales y totales) a septiembre de 2018.

Con lo anterior se incurre en incumplimiento el numeral 4.11 del procedimiento GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS PR-SC-020, en cuanto a garantizar que la información sea remitida al proceso de Seguridad Postal por medio del aplicativo determinado para tomar acciones de Investigación y seguridad; de los 223 casos de expoliaciones parciales y totales por concepto de Casillero Virtual reportó a la Dirección Nacional de Seguridad solo 6 casos en el año 2017 y 24 casos a septiembre de 2018.

Evidencias del hallazgo No. 8

- a) Correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2019 de la vicepresidencia de servicio al cliente.
- b) Correo electrónico del Líder operaciones Área de Investigaciones de fecha 13 de junio de 2018.

- c) Oficio DNSP-2018-104 y CD adjunto de fecha 27 agosto 2018 del Director Nacional de seguridad.
- d) Papel de trabajo de auditoría: PT- PQR detalladas en seguridad.

2.2 Análisis de las investigaciones por casos de hurtos/pérdidas/expoliaciones por el servicio de Casillero Virtual

La base de datos recibida por la Dirección Nacional de Seguridad, reportó que fueron informados por PQR mediante el aplicativo SITC 71 casos en el periodo comprendido entre enero de 2017 a abril de 2018; de los cuales, realizado el cotejo de la base de datos recibida por Seguridad, solo 25 casos están relacionados en los recibidos en la base de datos proporcionados por la Jefatura de P.Q.R. que equivale a un 11,21%.

La Dirección Nacional de Seguridad informa según la base de datos recibida de enero de 2017 a abril de 2018 la realización de 59 investigaciones de Casillero Virtual, de las cuales solo 12 investigaciones corresponden a los casos informados en la base de datos de P.Q.R. equivalente al 5.38%.

Hallazgo No. 9. Investigaciones sin realizar por casos de expoliaciones y pérdidas de Casillero Virtual con términos que oscilan entre 6 meses y 16 meses por parte de la Dirección Nacional de Seguridad: Los tiempos de investigación analizados de los casos de expoliaciones y pérdidas del servicio de Casillero Virtual evidencian demora desde la fecha de la novedad hasta el informe de investigación, contrario a lo establecido en el procedimiento PR-SP-006 "Investigación y Análisis de novedades sobre envíos Nacionales e Internacionales".

Evidencias hallazgo No. 9

- a) Correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2019 de la vicepresidencia de servicio al cliente.
- b) Correo electrónico del Líder operaciones Área de Investigaciones de fecha 13 de junio de 2018.
- c) Oficio DNSP-2018-104 y CD adjunto de fecha 27 agosto 2018 del Director Nacional de seguridad.
- d) Papel de trabajo de auditoría: PT- Análisis tiempos de investigaciones.

3. COMPONENTE DE RIESGOS

El componente de riesgos comprende la verificación a través de la herramienta Sherlock, en los subprocesos asociados a la prestación del servicio de Casillero Virtual (logística internacional, transporte, distribución de la operación), la identificación y control de los riesgos relacionados con "Expoliación y/o pérdidas de envíos".

También, se revisaron los procesos de Marketing, Gestión Comercial, Gestión Humana y de Informática y Tecnología para determinar existencia de la identificación de riesgos asociados a la protección de datos personales y a la realización de Backups de los afiliados al servicio de Casillero Virtual en SPN S.A., evidenciándose lo siguiente:

Hallazgo No. 10 No se tienen identificados los Riesgos de la protección de datos personales ni de información de clientes de SPN S.A. manejados por terceros.

SPN S.A deberá identificar los riesgos asociados a la protección de datos personales estableciendo los controles necesarios para mitigar el riesgo de mala utilización de ellos, y formular un plan de acción para mitigar las causa que ha dado lugar a la indebida utilización de los datos personales que maneja la compañía directamente o a través de terceros vinculados con SPN y que lleguen a manejar bases de datos personales de clientes de SPN S.A..

Evidencias del hallazgo No. 10

- a) Aplicativo Sherlock. SPN S.A.
- b) Correo electrónico del Director de Informática y Tecnología a la Jefe de Control Interno de fecha 23 de octubre de 2018 con Archivo en Excel donde relaciona correos electrónicos de Pygmaleon ofrece servicios promocionales de venta de servicios a los usuarios del Casillero Virtual.
- c) Acta de reunión: "Mesa de trabajo Auditoría Especial Casillero Virtual de fecha": 22 de febrero de 2019.
- d) PT- Consulta aplicativo Sherlock 2-febrero-2019
- e) PT- Consulta aplicativo Sherlock 14-Junio-2019

4. COMPONENTE FINANCIERO

Este componente muestra de manera general los Ingresos por el servicio de Casillero Virtual informados por la Jefatura de Cuentas Internacionales del periodo comprendido entre enero de 2017 a abril de 2018 ratificados en los Informes de Supervisión del Contrato.

También, muestra las indemnizaciones pagadas por la aseguradora por casos de hurtos/pérdidas/expoliaciones por el servicio de Casillero Virtual.

Ingresos por el servicio de Casillero Virtual

La Jefatura Nacional de Cuentas Internacionales allegó la base de datos de los Ingresos recibidos por el servicio de Casillero Virtual día 6 de Julio de 2018 mediante oficio CI-051/18, informando siguiente:

Tabla No. 3 Relación de Ingresos Casillero Virtual

Vigencia	Servicio Casillero Virtual	Afiliaciones Casillero Virtual	Total
2017 (Enero-Diciembre)	3.854.381.857	549.162.728	4.403.544.585
2018 (Enero-Abril)	3.191.761.454	297.660.065	3.489.421.519
Totales	7.046.143.311	846.822.793	7.892.966.104

Fuente: Oficio Cuentas Internacionales SPN 4-72

Indemnizaciones pagadas por casos de hurtos/pérdidas/expoliaciones por el servicio de Casillero Virtual

La base de datos recibida por el Director Financiero reportó 241 casos por valor total de \$158.884.672 en el periodo comprendido entre enero de 2017 a abril de 2018, detallados en la siguiente tabla:

Tabla No. 4 Relación Indemnizaciones casos Casillero Virtual

Descripción	Cantidad	Valor
Pérdida/Expoliación/Saqueo	131	113.850.543
Avería	32	12.835.446
Demora	37	18.582.814
Entrega Irregular	32	12.348.440
Falta de Entrega	9	1.267.429
Total	241	158.884.672

Fuente: CD del Oficio 12-07-2018 Dirección Financiera SPN 4-72

Recomendación:

Es pertinente se realice una auditoría especial para un análisis más detallado de las cifras y razonabilidad de los Ingresos por Casillero Virtual, y no fueron objeto de análisis en el alcance de esta Auditoría.

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA GENERAL:

- Implementar los procedimientos y controles operativos del servicio de Casillero Virtual como un documento dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Identificar los riesgos relacionados en el Componente de Riesgos con el fin de establecer controles y planes de mejora.
- Establecer un plan de mejora con las recomendaciones dadas.

V. CONCLUSIONES

✓ Se evidenciaron **diez Hallazgos** consisten en:

1. Ausencia de Informes de Supervisión del periodo comprendido entre Mayo de 2016 a Enero de 2017 y de mayo 2018 a octubre de 2018. Inexistencia de la totalidad de informes técnicos de supervisión y capacitación, en la ciudad de Miami durante toda la ejecución del contrato.
2. Incumplimiento del contratista Trans Express de varias obligaciones del contrato 065 de 2016
3. Incumplimiento en la ejecución del Numeral 7 de la Cláusula Tercera: Obligaciones del Aliado Contrato No. 065- 2016 Trans Express Inc.
4. Violación del Acuerdo de Confidencialidad de la base de datos del Contrato No. 065 de 2016
5. Inexistencia de controles por parte de la supervisión del contrato en la verificación y aprobación de los ingresos transferidos por el aliado en ejecución del contrato.

234


6. Inaplicabilidad del control en la actividad del procedimiento de Administración Financiera de Casillero Virtual para el estado de cuentas del extracto sobre membresías (afiliaciones) e impuestos.
7. Los Tickets generados en Casillero Virtual (PQRS) no hacen parte del sistema de PQRS de SPN en su totalidad.
8. La Jefatura de PQR solo reportó a la Dirección Nacional de Seguridad el 12,5% del total de los casos de expoliaciones (parciales y totales) a septiembre de 2018.
9. Investigaciones sin realizar por casos de expoliaciones y pérdidas de Casillero Virtual con términos que oscilan entre 6 meses y 16 meses por parte de la Dirección Nacional de Seguridad.
10. No se tienen identificados los Riesgos de la protección de datos personales ni de información de clientes de SPN S.A. manejados por terceros.

✓ Se evidenciaron **Observaciones** consistentes en:

1. Es necesario documentar uno o más procedimientos de Casillero Virtual.
2. Póliza de seguro de cumplimiento con número de identificación diferente al establecido en el Contrato No. 065 de 2016.
3. Ausencia de Reglamentación interna para el manejo y Control en desarrollo de las campañas promocionales del servicio de Casillero Virtual al interior Oficina de Marketing.

Cordialmente,


JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboraron: 
Josefina del Pilar Rodríguez- Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
Mildred M. Rodríguez Tíneo- Profesional de Control Interno.