	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 05</b>

**AUDITORIA SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SARO-SARL-SARLAFT - II SEMESTRE 2020**

**Remitido a:**

**Gustavo Adolfo Araque Ferraro**  
Presidente SPN S.A.

**Flor Maria Morales Guerra**  
Vicepresidenta de Soporte Corporativo

**Carlos Ignacio de la Rosa**  
Vicepresidente Comercial

**Orlando Bolivar**  
Gerente de Riesgos y Cumplimiento

**Mary Yazmin Vergel Cardozo**  
Directora Nacional Financiera

Junio 24 de 2021

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G # 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga - Cr. 36 # 52-68 Tel. (7) 6439492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 Tel. (8) 2610819  
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07 Tel. (5) 3643834

## **Tabla de contenido**

I. Objetivo General.....	3
II. Objetivos Específicos.....	3
III. Metodología utilizada .....	3
IV. Alcance.....	3
V. Criterios de Auditoria.....	3
VI. Resultados de la Auditoría .....	4
VII. Conclusiones .....	17

## **I. Objetivo General**

Evaluar la existencia y cumplimiento de la normativa de la Administración de los Riesgos Operativo -SARO, de Liquidez- SARL y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- LAFT, de conformidad con la normatividad establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como Operadores de Servicios Postales de Pago del segundo semestre de 2020 y seguimiento a plan de mejoramiento del I semestre 2020.

## **II. Objetivos Específicos**

Seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno de la Auditoria de Riesgos I Semestre 2020.

Verificación existencia de la Documentación de Administración del Riesgo conforme a Resoluciones MINTIC

## **III. Metodología utilizada**

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

La ejecución de esta se realiza a través de:

- Solicitudes de información.

- Consultas sistema de información -Sherlock

- Recepción y análisis de documentos.

- Y demás pruebas de auditoria que se requiera.

## **IV. Alcance**

Sistemas de Administración de Riesgos: Lavado de Activos /Financiación del Terrorismo, Liquidez y Operativo, como Operador Postales de Pago II semestre 2020 y seguimiento a plan de mejoramiento del I semestre 2020.

## **V. Criterios de Auditoria**

Resolución 3679 de 2013 Riesgo de Liquidez SARL del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Resolución 3680 de 2013 Administración del Riesgo Operativo- SARO del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Resolución No. 2564 de 2016 riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **VI. Resultados de la Auditoría**

A continuación, se presentan los siguientes resultados:

### **I PARTE** **SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO AUDITORIA DE RIESGOS** **I SEMESTRE 2020**

En Auditoria del primer semestre 2020 se evidenciaron cuatro observaciones cuyo seguimiento fue el siguiente:

**"OBSERVACIÓN No. 1:** *No evidencio Plan de Mejoramiento ni acciones para atender recomendaciones del Informe SARO de la Revisoría Fiscal".*

#### **Seguimiento OACI: Cierre de la Observación No. 1 Informe I Semestre 2020**

Se recibió el 28 de enero 2021 la "Matriz de Observaciones del Sistema de Administración del Riesgo Operativo - SARO", por lo que se recomienda dar cumplimiento a este plan de acción y con esta evidencia se cierra la observación, En mesa de trabajo por parte de la Jefatura de la Oficina Asesora de Control Interno con Gerencia de Riesgos y Cumplimiento del 3 de marzo 2021 se dio por cerrada esta observación.

**"OBSERVACIÓN No. 2:** *Las acciones propuestas de las novedades del Consorcio del MINTIC no eliminan la novedad identificada.*

*Se recibió el plan de mejoramiento de las novedades identificadas por Consorcio Red Colombia del MINTIC del Sistema de Administración de Riesgos Operativos- SARO de Aspecto Jurídico descrita así: "Certificación por parte de Servicios Financieros donde quede explícito que los colaboradores y sus terceros cuentan con el contrato tripartita debidamente firmado y formalizado por las partes", sin embargo, las acciones de mejora deben ir encaminadas a la observación identificada por este ente, que permita evidenciar criterios y procedimientos para la selección de colaboradores de contratar con terceros conforme a lo establecido en la Resolución No. 3680 de 2013 artículo 11 literal b inciso "ii) Modalidad jurídica de la contratación y modelo de los contratos utilizados. En caso de que el Operador permita a los Colaboradores contratar su actividad con terceros, aquellos contratos firmados entre los colaboradores y dichos terceros deberán estar suscritos por el Operador." (...)."*

#### **Seguimiento OACI: Cierre de la Observación No. 2 Informe I Semestre 2020**

Esta Observación no tuvo un plan por parte de los procesos Auditados, sin embargo, revisado el Informe de Verificación Mensual Enero 2021 de Interventoría del MINTIC recibido por la Secretaria General de SPN S.A. mediante correo electrónico el 9 Abril de 2021 "RE: CIEC 64 e-2020 Solicitud de Información -Auditoria de Riesgos SARO- SARLAFT- SARL II Semestre 2020", se observó que Servicios Postales Nacionales está dando cumplimiento ya que se tiene como medida preventiva la cláusula de indemnidad: "en donde se menciona que, como medida preventiva, incluye la cláusula de indemnidad "(...) en todos los contratos suscritos con terceros para la prestación servicio postal universal-SPU, y para cualquier

*otro tipo de servicios (...) relacionados con la prestación de las actividades señaladas (...) en el Contrato Estatal de Concesión (...)"*. Así mismo, dan cumplimiento al numeral "4-1-10. Aspecto Jurídico. Contratación con terceros".

Teniendo en cuenta informe de verificación por parte de la Interventoría del MINTIC el cual elimina la causa de la observación, esta se cierra y sale del plan de mejora.

**"Observación No. 3** *Eventos no reportados ni registrados en aplicativo Sherlock del Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez- SARL*

*No se evidenciaron en la plataforma tecnológica informática Sherlock los eventos detectados por Consorcio del MINTIC para el sistema de administración de riesgos de liquidez- SARL, lo cual contradice el numeral 15.2 del Manual Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) MN-GG—004 en la página 28 de 32 que dice: "4-72 dispone de una plataforma tecnológica para la gestión y medición de todos los riesgos contenidos en la resolución 3679 de 2013 (Inherente y residual), mediante el aplicativo SHERLOCK; que garantiza el adecuado funcionamiento de las mediciones SARL, el cual funciona mediante un módulo de Gestión de Riesgos".*

*En mesa de trabajo del 22 de octubre 2020 el Profesional de Gerencia de Riesgos manifestó que no hay eventos reportados, que el SARL no se trabaja en Sherlock sino en SARL, que las novedades del Consorcio del MINTIC no son eventos sino alertas. Esta Oficina Asesora encuentra que el argumento de Gerencia de Riesgos no corresponde con lo descrito en el Manual del Manual Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) MN-GG—004 conforme a la descripción en el párrafo anterior que la plataforma para el manejo de los riesgos es mediante el aplicativo Sherlock, no describiendo que es en un sistema SARL. "*

**Seguimiento OACI: Cierre de la Observación No. 3 Informe I Semestre 2020**

Esta Observación no tuvo un plan por parte de los procesos Auditados, sin embargo, revisada la nueva versión 4 del Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez- SARL actualizada el 31 de marzo de 2021 en su numeral 13 "INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA" describe el sistema automatizado SARL que tiene por nombre "Gestión SARL GPP" y su descripción.

Teniendo en cuenta que lo anterior elimina la causa de la observación, esta se cierra y sale del plan de mejora.

**"OBSERVACIÓN No. 4:** *Las acciones propuestas de las novedades del Consorcio Red Colombia del MINTIC del Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez- SARL de Aspecto Financiero y algunas de Riesgos no eliminan las causas de las novedades identificadas.*

*De Aspectos Financiero:*

**Novedad: "CONTABILIDAD INDIVIDUALIZADA"** *("...")El operador postal, no determina en forma clara la individualización de la base de los ingresos por concepto giros postales de los colaboradores en el sistema contable, razón por la cual, para determinar la base de la contraprestación, la Dirección financiera de SPN realiza una serie de operaciones en Excel,*

toda vez que la cuenta auxiliar "24079001002 (MinTIC) participación Servicios de Pago", contempla el valor a pagar de la autoliquidación al FONTIC y no las bases del ingreso."(...). Acción propuesta: "Servicios Postales Nacionales S. A., tiene registrado en forma clara los ingresos por los conceptos de Giros postales de pago. Es de tener en cuenta que la entidad elabora contratos de colaboración empresarial con cada uno de los aliados, donde se determina la participación de los ingresos y que cada quien registra los mismos, conforme a sus políticas y a la regulación que en materia contable y tributaria que le compete. Por otro lado, Servicios Postales Nacionales S. A., como primer operador cumple con el pago de la contribución por los ingresos propios y por la contribución de los ingresos de los aliados, cuantía que es transferida mensualmente por los mismos y es registrada en un pasivo en la cuenta otros recaudos a favor de terceros, recursos que son transferidos trimestralmente mediante un FUR independiente, generado directamente por el Mintic. Cabe resaltar que la entidad viene aplicando lo que en materia tributaria respecta en cuanto a los contratos de colaboración empresarial, los cuales se encuentran definidos en el artículo 18 del Estatuto Tributario, donde se establece que: "Las partes en el contrato de colaboración empresarial, deberán declarar de manera independiente los activos, pasivos, ingresos, costos y deducciones que les correspondan, de acuerdo con su participación en los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos incurridos en desarrollo del contrato de colaboración empresarial", (Subrayado fuera de texto). En estos contratos, los aliados se distribuyen sus participaciones y los ingresos no quedan en cabeza de quien factura, debido a que se han establecido unas participaciones de manera contractual, que son transferidas mediante cuentas de cobro, ya que la factura es utilizada solamente cuando hay venta de bienes o prestación de servicios. Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que este hallazgo es reiterativo en las diferentes auditorias, se proponen las siguientes acciones:

Plan: Elevar solicitud de concepto a la Secretaria General y/o oficina asesora jurídica respecto si los contratos de colaboración empresarial establecidos con los aliados por parte de la entidad se configuran en una operación conjunta o corresponden a una prestación de servicio por parte del colaborador a 472, para establecer en caso dado ajustes a la forma del registro contable; así mismo, para que se adelante un proceso de sustentación y defensa ante el MINTIC respecto a su posición de individualización de la base de ingresos".

Observación OACI : La acción contemplada es una justificación, más no, una acción correctiva o preventiva que permita eliminar la causa de la novedad que además es importante identificarlas, en esta misma justificación describe que es reiterativa, por tanto, debe haber una acción que elimine la causa de la novedad identificada por Consorcio MINTIC.

#### **De Riesgos:**

**Novedad: "(...)IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS SARL:** El Operador no realiza la identificación de riesgos de liquidez de todos sus puntos de atención, toda vez que sus colaboradores INTERRAPIDISIMO Y GTECH VIA BALOTO no se encuentran conectados a su sistema de información SARL (Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez);

Acción Propuesta: "Plan #1: El colaborador Interrapidísimo finalizará operaciones de Giros Postales de Pago con SPN el próximo 21 de Agosto, por lo tanto se adjunta oficio de aceptación de terminación del contrato.

Plan #2: Solicitar permiso al MINTIC para extensión de tiempo en los desarrollos adelantados por el Colaborador IGT para la conexión con la herramienta SARL."

**Novedad: CONOCIMIENTO DE USUARIO:** Se evidencia la prestación del servicio de giros a domicilio, realizado por el colaborador Inter rapidísimo, el cual no cuenta con la

*implementación y utilización del factor individual ni factor biométrico de acuerdo a lo requerido por la normatividad vigente.(...);*

*Acción Propuesta: "El colaborador Interrapidísimo finalizará operaciones de Giros Postales de Pago con SPN el próximo 21 de Agosto, por lo tanto se adjunta oficio de aceptación de terminación del contrato".*

*Observación OACI: Se observa que las acciones propuestas no eliminan las causas de los hallazgos o novedades, no son acciones preventivas o correctivas, sino que son correcciones, que no permiten eliminar la causa de las novedades identificadas y en un futuro pueden ser reiterativas para SPN S.A.*

*En mesa de trabajo del 22 de octubre de 2020 la Jefe de Operaciones Financieras evidenció acciones tendientes a eliminar la causa de esta novedad, tales como:*

- "Formato de Vinculación Listado Checklist.*
- Manual a hoy existente y por el cual nos guiamos para establecer o implementar el SARL a los colaboradores empresariales nuevos.*
- Especificaciones técnicas para instalar SARL, por parte de IT de SPN y del colaborador. Anexo paquete de conexión.*
- Formulario de vinculación y todos los anexos cuando ingresa un colaborador empresarial.*
- Un ejemplo de certificación de Gerente de Riesgo sobre SARLAFT*
- Un modelo de contrato de colaboración empresarial existente, en donde claramente se estipulan en algunas cláusulas el cumplimiento de las normas del MINTIC Y CRC, principalmente la Resolución 3680 y 3679 del 2013 del MINTIC, que habla de SARO y SARL respectivamente.*
- Resolución Interna 011 del 2014, sobre vinculación de colaboradores empresariales por canales".*

*También allega el acta de liquidación con Interrapidísimo.*

*Esta Oficina Asesora de Control Interno considera que toda la documentación debe estar integrada al Sistema Integrado de Gestión ISOLUCIÓN y se debe implementar la certificación del Gerente de Riesgos sobre el cumplimiento SARL y la importancia de haber quedado dentro del plan de mejora del MINTIC es con el fin de que quede evidencia para la auditoria del MINTIC de que si se tienen implementadas acciones para eliminar las novedades identificadas por ellos."*

### **Seguimiento OACI:**

Esta Observación no tuvo un plan por parte de los procesos Auditados, revisado el Informe de Verificación Mensual Enero 2021 de Interventoría del MINTIC recibido por la Secretaria General de SPN S.A. mediante correo electrónico el 9 Abril de 2021 "RE: CIEC 64 e-2020 Solicitud de Información -Auditoria de Riesgos SARO- SARLAFT- SARL II Semestre 2020", se observó lo siguiente:

En numeral 4-2-12. Aspecto Financiero y Contable. Giros internacionales IFS - Prestación de los servicios de giros internacionales IFS, se observó cumplimiento con la prestación de los servicios de giros internacionales IFS.

En Informe de interventoría no se observó puntualmente cumplimiento de las novedades de Identificación de Riesgos SARL.

El numeral 4-2-9. Aspecto Financiero y Contable. Déficit SPU - Llevar un registro contable separado y desagregado, la interventoría MINTIC lo da por no cumplido, ya que se realiza de manera manual en archivos de Excel y no cuenta con un sistema de separación contable, por lo que pudieron verificar el cumplimiento en cuanto a registros contables.

Teniendo en cuenta lo anterior, hubo cumplimiento en cuanto a la Novedad de Conocimiento del Usuario, pero continua en el plan de mejora en estado Abierto, mientras se observe por parte de la interventoría que estas novedades hayan sido subsanadas en su totalidad de Riesgos SARL y de Contabilidad.

## **II PARTE**

### **AUDITORIA EVALUACIÓN RIESGOS SARO- SARL- SARLAFT II SEMESTRE 2020**

El Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones define los Postales de Pago como servicios para el envío de una cantidad de dinero que se envía a través de una red postal, considerando los **servicios postales de pago a Giros Nacionales e Internacionales**; por ello, la exigencia al operador postal de contar con unos Sistemas de Administración de Riesgos SARO, SARL, SARLAFT compuesto de "1) Identificación, 2) Medición o evaluación, 3) Control, y 4) Monitoreo"<sup>1</sup>.

Por lo anterior, se presenta el resultado de la evaluación de control interno a los sistemas de administración de riesgos SARO, SARL y SARLAFT de Servicios Postales Nacionales S.A. como Operador Postal de Pago, de la siguiente manera:

#### **VERIFICACIÓN EXISTENCIA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CONFORME A RESOLUCIONES MINTIC**

A continuación, se muestra el resultado de la existencia de la documentación a 31 de diciembre 2020 del Sistema de Administración de Riesgos:

#### **A. Sistema de Administración del Riesgo Operativo- SARO Resolución No. 3680 de 2013 MINTIC**

---

<sup>1</sup> Tomado de: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sistemas-MINTIC/Sector-Postal/Servicios-Postales/5845:Postales-de-Pago>



Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) dando cumplimiento a la Resolución No. 3680 de 2013 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en los siguientes aspectos:

A 31 de diciembre 2020 con el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) MN-GG—005 V4 de Servicios Postales Nacionales S.A. (Este fue actualizado el 31 de marzo 2021 como versión 5), como referencias conceptuales y metodológicas incorporaban lo siguiente:

**Tabla 1 Manual SARO V4**

⇒ <b>Etapas del Sistema de Administración del Riesgo Operativo- SARO, A 31 de Diciembre 2020 contenía:</b>	<b>Modelo</b> estándar internacional ISO 31000:2009, Administración de Riesgos y políticas del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) Cartilla N° 7.	
	<b>Contextos</b> estratégicos, Organizacional, de la Administración de Riesgos y Geográfico.	
	<b>Identificación</b> de Riesgos, Técnicas de las 5 W. Evidenciados 155 Riesgos identificados del sistema SARO.	
	<b>Medición</b> de los Riesgos: Frecuencia e Impacto.	
	<b>Control</b> de los Riesgos: Tratamiento por nivel del riesgo, Nivel del riesgo (Perfil del riesgo), Determinación del perfil del riesgo residual. Se observaron 291 controles.	
	<b>Monitoreo</b> de los Riesgos: Periódicamente por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.	

⇒ <b>Elementos del Sistema de Administración del Riesgo- SARO, A 31 de Diciembre 2020 contenía:</b>	<b>Políticas</b> para la Administración del Riesgo Operativo.	
	<b>Procedimientos</b> para restablecer el normal funcionamiento de Servicios Postales Nacionales S.A.: Identificación de Cambios y Evolución de los Controles, Medidas a tomar en caso de acatar el SARO, Tratamiento para los Funcionarios.	
	<b>Documentación:</b> Manual de Riesgo Operativo y Acta de Junta Directiva en la que se aprueba el Manual SARO V3, tomado del aplicativo ISOLUCIÓN el 3 de junio 2020 con fecha de actualización junio 2017. Actualmente existe actualización V4 del 31 de marzo de 2021.	
	<b>Estructura Administrativa.</b>	
	<b>Órganos de Control:</b> Control Interno y la Revisoría Fiscal Kreston RM SA.	
	<b>Plataforma Tecnológica:</b>	Aplicativo Sherlock.
	<b>Divulgación de la Información.</b>	
	<b>Capacitación:</b> Vía Teams 10 y 11 de diciembre de 2020, Mediante correo Institucional Bienestar Gestión Humana	

⇒ **Administración de la Continuidad del Negocio.**

⇒ <b>Plataforma de Tecnología Informática, A 31</b>	Infraestructura, Protocolos y Sistemas Informáticos.	Seguridad de Datos y Usuarios.
		Interfaz Usuario.

de Diciembre 2020 contenía:		Reglas sobre actualizaciones de Software y/o sistemas informáticos.
		Autenticación de Usuarios.
		Bloque Automático de los Factores de Autenticación.
		Base de datos.

⇒ <b>Infraestructura Física</b> , A 31 de Diciembre 2020 contenía:	Puntos de Atención al Cliente: <i>"4-72 cuenta con puntos de venta visibles, con las condiciones de atención al público en espacios abiertos, cada punto de venta tiene listado de tarifas al público, así mismo se cuenta con avisos visibles al público al interior y exterior de los Puntos de Atención, según sea el caso, el cual contiene la siguiente información: "Vigilado y controlado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"</i>
	Área de Petición, quejas y reclamos.
	Conservación de la Información.

**Fuente: PT- Elaboración propia OACI tomado del Manual SARO**

La información de los riesgos operativos se encuentra documentados en la herramienta Sherlock, al cierre de 31 de diciembre 2020, están distribuidos en cuatro (4) macroprocesos identificados y documentados dentro del mapa de procesos de la Entidad y la cadena de valor. Consultado el sistema de aplicativo SHERLOCK, se observó que existen 155 riesgos identificados SARO.

Se observaron 291 controles del Sistema de Administración de Riesgos Operativos -SARO, de los cuales 68 fueron registrados en el segundo semestre de 2020, el resto de los controles fueron registrados entre agosto de 2014 y octubre de 2019, lo cual es pertinente revisar nuevamente los riesgos SARO, controles y su efectividad.

### **Hallazgo No. 1 Inexistencia de registros de Eventos de riesgos SARO en el aplicativo Sherlock.**

No se evidenciaron registros de Eventos de riesgos del sistema SARO en el sistema Sherlock, contraviniendo lo establecido en el Manual Sistema de Administración de Riesgos Operativo SARO código: MN-DE-GR-005 numeral 7.4.6.1 EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO inciso cinco que determina: *"Los gestores de riesgos serán los encargados de registrar los eventos de riesgo reportados por los funcionarios en el aplicativo Sherlock"*.

Consultado en el aplicativo Sherlock el 27 de mayo 2021 en Reporte riesgos vs eventos, no se evidenciaron los siguientes riesgos materializados:

1. Los hallazgos evidenciados por la Contraloría General de la República en el año 2020 de la Auditoría Financiera vigencia 2019.
2. Papel de trabajo de Auditoría de fecha 25 de mayo 2021 "materialización de riesgos" de seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos donde se evidenció a través de una muestra de 90 quejas, en las que Servicios Postales Nacionales admitió pérdidas, expoliación o avería de doce (12) envíos, que corresponde al 13% de la totalidad de la muestra, evidenciando así la materialización de los riesgos R30 Pérdida, extravío

y/o hurto de paquetería y documentos, R157 expoliación, daño, extravío o hurto de Envíos, R170 pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN y R178 pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos.

3. De igual manera, en Puntos de Venta según reporte recibido "Base de Perdida de Dinero PDV 2020" se observaron robos "Hurto a mano armada" en el segundo semestre 2020 por valor total \$15.314.440 y descuadres por faltantes por valor total \$5.069.559, materializando los siguientes riesgos: R58 Déficit y superávit de liquidez en los puntos de venta, R285 Personal interno inescrupuloso en puntos de venta que labora con fines delictivo para obtener lucro propio, R53 Acceso de personal externo a la oficina para cometer actos ilícitos. Por otra parte, al consultar riesgos asociados con estos eventos no se evidenció riesgo asociado a los descuadres.

**Pantallazo Riesgos de Puntos de Venta:**

Código	Nombre	Riesgo global	
R52	Insatisfacción de clientes con el servicio prestado	SARO	
R53	Acceso de personal externo a la oficina para cometer actos ilícitos	SARO	
R54	Incumplimiento en la prestación de servicios	SARO	
R277	No utilización de la estampilla como medio de franqueo en los servicios que deben portarla	SARO	
R285	Personal interno inescrupuloso en puntos de venta que labora con fines delictivo para obtener lucro propio	SARO	
R337	Contagio de los funcionarios de Covid 19 en las puntos de venta a nivel nacional	SARO	

Fuente: Sherlock

Mediante correo electrónico de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento como respuesta al Informe Preliminar CIEC 124 e-2021, manifestaron que este hallazgo no aplica teniendo en cuenta que *los eventos de riesgos son debidamente gestionados y administrados en el aplicativo Sherlock y que referencia a los incidentes relacionados con pérdida, expoliación o acerca de envíos la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento no recibió reportes de eventos para este riesgo, que en consecuencia no puede realizar en el aplicativo el registro de eventos no reportados.* Adicional indicaron que los procesos deben reportar los riesgos materializados a través del módulo correspondiente o en su defecto a través del *formato Reporte Incidentes\_SARO\_BCP\_V6\_2020, sino reciben reporte por los directos responsables, es imposible su registro.*

Esta Oficina considera que la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento debe asegurarse que los riesgos estén siendo registrados, gestionados y administrados a través del aplicativo Sherlock, especialmente en procesos que afectan la misión de la Entidad, esto con el fin de que los procesos planteen planes de mejoramiento para eliminar las causas y por ende los riesgos. Además debe asegurarse el cumplimiento del procedimiento "INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS DE RIESGO" CODIGO: PR-DE-GR-005.

#### **Evidencias del Hallazgo:**

- a) Reporte Riesgos vs Eventos descargado de Sherlock en las fechas 19 y 27 de mayo 2021.
- b) Reporte Riesgos vs Planes de Acción descargado de Sherlock descargados el 27 de mayo 2021.

- c) Archivo en Excel de Auditora Yeimy Perez "Riesgos materializados" Auditoria Seguimiento PQR" recibido el 25 de mayo 2021.
- d) Archivo en Excel de la Jefe Nacional de Puntos de Venta Mayra Patiño "Base de Perdida de Dinero PDV 2020" recibido el 25 de mayo 2021.
- e) Informe de Auditoria Financiera a Servicios postales Nacionales S.A. vigencia 2019 de la Contraloría General de la República.
- f) Manual Sistema de Administración de Riesgos Operativo SARO código: MN-DE-GR-005 numeral 7.4.6.1.
- g) Procedimiento "INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS DE RIESGO" CODIGO: PR-DE-GR-005.

### **Acción Correctiva**

Registrar en el aplicativo Sherlock los eventos de Servicios Postales Nacionales.

Asegurarse que los dueños de procesos reporten los eventos materializados de riesgos conforme al procedimiento de Investigación y Análisis de Eventos de Riesgo.

Identificar riesgos asociados a los descuadres de Puntos de Venta para efectos de asegurar la recuperación de los faltantes, situación que ha sido evidenciado por la Contraloría General de la República.

### **Observación No. 1 Ausencia de Planes de Acción de los Eventos de riesgos materializados durante el segundo semestre de 2020 que no se registraron en Sherlock**

Al consultar en la herramienta Sherlock el 27 de mayo de 2021 el reporte de riesgos vs planes de acción, existen planes de acción de riesgos que no se evidencian la materialización del riesgo, por otra parte, no se evidenciaron planes de acción de los eventos materializados de los eventos riesgos que no fueron registrados en el aplicativo Sherlock acorde con lo descrito en el Hallazgo No. 1.

Mediante correo electrónico de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento como respuesta al Informe Preliminar con CIEC 124 e-2021 manifestaron que esta observación es improcedente teniendo en cuenta que: *la suscripción de planes de acción obedecen al establecimiento de compromisos que ayuden a mitigar la materialización de los riesgos o al fortalecimiento de los controles, según los resultados de la medición del riesgo residual o la poca efectividad del control, es decir, los planes de acción no son exclusivos para riesgos materializados. Y que: Los planes de acción para eventos de riesgos materializados se generan con base en los reportes de eventos de riesgo operativo reportados. Cuando no se presentan reportes de Eventos de riesgo, no se generan planes de acción para ellos, ni pueden ser registrados en Sherlock.*

Esta Oficina considera que la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento debe asegurarse que los riesgos materializados no solo estén siendo registrados, gestionados y administrados a través del aplicativo Sherlock, sino que cuenten con planes de acciones que permitan el análisis de causas, acciones eficaces para la eliminación de riesgos.

### **Evidencias de la Observación:**

- a) Reporte Riesgos vs Planes de Acción descargado de Sherlock el 27 de mayo 2021.

- b) Manual Sistema de Administración de Riesgos Operativo SARO código: MN-DE-GR-005 numeral 6.6.1.2.

**B. Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez SARL -Resolución No. 3679 de 2013 MINTIC**

Servicios Postales Nacionales S.A. tiene establecido un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez para los Operadores Postales de Pago (SARL) dando cumplimiento a la Resolución No. 3679 de 2013 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en los siguientes aspectos:

A 31 de diciembre 2020 con el Manual Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez (SARL) MN-GG—004 V3 de Servicios Postales Nacionales S.A. (Este fue actualizado el 31 de marzo 2021<sup>2</sup>), como referencias conceptuales y metodológicas incorporaban lo siguiente:

**Tabla 2 Manual SARLV3**

⇒ <b>Etapas del Sistema de Administración del Riesgo Liquidez- SARL</b> que contenía los siguientes componentes:	<b>Identificación</b> del Riesgo de Liquidez:	Define la Metodología, Procedimientos para identificar riesgos, riesgo asociado a punto de atención, riesgos asociados a las bases de caja de los puntos de atención, Método de análisis para establecimiento del perfil de riesgo de 4-72. Se identificaron 2 riesgos.
	<b>Medición</b> de los Riesgos de Liquidez:	Proyección de los flujos de caja, propios y de los colaboradores, reporte mensual.
	<b>Control</b> de los Riesgos de Liquidez contiene:	Límites de Carácter, Límites de carácter Especial, Reportes en materia de límites. Se observaron 9 controles de este sistema.
	<b>Monitoreo</b> de los Riesgos de Liquidez:	Se realiza por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros, Gerencia de Riesgos y Cumplimiento y la Jefatura Nacional de Tesorería, contiene: Materialización del Riesgo de Liquidez y Límites de exposición al Riesgo.

⇒ **Política** de Administración de Liquidez.

⇒ <b>Procedimientos:</b>	Procedimiento establecido para instrumentar las diferentes etapas y elementos del SARL; Procedimiento establecido que describa las acciones a seguir en caso de incumplimiento en los límites fijados; Funciones, responsabilidades y atribuciones específicas para cada uno de los diferentes órganos de dirección, administración y control, y en general de aquellos involucrados en la administración del riesgo de liquidez
--------------------------	--

⇒ <b>Documentación:</b>	Manual de Riesgo de Liquidez y Acta de Junta Directiva en la que se aprueba el Manual SARL.
-------------------------	---

<sup>2</sup> Fuente: Consulta Isolución

⇒ <b>Marco Regulatorio.</b>	
⇒ <b>Estructura Administrativa y Órganos de Control:</b>	<p>Contiene las funciones de la Junta Directiva, Representante Legal, Gerencia de Riesgo y Cumplimiento, Jefatura Nacional de Tesorería, Jefatura Nacional de Servicios Financieros, y los Órganos de Control: la Revisoría Fiscal y Control Interno.</p> <p>Se recibieron los informes de Revisoría Fiscal del Sistema de Administración SARL mediante documento del 14 de agosto de 2020 recibido el 24 de marzo 2021 con CIEC 62 e-2021.</p>
⇒ <b>Infraestructura Tecnológica:</b>	Mediante aplicativo SHERLOCK y sistema SARL (Nuevo Manual)
⇒ <b>Divulgación de la Información:</b>	Mediante Intranet y aplicativo ISOLUCIÓN, Reportes Internos y Externos.
⇒ <b>Capacitación:</b>	Vía Teams 10 y 11 de diciembre de 2020, Mediante correo Institucional Bienestar Gestión Humana
⇒ Socialización de una Situación Extraordinaria.	

**Fuente: PT- Elaboración propia OACI tomado del Manual SARL**

La información de los riesgos de liquidez se encuentra documentados en la herramienta Sherlock, al cierre de 31 de diciembre 2020 consultado el sistema de aplicativo SHERLOCK, se observó que existen (2) riesgos identificados SARL, descritos a continuación:

<b>Código Riesgo</b>	<b>Nombre del Riesgo</b>
R221	Falta de liquidez para atender la promesa de valor a los clientes y usuarios
R240	Exceso de liquidez

El Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez- SARL cuenta con nueve (9) controles, de los cuales 3 fueron registrados en el segundo semestre 2020, el resto de los controles fueron registrados entre abril de 2016 y abril de 2017, lo cual es pertinente revisar su efectividad.

### **C. Sistema de administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT Resolución No. 2564 de 2016 MINTIC**

Servicios Postales Nacionales S.A. tiene establecido un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) dando cumplimiento a la Resolución No. 2564 de 2016 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en los siguientes aspectos:

Se destaca el Manual Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT-SIPLAFT) MN-GG—006 V6 de Servicios Postales Nacionales S.A. como referencias conceptuales y metodológicas, los cuales incorporan entre otros:

**Tabla 2 Manual SARLAFT V6**

⇒ <b>Etapas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT</b> que contiene los siguientes componentes:	<b>Etapas del Diagnóstico</b>	Compromiso de los Directivos. • Determinar el contexto interno y externo de la Entidad • Determinar los factores de riesgo de LA/FT. • Elaboración del Diagnóstico del riesgo de LA/FT. • Definición de las metodologías y herramientas para la administración de riesgos de LA/FT.
	<b>Etapas de Identificación</b>	Consiste en identificar los eventos de riesgos de LA/FT/PADM a los cuales está expuesta la Entidad de acuerdo con los factores de riesgo establecidos en la metodología de riesgos aplicable a 4-72, el cual comprende la identificación de las causas y efectos que determinan la materialización del riesgo y sus consecuencias. Tiene: Política para la identificación.
	<b>Medición de los Riesgos SARLAFT:</b>	Escala de valoración para la frecuencia, escala de valoración para el impacto, escala clasificación del riesgo, Política para la Medición, Procedimientos: Análisis Cuantitativo, Matriz de Riesgos, Mapa de Riesgos, Perfiles de Riesgo.
	<b>Control de los Riesgos:</b>	Políticas de la etapa de control, Procedimientos: Identificación de Controles, Evaluación de Controles, Calificación del riesgo residual, Respuesta al Riesgo. <b>Recomendación:</b> Relacionar el Plan de Continuidad del Negocio y de Contingencia dentro del “Manual Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT- SIPLAFT) MN-GG—006”.
	<b>Monitoreo de los Riesgos:</b>	Políticas de Monitoreo: “El monitoreo de los riesgos de LA/FT/PADM queda bajo la responsabilidad directa de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, quien efectuará las acciones y seguimientos pertinentes sobre las etapas y elementos del SARLAFT. Labor que se deberá realizar en forma anual al sistema”.

⇒ <b>Elementos del Sistema de Administración del Riesgo-SARLAFT</b> , A 31 de Diciembre 2020 contenía:	<b>Políticas:</b> “tienen como propósito impartir y guiar las reglas de conducta y procedimientos, que orienten la actuación de todos los funcionarios, asociados y grupos de interés de la organización, hacia el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva– SARLAFT – SIPLAFT”.	
	<b>Mecanismos</b>	Conocimiento del Colaborador
		Conocimiento del Cliente
		Conocimiento del Tercero
		Conocimiento del Usuario
		Conocimiento del Proveedor
		Conocimiento del Mercado
		Identificación y Análisis de Operaciones Inusuales
		Determinación y Reporte de operaciones Sospechosas
		Trámite del Reporte de operaciones Inusuales

**Informe de Auditoría**  
**IEvaluación Riesgos SARO-SARL-SARLAFT II semestre 2020**  
**Junio 24 de 2021**

	<b>Instrumentos:</b> Señales de Alerta, Metodología para la segmentación de los factores de riesgos, Modelo de Segmentación 4-72, Metodología para el control y seguimiento, Técnicas, herramientas y fuentes de información para el SARLAFT de SPN S.A. Procedimiento en Giros Nacionales e Internacionales, Tipología Monitoreo Transaccional Internacionales, Monitoreo y Consolidación de operaciones, Documentación y registros del SARLAFT.		
	<b>Estructura Administrativa y Órganos de Control:</b> Contiene las funciones de la Junta Directiva, Representante Legal, Presidente (Representante Legal), Comité de Riesgos LA/FT, Gestor de Riesgos/ Oficial de Cumplimiento de SPN, Perfil de Gestor de Riesgos/ Oficial de Cumplimiento de SPN, Vicepresidentes, Gerentes o Directores y Demás Funcionarios Responsables de procesos en los que existan factores LA/FT/PADM- Gestores de Riesgos, Todos los empleados de SPN y de los empleados de las empresas de apoyo, y los Órganos de Control: Comité de Auditoría, Control Interno y Revisoría Fiscal. De Revisoría Fiscal se recibió informe del I semestre 2020 el 14 agosto 2020.		
	<b>Infraestructura Tecnológica:</b>	Mediante aplicativos Giros de Pago MULTIPAY (permite, realizar la imposición y pago de giros, capturar información de nuestros usuarios y monitorear listas restrictivas en forma automática), Y mediante herramienta SHERLOCK (permite monitorear transacciones, generar reportes de operaciones, y consolidar tanto las operaciones de 4-72 como la de nuestra red de colaboradores y la administración de riesgos). Aplicativo INSPEKTOR, el cual se encuentra comunicado con los aplicativos SHERLOCK y MULTIPAY, donde automáticamente se generan las correspondientes consultas en listas restrictivas como apoyo a la administración de los riesgos de LA/FT/PADM.	
	<b>Divulgación de la Información y Reportes Externos e Internos:</b> Estos son divulgados a Presidencia de SPN en los informes mensuales. <b>Recomendación:</b> Es importante dar a conocer los informes reportados a Presidencia de SPN sobre el sistema de administración de riesgos LAFT a la Oficina Asesora de Control Interno como tercera línea de defensa, para poder revisar su cumplimiento respecto de la normatividad del MINTIC.		
	<b>Capacitación.</b>		
	<b>Metodología.</b>	El Oficial de Cumplimiento / Gestor de Riesgos utiliza la siguiente metodología para impartir capacitaciones a los funcionarios de 4-72, colaboradores, clientes y terceros:	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-learning del programa de capacitación de la UIAF.</li><li>• Conferencias magistrales con material audiovisual.</li></ul>
<b>Sanciones por incumplimiento del SARLAFT:</b>	Se contemplan las sanciones y los procedimientos para la aplicación de dichas sanciones en caso de que empleados o terceros incumplan con los lineamientos en materia de prevención y gestión del riesgo de LA/FT/PADM:	Las cláusulas sancionatorias hacen parte integral de los contratos de colaboración empresarial con los colaboradores a fin de fomentar la gestión en la prevención contra el riesgo de LA/FT/PADF.	
<b>Anexos:</b>	Contiene Declaración de Origen de Fondos, Etapa de Diagnóstico y Matriz SARLAFT.		

**Fuente: PT- Elaboración propia OACI tomado del Manual SARLAFT**

La información de los riesgos SARLAFT se encuentra documentados en la herramienta Sherlock, al cierre de 31 de diciembre 2020 consultado el sistema de aplicativo SHERLOCK,



se observó que existen solamente nueve (9) riesgos identificados SARLAFT, descritos a continuación:

Código Riesgo	Nombre Riesgo
R1	Vinculación de contrapartes relacionados con el LA/FT
R2	Operaciones inusuales o sospechosas no identificadas
R3	Realizar giros a personas (N o J) incluidas en listas OFAC, ONU y/o Otras
R4	Incumplir con los reportes regulatorios y normativos en tiempo y forma
R5	Imposición o pago de giros, presentando documentación falsa
R6	Operaciones con destino a la financiación del terrorismo y/o Lavado de Activos
R262	Ser utilizado por personas o grupos al margen de la ley que utilicen nuestra operación para transportar armas en general y drogas ilícitas
R340	Uso de las operaciones de giros postales de pago por personas o grupos criminales a través de nuestra red para; Malversación de fondos / recursos destinados a ayudas humanitarias y donaciones, recaudación de fondos para empresas benéficas fantasmas, adquisición de equipos médicos, ventas y compras ficticias y estafas, durante el tiempo de prevención de brote por pandemia covid-19
R341	Uso de las operaciones financieras por personas o grupos criminales internacionales a través de nuestra red para el cometimiento actividades delictivas como; fraude, utilización de armas de destrucción masiva, recaudación de fondos para empresas benéficas fantasmas, adquisición de equipos médicos, ventas y compras ficticias y estafas, durante el tiempo de prevención de brote por pandemia covid-19

**Observación No. 2 No se evidenciaron nuevos Controles en el sistema de riesgos SARLATF**

Se observaron treinta y tres (33) controles en el sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT, estos registran fechas desde agosto de 2014 a abril de 2016, lo cual denota que no se han implementado nuevos controles y que estos controles no han sido efectivos toda vez que los riesgos han persistido desde junio de 2014 a abril de 2017.

**Recomendación:**

Mayor monitoreo a los controles y generar nuevos controles en los casos que no han sido efectivos.

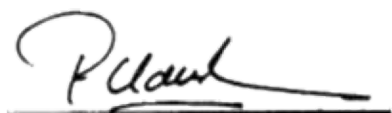
**VII. Conclusiones**

1. Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con una normatividad que le permite cumplir como Operador Postal de Pago para la identificación, medición, control y

monitoreo al **Riesgo de Liquidez SARL**, conforme a la Resolución 3679 de 2013 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con una normatividad que le permite cumplir como Operador Postal de Pago, conforme la existencia de métodos lógicos y sistemáticos para la identificación, medición, control y monitoreo a hechos o situaciones que inciden en la debida Administración del **Riesgo Operativo- SARO** que está expuesto, conforme a la Resolución 3680 de 2013 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con una normatividad que le permite cumplir como Operador Postal de Pago, conforme a la existencia de la documentación relacionada con la gestión de los **riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT**, dentro del proceso de recepción, traslado y entrega del dinero y los sistemas de prevención, procedimientos y métodos de protección frente a la utilización para lavado de activos o canalización de recursos para la realización de actividades terroristas con la identificación, medición (procedimientos), control, monitoreo (actividades mínimas), conforme a la Resolución No. 2564 de 2016 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
4. Se presentaron un hallazgo y dos Observaciones:  
Hallazgo No. 1 Inexistencia de registros de Eventos de riesgos SARO en el aplicativo Sherlock.  
Observación No. 1: Ausencia de Planes de Acción de los Eventos de riesgos materializados durante el segundo semestre de 2020 que no se registraron en Sherlock  
Observación No. 2 No se evidenciaron nuevos Controles en el sistema de riesgos SARLAFT, por lo cual es pertinente se establezca un plan de mejoramiento.
5. Es necesario que tanto los Gestores como monitores den cumplimiento a la materialización y reporte de riesgos en el aplicativo Sherlock.
6. El Plan de Mejoramiento de la Auditoria de Riesgos I semestre 2020 tiene un cumplimiento del 90%.

Cordialmente,



**JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Informe Elaborado por:  
Mildred Maria Rodríguez Tineo- Líder Nivel 1- Rol Auditor.  
TRD 130.03.01 Auditoria Riesgos II Semestre 2020