

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno:** Dra. Josefina del Pilar Rodríguez Arias  
**Período evaluado:** 01 de Noviembre de 2016 – 28 de Febrero de 2017

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. emite el informe cuatrimestral del estado de control interno, los avances y las dificultades de los módulos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI, actualizado según el Decreto 943 de 2014.

#### **✦ MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

##### ***Talento Humano, acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano***

Servicios Postales Nacionales S.A. reconoce su cultura organizacional enmarcada en el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión. El Código de Conducta contiene los valores y principios éticos, los cuales fueron elaborados mediante el diálogo y la participación de los directivos y demás servidores de la entidad en la vigencia 2014.

La estructura organizacional de la empresa es adaptable a las contingencias que se puedan presentar en la ejecución de la planeación institucional (monitoreada a través del Comité de Desarrollo Organizacional), actividades que facilitan el desarrollo de proyectos y es coherente con los procesos y procedimientos. En la actualidad se está adelantando un proceso de Gestión del Cambio (estructura organizacional) en la empresa, vinculando directamente el cambio cultural institucional.

En noviembre de 2016 finalizó la consultoría para actualizar los contextos de Servicios Postales Nacionales S.A., debidas diligencias, la valoración de la concesión y de la empresa, para revisar alternativas empresariales y la implementación de una solución que genere mayor valor agregado para sus accionistas, donde se definió que la alternativa a desarrollar sería la "Reingeniería Organizacional".

En diciembre 2016 finalizó el diagnóstico en la empresa en materia laboral, analizando el mercado, los riesgos, la reglamentación y buenas prácticas a nivel nacional e internacional, para identificar brechas y establecer la propuesta de actualización del mapa de procesos y de estructura organizacional, con el Colegio de Estudios Superiores en Administración CESA.

De conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, la estructura orgánica, funciones, ubicación de sus sedes y horario de atención al público está visible y pública en la página Web institucional. Internamente, la estructura orgánica es divulgada a través del Sistema Integrado de Gestión, en el Manual de Calidad y en el módulo de Talento, del aplicativo ISOLución.

El marco de actuación del personal de la empresa, así como el perfil, las competencias y experiencias requeridas para cada cargo, están establecidas mediante el Manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad, actualizado en febrero de 2017.

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

En relación con el mejoramiento de procesos, se cuenta con los programas de inducción y re-inducción. En ellos se socializan y transmiten principios y valores institucionales a los colaboradores, lo que genera un clima de confianza adecuado para el cumplimiento del propósito fundamental y el logro de los resultados institucionales. Estos programas se aplican cada vez que ingresa un nuevo funcionario, y cada vez que es solicitado por los líderes de los procesos. En el año 2016 se aplicó la re-inducción al 80% de los colaboradores.

Estos procesos, permiten desplegar el conocimiento y entendimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

De las actividades que ejecuta la Dirección Nacional de Gestión Humana, el plan de capacitación permite fortalecer las competencias de los colaboradores. Herramientas como la plataforma Universidad virtual 4-72 (con la alianza Cátedra SAS), permite brindar procesos de capacitación, como: "Inducción" (módulos corporativo, empleado y portafolio), Riesgos, Productos y servicios al personal de las áreas administrativas, operativas, interadministrativos, bajo un enfoque de auto-aprendizaje.

4-72 a través de la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – (Convenio Interadministrativo 040 de 2016), brindó programas de capacitación al personal de la empresa, actividades que fomentan el desarrollo de conocimientos técnicos requeridos en los procesos misionales:

- ⇒ Técnico en desarrollo de operaciones logísticas, 49 colaboradores beneficiados.
- ⇒ Tecnólogo en negocios internacionales, 52 colaboradores beneficiados.
- ⇒ Técnico en ventas, en fase de planificación para ejecución.

Adicional, con el aliado Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – UNIEMPRESARIAL – se ofertaron beneficios a los colaboradores interesados en capacitarse con esa institución.

En la actualidad está abierta la convocatoria para cursos de Excel en la empresa, gracias a la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA –:

76



**¡Cumple tu sueño de estudiar en este 2017!**

¡Si estás interesado en aspirar a un cupo en la formación complementaria presencial "Excel Nivel Básico", esta información es para ti!

Mañana viernes 03 de marzo de 9:00am a 4:00pm en Desarrollo Organizacional – Gestión Humana, estarán abiertas las inscripciones y sólo necesitas acercarte con una fotocopia legible de tu documento de identidad y diligenciar el formato de inscripción.

Fecha de inicio: Lunes 06 de marzo  
Dónde: Aula Móvil SENA (ubicada cerca al Cubo 4)  
Horarios: Grupo 1 (1:00pm – 3:30pm) – Grupo 2 (3:30pm – 6:00pm)

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Fuente: Correo electrónico Bienestar Gestión Humana, Convocatoria de cursos en Excel 02-mar-17

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

Para motivar a los colaboradores en alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica de la empresa, la Dirección Nacional de Gestión Humana a través del proyecto **"Plan de Incentivos y Beneficios"** ejecuta actividades tendientes a desarrollar y mejorar la calidad de vida del talento humano.

Las actividades formuladas y cumplidas en el segundo semestre de 2016 fueron:

No.	Actividad	Detalle	Avance Programado	Avance Real
1	Plan de Bienestar Segundo Semestre año 2016	Celebración de fechas y actividades especiales como: ferias de recreación y turismo, ferias de vivienda y vehículo, festivientos, el día del cartero y del correo, obsequios de amor y amistad, Halloween, día de la familia, día de los niños, y actividades navideñas.	100%	100%

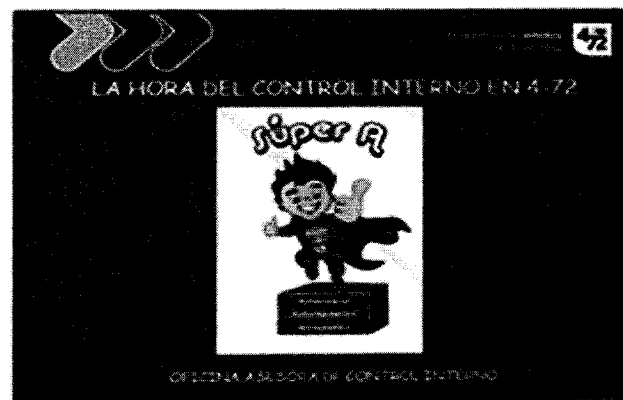
*Fuente: Elaboración propia con base en consulta LinkTic 08-mar-17 (08:10 a.m.)*

En ese mismo sentido, la Oficina Asesora de Control Interno realizó durante los días 15 y 16 de diciembre de 2016, la actividad **"La hora del Control Interno"**, cuyo objetivo fue *"Conocer por medio de un conversatorio la aplicación del auto control de manera personal hasta transcender a la parte laboral, de igual forma recordar la importancia del empoderamiento de los pilares del Modelo Estándar de Control Interno"*.

Esta actividad tuvo alcance nacional, tanto en Bogotá como en las Regionales, con los siguientes resultados:

- a) El 29 de noviembre de 2016, en la reunión denominada "Sensibilización Informe Preliminar Auditorías Integrales vigencia 2016", se dio a conocer a los Gerentes la actividad.
- b) El 09 de diciembre de 2016, la Dra. Josefina del Pilar Rodríguez – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, tuvo comunicación con los Gerentes de las regionales que conforman 4-72 (Centro B, Eje Cafetero, Sur, Oriente, Occidente, Noroccidente, Norte), en donde se solicitó la participación, colaboración activa y apoyo del Profesional de Gestión Humana para el desarrollo de la actividad.

*Jb*



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

*700*

## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.

#### c) Desarrollo de la actividad en la Dirección General:

Se visitaron los 27 procesos que conforman la sede principal, donde, con el apoyo de un Profesional de Gestión Humana se hizo el acercamiento con los colaboradores de 4-72.

INFORMACIÓN PLANTEADA		
N.º	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso
1	Admisión	Dr. Raúl Gutiérrez
2	Tratamiento	Dr. Raúl Gutiérrez
3	Transporte	Dr. Antonio Morales
4	Distribución	Dr. Antonio Morales
5	Logística Internacional	Dra. Vanessa Donado
6	Gestión Humana - Contratos Externos	Dra. María Galindo
7	Call Center	Dr. Carlos Romero
8	Presupuesto	Dr. Oscar Ortiz
9	Cuentas Internacionales	Dr. Oscar Lara (E)
10	Facturación y Cartera	Dr. Fernando Calderón
11	Contabilidad	Dra. Ronald Suárez

INFORMACIÓN PLANTEADA		
No.	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso
12	Tesorería	Dra. María Stella Díaz
13	Presidencia	Dra. Adriana Barragán
14	Jurídica	Dra. Alexandra Calvache
15	Marketing	Dr. Alejandro Mejía
16	CI Disciplinario	Dr. Juan Manuel Reyes
17	Planeación	Dr. Jorge Barbosa
18	Filatelía	Dra. Martha Giraldo
19	Informática y Tecnología	Dr. Darwing Narváez
20	PQR	Dra. María Moreno
21	Puntos de Venta	Dra. Mayra Alejandra Patiño
22	Servicios Financieros	David Sánchez
23	Riesgos	Dr. Orlando Bolívar

Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16

En esta actividad, se logró la participación de 450 colaboradores.

El conversatorio permitió:

- ✓ Escuchar a los funcionarios la manera como aplican el autocontrol en su entorno familiar, para poder aplicarlo en el desarrollo de las funciones en la operación de 4-72.
- ✓ Recordar a los participantes los tres pilares del MECI: Autocontrol, autorregulación y autogestión.
- ✓ Brindar un mensaje de navidad 2016 y año nuevo 2017.

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

- ✓ Entrega de un detalle con el apoyo de la Caja de Compensación CAFAM, en la realización de la actividad.



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

**d) Desarrollo de la actividad en las sedes Regionales:**

Durante los días 15 y 16 de diciembre de 2016 se realizó el conversatorio en las sedes regionales de la empresa.

En el evento, se mantuvo un diálogo con los colaboradores participantes, quienes manifestaron sus experiencias, afianzando el entendimiento de los principios del MECI: Autocontrol, autorregulación y autogestión, desde lo personal como en lo laboral.

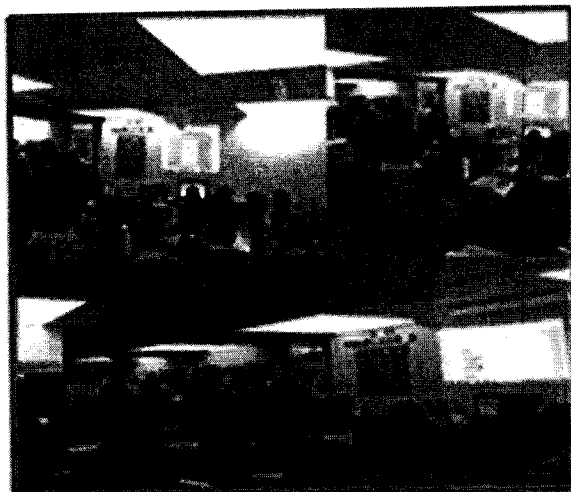
El conversatorio contó con el apoyo y labor del profesional de Gestión Humana de cada regional, quienes a través de ellos, se desarrolló la actividad.

*JB*

*Redat*

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

La participación de los colaboradores en esta actividad en las regionales fue:

LA HORA DEL CONTROL INTERNO				
Ítem	Regional	Funcionarios	Participación	Porcentaje
1	Centro B	40	23	58%
2	Eje Cafetero	69	12	17%
3	Sur	120	89	74%
4	Noroccidente	230	194	84%
5	Norte	40	36	90%

*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

***Direccionamiento Estratégico: Planes, programas y proyectos, indicadores de gestión***

El Código de Buen Gobierno establece la normatividad aplicable para la prestación de los servicios mensajería expresa, funciones de la Representación Legal (asociada a la contratación), visión, políticas seguridad industrial y salud en el trabajo, sistema de gestión de control y seguridad, sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo aplicable a proveedores y/o contratistas, entre otros, el cual es divulgado a través del Sistema Integrado de Gestión y en los procesos de inducción a los nuevos colaboradores.

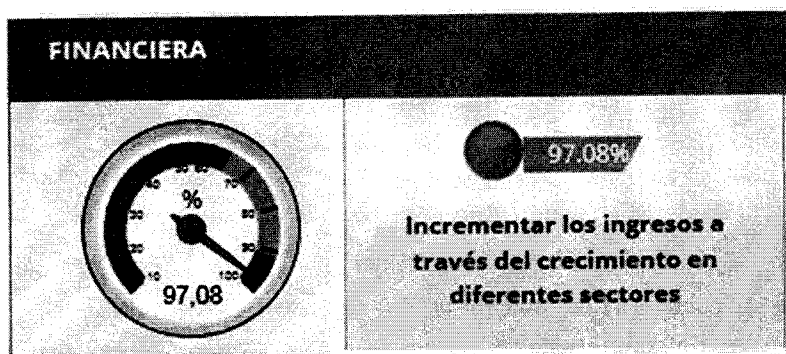
Durante este cuatrimestre continuó la planeación estratégica basada en el reto: "Generar confianza", orientada a consolidar la compañía como un proveedor de servicios de calidad y eficientes, basado en relaciones de valor con los clientes.

El Balanced Scorecard Corporativo a noviembre 2016 obtuvo un cumplimiento del 98,25%, ubicándose en un rango excelente de gestión *Consulta LinkTic 08-mar-17 (03:06 p.m.).*

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

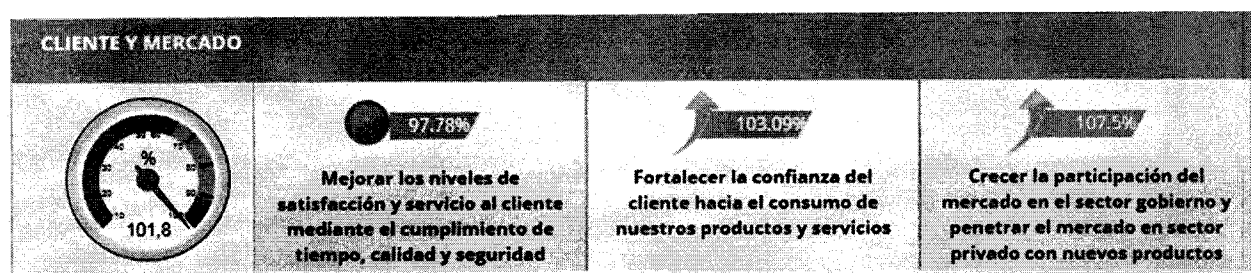
### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

La perspectiva Financiera presentó una medición del 97,8% gracias a la estrategia de incursión en el sector privado y el ajuste realizado en el perfil de los profesionales comerciales, lo que ha permitido la evolución en los nuevos contratos, lo que a su vez deriva en la generación de ingresos para la compañía; así como el incremento de los ingresos gestionables por correo nacional, y los ingresos no gestionables como la franquicia.



Fuente: Consulta LinkTic 08-mar-17 (03:20 p.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 101,8%, en razón a la disminución de PQRs recibidas en el período, como resultado de la implementación de acciones de mejora para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio a los clientes, principalmente.



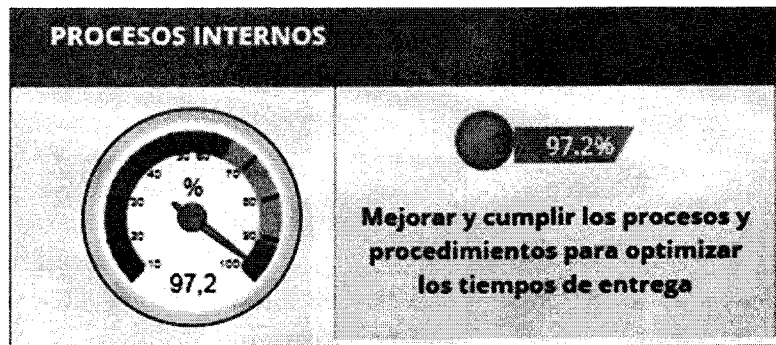
Fuente: Consulta LinkTic 08-mar-17 (03:20 p.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 97,2%, gracias a los resultados del indicador: Cumplimiento de tiempos de entrega, el cual obtuvo un resultado consolidado general del 97%. En relación a las devoluciones improcedentes, el indicador presentó una medición del 1,48% basadas en un total de 192 devoluciones procesadas. Respecto a los objetos entregados en buen estado de manera individual, presentó un resultado acumulado del 99% correspondiente a 240.883 objetos entregados en buen estado respecto a un total de 243.356 objetos enviados, principalmente.



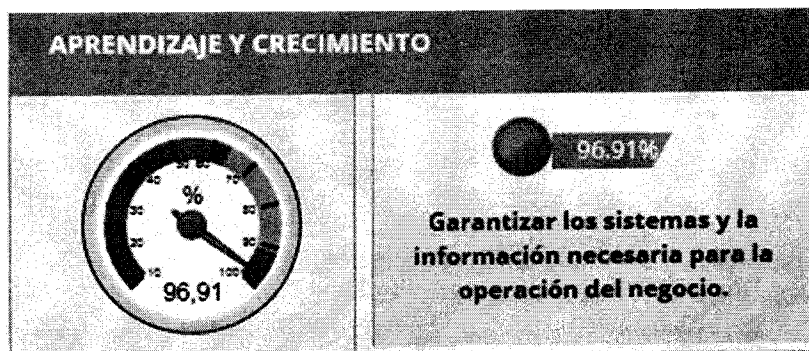
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.



Fuente: Consulta LinkTic 08-mar-17 (03:20 p.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 96,91%, expresada en los indicadores Funcionalidad Sipost, y Funcionalidad ERP, para el logro del objetivo "Garantizar los sistemas de información necesaria para la operación del negocio".



Fuente: Consulta LinkTic 08-mar-17 (03:20 p.m.)

La construcción del Plan Estratégico 2017 inició su formulación en octubre 2016 con el equipo interno, se construyó de manera participativa e incluyente con todos los procesos, en todos los niveles de la organización a nivel nacional (Bogotá y Regionales), por medio de la ejecución de talleres, donde se analizaron los resultados de la vigencia 2016, identificando oportunidades de mejora como también se definió la matriz DOFA de la organización para establecer los objetivos estratégicos para la vigencia 2017, centrado en el reto: "**Calidad en el Servicio**", orientada a garantizar el cumplimiento de la promesa de valor del cliente.

Posterior a ello, se desarrollaron estrategias, iniciativas y metas estratégicas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos. Se presentó en la Junta Directiva para su aprobación institucional en diciembre 2016, con seguimientos trimestrales de acuerdo a los indicadores definidos en el BSC.

## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.

Con lo anterior, la entidad está cumpliendo con los lineamientos enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, materializado en el Plan de Acción Institucional.

#### *Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación*

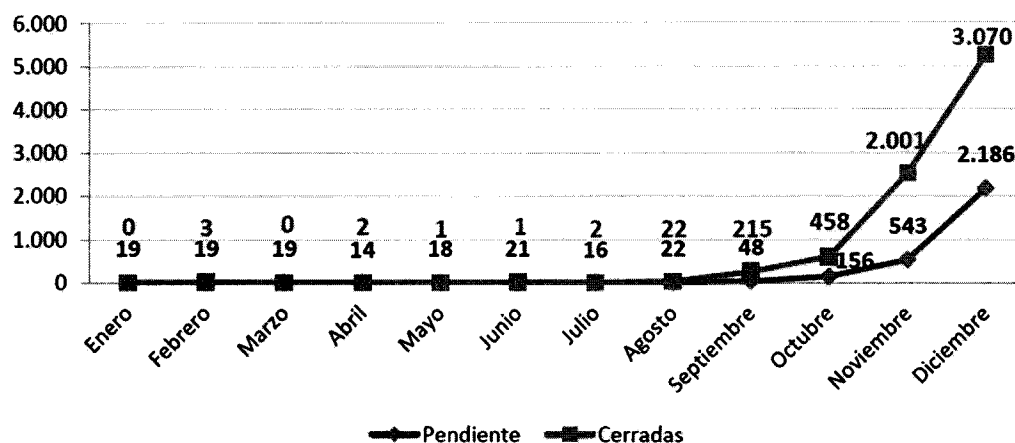
La Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión el cual considera los instrumentos gerenciales para el logro de los objetivos en desarrollo de la función institucional, en procura del mejoramiento continuo a la gestión.

La interrelación de los procesos y subprocesos se expresa en el Mapa de Procesos divulgado a todo el personal que labora en la Entidad a través del aplicativo ISOLución.

La información necesaria para la operación de la organización es actualizada continuamente, es confiable, objetiva, de fácil consulta, organizada y es útil para la toma de decisiones.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con un manual de funciones, competencias y requisitos para el personal de planta. Para el personal misional, se cuentan con los procesos de selección previamente establecidos.

Para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Jefatura Nacional de PQR implementó durante el año 2016 planes de choque para la gestión de las solicitudes pendientes de trámite al cierre de la vigencia 2015, tanto nacional como internacional. También implementó el "sistema de alertas tempranas" para contribuir a la construcción de las respuestas en términos, actualizó los procedimientos aplicables en el área, y ejerce controles periódicos como el monitoreo a la calidad de las respuestas de las PQR recibidas, esfuerzos que le han permitido a la Entidad mejorar los indicadores:



Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 09-mar-17

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

Para ello, a partir del 01 de julio de 2016 se ha implementado monitoreo a la calidad de las respuestas a las PQR nacional e internacional, a través de los coordinadores y supervisores asignados, velando que las respuestas que se remitan a los usuarios cuenten con la calidad en las respuestas dando alcance al requerimiento solicitado por el usuario.

También se ha adoptado como estrategia, la centralización de todas las respuestas a las PQR en el área de Gestión Documental de PQR para ser enviadas por medio de respuestas electrónicas a los usuarios. Para el mes de Diciembre de 2016, se contestaron 4879 de la siguiente manera:

FISICO	EMAIL	PAGINA WEB	TOTAL
78	1154	2	1234
92	1112	3	1207
9	345	0	354
88	1024	0	1112
88	881	3	972
355	4516	8	4879

*Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 09-mar-17*

Estas estrategias, permitieron que al cierre del ejercicio 2016, se obtuviera el 99,04% de oportunidad en la gestión de las PQR, gracias a los análisis de las respuestas brindadas a los clientes; información que será evaluada en la auditoría interna de PQR para el primer semestre 2017.

**Implementación Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.**

La empresa para dar cumplimiento al conjunto de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados; que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios a tomar decisiones económicas, mediante la emisión de información financiera, adoptó un plan de acción para la implementación de las NIIF, a fin de brindar calidad contable y de transparencia de la información financiera.

El cronograma de aplicación informado por la Dirección Nacional Financiera comprendió desde la fase del diagnóstico hasta la emisión de los estados financieros bajo NIIF.



## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

#### ***Administración de Riesgos<sup>1</sup>.***

El sistema de administración de riesgos contempla los sistemas de Riesgos Operativo, Liquidez y Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. La Entidad cuenta con la política, metodología y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, como son:

- La Alta Dirección es responsable por la Administración de los riesgos en 4-72.
- Todos los funcionarios de la entidad deben conocer, adoptar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es responsable por liderar y coordinar la Administración de los Sistemas de Administración de Riesgos.

A todos los procesos determinados para la ejecución de las funciones en SPN se les ha identificado y gestionado sus riesgos. Los mapas de riesgos están disponibles para consulta de todos los colaboradores de 4-72 a través del aplicativo Sherlock, divulgados a través del manual de calidad, publicados en el aplicativo ISOLución. La gestión de los riesgos se realiza mediante planes de acción establecidos por cada proceso/subproceso.

Cada vez que se identifican cambios en los mapas de riesgos de los procesos, se actualizan las políticas y procedimientos. Es así como la Política de administración del riesgo la formuló el Representante Legal y el equipo Directivo de la Entidad, y fue puesta a consideración de la Junta Directiva y Presidencia para su aprobación en mayo de 2016.

La administración del riesgo en la entidad se direcciona de acuerdo al resultado de la planeación estratégica corporativa, en los objetivos institucionales, y determina los niveles de aceptación y/o tolerancia al riesgo. Adicional, se fijan los niveles para calificar la probabilidad y el impacto en los procesos, materializadas en los manuales de los Sistemas de Administración Riesgos.

Estos manuales determinan los responsables del monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos, así como la periodicidad del seguimiento, de acuerdo a los niveles de riesgo residual.

Durante el proceso de identificación de factores que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, se ha establecido la clasificación, factor de riesgos y riesgo asociado que se pueden identificar en los riesgos generados, en factores como: económicos, político, social, contable y financiero, tecnológico, legal, infraestructura, recurso humano, procesos, tecnología implementada, comunicación interna y externa, y posibles actos de corrupción.

Frente a cambios en los factores de riesgo, los mapas de riesgos son actualizados en la entidad de manera anual. Son divulgados a través de los monitores de riesgos de cada proceso / subproceso. Así mismo, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento emite recomendaciones a los dueños de los procesos, para la mejora de los controles asociados a los mismos, anualmente.

Por otra parte, la Entidad ha establecido mecanismos para el riesgo de pérdida de información en soporte físico, mediante la digitalización a través de una herramienta completa para los documentos que por la las

<sup>1</sup> Información Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

Tablas de Retención Documental (TRD) deban ser reproducidos en un medio técnico; a su vez también se estableció la revisión de los espacios asignados por la Entidad, para la custodia de los documentos en los archivos centrales que cumplan con las condiciones mínimas para su conservación en el tiempo.

En la página web institucional<sup>2</sup> está publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida la matriz de riesgos de corrupción, en cumplimiento de los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011.

Durante el mes de diciembre de 2016, la Oficina Asesora de Control Interno evaluó el proceso de Gestión de Riesgos (SARO) a una muestra de cinco procesos/subprocesos de SPN 4-72, identificando como fortaleza que los gestores de la Gerencia de Riesgos efectúan seguimientos a los procesos o subprocessos según cronograma de visitas de identificación, lo que permite controlar las actividades referentes al Sistema de Administración del Riesgo Operativo<sup>3</sup>.

Las conclusiones de la evaluación fueron<sup>3</sup>:

- El procedimiento PR-GG-004 – Gestión de Riesgos fija las actividades propuestas en la metodología para identificación y tratamiento de los posibles riesgos que pueden afectar a SPN 4-72.
- El Sistema de Administración de Riesgo Operativo de SPN 4-72 permite identificar, medir, controlar y monitorear los Riesgos Operativos, que son susceptibles de generarse en el desarrollo de su actividad como Operador Postal Nacional.
- El Procedimiento de Gestión de Riesgos abarca todos los procesos/subprocesos identificados en el mapa de procesos a nivel nacional, razón por la cual la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento no evalúa ni formula los riesgos a procesos o subprocessos que no se encuentren en el mapa de procesos.
- La mayor concentración de riesgos en la entidad se ubica en calificación bajo y moderado 57% y 29% respectivamente. Para calificación alto y extremo, corresponden a 13% y 2%.
- La gestión del sistema de riesgos institucional se fundamenta en la participación de los procesos / subprocessos y en la comunicación permanente entre los líderes de los procesos, los monitores de riesgo y la Gerencia de Riesgos.

#### **Dificultades**

- Es necesario fortalecer el proceso de Administración de Riesgos en cuanto a la eficacia de los controles adecuados y pertinentes al riesgo como el monitoreo con evidencias físicas a que esos

<sup>2</sup> Consulta página web institucional [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co), pestaña Nosotros, Informes y Documentos, Documentos de Gestión, link: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%202016.pdf> , para la vigencia 2017: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz%20Riesgos%20de%20Corrupcion%202017.pdf> .

<sup>3</sup> Según informe de auditoría, "Seguimiento Mapa de Riesgos" del 28 de diciembre de 2016.

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

controles se cumplan en circunstancias de modo, tiempo y lugar, pertinentes a la naturaleza del riesgo (incluido los de corrupción y fraude) los cuales permitirán contribuir en la gestión institucional así como en el logro de los objetivos trazados, sino también fortalecer el Control Interno.

Para ello, es necesario emprender acciones de control del riesgo que permitan manejar los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, e impedir consecuencias negativas en la gestión institucional (preferiblemente a través de los indicadores de eficacia).

- Una de las principales funciones que comprende la Administración de los Riesgos es el monitoreo de los mismos, acción que permite minimizar pérdidas y maximizar utilidades. Esta actividad debe ser liderada por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, en coordinación con los líderes y los monitores de riesgo de cada proceso y subproceso.

El monitoreo periódico a los riesgos comprende una actividad estratégica para la administración de los mismos, ya que permite verificar el logro de los propósitos establecidos a través de los planes, programas, proyectos así como evidenciar la efectividad de su gestión, para impedir consecuencias negativas ante su posible materialización, actividad que debe incluir, la validación de la pertinencia y realidad de lo reportado entre el aplicativo Sherlock y los resultados de la gestión institucional.

Estas actividades de monitoreo permitirán establecer la calidad y eficacia de la gestión de los riesgos, su impacto en los mapas de riesgos, y el establecimiento de acciones de control necesarias para su mejora.

#### **CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Para la realización de las auditorías internas se cuenta con dos procedimientos mediante los cuales se establecen parámetros de planificación, ejecución y seguimiento en la realización de las auditorías y de la formulación de los planes de mejoramiento por procesos:

- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001) <sup>4</sup>.  
Liderado por la Oficina Asesora de Control Interno, orientado a la evaluación de la gestión institucional. Su objetivo es *"Planear y ejecutar auditorías internas, con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos y la normatividad que regulan la gestión y los resultados, para promover acciones tendientes a mejorar los objetivos institucionales"*.
- Procedimiento Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, y Control de Seguridad (PR-SI-011) <sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Versión 7, según consulta en ISOLución, 09-mar-17 (11:00 a.m.).

<sup>5</sup> Versión 12, según consulta en ISOLución, 09-mar-17 (11:00 a.m.).

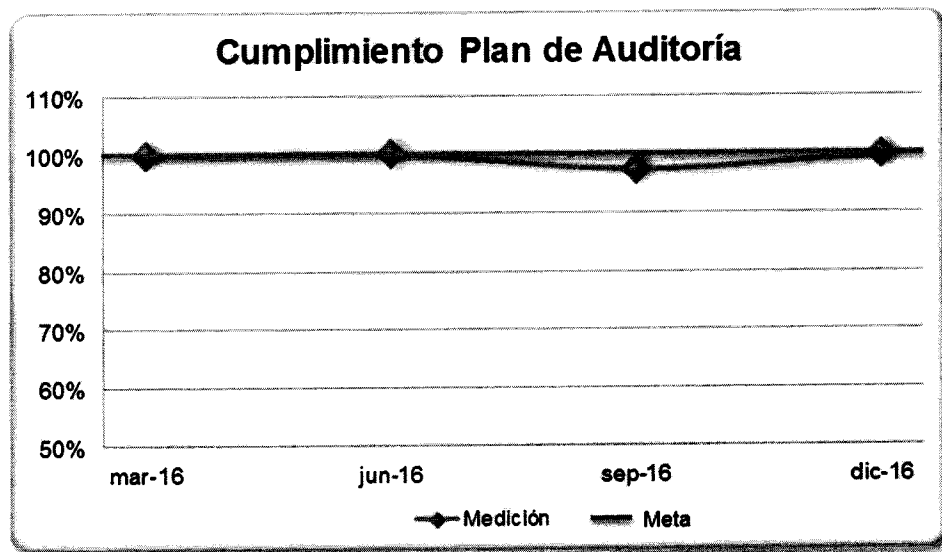
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

Liderado por la Oficina Asesora de Planeación, cuyo objetivo es "Realizar las auditorías internas a los sistemas de: **Calidad, Ambiental, SGCS, SGSST y OHSAS**, con el fin de determinar el grado de implementación, eficacia y conformidad con las disposiciones de las Normas y Estándares correspondientes, los documentos del SIG y las demás disposiciones establecidas". (Negrilla propio de este informe).

**Auditorías de Control Interno.**

Durante la vigencia 2016 la Oficina Asesora de Control Interno ejecutó el 100% del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno (acta No. 055). El seguimiento de los planes de mejoramiento por procesos originados de las auditorías de control interno, presentó un cumplimiento del 94,37% al 31 de diciembre de 2016:

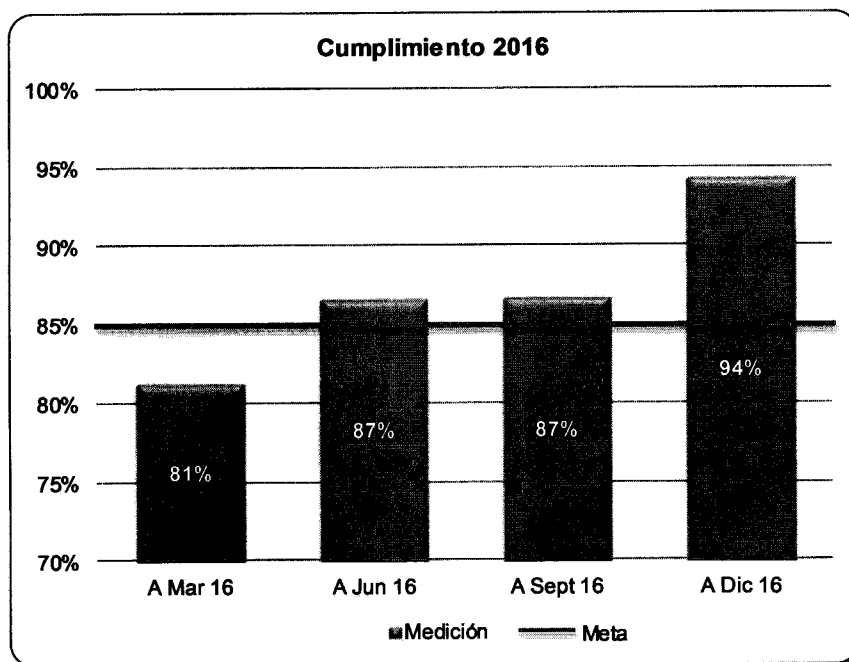


Fuente: Informe de Gestión Control Interno, vigencia 2016

Cumplimiento de los planes de mejora por Procesos:

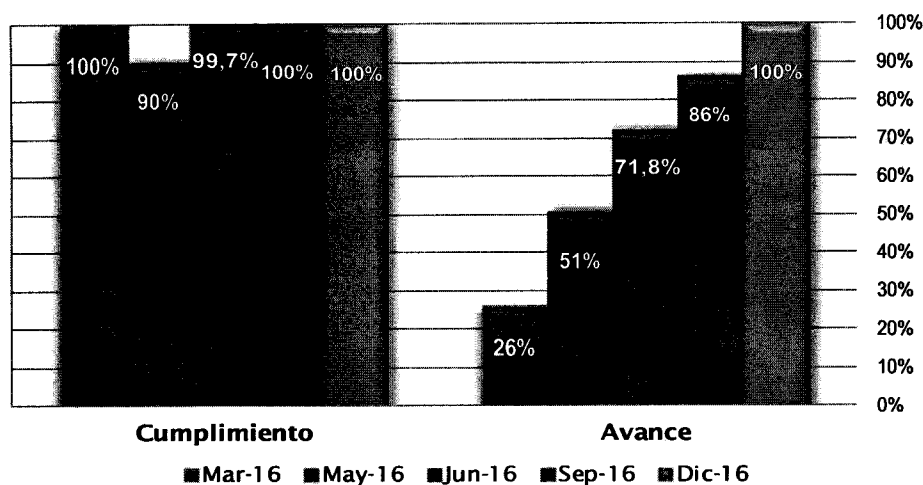
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**



Fuente: Informe de Gestión Control Interno, vigencia 2016

La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos y verificación al cumplimiento de las acciones adelantadas por la Entidad formuladas en el Plan de Mejoramiento Institucional, para gestionar las observaciones identificadas por la Contraloría General de la República. El reporte semestral de este plan, al 31 de diciembre de 2016 presentó un cumplimiento del 100% respecto a las actividades planificadas:



Fuente: Elaboración propia con base en la matriz de seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional al 31-dic-16.



**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

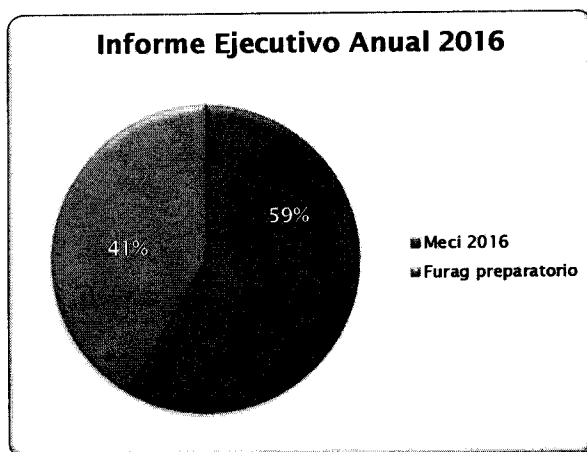
La Oficina Asesora de Control Interno con el fin de evaluar el sistema de Control Interno de la empresa para la vigencia 2016, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 100-003-2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Ley 87 de 1993, realizó el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno y la evaluación al Control Interno Contable MECICO:

**Informe Ejecutivo Anual de Control Interno MECI 2016:**

Para la emisión del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno MECI correspondiente a la vigencia 2016, el Departamento Administrativo de la Función Pública estableció el diligenciamiento de dos encuestas: MECI y FURAG, este último, no calificable por ser preparatorio.

La composición de las encuestas fue:

Tema	Cantidad preguntas
Meci 2016	253
Furag preparatorio	179
Total	432



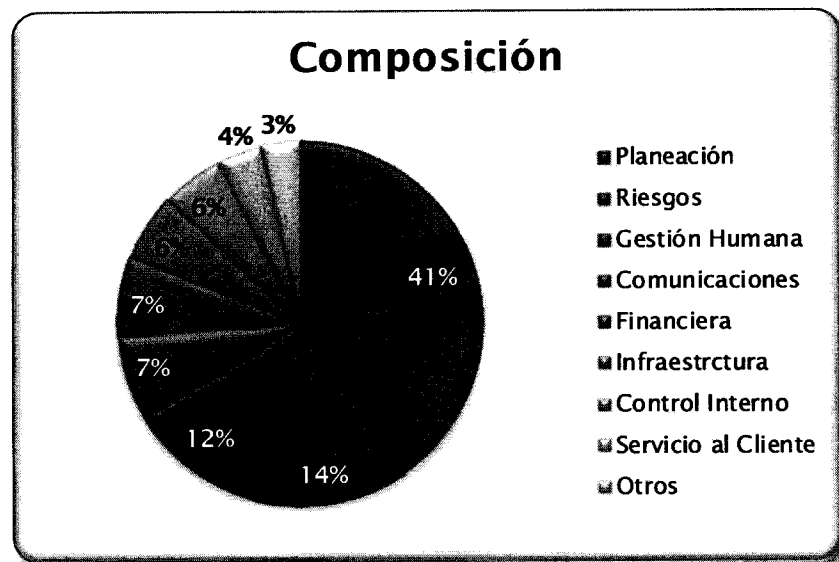
Fuente: Elaboración propia

Para su realización, función Pública estableció su reporte a través del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión FURAG. Para ello, la Oficina Asesora de Control Interno realizó su diligenciamiento, confirmó cada pregunta con los procesos / subprocesos, aprobó los resultados, y finalizó el ejercicio con el reporte de las respuestas en el aplicativo FURAG.

La evaluación contó con la participación de los siguientes procesos:

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**



*Fuente: Elaboración propia*

El reporte finalizó con la identificación de: Fortalezas y Debilidades.

**Fortalezas:**

- Los mecanismos de control de la empresa contribuyen a fortalecer el Sistema de Control Interno.
- Durante la vigencia, el proceso operativo evolucionó, lo que le permitió mejorar la prestación de los servicios y brindar información de los procedimientos aplicados.
- La empresa cuenta con herramientas y canales de comunicación internas y externas permitiéndole un diálogo continuo. La información generada está disponible y se publica periódicamente a través de la página web institucional para los usuarios y partes interesadas.
- La empresa viene adelantando la actualización de las políticas y procedimientos armonizada con los sistemas de gestión existentes para que sean coherentes con las actividades que se ejecutan (proceso de reingeniería).
- La empresa ha implementado controles efectivos para la atención de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes y usuarios, garantizando su respuesta de manera oportuna.

**Debilidades:**

- Es importante robustecer las actividades asociadas a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, los mecanismos de autoevaluación, y los planes de mejoramiento por procesos e individual. *J6*


## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.

- Es necesario fortalecer el proceso de Administración de Riesgos, especialmente en la actividad de monitoreo de los riesgos incluidos los de corrupción y fraude (en circunstancias de modo, tiempo y lugar), los cuales permitirán contribuir en el fortalecimiento de las acciones de control necesarias que le permitan el manejo de eventos que podrían afectar de manera negativa los objetivos institucionales y el Control Interno de la entidad (preferiblemente a través de indicadores de eficacia).

#### Informe Control Interno Contable MECICO 2016:

Con el fin de evaluar el proceso contable bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad, así como de los responsables de las áreas financieras y contables, y determinar la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, de modo que garanticen razonablemente que la información financiera cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel de que trata el Régimen de Contabilidad Pública, la Oficina Asesora de Control Interno practicó la evaluación, la cual generó como resultado una calificación de 4,79, un avance de 0,24 puntos superior a la vigencia anterior, conceptuando el control interno contable como "Adecuado":

Vigencia	Calificación total	Variación
2016	4,79	0,24 
2015	4,55	

Fuente: Elaboración propia

El reporte finalizó con la identificación de: Fortalezas y Debilidades.

#### Fortalezas:

- Se institucionalizó el Comité de Políticas Contables mediante la Resolución 017 del 29 de Julio de 2016.
- Se realizó actualización al Manual de Políticas Contables, conforme al nuevo marco normativo de las NIIF.
- Existe una herramienta de Riesgos denominada SHERLOCK en la que se gestionan todos los riesgos del Subproceso Contable

#### Debilidades:

- El Sistema Seven a pesar de ser una herramienta que integra a todos los procesos, requirió de varias actualizaciones (57 en el 2016), por debilidades en el proceso de mantenimiento del software.

*Red*

*Y6*

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

- La Jefatura de Almacén llevó a cabo el proceso de revisión, consolidación y firma de los inventarios devolutivos de la entidad, sin embargo, en este ejercicio no hubo participación del área contable; ni tampoco se hace la toma general en el periodo contable.

Por último, se está a la espera de recibir visita de auditoría financiera por parte de la Contraloría General de la República, por ser 4-72 seleccionada para aplicar la nueva metodología (Guía de Auditoría) por parte del Ente de Control.

***Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, y Control de Seguridad.***

Durante el período comprendido entre noviembre 2016 y febrero 2017, la Oficina Asesora de Planeación ha ejecutado las siguientes auditorías:

Fecha	Tipo de auditoría	Estado actual	Resultado
09-nov-16	Externa de seguimiento No. 2 Ambiental	Cerrada	3 No conformidad menor
20-dic-16	Recertificación Calidad 2016	Cerrada	5 Fortalezas 1 No Conformidad mayor

*Fuente: Elaboración propia basado en la consulta ISOLución – módulo Documentación, 09-mar-17 (11:15 a.m.)*

El estado de las acciones de mejora implementadas es:

Tipo	Estado		
	Abierta	Cerrada	Total
No Conformidad de Auditoría	6	3	9
Observación		1	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

*Fuente: Elaboración propia basado en la consulta ISOLución – módulo Documentación, 09-mar-17 (11:15 a.m.)*

La fecha estimada de cierre de las acciones abiertas es: 30 de marzo de 2017.

**Dificultades**

- Es importante robustecer las actividades asociadas a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, así como los mecanismos de autoevaluación de manera transversal y al interior de los procesos, en todas las sedes de la compañía, mediante planes de mejora.



**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

***Información y Comunicación interna y externa, sistemas de información y comunicación***

De acuerdo a las políticas de Buen Gobierno, la comunicación en 4-72 busca direccionar los lineamientos de la Alta Gerencia, así como ser un canal de retroalimentación entre ésta y los colaboradores. Para ello, se cuenta con procesos de comunicación interna y con los clientes:

Información Primaria: Aquella que surge de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía (Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales, Puntos de venta, línea telefónica Bogotá y Nacional, página web, buzones de sugerencia, redes sociales, correos electrónicos).
- Fuentes de información primaria (Gobierno –MINTIC, CRC-, accionistas, proveedores, clientes y comunidad).
- Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés (encuesta de medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU), audiencia pública de rendición de cuentas).
- Mecanismos para la obtención de la información para la gestión de la entidad (gestión realizada por cada proceso/subproceso).

Información secundaria: Aquella que se genera de la ejecución de las actividades diarias, las cuales están orientadas a transformar positivamente la información de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la misma organización. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores (la intranet institucional).
- Tablas de retención documental – TRD (mediante la definición de disposiciones en cuanto a ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición que se relacionan en el listado maestro de registros).
- Fuentes internas de información (informes que describen la gestión de cada proceso/subproceso).

La comunicación de la organización se caracteriza por permitir el flujo de información en doble vía entre diferentes niveles jerárquicos, diferentes áreas o procesos, los grupos de valor y grupos de interés, lo que permite que los directivos promueven y mantengan un diálogo permanente con los equipos de trabajo, y tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones, evidenciado en el fomento de la cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos, la implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

La Entidad cuenta con sistemas para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información. Por ejemplo, para el manejo de la correspondencia, se cuentan con los procedimientos PR-IS-025 Correspondencia Enviada y PR-IS-026 Correspondencia Recibida, a través de los cuales se determinan los controles necesarios para la correspondencia entrante (verificación, radicación, clasificación y entrega) para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones que son enviadas por la Entidad en cumplimiento de las actividades de su objeto social, y de la correspondencia recibida (recibir, radicar, registrar y distribuir las comunicaciones recibidas) para garantizar la trazabilidad de la documentación que ingresa a la Entidad en desarrollo de su objeto social; aplicados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, únicos autorizados para manejo y distribución a través del aplicativo "ControlDoc".

Con relación al manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles, el proceso de Informática y Tecnología administra e interactúa con los proveedores con el fin de *"dotar de herramientas tecnológicas a los diferentes procesos de la empresa para apoyar su correcto desarrollo (...) desde el levantamiento de requisitos e inventarios de hardware y software hasta la apropiación tecnológica"*<sup>6</sup>.

En el caso de los recursos físicos, se organizan en inventarios que son administrados por la Vicepresidencia de Soporte Corporativo a través del sistema Seven. En cuanto a los recursos humanos, están organizados y sistematizados en la Dirección Nacional de Gestión Humana, usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office, además de software Kactus.

Para los recursos financieros se utilizan programas de Office y el software Seven, utilizado por las Jefaturas Nacionales que componen la Dirección Nacional Financiera. Para los recursos tecnológicos se cuenta con un inventario de los equipos y software que actualmente tiene la empresa, los cuales son administrados y gestionados por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

Por otra parte, con el propósito de asegurar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, la entidad cuenta con medios de comunicación como: página web, comunicados de prensa, oficinas de servicio al cliente y de peticiones, quejas y reclamos, de Call Center, así como servicios de atención en línea, y redes sociales.

Para garantizar que la página Web institucional cumpla con los lineamientos descritos en el Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea establecido por Función Pública, 4-72 implementó el proyecto "Implementación Estrategia GEL", cuyo objetivo estratégico corresponde a *"Proponer mejoras a los procesos existentes y la alineación y gestión entre áreas"*. Al 28 de febrero de 2016, presenta un avance del 96%, frente al 100% programado a esa fecha. Las actividades pendientes de finalización están asociadas al desarrollo de la "Plataforma de Envíos OnLine"<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Política de Comunicaciones, numeral 4.3.2., página 8.

<sup>7</sup> Acta 002 del 21-nov-16 Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios.

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**  
**Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

Respecto a la eficiencia de los sistemas de información, se observó que:

Tema	Eficiencia	Observación
Correspondencia	Alta	El aplicativo de gestión documental realiza un registro eficiente de las comunicaciones que ingresan y salen de la compañía mediante radicación de información relevante (stiker de radicado) lo que permite el posterior control desde la recepción y registro, hasta la entrega de la documentación al destinatario de la misma.
Recursos físicos	Media	Existen necesidades para mejorar la aplicación Sipost (control de inventario de especies y material postal en los puntos de venta), Seven (no recibe oportunamente las actualizaciones, no cuenta con una herramienta de información gerencial que permita hacer seguimiento, reportes que no se pueden exportar a Excel).
Recursos humanos	Baja	Ausencia de mantenimiento y actualización que garantice el correcto funcionamiento e integridad del uso del aplicativo Kactus, ocasionando errores, desgaste administrativo, re-procesos, entre otros.
Recursos financieros	Media	El aplicativo Seven requiere varias actualizaciones (57 en el 2016), por debilidades en el proceso de mantenimiento del software.
Recursos tecnológicos	Alta	El aplicativo Aranda permite dar soporte y control de tiempo de respuesta a nivel nacional desde el nivel 1 (mesa de servicio y técnicos) hasta el nivel 3 (especializado). Con los niveles de servicios que administra la plataforma permite hacer el seguimiento a las actividades impuestas a los proveedores.

*Fuente: Elaboración propia, a partir del Informe Ejecutivo Anual MECI 2016.*

**Dificultades**

- Los sistemas de información existentes para el procesamiento, administración y distribución de la información a nivel nacional continúan con los procesos de actualización respectivos.

**ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Los mecanismos de control de la empresa contribuyen a fortalecer el Sistema de Control Interno. En la estructura orgánica, las dependencias son las encargadas del monitoreo a la Gestión Institucional, la administración de los recursos y los riesgos asociados al desarrollo de la misión institucional. Durante la vigencia, el proceso operativo evolucionó a través de la implementación de herramientas tecnológicas acordes para soportar las operaciones, lo que le permitió mejorar la prestación de los servicios y brindar información de los procedimientos aplicados.

76

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

A su vez, cuenta con herramientas y canales de comunicación internas y externas permitiéndole un diálogo continuo, gracias al análisis y procesamiento de la información (por ejemplo, los Sistemas de información Sophia (Seven y Kactus), Información Postal Sipost, Gestión Estratégica LikTic, entre otros) La información generada está disponible y se publica periódicamente a través de la página web institucional para los usuarios y partes interesadas.

Los sistemas de gestión implementados reúnen los mecanismos de control asociados a la estrategia, la operación, la calidad y la comunicación, divulgados a través de herramientas y diferentes tácticas, como los aplicativos de acceso web, carteleras, correo corporativo, la intranet, el periódico institucional "La Entrega", entre otros. Adicional, la empresa viene adelantando la actualización de las políticas y procedimientos armonizada con los sistemas de gestión existentes para que sean coherentes con las actividades que se ejecutan, como resultado del proceso de reingeniería organizacional realizado durante la vigencia 2016 con el proveedor CESA, aplicable durante la vigencia 2017.

La empresa ha implementado controles efectivos para la atención de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes y usuarios, garantizando su respuesta de manera oportuna.

### **RECOMENDACIONES**

- ✓ Fortalecer los procedimientos para la formalización del perfil y manual de funciones para el personal en misión.
- ✓ Evaluar la funcionalidad del "Equipo MECI" respecto a las funciones del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
- ✓ Determinar la aplicabilidad y cumplimiento de la normatividad relacionada con la diversidad étnica y de género en la empresa
- ✓ Fortalecer los planes de retiro del servicio (pre-pensionados).
- ✓ Integrar la comunicación interna que emiten las áreas: Comunicaciones, Marketing y Gestión Humana.
- ✓ Robustecer los mecanismos para los riesgos de pérdida de información en soporte físico y la preservación de la información digital.
- ✓ Se requiere integración, coordinación entre quien identifica la falla en el servicio y quien lo presta, y la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, para envíos nacionales e internacionales.
- ✓ La medición del Clima deberá incluir aspectos como: Comunicación e integración (Intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre 2 o más personas), Medio ambiente físico (Iluminación, ventilación, estímulos visuales, aseo, seguridad y mantenimiento locativo).





**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

- ✓ Fortalecer la medición de la efectividad de los controles a través de indicadores, que permita la recalificación de los riesgos, a través de un monitoreo a los riesgos con los dueños de los procesos / subprocesos.
- ✓ Robustecer la gestión interna del manejo del archivo (físico) en las dependencias (Dirección Nacional Financiera).

Cordialmente,

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

*Elaborado por:*

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno  
03, 07, 08 y 09 de Marzo de 2017

Basado en el Informe Ejecutivo Anual MECI 2016, y consultas en los sistemas de información respectivos.

*Revisado por:*

Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
10 y 13 de Marzo de 2017  
Henry William Torres Torres – Profesional Experto N 3 Control Interno  
13 de Marzo de 2017

*Aprobado por:*

Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
10 y 13 de Marzo de 2017



