

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A
PERIODO: Marzo a Junio 2019

INSTITUCIONALIDAD.

El Presidente de la Republica de Colombia mediante Decreto 1499 de 2.017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2.015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2.015”* adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 2 actualizado en agosto 2.018 del de que trata el Título 22 artículo 2.2.22.1.1 *Sistema de Gestión* Decreto 1083 de 2.015 para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno.

En el formato único de Reporte de Avances de la Gestión se presentan los objetivos:

Fortalecer el liderazgo y el talento humano, Agilizar, Simplificar y Flexibilizar la operación, Desarrollar una cultura Organizacional Sólida y Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana, dentro de las políticas el ítem 15 Control Interno, también se presenta dentro de las dimensiones de MIPG el área 7 Control Interno y el detalle de nuestro gestores, Shakeholders.



OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

La Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. construye y socializa en la página web de la entidad el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno resultado del seguimiento cuatrimestral correspondiente al período 01 de marzo a 30 Junio de 2.019 en virtud de lo expresado por la ley 1474 de 2.011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* con el siguiente contenido literal en su artículo 9°: *“El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar Cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*.

DIMENSIÓN. CONCEPTO ESTRUCTURAL.

El autodiagnóstico asigna la séptima dimensión al sistema de control Interno, en el mismo sentido el Artículo 1º de la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” define el Control Interno con la siguiente expresión literal:

“(…) Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.(…)”.

COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA MECI. SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. MIPG versión 2.

1. AMBIENTE DE CONTROL.

Comprende el conjunto de directrices y condiciones que brinda la alta dirección de Servicios Postales Nacionales S.A. con el fin de fortalecer el sistema de control interno.

Desde el punto de vista de la búsqueda del bien honesto hacia la recta razón, la ética en Servicios Postales Nacionales S.A. tiene en vigencia el Código de Conducta versión 2¹, Manual de Ética Empresarial², estableciendo valores, pautas explícitas de comportamiento, hábitos positivos y normas que buscan resguardar y mantener ética y transparencia en todas las acciones realizadas en la entidad en el cumplimiento de su promesa de valor, así como directrices para el manejo de un posible conflicto de interés de partes interesadas (clientes, funcionarios, comunidad, medios de comunicación, entes de control, junta directiva, proveedores, aliados comerciales, proveedores de suministro de personal en misión, proveedores de vigilancia y seguridad privada, proveedores prestadores de servicios generales, proveedores de transporte, proveedores de la cafetería, proveedor de servicio de alquiler de equipos de cómputo, dispositivos tecnológicos y sistemas de información, proveedores de insumos).³

De la misma manera el Código de Buen Gobierno⁴ crea una conciencia de control e implementa controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano.

Gestión Estratégica del Talento Humano.

La Dirección Nacional de Gestión Humana de Servicios Postales Nacionales S.A., en el propósito y logro de resultados institucionales incorporó los resultados de MIPG asignados en la evaluación del autodiagnóstico de FURAG: 1. Calificación total, 2. Calificación por componentes, 3. Calificación por categorías, 4. Calificación por rutas de Creación de Valor, 5. Desagregación de las rutas de Creación de Valor.

La grafica del indicador de política de Gestión estratégica del talento humano indica un 85,8 % fue registrada por la Dirección Nacional de Gestión Humana con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, junto con todos sus indicadores componente del autodiagnóstico para las políticas incluidas en el MIPG v2.

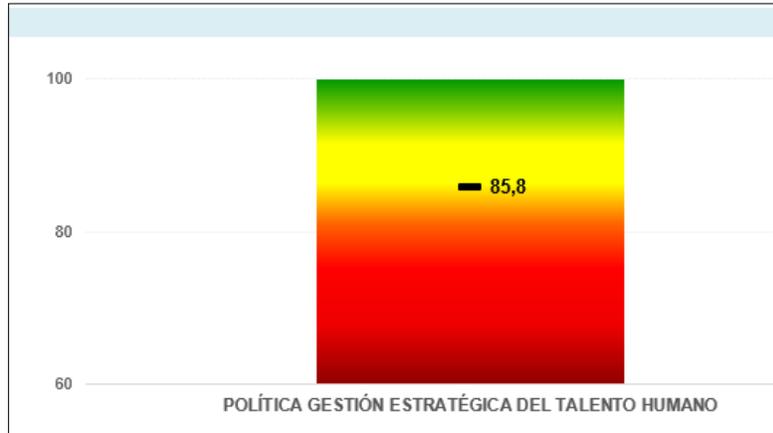
¹ CÓDIGO DE CONDUCTA Consulta Isolucion, 29 de mayo 2019 a las 10:58 a.m. <http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>.

² MANUAL DE ÉTICA EMPRESARIAL <http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>

³ IDENTIFICACION PARTES INTERESADAS: <http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=MagazinHome.asp>

⁴ CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Servicios Postales Nacionales S.A. <http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp> 29 de mayo 2019 a las 10:58 a.m.

Grafica No 1. Resultados Gestión Estratégica Del Talento Humano



Desde el enfoque de talento humano y el proceso de Gestión humana se sensibiliza a través de la inmersión en la reflexión sobre principios, valores, misión, visión, objetivos estratégicos. En relación con la formación y capacitación, el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana realizó diferentes actividades que se detallan así: Capacitación mejora de servicio en el diligenciamiento de entrega de envíos proceso distribución, capacitación de actualización del Manual de Contratación Supervisión e Interventoría, fórmula de la felicidad a personal In house (colaboradores de la entidad en las diferentes entidades públicas mediante convenios), actividades de mejora al servicio a los colaboradores del Contac Center, actividades de participación deportiva en disciplinas como el ping pong y torneo de futbol y otras actividades de celebración, día de la madre, día del padre, participación en cursos de formación complementaria como el de liderazgo y trabajo en equipo, aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales; como también realizó convocatoria para contratación de Operarios.

Imagen No 1. Plan de bienestar e incentivos



Servicios Postales Nacionales S.A recibió reconocimiento por su compromiso con la protección animal (*Dejando Huella*) de parte del instituto distrital de protección animal.

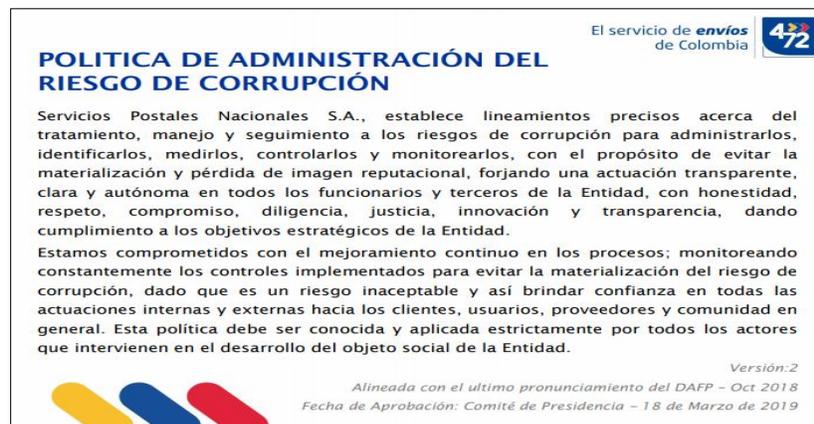
Imagen No 2. Invitación al reconocimiento “Dejando huella”



2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El 18 de marzo de 2019 la Gerencia de riesgos y Cumplimiento sometió a consideración y aprobación ante el Comité de Presidencia siendo aprobada, la política de riesgos de corrupción en su versión 2, se publicó en la herramienta ISOLución de la entidad.⁵

Imagen No 3. Política de administración de riesgo de corrupción publicada en ISOLución.



Posteriormente, el 30 de Abril de 2019 se publicó en la página web de la entidad la MATRIZ DE RIESGO DE CORRUPCIÓN. Puede ser consultada en el enlace de consulta- Nosotros - informes y documentos – Documentos de gestión.

La Gerencia de Riesgos y cumplimiento presentó el Informe Semestral de la Gestión de Riesgo Enero – Junio 2019.

⁵ ISOLución: <http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina1=FrameSetGeneral.asp&>

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS⁶

“(…)La regulación vigente para el sector postal en materia de administración de riesgos ha venido evolucionando a la par de los diferentes sectores económicos del país en los últimos años, incorporando un enfoque preventivo en todos los procesos que se llevan a cabo en la entidad (ISO 31000 e ISO 31010), lo que ha conllevado a emitir lineamientos internos que nos permitan establecer controles y planes de acción, con el objetivo de prever cualquier pérdida a causa de la materialización de riesgos identificados.

Metodología de riesgo operativo

En cumplimiento de la Resolución 3680 de septiembre 12 de 2013 expedida por el MINTIC, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento ha diseñado y presentado los instrumentos, metodología y procedimientos tendientes a la administración efectiva de los riesgos operativos.

Recalificación de riesgos

Según el informe de la Gerencia de Riesgos y cumplimiento , primer semestre 2019, manifiesta: los dueños de procesos en conjunto con los monitores de riesgo designados, consideran el comportamiento de los riesgos identificados, respecto a su probabilidad de ocurrencia (frecuencia), así como a su nivel de exposición a pérdidas económicas (impacto), a fin de generar la cuantificación del nivel de riesgo inicial (riesgo inherente), se establecieron y evaluaron los controles que mitigan la materialización de las causas y se generó el riesgo residual, calificación final a la que se crearon Planes de Acción, para conseguir establecer nuevos controles o fortalecer los ya identificados que mitiguen los riesgos para la vigencia 2018.

Avances y mejoras de la gestión

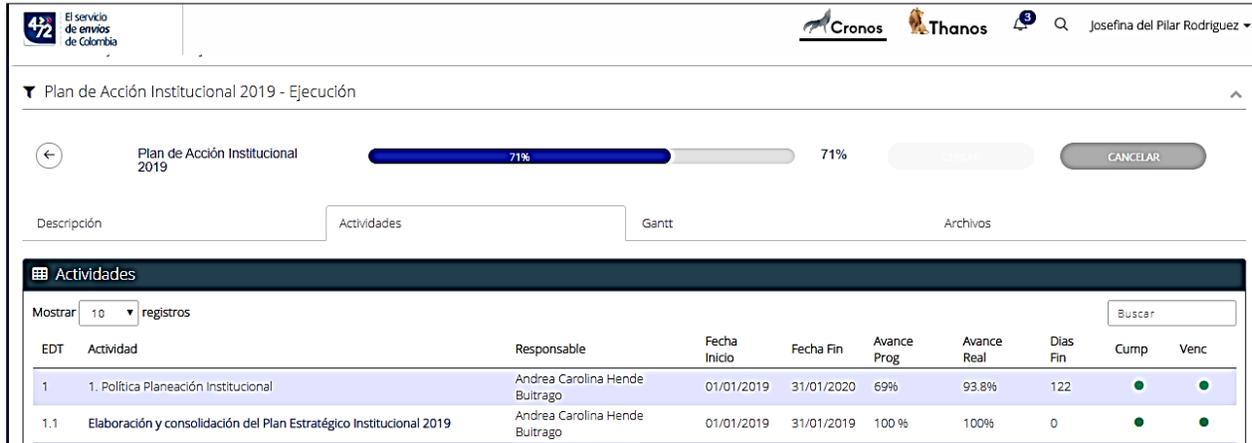
- *La Entidad cuenta con una uniformidad de cultura en materia de riesgos, con una estructura definida de comunicación, identificación, responsabilidades,*
- *Seguimientos y reportes.*
- *Cuenta con un sistema fuerte para la gestión y administración de los riesgos operativos, conformado por recursos físicos, humanos y tecnológicos.*
- *La Entidad viene dando cumplimiento de las normas emitidas por los reguladores*
- *Se cuenta con el Plan de Continuidad del Negocio o BCP (por sus siglas en ingles) que permite contar con el análisis de impacto del negocio (BIA -Business Impact Analisis) y estrategias de contingencia, que le brindan a la Entidad la preparación necesaria en caso de presentarse eventos críticos, garantizando la continuidad de las operaciones. (…)”*

3. ACTIVIDADES DE CONTROL.

Comprende acciones determinadas por Servicios Postales Nacionales S.A. que realiza seguimiento mediante el aplicativo denominado “Linktic” Sistema de Gestión Estratégica, de acuerdo con las actividades definidas en cada proceso y subproceso. Este aplicativo permite la consulta, seguimiento y monitoreo de cada actividad con su porcentaje de cumplimiento expresada a través de actividades con un porcentaje de avance en períodos específicos y de avances porcentuales, que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos.

⁶ Tomado del informe Informe Semestral de la Gestión de Riesgos Enero – Junio 2019 de la Gerencia de Riesgos y cumplimiento.

Imagen No 4. Plan de Acción Institucional- Aplicativo Linktic



Indicadores del plan estratégico 2019 a corte de mes de Junio 2019.⁷

Financiero. Obtener Rentabilidad y Mejoramiento del EBITDA que de acuerdo con el reporte de la industria tiene un porcentaje de cumplimiento 113.67 %, donde se deriva de las siguientes proyectos: Margen EBITDA, Margen Neto, Margen Operacional y Rotación de Cartera.

Imagen No 5. Plan Estratégico - Aplicativo Linktic



Cliente y Mercado. Mejorar Niveles de Atención al cliente tiene un porcentaje de 115,3%, que se deriva de la medición de los siguientes ítems Nivel de Servicio Contact Center, Tiempo Promedio de Respuesta a Cliente Corporativo, Tiempo Promedio de Respuesta a Cliente Natural Nacional, Tiempo Promedio de Respuesta a Cliente Natural Internacional.

Imagen No 6. Plan Estratégico - Aplicativo Linktic



⁷ Consulta: <http://472.linktic.com/balances/resumenBsc/127/6>

Procesos Internos.



Aprendizaje y crecimiento.



AUDITORÍAS DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

En el período de Marzo a Junio la Oficina de Control Interno en su reporte a la alta dirección en el Comité de Coordinación de Control Interno realizado el 23 de Abril de 2019 presentó el resultado de los avances del Plan Anual de Auditoria del primer trimestre de 2019 con un cumplimiento de 100% de igual manera el seguimiento a los planes de mejora se ejecutó al 100% conforme lo planeado.

Imagen No 5. Cumplimiento Plan Auditoria Interna

Indicadores del proceso:

INDICADOR	META A MARZO 2019	RESULTADO A MARZO 2019	CUMPLIMIENTO A MARZO 2019
Cumplimiento en la ejecución del Plan de Auditoría Interna PAI *	100%	100%	
Cumplimiento a los planes de mejora *	85%	100%	

* En proceso el cambio de la denominación del indicador en ISOLución.

Cumple
 No cumple

El comité del Sistema de Coordinación de Control Interno se realiza cada tres meses por esta razón el próximo reporte es el mes de agosto que incluye actividades de seguimiento del segundo trimestre de 2019.

Curso de auditores internos. Formación auditorías internas.

La alta Dirección, la Oficina Asesora de Control Interno, la Dirección Nacional de Gestión Humana y la Oficina Asesora de Planeación de Servicios Postales Nacionales S.A., en la implementación del Sistema Integrado de Gestión lograron la certificación de Auditor Interno Sistema de Control y Seguridad Auditor Interno BASC v.5:201 a 25 colaboradores y Auditores Internos Sistema de Gestión Integral HSEQ ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 a 23 colaboradores.

Imagen No 6. Equipo de auditores Certificados como Auditores Internos de Calidad y de Sistema de Control y Seguridad



4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El doctor Luis Humberto Jiménez Morera, Presidente y representante legal de Servicios Postales Nacionales S.A. el 30 de mayo de 2019 realizó la rendición de cuentas en las instalaciones de la entidad con una participación de 160 personas según consta en el acta de cierre elaborada por esta oficina y consignada en la página web de la entidad.

De otra parte Servicios Póstales Nacionales S.A tiene diferentes canales de comunicación entre los cuales se incluyen *los correos corporativos* internos que llegan de Bienestar Gestion Humana *bienestar.gh@4-72.com.co* donde comunican noticias, temas de interés de la entidad, participación de las actividades referenciadas a capacitación, formación, academia y actividades deportivas; *la herramienta aplicativo ISOlución* de acceso a los colaboradores que permite la consulta de los formatos de calidad internos utilizados para la elaboración de Oficios y presentaciones como también consulta a los procedimientos internos del aplicativo ISOlución; *la página Web* que constantemente actualiza las noticias, protocolos de servicios y cambios que presenta la entidad en temas de servicio al cliente, de igual manera se

encuentran los canales de comunicación con el usuario como el chat, datos de puntos de venta y horarios de atención.

5. ACTIVIDADES DE MONITOREO.

La Oficina Asesora de control Interno realiza seguimiento al Plan de Acción, actividades de los Hallazgos formulados en el ejercicio de las auditorias de este periodo observado.

La empresa cumplió lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 73, que expresa: “(...) **ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano⁸. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos...”.

Donde la oficina Asesora de Control Interno elaboró y publicó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 1 de Enero a 31 de Mayo de 2019, disponible para consulta en el enlace de página de la entidad: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolImagenArchivo/Seguimiento%20al%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20ciudadano%20Primer%20Cuatrimestre%20de%202019.pdf>

CONCLUSIONES

Desde el enfoque de talento humano y el proceso de Gestión humana se sensibiliza a través de la inmersión en la reflexión sobre principios, valores, misión, visión, objetivos estratégicos.

En el logro de certificación de Auditores internos se realizó la Formación y certificación en el curso Auditor Interno BASC V.5:201 a 25 colaboradores y Auditores Internos Sistema de Gestión Integral HSEQ ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 a 23 colaboradores.

La Oficina Asesora de control Interno realiza seguimiento al Plan de Acción, actividades de los Hallazgos formulados en el ejercicio de las auditorias de este periodo observado.

La oficina Asesora de Control Interno elaboró y publicó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 1 de Enero a 31 de Mayo de 2019.

Con toda atención,

Original firmado por:

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Henry Torres - Profesional experto Nivel 3 Control Interno - Jennifer Parra - Profesional Control Interno

⁸ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. VIGENCIA 2019 <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolImagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202019%20V1.pdf>