

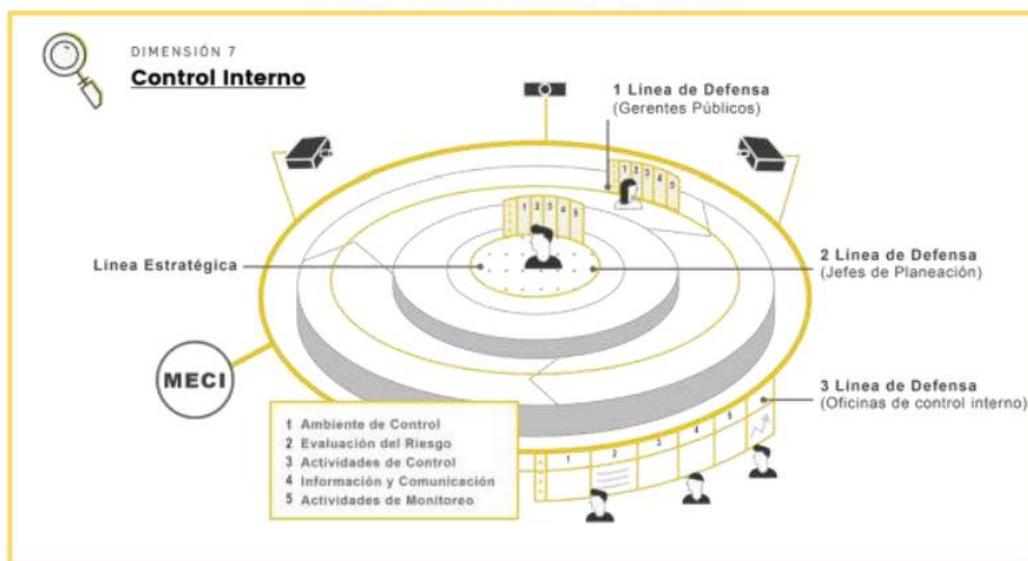
**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO**  
**JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A**  
**PERIODO: Noviembre 2018 a Febrero 2019**

**PLAN DE INSTITUCIONALIDAD.**

El Presidente de la Republica de Colombia adoptó 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"* la versión 2 actualizada en agosto 2.018 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del 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.

**CONCEPTO ESTRUCTURAL - SÉPTIMA DIMENSIÓN.**

Gráfico 15. Séptima Dimensión Control Interno



Fuente: Función Pública, 2017

En esta dirección el Sistema de Control Interno para efectos de la aplicación de las políticas asigna a Control interno en el instrumento de autodiagnóstico la séptima dimensión. 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.(...)"*

## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

La Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. construye y procede a socializar con fines de registro el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno como resultado del seguimiento cuatrimestral correspondiente al período 01 de Noviembre 2.018 a Febrero 28 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 9º: *"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"*.

## COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA DEL MECI EN SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. EN EL NUEVO MIPG - Nov 2018 a febrero 2019-

### 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 implementar su sistema de control interno en el ámbito de la entidad y durante el período bajo estudio.

## COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO ACTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG V2 -.

El presidente (e) de Servicios Postales Nacionales S.A. mediante Resolución No. 120 de octubre 9 de 2018 implementó las actualizaciones metodológicas que impactaron la gestión institucional, en especial el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, 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 2015 – Integración de Sistemas de Gestión"*, y Decreto 1499 de 2017 en el artículo 2.2.22.3.8. – Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, que indica: *"En cada una de las entidades se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal."*

En consecuencia, la alta dirección de la organización Servicios Postales Nacionales S.A. fija el conjunto de directrices y construye condiciones para implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno en Ambiente de control como componente de la estructura del MECI.

En conclusión, las funciones del Comité de Gestión y Desempeño señaladas por Función Pública fueron adoptadas por el Comité de Presidencia al interior de Servicios Postales Nacionales S.A.

## ASEGURAR UN AMBIENTE DE CONTROL

Desde el punto de vista de la búsqueda del bien honesto hacia la recta razón, la ética en Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con Código de Conducta<sup>1</sup> mediante el cual se establecen los valores y las pautas explícitas de comportamiento, principios, hábitos positivos, políticas y normas

<sup>1</sup> CÓDIGO DE CONDUCTA Consulta Isolucion, 29 de abril 2019 a las 09:58 a.m.  
<http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>.



que buscan resguardar y mantener la ética y la transparencia en todas las acciones realizadas en la empresa para cumplir su promesa de valor, así como las directrices para el manejo de un posible conflicto de interés (interno / externo), lo que garantiza los derechos de las partes interesadas. De la misma manera, el Código de Buen Gobierno<sup>2</sup> crea una conciencia de control, e implementa controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano.

Estos códigos comprenden los valores institucionales como referentes para la transparencia y parámetros para el tratamiento ante un conflicto de interés durante el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto social de la entidad.

Desde el enfoque de talento humano y el proceso de Gestión humana de Servicios Postales Nacionales S.A. garantiza la transmisión de los principios, valores, misión, visión, objetivos institucionales y los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, reforzando el entendimiento de estos temas para cumplir el propósito fundamental y logro de los resultados institucionales.

De otra parte, mediante el plan de capacitaciones administrado por el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana se realizaron diferentes actividades para este período evaluado entre las cuales me permito citar dando alcance al informe de Gestión humana las siguientes: capacitaciones en aspectos de pertenencia y reinducción corporativa, Seguridad y Salud en el Trabajo, manejo adecuado de extintores, seguridad Postal, actividades saludables mediante campañas alusivas a la cultura – deporte y participación en las novenas navideñas, Mecanismos de protección cesante. En constancia me permito anexar los siguientes soportes, que entre otras pruebas, está a disposición como papel de trabajo y evidencia.

Imagen N° 02. Capacitación



## INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Vale decir que el índice de desempeño institucional ya fue incluido en el informe pormenorizado anterior. Durante la vigencia 2018 no se realizó medición diferente a la ejecutada en 2017 y lo mismo se aplica para los meses de enero y febrero de 2019 fecha esta última hasta la cual se extiende nuestro estudio para la realización de éste informe.

<sup>2</sup> CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Servicios Postales Nacionales S.A.  
<http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp> 29 de abril 2019 a las 09:58 a.m.

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A., ha estructurado e implementado un Sistema Integrado de Gestión enfocado en la mejora continua de los procesos que participan en la prestación de servicios de sus Clientes, proveedores y a la sociedad general.<sup>3</sup>

De acuerdo con lo normado en la resolución N° 120 "Por la cual se unifica la reglamentación del Sistema Integrado de Gestión "SIG" y del comité de Presidencia de Servicios Postales Nacionales S.A, Derogando las resoluciones 011 de 2013, 044 de 2014, 020 de 2015 y 28 de 2016" se adoptó el Sistema Integrado de Gestión y está conformado por el:

- Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS)
- Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Modelo estándar de Control Interno (MECI)

En relación con las políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión se recibió informe del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad de fecha enero 29 de 2019 definiendo el listado de actividades de los principales cambios del SIG con el siguiente contenido:

### "(...) **Política SIG**

*Servicios postales Nacionales S.A. en el marco de su contexto organizacional y prestación de los servicios de correo, mensajería expresa y postales de pago, se compromete a mejorar continuamente el desempeño del SIG, proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación, mantener la integridad de los procesos, mitigar los riesgos, prevenir las actividades ilícitas, corrupción y soborno cumpliendo los requisitos de nuestras partes interesadas, legales, reglamentarias aplicables u otros que la entidad suscriba; con el propósito de incrementar la satisfacción de los clientes, reducir el uso de recursos naturales, mantener la integridad de nuestros productos y servicios, con eficacia y eficiencia.*

### **Objetivo SIG.**

1. Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.
2. Entregar a nuestros clientes, productos y servicios conformes con los requisitos establecidos.
3. Incrementar el nivel de competencia del personal.
4. Incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.
5. Garantizar la disposición adecuada de los residuos aprovechables y peligrosos generados en la entidad.
6. Promover el uso eficiente y la reducción del consumo de los recursos naturales (agua, papel, energía).
7. Mantener la integridad de nuestros productos y servicios. (...)"

En el mismo sentido el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión en Servicios Postales Nacionales S.A. y su articulación con el Sistema de Control Interno, comprende la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG (versión 2) aplicada en instrumento de autodiagnóstico con cobertura para siete áreas o dimensiones, a saber:

<sup>3</sup> Manual del Sistema integrado de Gestión. Servicios Postales Nacionales S.A capítulo 1 Generalidades. 1.1 Introducción.

1. Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Gestión con Valores para el Resultado
4. Evaluación para el Resultado
5. Formación y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento e Innovación
7. Control Interno

## 2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El concepto de riesgos<sup>4</sup> es la identificación, evaluación y gestión de eventos potenciales internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, en la empresa existen los sistemas de riesgo operativo, de liquidez y de lavado de activos / financiación de terrorismo, soportados en la política, metodología y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos. Estas actividades son dirigidas por la Gerencia de riesgos y cumplimiento mediante el aplicativo Sherlock (ambiente web), a disposición para consulta de todos los colaboradores de 4-72, esta oficina lidera el registro en el aplicativo Sherlock de la recalificación de los mapas de riesgos, permitiendo la actualización de los riesgos identificados en cada uno de los procesos / subprocesos / áreas de la empresa.

De igual manera, 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 ciudadano<sup>5</sup>. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos...".

El anterior plan fue aprobado por Comité de Presidencia<sup>6</sup> 30/01/2019 Versión 1

El Plan Anticorrupción<sup>7</sup> de Servicios Postales Nacionales se refiere a este tema en su componente número 1 con el siguiente contenido literal: "(...) *El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y consecuencias y estableciendo medidas orientadas a controlarlos. Este componente es liderado por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento de 4-72 (...)*".

## 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Comprende acciones determinadas por Servicios Postales Nacionales S.A. expresadas a través de procesos, procedimientos y políticas de operación, que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos.

<sup>4</sup> MANUAL OPERATIVO. Modelo Integrado de Planeación Y Gestión MIPG V2 pág. 84

<sup>5</sup> PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. VIGENCIA 2019 <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202019%20V1.pdf>

<sup>6</sup> Ibidem.

<sup>7</sup> Ibidem.



La gerencia de Riesgos y Cumplimiento a febrero de 2019 se encuentra en un proceso de recalificación de riesgos para la actualización de controles pertinentes y planes de acción adecuados que conlleven el tratamiento efectivo del riesgo.

El diseñar y llevar a cabo actividades de control de riesgo y fortalecer la gestión del riesgo han sido potenciados mediante la herramienta de Software Sherlock, donde se puede consultar los riesgos de todos los procesos y Subprocesos, sus controles y su pertinencia y eficacia lo mismo que los planes de mejoramiento, sus rasgos y las fechas de realización. Actividad que tiene fuerte relación con el aspecto metodológico del que ya se hizo ampliación en el componente dos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Servicios Postales Nacionales S.A. vigencia 2019 numeral 5.1.4 del siguiente contenido:

*Metodología "(...) La metodología implementada por Servicios Postales Nacionales S.A., está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la Republica en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva administración de los riesgos de Corrupción (Identificación, Medición, Control y Monitoreo). Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72 Gráfica 1: Mapa de Riesgos de Corrupción Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72 De acuerdo con el resultado del análisis efectuado a los controles propuestos, el responsable del proceso y subproceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo. La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con los dueños de proceso y monitores de riesgo, realizaran la gestión y monitoreo de los riesgos de corrupción identificados al interior de cada proceso y subproceso en Servicios Postales Nacionales S.A. (...)"*

De la misma forma y en virtud del cumplimiento del contenido del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 que expresa:

*"(...) **Plan de acción de las entidades públicas.** A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión (...)"*

El anterior plan fue publicado en la página web de Servicios Postales Nacionales S.A.,<sup>8</sup> Contemplando: Políticas de gestión y desempeño institucional, Objetivo de la política, Componentes, acciones, áreas responsables, meta/ producto y fecha de cumplimiento de la siguiente manera:

Imagen N° 3. Plan de acción Institucional

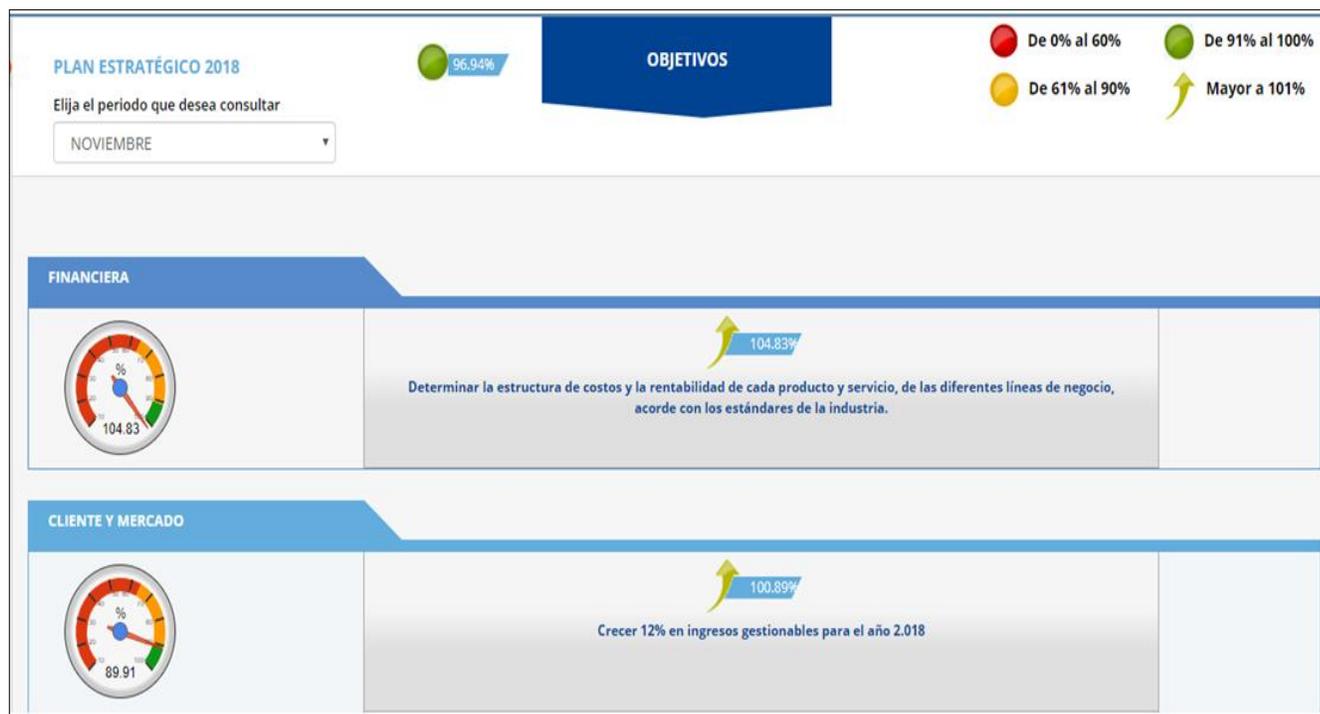
<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b> Plan Institucional de Gestión y Desempeño Plan de Acción Institucional Vigencia 2019					Versión 1 Aprobado: Comité de presidencia 30 enero 2019	
En cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, los decretos 1499 de 2017 y 612 de 2018. Se consolida la información de los planes, estrategias y acciones que ejecutará la Entidad alineados a la implementación de las políticas públicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como al Plan Estratégico 2019 trazado por la organización.						
Política de Gestión y Desempeño Institucional	Objetivo de la Política	Componente	Acciones	Área Responsable	Meta / Producto	Fecha de Cumplimiento

<sup>8</sup> Plan de Acción Institucional Vigencia 2019 - [http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan%20de%20Accion%20Institucional%202019%20V1\\_0.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan%20de%20Accion%20Institucional%202019%20V1_0.pdf) - Consultado el 27/02/2019 - 3:55 p.m.

De igual manera, la empresa cuenta con un manual que incluye políticas Antifraude, antisoborno y anticorrupción<sup>9</sup>, las cuales buscan controlar toda práctica fraudulenta en el desarrollo de las actividades propias para el cumplimiento del objeto social, en especial la realización de negocios y actividades operativas, comerciales y de apoyo.

En el mismo sentido la consulta de indicadores del Balanced Score Card de Servicios Postales Nacionales S.A presentó en Noviembre una medición de 104,83% en el área financiera en el factor "(...) *Determinar la estructura y la rentabilidad de cada producto y servicio, de las diferentes líneas de negocio, acorde con los estándares de la industria (...)*". Y para la variable "(...) *Crecer 12% en ingresos gestionables para el año 2018(..)*" una medición de 100.89%. Adjunto impr pnt.

Imagen N° 4. Cumplimiento Objetivos estratégicos noviembre 2018



Para el mes de enero 2019 la variable "(...) *Ingresar a economía colaborativa (...)*" con medición del 100%. Respecto de aprendizaje y crecimiento la variable presento una lectura de 110.39% "(...) *Mejorar la productividad de acuerdo con los estándares de la industria (...)*". y la variable "(...) *Optimizar y automatizar (...)*" 92,02%

<sup>9</sup> MANUAL DE ETICA EMPRESARIAL. Pág.s. 7 y 8 Consultado en la dirección:  
<http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp> el día 05 de marzo de 2019

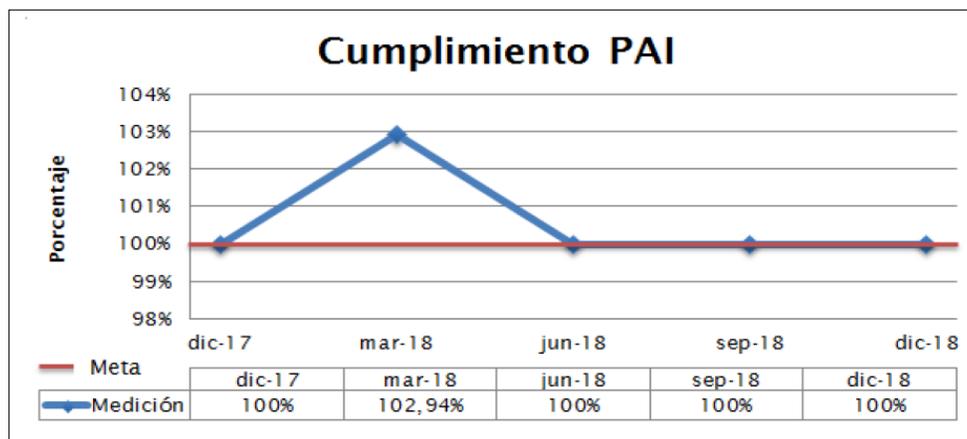
Imagen N° 4. Cumplimiento Objetivos estratégicos enero 2019



### AUDITORÍAS DE CONTROL INTERNO

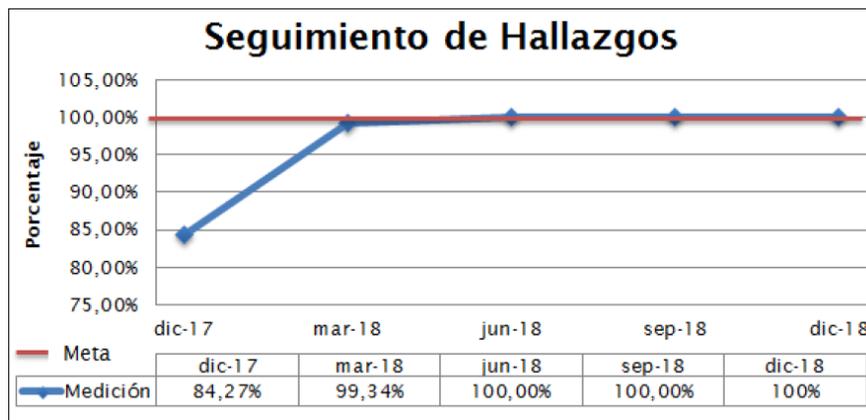
A 31 de diciembre de 2018 la Oficina Asesora de Control Interno cumplió en un 100% el plan de auditoria respecto a lo planeado.

Imagen N° 5. Cumplimiento Plan Auditoria Interna



Entre Noviembre y Diciembre 2018 se presentó un cumplimiento del 100% de la actividad de seguimiento y verificación al cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento, para gestionar los resultados de las auditorías, la administración demostró un alto compromiso en la gestión de las observaciones de las auditorías practicadas lo que permitió el cumplimiento de los planes de mejora.

Imagen N° 5. Seguimiento de hallazgos de Auditoria



Para la vigencia 2019 el Comité Coordinador de Control Interno aprobó el Plan Anual de Auditoría, la Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de mejora formuladas para subsanar las debilidades identificadas originadas de las auditorías de control interno. A 28 de Febrero de 2.019 el plan anual de auditoría se ejecutó al 100% conforme lo planeado.

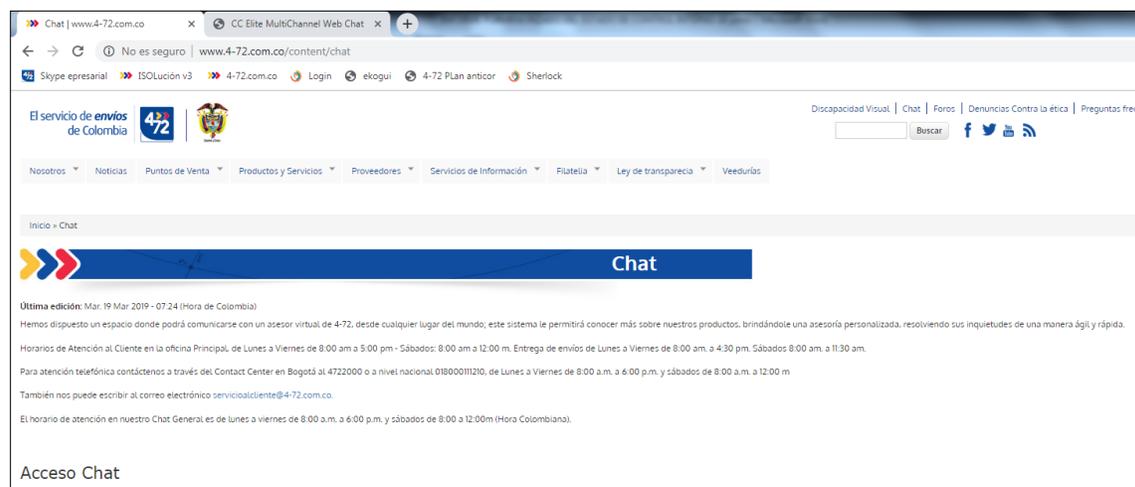
#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En este cuarto componente de control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento de información y con clientes externos de Servicios Postales Nacionales S.A., se integran en el sitio web de la entidad. Servicios Postales Nacionales S.A., cuenta con diferentes enlaces y dispositivos para transmitir e informar dentro del interior de la entidad y los diferentes grupos de interés y también con diferentes procedimientos documentados para generar y obtener adecuados procesos tecnológicos de información e intercomunicación entre ellos están: el ERP- SEVEN, Software Kactus, SIPOST, Sherlock, Correos de comunicaciones internas (Bienestar Gestión Humana), la intranet institucional, información y comunicación de reporte electrónico de rendición de cuentas SIRECI y control fiscal contraloría general de la república, agencia litigiosa del estado respecto de litigio y derecho de la entidad, en los aspectos profesionales de Control Interno con la Oficina de Gestión Pública, la relación especializada con la Fiscalía General de la Nación y la Procuraduría General de la República,, PQR, Ley general de archivo y correspondencia, confidencialidad y protección de datos y fuentes internas de información (informes de gestión de cada proceso/ subproceso).

Servicio al cliente presenta diferentes canales de atención y retos de mejora, canal virtual página de internet, chat, correo electrónico, tweeter, atención de consultas, Facebook; canal telefónico, línea Bogotá, Línea Nacional y Canales presenciales, buzón de sugerencias, oficinas de servicio de atención al cliente en servicios postales nacionales.

De las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Servicios postales Nacionales S.A Cuenta con 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), entre otros.

Imagen N° 6. Canales de comunicación página web de SPN



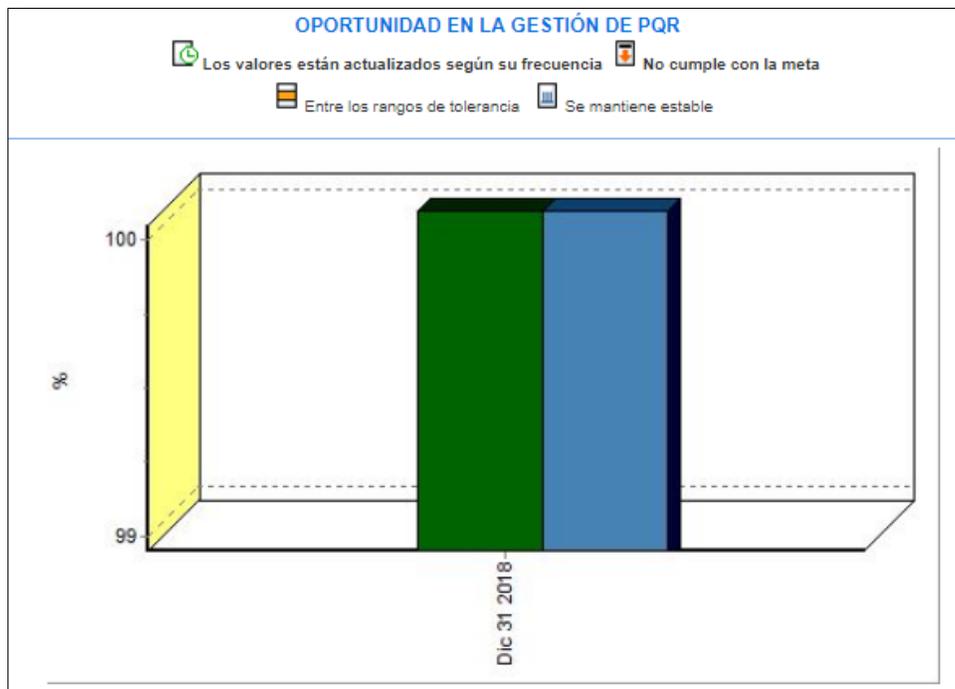
**GESTIÓN DE PQR**

De otra parte, para medir la eficacia de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de los clientes, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente implementa actividades de monitoreo permanente a la



atención de las PQR, lo que en el período analizado permitió la mejora del indicador "Gestión de PQR", así se grafica la consulta en ISOLucion:

Gráfico de Oportunidad en la Gestión de PQR.



<http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ReportesBase.asp>

Lo anterior, permitió que el 31 de diciembre 2018 se obtuviera el 99,97% de Oportunidad en la Gestión de las PQR, gracias a seguimiento diario a las PQRs antes de su vencimiento y verificación de las respuestas que se generan a los usuarios, las mesas de trabajo con las áreas que generan los insumos para la construcción de las respuestas (Infraestructura, Consejería Internacional, Cuentas Internacionales, Gestión de la Operación), entre otros procesos.

La estructura orgánica, las funciones en la empresa, la normatividad, la ubicación de las sedes regionales y los horarios de atención al público, están visibles y son de acceso público mediante la página Web institucional: <http://www.4-72.com.co/>, de conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014. De la misma manera, el organigrama de la empresa puede ser consultado en la página web institucional: [www.4-72.com.co/Organigrama](http://www.4-72.com.co/Organigrama).

## 5. ACTIVIDADES DE MONITOREO.

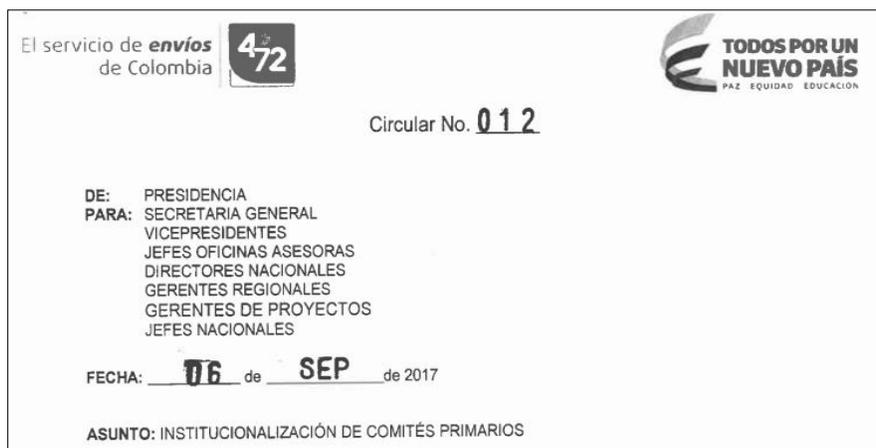
La Oficina Asesora de control Interno elabora anualmente y ejecuta previa decisión de la alta dirección y del Comité de Control Interno el Plan Anual Integrado PAI y alineados con planes estratégicos de la entidad potenciando un enfoque en riesgo documentado ordenados con objetivos y prioridades de la entidad; la coordinación de las auditorías está en cabeza de la Jefe de Control Interno; las evaluaciones independientes se llevan a cabo de forma periódica, por parte del equipo de control interno lo que permite hacer un análisis de riesgos y controles; la auditoría constituye una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta,

concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución; el SCI y MIPG potencian las auditorías en el análisis de debilidades y fortalezas del control y de la gestión, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos propuestos en la planeación estratégica y su articulación con el control interno favor incluir acá desarrollo.



Planear y hacer todas las auditorías conlleva el análisis de la gestión y estado de los riesgos de cada una con controles relacionados. Cada líder de proceso, con su equipo de trabajo, verifica el desarrollo y cumplimiento de sus acciones, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales aspecto que permite la autoevaluación, verificación y evaluación y para garantizar la divulgación de la información a todo nivel la entidad documentó Comités Primarios implementados mediante Circular No. 12 del 6 de septiembre de 2017 de Servicios Postales Nacionales S. A. en constancia adicióno la institucionalización de los comités primarios referida

Imagen N° 7. Circular No. 12 del 6 de septiembre de 2017



En este aspecto se debe considerar que, aunque el Comité de Presidencia de Servicios Postales Nacionales S.A. tiene como función en virtud del artículo 3 de Resolución No. 120 del 9 de Octubre de 2018 de Servicios Postales Nacionales S. A. frente al Sistema Integrado de Gestión: 4. Monitorear y hacer seguimiento en intervalos planificadas al desempeño del Sistema integrado de Gestión SIG, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia,



eficiencia, efectividad, adoptando las medidas correctivas y decisiones pertinentes, durante el período considerado. Los comités de Presidencia comprendidos se llevaron a cabo el 27 de noviembre de 2018, el 10 de diciembre de 2018 comité virtual, el 18 de diciembre de 2018, 24 de enero de 2019 comité virtual, 30 de enero de 2019, 20 de febrero de 2019

## CONCLUSIONES

Con directrices y guías de la alta dirección de Servicios Postales Nacionales S.A. el sistema de control interno cuenta con apoyo a la implementación, formalización y desarrollo de principios y valores incluida la capacitación, para continuar implementando con acierto el modelo MIPG V2.

Durante el período observado la Dirección Nacional de Talento Humano informó la continuación del plan de capacitaciones administrado por el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana.

Mediante la resolución N°120 "Por la cual se unifica la reglamentación del Sistema Integrado de Gestión "SIG" y del comité de Presidencia de Servicios Postales Nacionales S.A, Derogando las resoluciones 011 de 2013, 044 de 2014, 020 de 2015 y 28 de 2016" se actualizó el Sistema Integrado de Gestión compilando la normatividad interna existente. El Sistema Integrado de Gestión está conformado por el: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Modelo estándar de Control Interno (MECI).

La administración demostró un alto compromiso en la gestión de las observaciones de las auditorías practicadas lo que permitió el cumplimiento de los planes de mejora interno y el plan de mejora institucional 2018.

La oficina de riesgos inició para la vigencia 2019 las actividades de recalificación de riesgos en los diferentes procesos y subprocesos.

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*

