	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>

**AUDITORÍA ADMINISTRACIÓN DEL  
EFECTIVO A NIVEL NACIONAL Y LOS RECURSOS FISICOS EN PUNTOS DE VENTA  
BOGOTÁ**

**Remitido a:**

**Dirección Nacional Financiera  
Dr. Wilson Alexander Mendez Pérez  
Director (E)**

**Dirección Nacional de Infraestructura  
Dr. Germán Humberto Medellín Mora  
Director**

**Jefatura Nacional de Puntos de Venta  
Dra. María Alejandra Herrera Fernandez  
Jefe.**

**Fecha de Presentación**

**Diciembre de 2014**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Registra Nacional de Bogotá: Registro de Propiedad No. 1015580 y Registro de Comercio No. 1015580-22-20-98-01-0017948 y Registro de Comercio No. 1015580-22-20-98-01-0017948  
C.R. 16-152-95 Tel: 01-6334902 • Bogotá: Oficina de Control Interno No. 1015580-22-20-98-01-0017948 • Bogotá: Oficina de Control Interno No. 1015580-22-20-98-01-0017948  
Registra Nacional de Bogotá: Registro de Propiedad No. 1015580 y Registro de Comercio No. 1015580-22-20-98-01-0017948

### Tabla de contenido

I.	Objetivos .....	3
II.	Metodología utilizada.....	3
III.	Alcance.....	3
IV.	Resultados de la Auditoría.....	3
V.	Conclusiones y Recomendaciones .....	26

## **I. Objetivos**

Evaluar los procedimientos y controles que se tienen en cada uno de los Procesos asociados a la Administración del Efectivo y recursos físicos en los Puntos de Venta a nivel Bogotá recomendando acciones de mejora que permitan mitigar el riesgo de posibles fraudes .

## **II. Metodología utilizada**

Para el desarrollo del trabajo de auditoría se utilizaron entre otros, los siguientes procedimientos:

- Se realizaron encuestas a Procesos involucrados en la Administración del efectivo y Recursos Físicos en Puntos de Venta.
- Entrevista con los líderes de cada uno de los procesos.
- Observación y validación de los procedimientos desarrollados en cada uno de los procesos.
- Revisión de la documentación presentada.
- Revisión y generación de reportes en Seven y Sipost.
- Validación de información generada por SEVEN Vs Información material del Punto de Venta.
- Validación de información generada por SIPOST Vs Información entregada por los diferentes Procesos.
- Revisión y evaluación de los Procedimientos por Proceso en Isolución.
- Arqueos de Caja principal y Cajas Auxiliares en Puntos de Venta
- Socialización del informe preliminar con cada uno de los líderes de Proceso involucrados, presentando las observaciones y recomendaciones correspondientes.

## **III. Alcance**

El período a analizar está comprendido entre el 31 de octubre de 2013 y 30 de septiembre de 2014 y se realiza en las instalaciones del Nivel Central, evaluando y evidenciando la Administración del efectivo a nivel nacional y los Recursos Físicos de los Puntos de Venta en Bogotá, desde la Jefatura de los Procesos hasta el nivel operativo en los Puntos de Venta y verificando el cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos para tal fin.

## **IV. Resultados de las Auditorías**

Una vez realizados todos los procedimientos enunciados como parte de la metodología empleada en la Auditoría de la Administración del efectivo a nivel nacional y los recursos físicos en los puntos

de venta en Bogotá, además analizando los procedimientos establecidos por SPN a través del Isolución para la administración del efectivo, los riesgos identificados para cada uno de los Procesos, los siniestros presentados hasta la fecha junto con sus reclamaciones y los correctivos implementados se pudo determinar:

### Flujo del Efectivo

En términos generales el flujo de efectivo da inicio con la venta de productos como el material filatélico y postal, junto con otros convenios comerciales y de servicios como envíos postales y paquetería, apartados postales, giros nacionales e internacionales, recaudos de aduana, corresponsalia no bancaria, entre otros, a través de los Puntos de Venta, quienes consignan el producto de estos ingresos en las oficinas de los bancos correspondiente, los cuales son controlados a su vez por la Tesorería de SPN quien es el Proceso responsable de ejercer dicho procedimiento.

### Normatividad Asociada a la Administración del Efectivo

Manuales y Procedimientos Asociados a la Administración del Efectivo			
Subproceso	Proceso	Procedimientos y Manuales	Observaciones Control Interno
Puntos de Venta	Dirección Nacional Gestión Logística	MEMORANDO VSC 2437 2014 PC- SC - 019: Perfil de Cargo - Manual de Funciones MN-FI-TS-006 - Manual de Manejo de Caja en Oficinas	Con respecto al Manual de Manejo de Caja en Oficinas, se pudo observar que en la mayoría de los casos no se realizan las consignaciones, cuando se excede la base de caja asignada y que en muchos casos no se porta el botón de pánico. Dentro de las funciones Asesor Tipo A se menciona "Elaborar los recibos de ingreso y caja, y recaudar los dineros correspondientes, (cuando no hay sistema), y debe ser ingresado al sistema cuando esté en funcionamiento nuevamente de manera inmediata", lo cual genera un riesgo en la pérdida de dineros por este procedimiento.
Tesorería	Dirección Financiera	PR-FI-TS-009- Flujo de Caja MN-FI-TS-002 - Manual de Tesorería	Es necesario actualizar el Manual de Tesorería teniendo en cuenta las situaciones de presuntos fraudes presentadas en el Subproceso.
Pago Pensionados	Dirección Financiera	PR-FI-TS-004: Pago de Pensionados MN-FI-TS-007: Manual de Pago a Pensionados MN-FI-TS-006 - Manual de Manejo de Caja en Oficinas	En el Manual de Manejo de Caja en Oficinas - Gestión de Mesadas Pensionales - numeral 13- se establece que "Los funcionarios encargados del pago a los pensionados, deberán identificar al beneficiario mediante la presentación de su cédula de ciudadanía, la tarjeta o carné de pensionado y la resolución de reconocimiento si el pago es retroactivo o indemnización por una sola vez". Este Manual tiene fecha de actualización Mayo de 2013, razón por la cual no tiene en cuenta los fraudes presentados por esta causa.
Giros Nacionales e Internacionales	Servicios Financieros Postales	PR-GC-SF-005: Giros Postales PR-GC-SF-002: Reporte de Pago	El procedimiento PR-GC-SF-005 tiene fecha de emisión y actualización del 26 de octubre 2017, razón por la cual aún se menciona una base de caja propia para estas operaciones y un Balance Dinero Giros Postales, que actualmente no se está elaborando. Así mismo, el procedimiento PR-GC-SF-002 tiene fecha de emisión 1 septiembre de 2008 y de actualización 26 de septiembre de 2012, por lo que se hace necesario actualizar estos procedimientos de acuerdo con la operación actual.
Corresponsal No Bancario	Servicios Financieros Postales	PR-GC-SF-003: Corresponsalia No Bancaria MN-GC-SF-003: Manual Operativo Corresponsal No Bancario	El Manual debe ser actualizado, ya que cuenta con fecha de emisión febrero de 2011 y actualización febrero 2012.

Fuente: Isolución

### Puntos de Venta

Teniendo en cuenta que el flujo del efectivo da inicio en los punto de venta, se verificó el Procedimiento de Registro y Control de Operación de Efectivo en Oficinas PR-FI-TS- 006, el cual tiene fecha de emisión y actualización el 15 de enero de 2013 y que tiene como objetivo: " Administrar y controlar la asignación y operación de recursos que maneja cada oficina de Servicios Postales Nacionales, correspondientes a ventas de productos, recaudo de aduanas, operación Corresponsal Bancario, Operación de giros postales Internacionales y Nacionales y otros recaudos; que permita el registro oportuno de los movimientos de cada uno de los productos o servicios y el control de los mismos." Para ello se realizó visita a seis (6) puntos de venta en la ciudad de Bogotá de acuerdo con los criterios de:

- Volumen de ventas
- Envío y Pago de Giros Nacionales e Internacionales
- Recaudo de Aduanas

Con base en dichos criterios se seleccionaron los Puntos de Venta de:

- Unicentro
- Centro Internacional
- Murillo Toro
- Av. Chile
- Galerías
- Principal

#### Visitas a Puntos de Venta Bogotá

Punto de Venta	Ventas	Envío Giros Nacionales	Pago Giros Nacionales	Envío Giros Internacionales	Pagos Giros Internacionales	Recaudo de Aduanas	Otros Ingresos	Otros Pagos
Siete de Agosto	6.893.500	-	100.000	690.000	-	-	-	-
Aeropuerto	4.663.144	100.000	-	-	-	-	-	-
Av. Chile	20.423.890	383.600	250.000	550.000	3.281.210	433.000	40	2.252.000
Calle 104	9.360.700	-	-	-	-	152.000	-	-
Calle 90	12.594.760	94.000	-	150.000	484.261	2.000	-	-
Centro Internacional	30.161.040	400.000	500.000	-	-	36.000	6.754.400	-
Chapinero	9.506.940	-	-	-	5.648.942	-	-	-
Chicó	14.509.455	255.000	-	-	3.298.415	21.000	-	-
Galerías	15.394.660	453.300	-	100.000	5.844.705	486.000	3.200.000	-
Kennedy	9.186.150	60.000	827.600	2.745.000	612.251	6.000	-	-
La Estrella	7.460.490	94.000	-	-	-	-	-	-
La Soledad	11.462.794	-	-	200.000	350.000	-	-	-
Murillo Toro	22.724.125	25.000	-	7.048.000	10.351.582	381.000	-	-
Principal	23.231.268	6.677.163	636.500	1.600.000	3.676.647	83.187.000	-	-
Quiriqua	9.031.100	-	-	50.000	649.995	6.000	-	-
Restrepo	8.645.855	-	265.200	2.945.000	1.823.661	2.000	-	-
Rosales	8.826.980	100.000	-	-	976.116	-	36	-
Salitre	9.793.800	-	-	-	1.066.150	-	-	-
San Andresito	10.686.885	-	-	2.811.000	-	16.000	-	-
San Victorino	3.480.200	-	340.100	-	379.161	2.000	-	-
Santa Bárbara	16.841.710	310.600	-	-	-	10.151.000	19	-
Suba	8.261.444	444.000	-	50.000	484.262	9.000	-	-
Toberín	15.194.990	-	200.000	2.330.000	-	-	-	-
Unicentro	42.624.540	140.000	150.000	1.520.000	6.392.030	423.000	-	-
Unilago	10.574.400	25.000	-	-	-	-	-	10
Vente de Julio	2.930.600	-	50.000	-	48.450	138.000	-	-
Venecia	9.998.490	-	505.000	-	790.556	-	-	-
TOTAL	354.471.930	9.561.663	3.824.400	22.789.000	46.158.594	95.451.000	9.954.495	2.252.010

Fuente: Cierres de Caja Diario de Tesorería

**Fuente: Cierres de Caja Diario de Tesorería**

- Estos seis (6) Puntos de Venta seleccionados, conjuntamente, representaron el 44% de los ingresos de la Regional Centro A, para el mes de septiembre del año en curso. Los 22 Puntos de Venta restantes representaron el porcentaje restante.
- No se está ejecutando el Convenio de Corresponsal no Bancario
- El recaudo de Aduanas se concentra en el punto de venta Principal
- La oficina de Murillo Toro es la que mayor número de pagos y envíos de giros internacionales realizó en el mes tomado como muestra.
- Los puntos de venta de Unicentro y Centro Internacional representan el 47% de las ventas de el grupo tomado como muestra

- Las Bases de Caja de los Puntos de Venta Murillo Toro y Principal, son de 18 y 12 millones de pesos respectivamente, generan un exceso de liquidez, ya que en el primer caso este monto se definió cuando estaba activo el servicio de Corresponsal No Bancario, previendo una demanda de efectivo superior a los ingresos estimados, y en el segundo caso el ingreso de los pagos por recaudo de aduanas es continuo. En los arqueos realizados se encontró un total de efectivo por \$ 19.565.850 en el P.V. Principal y de \$ 11.642.350 en el P.V. Murillo Toro. Esto representa un riesgo para la seguridad de los puntos de venta y posibles pérdidas de efectivo.

Punto de Venta: Módulo Toró Regional: Bogotá  
Nombre responsable: Orlando Gaitán Cargo: Lider Punto de Venta  
Fecha del arqueo: 06/11/2014 Hora Inicio: 12:00 a.m. Hora finaliza: \_\_\_\_\_

<u>Concepto</u>	<u>Valor (\$)</u>	<u>Conclusión</u>
Veritas del día anterior	(1) 2.750.380	
Veritas del día	(2) 520.200	
Base de la Caja (saldo inicial)	(3) 14.370.008	
Total efectivo en custodia	(4) = (1)+(2) 3.270.580	
Efectivo inventariado	(5) 17.642.350	Sobranse
Valor consignado	(6) 8.000.000	
Total efectivo verificado	(7) = (5)+(6) 17.642.350	
Diferencia	(8) = (4)-(7) 1.762	

[Inicio](#)
[Galería](#)
[Ventas de Contorno](#)
[Lugares Recorridos](#)
[Historia y arqueología](#)
[Galería de fotos](#)
[Comentarios e inicio](#)
[Proyectos a seguir](#)
[Contacto](#)

Página 6 de 28

1

**ARQUEO DE EFECTIVO- VENTA DE CONTAJO**

Punto de Venta: Principa Regional: BOGOTÁ

Nombre responsable: Sandra Avelledo Cargo: Lider Punto de Venta

Fecha del arqueo: 12/11/2014 Hora inicio: Hora finaliza:

Concepto	Valor (X)	Conclusión
Ventas del día anterior (1)		
Ventas del día (2)	57.300	
Base de la Caja (3)	19.665.256	
Total efectivo en custodia (4) = (1)+(2)+(3)	19.742.556	
Efectivo encontrado (5)	19.565.850	Faltante
Valor consignación (6)	0	
Total efectivo verificado (7) = (5)+(6)	19.565.850	
Diferencia (8) = (4)-(7)	176.706	

Fuente: Control Interno

## Hallazgo 2 – Formato Cierre de Caja

- El numeral 4.8 del Procedimiento PR-FI-TS- 006, establece: *"El responsable de Oficina debe reportar el formato de cierre diario de caja y el balance diario de ventas directamente a la Regional, con sus soportes, SIPOST, ventas manuales, IFS, corresponsal bancario y consignación."* Sin embargo, este numeral del procedimiento no se está cumpliendo en todos los casos según se pudo evidenciar, ya que al mes de septiembre la Regional Centro B, tenía un cumplimiento del 94% y solo cuatro del total de las Regionales cumplieron al 100%, según se pudo evidenciar en las estadísticas reportadas por la Jefatura Nacional de Tesorería.

## Hallazgo 3 – Consignaciones en Puntos de Venta

- El numeral 4.13.1 establece lo relacionado con los excedentes de la Caja Base y define en su literal a) *"Cuando se recauden recursos que superen el valor de la Caja Base en un 10%, ese valor que supere la Caja Base debe ser consignado en la cuenta que defina la Jefatura Nacional de Tesorería para este fin."* De acuerdo con lo que se ha podido evidenciar esto no se cumple en la mayoría de los puntos de venta por razones de seguridad, al no existir acompañamiento policial o de Seguridad Postal.

## ANÁLISIS REGIONALES

Al hacer un análisis global de todas las Regionales a Nivel Nacional se pudo evidenciar el siguiente comportamiento en el manejo del efectivo:

V. Consignaciones por Regional año 2014										
REGIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centro A	867.840.421	747.665.844	415.103.767	438.056.751	395.869.828	151.254.301	572.889.143	364.656.943	448.585.349	4.602.912.226
Centro B	816.181.941	905.868.628	81.901.626	66.006.967	84.109.182	65.773.486	83.662.941	77.749.764	75.135.236	2.256.349.811
Eje Cafetero	803.075.304	735.611.016	76.465.524	65.815.397	107.231.002	91.721.521	96.831.625	89.229.333	99.498.965	2.163.479.873
Horoccidente	272.196.179	290.767.652	179.693.537	156.960.597	205.111.741	174.479.632	200.413.304	180.881.460	155.365.448	1.889.429.550
Noria	275.389.185	437.866.774	52.201.962	47.266.201	71.835.175	50.773.455	71.602.753	73.790.525	71.130.013	1.151.856.047
Occidente	699.404.528	849.504.134	141.556.227	125.709.383	165.288.364	141.627.703	199.501.216	149.379.541	174.291.962	2.846.863.054
Oriente	574.850.151	555.395.660	82.666.557	82.493.894	108.302.940	90.632.688	131.310.694	112.250.716	109.701.172	1.847.409.474
Sur	75.713.370	63.927.325	47.575.353	57.075.217	66.259.096	58.445.794	70.180.600	59.347.630	68.961.064	565.525.449
<b>Total</b>	<b>4.362.051.053</b>	<b>4.586.407.033</b>	<b>1.076.524.553</b>	<b>1.079.384.407</b>	<b>1.217.812.334</b>	<b>1.022.704.548</b>	<b>1.476.392.298</b>	<b>1.104.206.114</b>	<b>1.232.699.109</b>	<b>17.121.885.468</b>
										<b>100%</b>

Fuente: Tesorería

- Como podemos observar en el período enero – septiembre de 2014, se han realizado 15.343 consignaciones a los diferentes bancos por un total de \$ 17.123.885.484, siendo el promedio más bajo en valor de consignación la Regional Sur con \$ 397.697,00.
- En los meses de enero y febrero las consignaciones superaban los \$ 4.000 millones, pero a partir del mes de marzo estas cayeron a niveles por encima de los \$ 1.000 millones, esto debido a la suspensión del servicio de Corresponsal No Bancario, debido al presunto fraude presentado.

Consignaciones Enero-Septiembre 2014			
REGIONAL	Nº Consignaciones	Vr Consignaciones	Promedio Consignación
Centro A	1.636	4.602.932.226	2.813.528
Centro B	2.193	2.256.389.811	1.028.906
Eje Cafetero	2.092	2.163.479.873	1.034.168
Horoccidente	2.317	1.889.429.550	815.464
Norte	839	1.151.856.047	1.372.892
Occidente	2.462	2.646.863.054	1.075.087
Oriente	2.382	1.847.409.474	775.571
Sur	1.422	565.525.449	397.697
<b>Total</b>	<b>15.343</b>	<b>17.123.885.484</b>	<b>1.116.072</b>

Fuente: Tesorería

Consignaciones por Cuenta Bancaria a Nivel Nacional							
REGIONAL	BAICOL 1767	BAICOL 1832	DAVIVI 5871	BAICOL 8346	BAIAGR. 1794	BAIBOG 1325	TOTAL
Centro A	1.214.963.806	3.364.871.640	20.646.720	2.250.000	-	-	4.602.932.226
Centro B	214.861.526	1.955.675.414	1.073.400	479.800	26.125.644	28.173.997	2.256.389.811
Eje Cafetero	274.587.152	1.772.418.283	20.907.812	-	-	89.566.624	2.163.479.872
Horoccidente	551.440.472	1.306.232.778	10.400.000	-	19.356.300	-	1.889.429.550
Norte	221.180.491	930.675.556	-	-	-	-	1.151.856.047
Occidente	522.003.621	2.046.088.805	6.356.387	576.300	-	71.837.942	2.646.863.055
Oriente	342.958.702	1.335.291.818	722.261	514.500	608	167.921.586	1.847.409.474
Sur	190.171.344	375.009.105	-	345.000	-	-	565.525.449
<b>TOTAL</b>	<b>3.532.167.173</b>	<b>13.124.263.429</b>	<b>60.306.580</b>	<b>4.165.600</b>	<b>45.482.552</b>	<b>357.500.149</b>	<b>17.123.885.483</b>
Participación	20,6%	76,6%	0,4%	0,0%	0,3%	2,1%	

Fuente: Tesorería

- El numeral 4.13.2 describe el procedimiento para la Reposición de Caja Base en los siguientes términos: *"El Profesional Sénior de Tesorería se encarga de verificar los saldos diarios de las Cajas y cuando se presente un agotamiento del 50% del valor asignado en la Caja Base, hará la reposición del efectivo de la Caja por el medio que se tenga definido, es decir: transportadora de valores, cheque de gerencia, giro electrónico o pago en efectivo, según el servicio financiero al que tenga acceso el punto; si el punto es recaudador y cuenta con los recursos la Jefatura Nacional de Tesorería a través del Profesional Sénior, autoriza la auto reposición de recursos; para lo cual el punto de venta y/o operativo debe realizar la observación en el formato de cierre diario de caja"*.

De acuerdo con lo evidenciado en las visitas realizadas a los puntos de venta en Bogotá, este tipo de situaciones no es muy frecuente, ya que en lo corrido de enero a septiembre/2014 solo se hicieron tres (3) reposiciones, dos (2) de ellas por \$ 5.000.000 y una (1) por \$ 7.100.000, y todas se ajustaron a lo establecido en el procedimiento antes mencionado, y se presentaron por pagos de giros.



REGIONAL	VALOR	PARTICIPACIÓN
Centro A	17.100.000	6%
Centro B	32.487.160	11%
Eje Cafetero	45.000.000	16%
Noroccidente	24.950.000	9%
Norte	33.100.000	11%
Occidente	92.880.000	32%
Oriente	38.100.616	13%
Sur	5.800.000	2%
<b>TOTAL</b>	<b>289.417.776</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tesorería

#### Hallazgo 4 – Descuentos por Nómina

- En el numeral 4.15.1 se habla de los Documentos para el reporte de las novedades y dice: *“Cuando se presenten novedades en el manejo de cajas para hacer posible el registro de la responsabilidad, se tiene en cuenta el Procedimiento de la Dirección Nacional de Gestión Humana para los faltantes”*. No obstante lo anterior y según vemos en el cuadro adjunto la sanción para dos descuadres en el pago de pensionados, 1 de octubre y 1 de diciembre de 2014, por un valor conjunto de \$ 1.447.225 es la firma de un acuerdo de pago, aunque no se pudo evidenciar cual es el procedimiento que se tiene definido por parte de la Dirección Nacional de Gestión Humana para estos casos.

[illegible]

**Fuente:** Tesorería SPN

## ANÁLISIS POR REGIONALES

Por otra parte, es importante hacer un análisis de la información reportada por Tesorería, con respecto a los Puntos de Venta, por Regional, y que se muestra a continuación:

De acuerdo con la información suministrada por el Proceso de Tesorería, entre la cual se encuentran los cierres diarios de caja por Regional, y una vez consolidada la información correspondiente del periodo comprendido de enero a septiembre del presente año se pudo obtener los siguientes resultados:

### Puntos de Venta que no reflejan ventas

REGIONAL	Nº DE PUNTOS QUE NO HAN REPORTADO VENTAS										Total	Participación	Promedio	Total P.V.	Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre						
Centro A	6	5	4	6	8	6	8	10	6	59		5%	7	25	23,66%
Centro B	26	22	28	26	26	28	27	25	22	228		21%	25	31	84,68%
Eje Cafetero	16	12	19	22	17	23	15	18	15	159		14%	18	25	67,73%
Horroccidente	14	12	13	14	22	20	15	11	14	135		12%	15	22	60,73%
Norte	11	7	10	9	12	9	8	7	11	119		8%	9	14	65,18%
Occidente	22	16	18	20	18	19	22	17	19	171		15%	19	27	68,56%
Oriente	12	14	18	21	19	22	17	18	15	157		14%	17,5	25	70,00%
Sur	11	10	14	14	12	13	18	12	12	111		10%	12	18	69,44%
TOTAL	127	98	121	132	135	136	127	119	119	1.114		100%	123	191	64,59%

Fuente: Tesorería SPN

Como se puede observar, la Regional de Centro B es la que presenta el mayor número de Puntos que no registran ventas, con el 84.68% lo cual quiere decir que de los 31 puntos de venta que tiene, 26 no han registrado ventas en algún(os) día(s) en el periodo revisado. La Regional que menos presenta este tipo de novedades es Centro A, con el 23.66% y el resto de Regionales presentan en promedio un 68.36%, lo que hace necesario revisar y evaluar esta situación, ya que esto afecta los ingresos de la compañía.

REGIONAL	Nº DE DÍAS EN LOS QUE NO SE HAN REPORTADO VENTAS										Total	Participación	Promedio
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre				
Centro A	17	10	11	14	22	12	16	25	12	139		4%	15
Centro B	122	91	109	104	124	121	129	128	124	1.042		29%	115
Eje Cafetero	31	26	30	42	38	61	39	37	31	335		9%	38
Horroccidente	36	26	36	32	40	30	40	22	41	333		9%	37
Norte	30	17	36	30	29	30	22	23	29	246		7%	27
Occidente	70	58	75	64	63	82	68	69	73	660		19%	74
Oriente	48	43	58	62	52	59	61	60	61	508		14%	56
Sur	31	25	37	34	41	26	37	25	31	287		8%	22
TOTAL	385	204	392	382	430	441	435	399	402	3.550		100%	396

Fuente: Tesorería SPN

Esta misma situación se refleja en el número de días que se dejan de registrar ventas, siendo la Regional B, con la mayor representación del total con 1.042 días, representando el 29% del total nacional, seguido de las Regionales Occidente y Oriente con el 19% y 14% respectivamente.

Como vemos a continuación, los Puntos de Venta de Puerto Leguizamo, con once (11) días, Mitú con diez (10) días, Guateque con nueve (9) días, lo mismo que Paipa y Puerto Inírida con ocho (8) días cada uno son los que más días sin ventas reflejaron en el mes de Enero de 2014.

Auditoría Administración  
Efectivo y Recursos Físicos en Puntos de Venta Bogotá  
Diciembre de 2014

Regional Centro B			
PUNTO DE VENTA	MES	Fecha	No Días
ACACIAS - 1002850	ENERO	4, 11, 22	3
CAQUEZA - 1003850	ENERO	2, 3, 4, 11, 18, 21, 29	7
CHIA - 1004850	ENERO	15	1
CHIQUEQUIRA - 1005850	ENERO	4	1
DUITAMA - 1006850	ENERO	3 Y 18	2
FUSAGASUGA - 1008850	ENERO	4, 11 Y 21	3
GARAGOA - 1009850	ENERO	4, 11, 18 y 25	4
GRANADA - 1010850	ENERO	4	1
GUADUAS - 1012850	ENERO	4	1
GUATEQUE - 1013850	ENERO	3, 4, 8, 11, 16, 18, 21, 25 y 27	9
PUERTO RIVERA - 1014850	ENERO	4, 11, 13, 18, 20, 25, 30 y 31	8
LA MESA - 1015850	ENERO	4, 18, 25 y 28	4
PUERTO LEGUIZAMO - 1016850	ENERO	4, 7, 11, 13, 14, 15, 18, 20, 21, 25 y 29	11
MITU - 1018850	ENERO	2, 4, 10, 11, 13, 14, 16, 22, 23 y 27	10
PACHO - 1019850	ENERO	4, 8, 11, 15, 23 y 25	6
PAIPA - 1020850	ENERO	2, 4, 11, 16, 18, 23, 25 y 27	8
PUERTO CARREÑO - 1022850	ENERO	4 y 18	2
SAN JOSE DEL GUAVIARE - 1025850	ENERO	11 y 18	2
SOATA - 1027850	ENERO	2, 3, 8, 14, 18, 20 y 24	7
SOGAMOSO - 1028850	ENERO	11, 18 y 25	3
TUNJA - 1029850	ENERO	2, 3, 4 y 18	4
UBATE - 1030850	ENERO	2, 4, 11, 18 y 25	5
VILLETÁ - 1033850	ENERO	4, 11, 15, 18 y 25	5
YOPAL - 1034850	ENERO	4 y 18	2
ZIPAQUIRA - 1035850	ENERO	4 y 25	2
SIBERIA - 1035979	ENERO	4, 11, 18, 25, 27, 29 y 30	7
MOQUERA - 1037850	ENERO	4, 8 y 11	3
SOACHA - 1111960	ENERO	4	1
TOTAL			122

Fuente: Tesorería SPN

[illegible]

## PENSIONADOS

De acuerdo con la información reportada por la Jefatura Nacional de Tesorería, en el mes de junio de 2014, se pagaron 42.721 mesadas a igual número de pensionados, por un total de \$ 54.937.682.471, discriminados como se observa a continuación, a través de 131 oficinas de la Red de SPN.

PAGADO POR CAJA POSITIVA	Nº Personas	PAGADO POR CAJA COLPENSIONES	Nº Personas
3.152.462.088	4.688	51.785.220.383,00	38.033

### Hallazgo 5 – Pago de Pensionados

- Con respecto al pago de pensionados y de acuerdo a la información suministrada por la Jefatura Nacional de Tesorería, se han identificado aspectos que no están contemplados como riesgos, pero que igualmente pueden representar dificultades en el pago y posibles pérdidas de dinero. Entre ellos tenemos:
  - Alta rotación del personal en Puntos de Venta.
  - Falta de claridad o desconocimiento de los procedimientos asociados al manejo del efectivo.
  - Dinero que estando en la oficina no es reportado a Tesorería
  - Informes enviados con datos errados
  - Incumplimiento de los procedimientos
  - Tipo de contratación del personal de apoyo
  - Falta de capacitación para el pago
  - La vulnerabilidad de los puntos de venta ante la delincuencia común
  - Las bajas coberturas ofrecidas por las pólizas de seguros
  - Falta de control, seguimiento y verificación en la pérdida de recursos por parte de Gestión Humana.
  - La autorización recurrente de descuentos por nómina para cubrir faltantes.

Adicionalmente, es necesario tener cuidado con los reportes del Informe de Balance de Pensionados, ya que se pudo evidenciar que en teoría este documento debe estar cuadrado en ceros, están tomando los ingresos de las administradoras, menos los pagos efectuados, menos los reintegros y al efectuar una revisión aleatoria se pudo establecer que hay errores en el reporte de las Regionales generando que se presenten diferencias, las cuales hubo necesidad de solicitar aclaración.

## FRAUDES

De acuerdo con lo reportado por Seguridad Postal, en el transcurso del presente año se han presentado nueve (9) casos de pagos irregulares en pensionados, principalmente en las Regionales Noroccidente y Eje Cafetero, un (1) hurto a mano armada en el Punto de Venta El Cable en Manizales, y cinco (5) presuntos hurtos cometidos por colaboradores de SPN, que conjuntamente suman un total de \$ 583.846.836, como se puede observar a continuación:

Siniestro	Fecha de Conocimiento	Servicio	Presunto Responsable	Oficina	Regional	Cargo	Valor
Pago irregular de pensionados	28/04/14	Pago de Pensionados	Carolina Londoño Arbelaez	Punto de Venta la Ceja Antioquia	Noroccidente	Cajera	\$ 350.533
Pago irregular de pensionados	20/05/14	Pago de Pensionados	Johana Isaza - Diana Muñoz - Luis Florez	Punto de Venta Envigado	Noroccidente	Asesor Oficina- Cajero Apoyo	\$ 1.055.646
Pago irregular de pensionados	27/08/14	Pago de Pensionados	Sin responsabilidad 4-72	CO Bello Antioquia	Noroccidente	Sin responsabilidad 4-72	\$ 758.178
Pago irregular de pensionados	06/05/14	Pago de Pensionados	Sandra Arias	Punto de Venta Pereira	Eje Cafetero	Cajera	\$ 1.155.656
Pago irregular de pensionados	02/04/14	Pago de Pensionados	Sandra Arias	Punto de Venta Pereira	Eje Cafetero	Cajera	\$ 769.240
Pago irregular de pensionados	19/03/14	Pago de Pensionados	Sandra Arias	Punto de Venta Pereira	Eje Cafetero	Cajera	\$ 347.819
Pago irregular de pensionados	21/08/14	Pago de Pensionados	LIZ KATHERINE DE LA HOZ ROJAS	Punto de Venta Barenquilla	Norte	Cajera	\$ 8.338.682
Pago irregular de pensionados	03/09/14	Pago de Pensionados	Sandra Lilian Duarte Galois	Punto de Venta Chía	Centro B	cajera	\$ 17.876.913
Pago irregular de pensionados	19/03/14	Pago de Pensionados	Diego de Jesús Trejos Méndez	Punto de Venta Cúcuta	Occidente	Lider Punto de Venta	\$ 4.435.356
Hurto a mano armada	24/06/14	N/A	N/A	Punto de venta El Cable Manizales	Eje Cafetero	N/A	\$ 374.700
Hurto	16/07/14	Punto de Venta	BRYANT MAURICIO MOSQUERA MURIEL	Punto de Venta San Fernando	Occidente	Asesor de Punto de Venta Tipo A	\$ 54.529.300
Hurto	11/06/14	Punto de Venta	Lenisbeth Diaz Frias	Punto de Venta Maicao	Norte	Lider Punto de Venta	\$ 7.385.000
Hurto	16/07/14	Punto de Venta	Personal ejeno 4-72	Punto de Venta Barenquilla	Norte	Lider Punto de Venta	\$ 2.146.035
Hurto	10/03/14	Corresponsal No Bancario	Jorge Cubillas y Jesus Fernando Iñño	Mosquera - Facativá	Centro B	Lider Punto de Venta	\$ 477.000.600
Hurto	09/09/14	Pago de Pensionados	Ana Beiba Portela	Punto de Venta Chía	Centro B	cajera	\$ 7.323.778

FUENTE: Seguridad Postal

Sin embargo, en este informe no se muestran todos los siniestros presentados porque cada proceso/subproceso, lleva su propio registro como vemos a continuación en el caso de Servicios Financieros Postales.

SINIESTRO	FECHA DEL SINIESTRO	SITUACION SINIESTRO
Fraude gros nacionales	01-nov-13	Aparece un giro realizado por la oficina de Santa Martha por un monto de \$1.800.000 a las 13:12 pm y fue redimido acá en la oficina principal a las 2:47 pm. La oficina de Santa Martha en ningún momento hizo el giro ni recibió el dinero, pero si le apareció el número de factura en consecutivo y por eso generó la alarma. Aparece un giro hecho desde San Andrés por \$1.700.000 a las 12:43 y fue redimido acá en la principal a las 2:58. La oficina de San Andrés tampoco hizo el giro.
reporte comisiones incompleto	26-mar-14	La empresa Efecty World no reportó a 4-72 las comisiones totales generadas por la prestación del servicio de gros nacionales en el periodo comprendido entre el 01 de febrero y el 28 de febrero de 2014 que se reportan en el mes de marzo, existiendo un faltante de \$ 97.000.000, aunque cabe aclarar que este dinero no se puede reportar como perdido es importante evidenciar el incumplimiento de este canal aliado con el reporte de las compañías, el riesgo asociado a este incumplimiento es el 550.
reporte de la CRC no enviado	30-abr-14	Estas empresas mencionadas no reportaron el informe que solicita la CRC referente a la contabilidad separada, en el caso de Red Iba no respondiendo a este requerimiento por parte de 4-72, en el caso de Colombia Movil se debe a la terminación de contrato, y para el caso de Gamos enviaron una carta solicitando una prórroga en el tiempo establecido para enviar el reporte.
gros internacionales sospechosos	16-feb-14	Se reportar esta situación sospechosa que me escalo la oficina de la hora con respecto a 5 gros procedentes de España por un valor de \$ 5.000.000 cada transacción aunque los gros los envían y reciben diferentes personas la sospecha surgió porque estas 5 personas fueron acompañadas a cobrar por una misma persona lo cual generó dudas a la funcionaria de esta oficina.
Fraude gros nacionales	06-sep-14	El pasado 05 de septiembre en el Punto de venta de Galerías se hizo un giro para Perú según la funcionaria de la oficina por un valor de \$ 100.000, (adjunto soportes del giro) en los soportes que arroja 156 no solo la información del remitente y destruímos y tampoco el monto y la comisión que se envió. La funcionaria del punto de venta se comunicó con mígo para solicitar la reposición de esta factura y a mí me salió de igual manera sin alguna información de la que menciono anteriormente. Es día lunes 08 de septiembre a primera hora consulté nuevamente la factura de este giro y aparecieron los datos que en el día anterior no aparecieron, procedí a remitir la copia de la factura al punto de venta Galerías, y hoy me confirma que el giro no lo repuso por un valor de \$ 1.200.000 sino por \$ 100.000 peso, y lo preocupante es que el giro va se pagó en Perú.

Fuente: Servicios Financieros Postales

## Hallazgo 6 – Fraudes Reportados

Al analizar la información reportada por los diferentes procesos involucrados con el tema de la Administración del efectivo, se pudo observar que cada uno de ellos lleva su propio registro de fraudes y que solo en algunos casos son coincidentes, entre otras cosas por la recurrencia de los mismos y su

frecuencia. Sin embargo, vemos a continuación un resumen de las principales debilidades identificadas:

- o De acuerdo con lo reportado por Seguridad Postal, se evidencia que la mayor parte de los fraudes presentados se dieron en el pago a Pensionados y esto puede estar asociado a la contratación del personal temporal empleado para apoyar esta labor, razón por la cual sería necesario revisar el tema.
- o Los presuntos hurtos o fraudes cometidos por personal vinculado a 4-72 se deben a falta de controles y a debilidades en los procedimientos que se espera sean corregidos con la nueva plataforma tecnológica y la actualización de los mismos.
- o Los hurtos a mano armada de que son víctimas los puntos de venta, obedecen a la vulnerabilidad de los mismos, si tenemos en cuenta que de 201 sedes con que cuenta la Entidad a nivel nacional, solamente 42 cuenta con circuito cerrado de televisión, es decir el 21%, según reporta la Dirección Nacional de Seguridad Postal.
- o Es necesario tomar medidas de seguridad informática que puedan afectar los servicios que se soporten sobre una plataforma tecnológica contratada y al cual tengan acceso personal del proveedor, ya que esto representa un riesgo de pérdida de dineros.

### PLAN DE CHOQUE

Para entender el origen de este Plan, ésta Auditoría tomó en cuenta la comunicación enviada por el Dr. Jairo Cardona Marín, Vicepresidente de Soporte Corporativo, con fecha 26 de marzo del año 2014, y de la cual se hace una transcripción literal de sus dos (2) primeros párrafos, como se observa a continuación:

*"Por instrucciones de la Presidenta de la compañía y bajo la dirección del Vicepresidente de Soporte Corporativo, durante los días 15 y 16 de marzo sesionó una comisión accidental citada por dicho Vicepresidente con el objeto de estudiar, analizar y proponer alternativas de control al manejo de efectivo en los puntos de venta de la compañía; la cual rindió informe en el Comité de Presidencia celebrado el día viernes 21 de marzo.*

*De conformidad con lo planteado en este Comité de Presidencia, la comisión planteó un **PLAN DE CHOQUE** para enfrentar este tipo de contingencias y del que se desprenden las acciones que a continuación se detallan y del cual se espera toda su colaboración y apoyo"*

A partir de dicho plan se elaboró una matriz con clasificación por área, identificación del riesgo, causa del riesgo, acción de mejora, responsable de la actividad, fecha resolución y periodicidad del seguimiento. En ese Plan las áreas que participaron fueron Recursos Humanos, Infraestructura y Operación de Productos, Tecnología y Comunicaciones, Tesorería y Gestión del Riesgo.

Auditoría Administración  
Efectivo y Recursos Físicos en Puntos de Venta Bogotá  
Diciembre de 2014

CLASIFICACIÓN POR NÚCLEO	INVESTIGACIÓN DEL EFECTO	CAUSA DEL EFECTO	INDICACIÓN DE MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE RESPUESTA
RECURSOS HUMANOS	Ineficiencia de los funcionarios	Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
	Deficiencias en la administración del personal y alta rotación	Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente
		Falta de capacitación específica para el manejo de los sistemas de información del punto	Elaborar y actualizar el plan de capacitación y de desarrollo de los funcionarios	División Nacional de Capacitación	Permanente



Auditoría Administración  
Efectivo y Recursos Físicos en Puntos de Venta Bogotá  
Diciembre de 2014

PLAN DE CRÉDITO					
CLASIFICACIÓN POR ÁREA	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	EFECTUADO
INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE PRODUCTOS	Operación de un producto sin el pleno total de los requisitos	No existe un procedimiento definido para la introducción de un producto nuevo, que esté relacionado con el punto de venta, ni retroalimentación en la operación de los mismos	Implementación y asignación de responsabilidades para el manejo de nuevos productos. Empoderamiento de la Jefatura Nacional de Canal Retail, Dirección Financiera, Contabilidad, Facturación y Tesorería para la autorización de salida de un producto nuevo, mediante generación de acta de aprobación y lanzamiento de producto	Marketing, IT, Servicios Financieros y puntos de venta	Semestral
		Los productos salen al mercado en condiciones de riesgo, sin evaluación de contingencia y aprobación de los riesgos implícitos	Elaborar metodología para la identificación de riesgos en nuevos productos financieros y evaluarlos existentes	Oficina de cumplimiento	Mensual
		Interrupción jurídica en los negocios que se desarrollan	Conformar equipo jurídico especializado en el CORP del negocio para que brinde a la compañía en la resolución de productos	Secretaría General y Vicepresidencia de Soporte Corporativo	Mensual
	Operación manual sin control, por no acceso a Internet, falta de luz eléctrica o incompatibilidades con el sistema.	Operación manual no controlada	Establecer estrategias para que el sistema opere localmente y de forma posterior se comuniquen para salvaguardar la operación en el equipo central	Dirección Nacional de IT	Semestral
			Acusamiento manual auditable y controlado para productos manuales (como correspondencia) desde los PC al destino	Oficina de Planeación, Jefatura Nacional Canal Retail y Tesorería	Semestral
	Deficiencia infraestructura de seguridad, que no permite control en tiempo real	No se cuenta con sistemas de seguridad en los puntos como: cámaras fijas, cámaras que permitan el monitoreo permanente y que se encuentren conectadas con la central de seguridad donde se encuentren alarmas si los sistemas existentes no se activan en los momentos de la atención	Plan de instalación de sistemas de seguridad que permitan permitir el monitoreo permanente vía web de los puntos y del manejo de chips fuertes y efectivo con apertura central de seguridad donde se encuentren alarmas si los sistemas existentes no se activan en los momentos de la atención	Dirección Nacional de Seguridad	Mensual
			La información es confiable por políticas de confidencialidad en la información de operación de efectivo del punto	Dirección Nacional Financiera, Jefatura Nacional de Tesorería	Semestral
	Filtración de la información e ingreso de terceros que no tienen autorización y responsabilidad en el manejo del efectivo	Ingreso de personal no autorizado a las oficinas	Políticas de ingreso de personal y monitoreo de los puntos	Jefatura Nacional de Retail, Jefatura Nacional de Tesorería y Dirección Nacional de Seguridad	Semestral
	Robos y hurtos por vulnerabilidad en la seguridad	No contar con cámaras seguras en la totalidad de los puntos para operación del efectivo	Proyecto de inversión en infraestructura puntos de venta	Jefatura Nacional de Retail, Dirección de Infraestructura y Dirección Nacional de Seguridad	Semestral
			Colocación de cámaras específicas para el control y manejo del efectivo	Jefatura Nacional de Retail, Dirección de Infraestructura y Dirección Nacional de Seguridad	Mensual
	Deficiencias en el seguimiento y aplicación de acciones de recuperación de recursos	Deficiencia en la adquisición de pólizas que eviten cubrir la totalidad de eventos que no presentan	Revisión y estudio de las pólizas que cumplan los posibles eventos que se presenten o se han presentado en la compañía, para definir estándares, coberturas, exclusiones y condiciones	Dirección Nacional de Infraestructura	Mensual
			Elaborar procedimiento donde se definan responsabilidades en la comunicación, recuperación y acciones en siniestros	Oficina de Planeación y Secretaría General	Mensual
		Falta de seguimiento y definición procedimiento y responsabilidades en la recuperación de recursos	Crear unidad de aseguramiento del ingreso	Dirección Nacional Financiera y Vicepresidencia de Soporte Corporativo	Mensual
			Reporte de avances e ingresos de sinistros de dinero por la compañía de seguros	Dirección Nacional Financiera	Mensual
			Reporte de descuentos e ingresos SPI por concepto de descuentos o pérdidas de recursos retroactivos (reportes)	Dirección Nacional de Gestión Humana, Dirección Nacional Financiera	Mensual

PLAN DE CONTROL					
CLASIFICACIÓN POR ÁREA	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA
TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	No contar con la herramienta tecnológica (SIPOST) que funcione en línea, registrando el 100% de la operación de efectivo y que permita el control centralizado	El sistema SIPOST no funciona en línea y no registra el 100% de las ventas	Elaboración de requerimientos y remisión de reportes errores en operación de caja	Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		En la actualidad SIPOST no tiene incorporada vía interfaz el 100% de la operación del manejo de efectivo (CIB y Ciro Internacionales), cuenta con un programa para que los puntos lo incorporen manualmente, lo que genera riesgo en el olvido de su registro y por ende la inconsistencia de la información con riesgo de pérdida e imposible control	Priorización de requerimientos de control de unidad de caja, mediante la generación de un comité de priorización de requerimientos	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		SIPOST cuenta con una celda en la ventana de cierre de la caja del punto operativo y del cajero que permite modificar el saldo con el que el cierre automáticamente el sistema y toma este valor como saldo inicial	Realizar los proyectos para la incorporación en línea de la operación de Correspondencia Bancaria y Ciro Internacionales	Jefatura Nacional de servicios financieros y Dirección Nacional de IT	Mensual
		El informe que genera en la actualidad SIPOST del cierre diario de caja, presenta inconsistencias y si se realiza más de un cierre de caja en el punto, se deben imprimir y sumar los cierres	Realizar la modificación de la celda para que el saldo final e inicial de caja no pueda ser manipulado	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		Los informes de personal de SIPOST no cumplen requisitos de control	Ajustar el formato de cierre actual de caja que permite resumir la operación de efectivo desde el inicio del día acumulado y en errores	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		El sistema SIPOST permite que los puntos observen el saldo de caja de otros puntos cuando se realiza el cierre del punto de venta	Realizar pruebas y puesta en marcha de los requerimientos de personal para el control diario	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
	No contar con la herramienta tecnológica (SIPOST) que funcione en línea, registrando el 100% de la operación de efectivo y que permita el control centralizado	El sistema SIPOST permite que los puntos observen el saldo de caja de otros puntos cuando se realiza el cierre del punto de venta	Realizar restricciones a los perfiles de usuario en SIPOST para que cada punto sólo vea su caja	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		El sistema no cuenta con reportes que permitan el control de la operación de efectivo	Realizar las gestiones para la inclusión de los reportes necesarios para el control del efectivo	Dirección Nacional de IT y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
		Requerimientos deficientes y mal interpretados. Falta en la forma como funciona	Realizar acompañamiento en el levantamiento y revisión de los requerimientos a SIPOST	Dirección Nacional de IT	Mensual
	Falta de herramientas de comunicación, que permitan que los puntos se comporten como tales independientes	Falta de comunicación con los puntos de venta	Implementar el sistema de comunicaciones unificadas LYNC para los puntos de venta	Dirección Nacional de IT	Mensual
		Falta de comunicación con los puntos de venta	Acoger 10 millones y líneas telefónicas en Tesorería que permitan mejorar la comunicación a nivel nacional con los puntos	Dirección Nacional de Infraestructura y Dirección Nacional de IT	Mensual

Fuente: Dirección Financiera

Auditoría Administración  
Efectivo y Recursos Físicos en Puntos de Venta Bogotá  
Diciembre de 2014

PLAN DE CHOQUE					
CLASIFICACIÓN POR ÁREA	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
SERVICIOS FINANCIEROS - JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA (UNIDAD DE CAJA)	Seguimiento en pago de pensionados	Faltas en los poderes presentados por apoderados que cobren en nombre del pensionado	Presentación con en de de autorización de los poderes y definición de un procedimiento para la revisión y validación de poderes previo al pago	Jefatura Nacional de Servicios Financieros y Secretaría General	Mensual
		Vulnerabilidad en la identificación del beneficiario en el proceso de pago de pensionados, que genera que estos sean cobrados por terceras personas, incluyendo funcionarios de la compañía	Adquisición de un sistema temático para el reconocimiento tanto del beneficiario como del funcionario que realiza el pago y verificación de cualquier producto financiero	Dirección Nacional de IT	Mensual
	Realización de pagos deudas	Realizar el pago mensual y quedar expuestos a un descargue extemporáneo de las transacciones en SIPOST	Elaborar un documento donde se defina la obligatoriedad de la operación a través del sistema. Para el caso de pago pensionados, podrá operarse bajo la actuación del plan de contingencia	Dirección Nacional de IT, Jefatura Nacional de Carol Retail y Tesorería	Mensual
	Pérdida de recursos por no contar con las herramientas de control y seguimiento oportuno de la operación.	Importunidad en la entrega de información por no contar con un sistema en línea y realizar la operación manual	Generar un documento donde se establezcan los informes a presentar y las sanciones por la oportunidad e incumplimiento de la información	Dirección Nacional Financiera, Jefatura Nacional Carol Retail, Jefatura Nacional de Tesorería y Control Interno Disciplinario	Mensual
		Información no reportada e inexacta que no puede ser validada por no estar procesada en SIPOST, generando reportes errados a los administradores de pensiones (retenciones)	Informe de eficacia a producción de requerimientos solicitados desde el año 2013 para generar reportes que permitan el seguimiento oportuno de la operación	Dirección Nacional de IT y Jefatura	Mensual
		Falta de control diario en la operación	Control diario de la operación de efectivo a Presidencia por cumplimiento en la entrega de la información	Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
Gestión del Riesgo	Fraudes internos, breches y hurtos	No contar con sistemas integrados que garanticen la operación del efectivo y falta de realización oportuna de arcos que garanticen seguridad en campo	Realizar llamadas de atención y generar sanciones por incumplimiento de funciones	Dirección Nacional de Gestión Humana y Control Interno Disciplinario	Mensual
			Realizar arcos oportunos y realizar la propuesta de una metodología para acompañamiento entre semana de oficinas	Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual
	Pérdida de recursos en la movilización del efectivo o por la no realización de consignación de los accidentes de liquidez	No contar con un funcionario por regional que realice arcos reportados a los puntos de acuerdo a la programación y seguimiento de la Jefatura Nacional de Tesorería	Control de un funcionario por regional que realice arcos reportados a los puntos de acuerdo a la programación y seguimiento de la Jefatura Nacional de Tesorería	Vicepresidencia de Soporte Corporativo y Dirección Nacional de Gestión Humana	Mensual
		No contar con acompañamiento para la realización de las consignaciones de los accidentes de liquidez	Proyecto simplificación congresos, Policía o control de seguridad, que garanticen el acompañamiento de los funcionarios para la realización de consignaciones de acuerdo a las condiciones establecidas por los aseguradores	Dirección Nacional de Seguridad, Dirección Nacional de Infraestructura	Mensual
			Establecer estrategias para la movilización del efectivo, evaluar necesidad de plan piloto manejo de recursos en Seguridad, Dirección de Soporte Corporativo, Dirección de Estudios Previos, Dirección de Tesorería de liquidez y Jefatura Nacional de administración de liquidez centralizada	Dirección Nacional de Seguridad, Vicepresidencia de Soporte Corporativo, Dirección de Estudios Previos, Dirección de Tesorería Financiera y Jefatura Nacional de Tesorería	Mensual

PLAN DE CHOQUE					
CLASIFICACIÓN POR ÁREA	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
GESTIÓN DEL RIESGO	Falta de continuidad del negocio, mala imagen y pérdida de recursos y clientes	No contar con planes de contingencia para continuidad del negocio	Liderar la proyección de planes de contingencia	Oficial de cumplimiento	Mensual
	Pérdida de recursos por falta de identificación de riesgos y definición de acciones responsables y seguimiento para la mitigación	Falta de identificación de la totalidad de riesgos que impactan en la pérdida de recursos de la compañía	Ejecutar y ponderar la matriz de riesgo	Oficial de cumplimiento	Mensual
	Pérdida de recursos y no recuperación de los mismos	No contar con planes de recuperación de desastres	Liderar la proyección de planes de recuperación de desastres	Oficial de cumplimiento	Mensual

### Hallazgo 7 – Seguimiento Plan de Choque

De acuerdo con los compromisos adquiridos por cada uno de los Procesos/Subprocesos, en el mes de marzo del presente año, con relación al Plan de Choque, se analizaron los diferentes documentos que hacen parte de la Carpeta correspondiente suministrada por la Dirección Nacional Financiera. Sin embargo, no fue posible evaluar el avance total al mes de Septiembre de dichos compromisos ya que

## RECLAMACIONES

POLIZAS CONTRATADAS	Nº RECLAMACIONES	VALOR RECLAMADO	ESTADO RECLAMACIÓN		
			OBJETADO	EN ESTUDIO	PENDIENTE
SINIESTROS TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	6	276.378.029	266.978.129	9.099.900	300.000
SINIESTROS INFIDELIDAD DE RIESGOS FINANCIEROS	1	298.214.364		298.214.364	
SINIESTROS MANEJO GLOBAL	5	1.014.540.207		6.590.260	1.007.958.947
TOTAL	12	1.589.141.600	266.978.129	313.904.524	1.008.258.947
			17%	20%	63%

[illegible]

Al hacer una evaluación de las pólizas contratadas para cubrir los riesgos asociados a la administración del efectivo se pudo evidenciar entre otras cosas:

- o De las reclamaciones reportadas por la Dirección Nacional de Infraestructura, se evidencia que el 63%, se encuentra pendiente por instaurar la denuncia correspondiente, al mes de septiembre de 2014.
- o El 37% restante se encuentra en estudio u objetado, y teniendo en cuenta la antigüedad de las reclamaciones, nos sugiere que la efectividad de las pólizas contratadas no es la más favorable para SPN, razón por la cual se hace necesario evaluar las condiciones de dichas pólizas.

### Hallazgo 9 – Antigüedad de Reclamaciones

El hecho que se tengan reclamaciones con una antigüedad entre 180 y 269 días hace necesario definir qué tratamiento se le va a dar a estos activos, ya que parece muy difícil su recuperación, y sí pueden estar mostrando un valor superior al real.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**SIPOST:** De acuerdo con el contrato 062 de 2009 suscrito entre SPN S.A. y Unión Temporal Sistematización Postal 4-72, cuyo objeto es: *"Proveer a Servicios Postales Nacionales S.A. mediante la modalidad de ASP (Application Service Provider), la plataforma tecnológica (Hardware, Software y sus componentes) que permita sistematizar los procesos operativos de la empresa ( Admisión, Clasificación, Control, Distribución y Seguimiento de Objetos Postales"* por un valor de CATORCE MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ( \$ 14.500.000.000,00) y por un período de trece (13) meses.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el aplicativo SIPOST fue contratado inicialmente para atender la operación postal, pero fue debido a los nuevos desarrollos que fueron adicionados posteriormente, que el Sistema comenzó a presentar las dificultades las cuales en reiteradas oportunidades se han mencionado. Sin embargo, hasta que no haya un nuevo desarrollo o aplicativo que lo sustituya, este sigue siendo la herramienta de consulta y fuente de información oficial para la compañía.

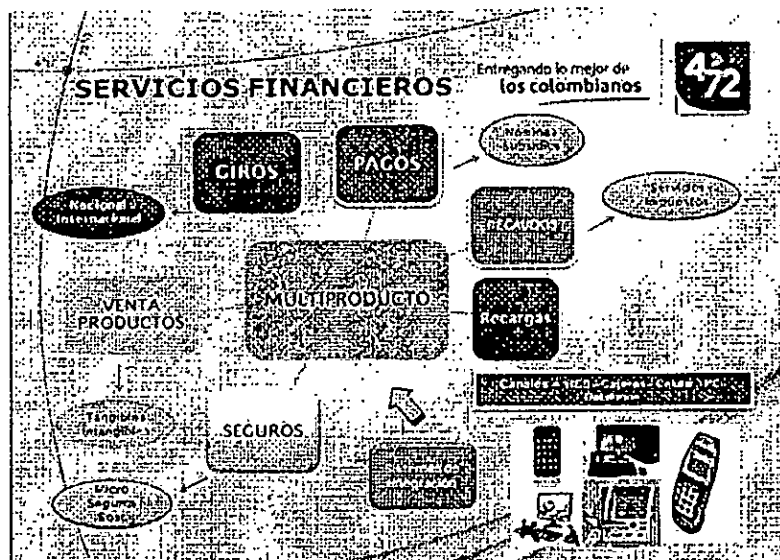
**MULTIPAY:** Como parte del Plan de Choque y ante nuevos requerimientos que el Sipost no puede atender dado los altos costos que implica hacer las modificaciones al desarrollo del software, se evalúa la opción de tomar en arriendo un software financiero que se adapte a las necesidades de la compañía, de acuerdo con los requerimientos que vemos a continuación, según información suministrada por IT:

NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO				
PUNTO DE DIAGNÓSTICO	Estado	Fecha de Solución	Responsable	Observaciones
Mostrar valor final cierre de caja: (Nuevo)	En implementación	02/05/2014 estado en producción	IT	
Ajuste de Caja: (Nuevo) - Tesorería debe poder ajustar los cajas después de un control de diferencias.	Controlado debe autorizarse por tesorería	Controlado debe autorizarse por tesorería	Tesorería / IT	Debe autorizarse para tener fechas
Consignaciones (Nuevo) - Límite: registro de consignación a cierre de caja. Debe permitir registro al momento de realizar la consignación.	En pruebas	30-may-14	IT	Se crea a Tesorería para pruebas semana 6 al 12 de Junio
Permite de cierre actual de caja debe resumir operación de efectivo desde el inicio del día nuevo campo en el formato (Nuevo) - Debe incluir el detalle general de ajustes - Debe incluir el detalle de las consignaciones realizadas	En pruebas	30-may-14	IT	Área parcial, ya se encuentra en producción generando el consolidado de operaciones acumulado y un error para el CDTV. En desarrollo nuevos campos.
Reportar los cierres de caja por terminal y general: (Nuevo) - Se crea cierre de cajas (General y Puntos) y Muestra valor final de cierre (Caja de pagos).	Controlado debe autorizarse por tesorería	Controlado debe autorizarse por tesorería	Tesorería / IT	
Reportar Control de Efectivo: (Nuevo) - Generación de reportes para control de efectivo - Diferencia - Ajustes - Control total de emisión y operaciones - Cero Interruccionales B/S - Control Consignaciones - Reporte de Corresponsal Bancario	Controlado debe autorizarse por tesorería	Controlado debe autorizarse por tesorería	Tesorería / IT	
Otros puntos obtengan el saldo de cierre de caja de otros puntos (Nuevo)	Controlado debe autorizarse por tesorería	Controlado debe autorizarse por tesorería	IT / Tesorería	Debe validarse por Tesorería
Realizar proyecto para integración de B/S y corresponsal bancario	No iniciado			Se requiere definir alcance, recursos y generar los proyectos para esta etapa. Servicios financieros debe definir contrato con Rediban para dar seguimiento al proyecto
Requerimientos de personal: (Nuevo) - Eliminar manualidad - Reportes de control	En pruebas	27-may-14	IT / Tesorería	Las pruebas han evidenciado errores que serán corregidos en Junio 6
Impresión de comprobantes de pago personal: (Nuevo) - El comprobante presenta inconsistencias en la información contenida.	En pruebas	27-may-14	IT	Las pruebas han evidenciado errores que serán corregidos en Junio 6
Realizar el seguimiento en el levantamiento y revisión de nuevos requerimientos de SPOST que surjan adicionales	En ejecución	Hasta 30/05/2014	IT / Tesorería	Las hallazgos identificados hasta el momento ya se encuentran en levantamiento, en requerimiento a en desarrollo.

Fuente: Gerencia de Proyectos IT

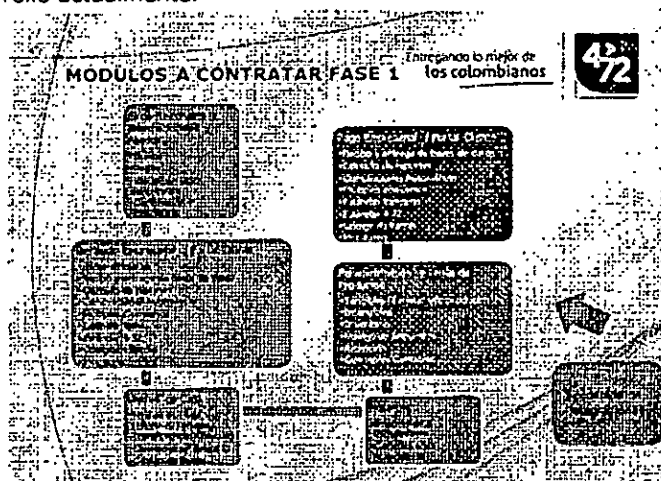
Como resultado de estas nuevas necesidades se suscribe el Contrato N° 150 entre SPN y Multipay S.A. el 1 de septiembre de 2014 y cuyo objeto es: "Contratar una plataforma tecnológica en modalidad de arriendo que soporte la operación de los servicios financieros que ofrece SPN a sus clientes en su Red a nivel nacional y a sus redes aliadas, permitiendo el control efectivo de las operaciones transaccionales en línea, monitoreo de diferentes puntos de venta y centralización de la administración de dichos servicios", por un valor de QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS ( \$ 589.647.430 M/CTE) IVA incluido, por un período de quince (15) meses.

Gráficamente se puede observar la dinámica de los servicios que se quieren integrar dentro de la plataforma Multipay.



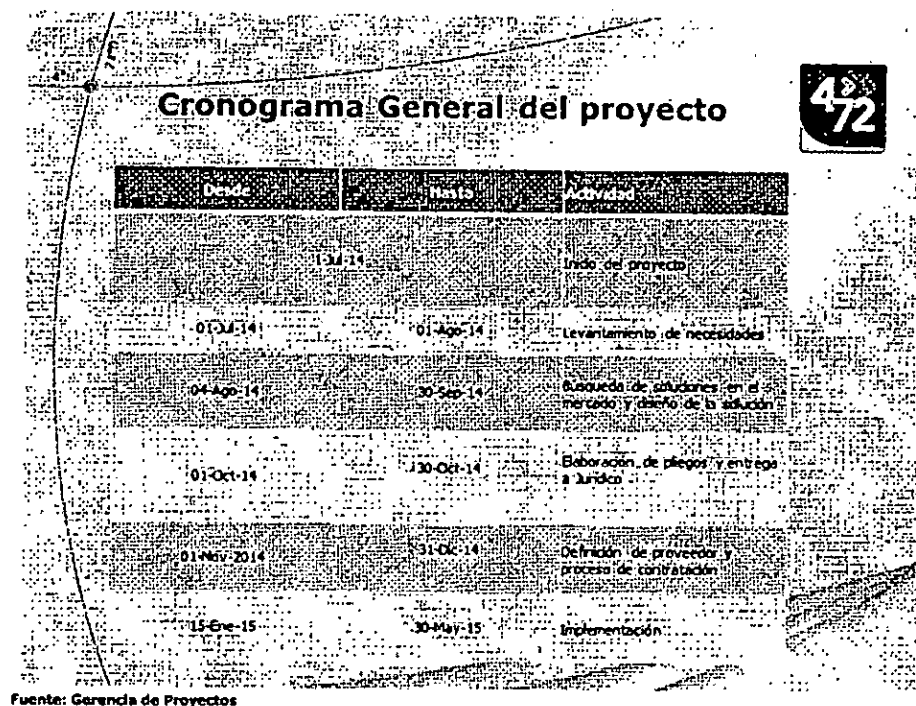
Fuente: Gerencia de Proyectos

Igualmente podemos observar los módulos que se van a contratar en una fase inicial y que se encuentran en desarrollo actualmente.



**Fuente:** Gerencia de Proyectos

Por otra parte, se espera que el Sistema Multipay entre a operar de acuerdo con el siguiente cronograma:



### OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- o Si bien es cierto que la Administración de SPN, ha hecho un ejercicio muy importante con la identificación de los riesgos en los diferentes Procesos/Subprocesos, a partir del Plan de Choque, en lo relacionado con la Administración del Efectivo, aún quedan pendientes algunos interrogantes que sugieren la presencia de algunos riesgos mientras entra en operación la nueva plataforma de Multipay.
  - o Se cuenta con un Plan de Capacitación definido y estructurado para antes de la entrada en operación?
  - o Cuánto tiempo se tiene dispuesto para esta labor?
  - o Se tiene un Plan de Contingencia que contemple la falta de conectividad o cualquier otro imprevisto?
  - o Ya se tienen previstas las necesidades de hardware y otros equipos necesarios para su operación?
  - o Las necesidades de personal y turnos necesarios para su entrada en operación ya se encuentran previstas?
  - o Se tiene previsto el soporte técnico necesario que atienda los posibles imprevistos que presente el Sistema?
  - o Es necesario hacer nuevas inversiones y se tiene el presupuesto para las mismas?



## RIESGOS

La Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, lleva el control de los riesgos de la entidad a través de diferentes mecanismos, entre ellos el Sistema Sherlock, para lo cual se suscribió el contrato N° 156 con fecha 19 de junio de 2013 entre SPN S.A. y Risk Consulting Colombia S.A.S , cuyo objeto es: "Entregar a título de arrendamiento la plataforma tecnológica (Hardware, Software y sus componentes), que permita a Servicios Postales Nacionales S.A. monitorear las transacciones realizadas por los canales aliados y las transacciones propias de la Entidad, de los giros nacionales e internacionales, que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas, además de liquidar comisiones y el reporte de operaciones en efectivo", Por un valor de CIENTO TRES MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE, IVA incluido (\$103.286.400) por un período de doce (12) meses. Este aplicativo tiene doble función ya que cumple con el objeto del contrato y a su vez permite llevar el control de todos los riesgos de la Compañía.

## RIESGOS IDENTIFICADOS

PROCESO/SUBPROCESO	RIESGO	SEVERIDAD	DESCRIPCION	FECHA DE REGISTRO	CONTROLES	OBJETIVOS	PLAN DE ACCIÓN	FECHA
TESORERIA	R 58	Bajo	No tener liquidez	28/06/2014	No tiene	No tiene	N/A	N/A
TESORERIA	R125	Extremo	Dobles pagos a beneficiarios	15/09/2014	C16: Movimiento Diario de Bancos	No tiene	No tiene	N/A
TESORERIA	R129	Extremo	No conocer en tiempo real la información del efectivo que manejan los Puntos de Venta.	15/09/2014	No tiene	No tiene	Solicitar una herramienta por medio de la cual se pueda conocer en línea los saldos de caja.	10/10/2014
GESTION HUMANA	R31	Extremo	Ofrecer programas de formación y/o capacitación que no cumplan con las expectativas y necesidades del personal	06/11/2014	C99: Presentación, análisis y revisión de las necesidades individuales requeridas por los dueños de los procesos/subprocesos. C180: Construcción de un programa de formación y capacitación anual.	No tiene	Hacer seguimiento al cumplimiento del programa de capacitación durante la vigencia 2014. Análisis cuantitativo y cualitativo de las evaluaciones de satisfacción sobre las capacitaciones brindadas.	
SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES	R9	Moderado	Oportunidad no reportados por los colaboradores, o que se reporten sin cumplir los lineamientos establecidos por 4-72	04/08/2014	C9: Revisión de los archivos C10: Certificación de operaciones C11: Liquidación manual de comisiones	No tiene	No tiene	N/A
SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES	R17	Moderado	Incumplimiento en el pago de las comisiones generadas a favor de 4-72 por la prestación del servicio de giros postales de pago por parte de los colaboradores y sus partners.	05/08/2014	C20: Verificar manualmente el pago de las comisiones	No tiene	Validar manualmente las comisiones reportadas por los colaboradores e implementar el aplicativo Sherlock.	31/12/2014
SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES	R16	Extremo	Incumplir los procedimientos establecidos para la ejecución y/o operaciones de giro, CHE y pago en chequeados.	05/08/2014	C16: Control de efectivo a través de herramienta en EXCEL. C17: Procedimiento para el pago de Gires C18: Capacitaciones para los tres procesos involucrados (Gires, CHE y Chequeados) C19: Control en la asignación de bases de efectivo a cada punto de venta.	No tiene	Realizar una visita previa de factibilidad a los puntos de venta a fin de revisar temas de seguridad y conveniencia comercial, controlar el tema de efectivo por medio de la unificación de caja, validar la información que se ingresa a ERP y SEVEN, capacitar constantemente a los funcionarios y suministrar todo tipo de herramientas, aplicativos y procedimientos operativos.	31/12/2014
PUNTOS DE VENTA	R52	Extremo	Ingreso de personal no autorizado dentro o externo a los puntos de venta con o sin autorización o de manera violenta	25/08/2014	C111: Dispositivos de seguridad	No tiene	Solicitar a seguridad en los puntos de venta (cámaras, sensores, alarmas, conectividad con la policía, etc). Solicitar informe de los puntos de venta a el proceso de seguridad. Solicitar a Gestión Humana reportar el ingreso de personal nuevo a puntos de venta.	15/12/2014
INFRAESTRUCTURA Y SUMINISTROS	R94	Moderado	Atención de solicitud de ensayos, inventarios, bienes y demás elementos por parte de los diferentes procesos/subprocesos y oficinas a nivel nacional, por encima de las necesidades y promedios de consumo reales	08/09/2014	C230: Revisión de los pedidos de los puntos de venta y áreas administrativas Va el consumo promedio.	No tiene	No tiene	N/A

FUENTE: SCHERLOCK

## Hallazgo 10 – Planes de Acción Riesgos

De acuerdo con la información contenida en el cuadro de riesgos identificados, podemos observar que ninguno tiene objetivos y que existen varios de ellos que no tienen planes de acción y por lo tanto tampoco tienen definida la fecha de los mismos. Esta situación impide poder hacer el seguimiento de los controles relacionados.

### ACTIVOS FIJOS PUNTOS DE VENTA EN BOGOTÁ

Según la información reportada por la Jefatura Nacional de Almacén con respecto a los activos fijos inventariados en los puntos de venta de Bogotá a septiembre de 2014, se tiene que el costo promedio en libros de dichos activos por punto de venta, asciende a \$ 3.897.813 y que poseen unos activos, también en promedio de 34, de los cuales 26 ya están totalmente depreciados, equivalentes al 76.5% del total.

Así mismo se pudo establecer que los puntos de venta que cuentan con un mayor valor de activos son los de calle 90 y Murillo Toro, con \$ 12.222.529 y \$ 11.521.865 respectivamente. Los de menor cuantía son San Andrésito, San Victorino, Aeropuerto con \$ 1.496.097, \$ 1.738.208 y \$ 963.248 cada uno. El total de activos inventariados en los puntos de venta ascienden a 931, de los cuales 704 están totalmente depreciados, los cuales corresponden al 75,62%

#### Valor de los Activos en los Puntos de Venta Bogotá

PUNTO DE VENTA	VALOR ACTIVOS EN LIBROS	TOTAL ACTIVOS INVENTARIADO	ACTIVOS DEPRECIADO
PV 7 de Agosto	\$ 2.912.963	18	12
PV Calle 90	\$ 12.222.529	23	11
PV Salitre	\$ 2.018.885	27	22
PV San Andrésito	\$ 1.496.097	14	11
PV San Victorino	\$ 1.738.208	10	7
PV Soledad	\$ 2.693.560	17	11
PV Sta. Bárbara	\$ 4.214.126	85	71
PV Suba	\$ 2.703.162	60	53
PV Toberín	\$ 3.232.001	20	13
PV Unicentro	\$ 8.924.243	46	33
PV Unilago	\$ 2.412.651	16	11
PV Veinte de julio	\$ 2.999.180	32	24
PV Venecia	\$ 2.703.162	32	25
PV Aeropuerto	\$ 963.248	16	13
PV Avenida Chile	\$ 3.977.574	60	51
PV Calle 104	\$ 2.114.544	13	8
PV Centro Internacional	\$ 4.338.305	44	30
PV Chapinero	\$ 3.391.741	36	27
PV Chico	\$ 3.275.366	58	48
PV Estrada	\$ 2.659.628	30	23
PV Galerías	\$ 2.948.149	30	21
PV Kennedy	\$ 2.693.560	23	17
PV Murillo Toro	\$ 11.521.865	126	102
PV Principal	\$ 7.035.589	20	7
PV Quirigua	\$ 2.703.162	35	28
PV Restrepo	\$ 2.368.056	13	8
PV Rosales	\$ 4.979.385	27	17
<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>\$ 105.240.943</b>	<b>931</b>	<b>704</b>

Fuente: Jefatura Nacional de Almacén

Es importante mencionar que para dar cumplimiento al hallazgo 98 de la Contraloría General de la República, en lo referente a Informe de Políticas de Asignación de Bienes Inmuebles, se realizó actualización al procedimiento PR-IS-012, con fecha 4 de agosto de 2014 y que tiene el objetivo de "Ejercer y mantener control de los bienes en servicio dentro y fuera de SPN, de tal forma que permita determinar en cualquier momento la relación de bienes a cargo de cada una de las dependencias y responsables que los usen o custodien". En él se contempla la asignación de activos fijos, manejo y

control de los movimientos de activos y las devoluciones o transferencias de activos devolutivos, es decir que lo que se busca es mantener actualizados los inventarios al margen de los movimientos de personal o entre dependencias que se presenten.

Sin embargo, dado que existían inconsistencias entre los inventarios que reporta la Jefatura Nacional de Almacén y los activos físicos que se encontraban en los puntos de venta, así como muchos activos que no contaban con plaqueta de identificación, lo cual no permitía tener un inventario real de los mismos, se dio inicio el pasado 27 de octubre del año en curso del Inventario Nacional Bienes Muebles, y se extiende hasta el mes de abril del próximo año. Este proceso permitirá asegurar la capacidad operativa de la organización, el control administrativo y la sanidad financiera de la contabilidad de SPN.

#### **Hallazgo 11 – Informes de Gestión**

De acuerdo con lo reportado por la Jefatura Nacional de Almacenes, no se tienen establecidos informes de gestión dirigidos hacia la Dirección Nacional de Infraestructura, relacionados con la rotación, traslado y traspaso de activos, por lo cual se recomienda establecer dichos informes ya que la falta de los mismos puede incidir en la pérdida de trazabilidad en los procedimientos adelantados desde esa Dependencia.

#### **Hallazgo 12 – Indicadores**

Según lo manifestado por la Jefatura Nacional de Almacén, no se tienen definidos indicadores que nos permitan medir la rotación de inventarios entre los puntos de venta y personas responsables de los mismos, lo cual hace muy difícil medir la gestión que desde esa Dependencia se adelanta. Se recomienda que los indicadores de Gestión se presenten con una regularidad que permita monitorear y hacerle un seguimiento que mantenga actualizada la información.

#### **Hallazgo 13 – Operadores**

No se tiene un operador definido para la disposición final de los activos que son dados de baja, lo que impide lograr unas negociaciones a largo plazo y con condiciones más favorables a SPN. Tampoco se pudo evidenciar la evaluación de que ha sido objeto, los diferentes operadores de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Evaluación y Reevaluación de Proveedores. Se recomienda hacer una selección objetiva del mismo, con base en las evaluaciones realizadas.

### **V. Conclusiones y Recomendaciones**

Una vez analizados y evaluados los documentos entregados por los Procesos/Subprocesos y los procedimientos existentes para la Administración del Efectivo, se puede concluir que:

#### **ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO**


- Existe conocimiento pleno de las debilidades y riesgos inherentes en cada Proceso/Subproceso.
- El Plan de Choque permitió generar unas acciones orientadas a minimizar dichos riesgos en cada uno de los Procesos/Subprocesos.

- Hay que elaborar un Plan de Contingencia que permita atender los imprevistos que se puedan generar en la implementación del nuevo sistema financiero.
- Se debe tener un Plan de Transición que permita integrar las dos plataformas tecnológicas y sus componentes.
- Es necesario revisar las bases de caja en los puntos de venta, ya que en algunos de ellos como Murillo Toro y Principal, estos valores están generando excedentes muy altos de efectivo, lo cual genera riesgos por el dinero en Caja Fuerte y al momento de realizar las consignaciones.
- Teniendo en cuenta que no todos los puntos de venta cuentan con la infraestructura de seguridad necesaria para el manejo altos volúmenes de efectivo, y teniendo en cuenta que se están diversificando los servicios financieros, con la apertura de nuevos convenios como Money Gram, lo cual prevé un mayor flujo de dineros para pagos de giros, se recomienda que inicialmente se definan unos puntos de pago específicos por zonas o localidades, que atiendan toda la ciudad y que cuenten con las medidas de seguridad correspondientes y con la logística necesaria para atender la demanda del servicio, mientras se ajusta la totalidad de puntos de venta, tomando como ejemplo

#### **ACTIVOS FIJOS PUNTOS DE VENTA EN BOGOTÁ**

- Es necesario generar informes desde la Jefatura Nacional de Almacén hacia la Dirección Nacional de Infraestructura, con referencia al consumo de suministros y asignación, devolución y transferencia de activos, con sus respectivos indicadores, ya que eso permite llevar un control y monitoreo de todas las actividades realizadas.

Cordialmente,

  
**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Gilberto Antonio Suárez Fajardo  
Profesional de Control Interno

Revisado y Aprobado por:  
Johnny Gender Navas Flórez – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Diciembre de 2014