

247
7

	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 03

**PROCESOS OBJETO DE AUDITORIA: GESTION COMERCIAL - FINANCIERO
SERVICIO AL CLIENTE - SEGURIDAD POSTAL - ALMACÉN – GESTIÓN HUMANA
INFORMATICA Y TECNOLOGÍA**

**AUDITORIA REALIZADA A
CENTROS OPERATIVOS - PUNTOS DE VENTA - EXPENDIOS
REGIONAL ORIENTE**

Remitido a:

**Dra. Lilia Pinto Torres
Gerente Regional Oriente**

**Fecha de presentación
Agosto 14 de 2015**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Regional Centro / Bogotá - Diagonal JSC # 99A-55. Tel. (1) 4192102 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cl. 84C # 72-20. Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga - Cl. 38 # 52-68. Tel. (7) 8433402 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33. Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr-9 # 24-37. Tel. (8) 2610819
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena. Tel. (6) 8742019 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07. Tel. (5) 3643834

118
2

Tabla de contenido

I. Objetivos	3
II. Metodología utilizada	3
III. Alcance	3
IV. Resultados de la Auditoría	3-28
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	27-28

I. Objetivo

Realizar una auditoría especial con el fin de aplicar pruebas a los controles y evidenciar la presencia o no de riesgos críticos, para lo anterior se verificó el personal administrativo vinculado a la Regional y el cumplimiento de los procedimientos, manuales, resoluciones y circulares que tiene establecidos la entidad.

II. Metodología utilizada

Las pruebas realizadas para evaluar y desarrollar la auditoria en el Punto de venta fueron las siguientes:

- Visita en situ a los Centros Operativos, puntos de venta y Expendios.
- Revisión no existente de correo represado, tráfico de correo, rezagos (Admisión, Clasificación y Distribución).
- Se validó la presentación del Centro Operativo
- Se verificó las condiciones de seguridad con las que cuentan las oficinas.
- Registro Fotográfico.
- Verificación de los activos fijos.
- Se observó la parte de admisión y la distribución realizada por el personal a cargo del Gestor Camarca.

III. Alcance

Determinar que los Centros Operativos, Puntos de Ventas y Expendios de la Regional Oriente visitados, ver *tabla 1* estén otorgando cumplimiento a los procedimientos establecidos por la Entidad; en el marco de los siguientes componentes:

Tabla1

REGIONAL ORIENTE		
CENTRO OPERATIVO REGIONAL	Dirección	Telefonó
Provenza zona 4	Cra 26 A # 104-07	(7) 6970847
CENTROS OPERATIVOS	Dirección	Telefonó
Valledupar	Calle 16 A # 7-44 Centro	(7) 5744076
Cucuta	Av. 4 # 14-62	(7) 5838397
PUNTOS DE VENTA	Dirección	Telefonó
Provenza zona 4	Cra 26 A # 104-07	(7) 6970847
San gii	Cra 10 # 10-50 Centro (" In house Gestor" - Centro apoyo de tratamiento 4-72)	(7) 7241809
Floridablanca	Calle 5 # 9-59 Casco antiguo	(7) 6496983
Pamplona	Calle 8 # 5-33 / Calle 7 # 5-33 Dirección no coincide según pagina Weu	(7) 5682870
Av. Cuarta	Av. 4 # 14-62	(7) 5838397
Av. Quinta	Av. 5 # 13-94 Local 2	(7) 5832889
Valledupar	Calle 16 A # 7-44 Centro	(7) 5744076
EXPENDIOS	Dirección	Telefonó
Charta	Cra 7 # 6 -03 / Villa san luis	
Matanza	Cra 5 # 4 - 48	
Surata	Cra 5 # 5 - 43	
California	Cra 5 # 3 - 12	
Patios	Av. 4 # 35 Esquina Local 2 / Barrio 12 de Octubre	
Bochalema	Cra 3 # 4-71 / Barrio La cordialidad	
Chinacota	Cra 4 # 2-92 /Barrio Centro	
Agustín Codazi	Calle 23 # 22 - 22	
La paz	Calle 6 # 6 - 77 / Barrio La Paz Roldes	
Manaure	Calle 3 # 3 - 54 / Barrio san Antonio	
San Juan	Calle 4 # 9 -50	

Fuente: Oficina Control Interno

Componente Estratégico: Análisis de mercado.

Componente Administrativo: Evaluar el cumplimiento de los procesos y subprocesos administrativos establecidos por la entidad en los puntos de venta, como lo es la seguridad del establecimiento, arqueo de especies y material filatélico.

Componente Tecnológico: Verificación del cumplimiento de la Política de Seguridad de Información y control de los elementos tecnológicos de SPN.

Componente Financiero: Arqueo de caja de productos, análisis de efectivo autorizado en las oficinas postales.

Componente Legal: Verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y circulares internos y normas externas aplicables en los puntos de venta, como lo son: organización del archivo documental, medidas de seguridad implementadas, el uso de dotación, entre otros.

Componente Operativo: Evaluar el cumplimiento de la promesa de valor a través de la verificación y análisis de la gestión realizada hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.

1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

En la visita determinada a la Regional Oriente en la cual se pudo establecer que los Centros de Tratamiento Postal y Puntos de Ventas están situados estratégicamente, contribuyendo al desarrollo de la operación de Servicios Postales Naciones S.A., lo cual también se debe resaltar que se cuenta con la herramienta de talento humano capacitado para el fin de toda la operación que conlleva los servicios de envío.

a. Metas VS cumplimiento en ventas

Se realizó el análisis de metas vs el cumplimiento de cada uno de los puntos de venta visitados en referencia a los meses de Enero a Abril de 2015. Evidenciando que los puntos de venta Av. Quinta y Provenza sobresalieron en el desempeño de lo establecido en ventas.

Tabla 2

REGIONAL ORIENTE	METAS Ene-Abril	VENTA Ene-Abril	% CUMPLIMIENTO
PUNTO DE VENTA			
PV. PAMPLONA	\$ 10.202.205	\$ 7.477.400	73%
PV. SAN GIL	\$ 22.304.466	\$ 18.464.200	83%
PV. VALLEDUPAR	\$ 35.783.946	\$ 29.318.950	82%
PV. AV. 5 CUCUTA	\$ 19.778.345	\$ 31.212.420	158%
PV. FLORIDABLANCA	\$ 11.286.241	\$ 9.216.741	82%
PV. PROVENZA	\$ 26.698.360	\$ 28.409.380	106%
PV. ZONA CENTRO	\$ 57.191.267	\$ 45.081.804	79%

Fuente: Oficina Control Interno a partir de la información suministrada por Canar retail

OBSERVACIÓN No. 01 CUMPLIMIENTO DE FORMA PARCIAL SEGÚN LO ESTABLECIDO EN PUNTOS DE VENTA.

Como se pudo observar en la tabla 2, no todos los puntos de venta cumplen el 100% con lo determinado por la entidad en metas asignadas para cada oficina, lo cual origina que SPN no vea reflejado los ingresos esperados según se planearon para el año 2015.

2. COMPONENTE FINANCIERO

a. Arqueos

Se realizó arqueos de caja de productos a siete (7) puntos de venta, y se evaluó el cumplimiento del procedimiento PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas". Se efectuó arqueo de caja Pensionados a cinco (5) puntos de venta y se verificó el manejo y control de los recursos que se ejecuta en el pago de mesadas, como lo establece el manual MN-FI-TS-007 "Manual Pago de Pensionados".

Caja de Productos.

Se verifico control y manejo de base de caja evidenciando que los puntos de venta San Gil, Floridablanca y Valledupar no presentan observaciones, caso que no ocurrió con las oficinas de Provenza zona 4, Av. Cuarta y Av. Quinta; las cuales reflejaron una diferencia de faltante y sobrante como se puede observar la *tabla 3*.

Obtenido este resultado se procedió indicar a los funcionarios encargados realizar el reintegro de este valor, acción que se realizó de forma inmediata. Ver la *imagen 1* donde se deja la observación del arqueo.

Tabla 3

Arqueo de Productos			
PUNTO DE VENTA	Sobrante	Faltante	Observación
Provenza zona 4	-	\$ 3.000	Valor reintegrado por la funcionario.
San Gil	-	-	
Floridablanca	-	-	
Av. Cuarta	\$ 20.700	-	Valor fue consignado a la cuenta de la entidad
Av. quinta	\$ 1.000	-	Valor fue consignado a la cuenta de la entidad
Pamplona	-	-	
Valledupar	-	-	

Fuente: Oficina Control Interno

Informe final de Auditoría
Centros Operativos - Puntos de Venta y Expendios - Regional Oriente
Junio de 2015

Imagen 1

Arqueo caja Pensionados			
PUNTO DE VENTA	Sobrante	Faltante	Observación
Provenza	\$ 76.365		Se indica realizar consignación de dicho valor a la cuenta de la entidad y enviar soporte de la misma.
San Gil		\$ 11.998	Valor fue reintegrado por la funcionaria (Ajuste de moneda)
Valledupar	\$ 438		Valor total de los arqueos efectuados los días 01-02-03-04 de Junio
Av. Cuarta		\$ 393.183	La diferencia en el efectivo se encontró en custodia del personal de seguridad Postal - Se realizo reintegro a la nomina Pensionados
Pamplona		\$ 4.696	Valor reintegrado por el funcionario.

Fuente: Oficina Control Interno

b. Arqueo Pensionados

Se efectuó arqueo de producto pensionados en cinco (5) puntos de venta autorizados para el pago de estas mesadas, se observó que existiera control y custodia de estos recursos. De la prueba realizada se evidenciaron diferencias como se observa la *tabla 4*.

Tabla 4

BASE CAJA	\$	6.000.000
CIERRE DIARIO DE CAJA 01/JUNIO/2015 Multipay	\$	6.854.700
EFFECTIVO EN CAJA	\$	6.859.100
FACTURAS DE VENTA EMITIDAS 01/JUNIO/2015	\$	7.400
TOTAL FACTURAS 01/JUNIO/2015 Y CIERRE DE MULTIPAY	\$	6.862.100
SOBRANTE O FALTANTE	\$	(3.000)

Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado

Observaciones:
 * El arqueo de caja de producto refleja un faltante por valor de (\$ 3.000) Tres mil pesos mte, el funcionario reintegra el valor evidenciado de forma inmediata.



Fuente: Punto de venta Provenza zona 4

BASE CAJA	\$	10.000.000
CIERRE DIARIO DE CAJA 01/06/2015 Multipay	\$	1.207.000
EFFECTIVO EN CAJA	\$	11.208.200
SOBRANTE	\$	(20.700)

Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado

Observaciones:
 * El arqueo refleja una diferencia de Veintemil Setecientos pesos Mcte (20.700), los cuales aduce la lider de la oficina postal son de una compañera a pagar la compra de accesorios a plazos.

Fuente: Punto de venta Av. cuarta

HALLAZGO No. 01. EL PUNTO DE VENTA AV CUARTA, PRESENTA RECURSOS EN CUSTODIA DE UN TERCERO

Se evidenció que el arqueo de caja de pensionados del punto de venta Av. Cuarta, presentó un faltante por valor de trescientos noventa y tres mil ciento ochenta y tres pesos mte. (\$ 393.183), la líder encargada manifestó que este valor se encontraba en custodia de la persona de seguridad, a razón de un sobrante que se generó del arqueo de caja que ella realizó, como se puede ver en la *imagen 2*, se dejó señalada la diferencia y la observación de la funcionaria.

Imagen 2

PLANILLAS Y CONSIGNACIONES	
MAS PLANILLA DE CONDUCCION DE EFECTIVO 01 JUNIO 2015 No. 011729338	\$ 70.400.000
TOTAL PLANILLAS	\$ 70.400.000
TOTAL MESADAS PAGADAS	\$ 60.021.017
TOTAL	\$ 10.378.983
TOTAL ARQUEO	\$ 9.985.800
SOBRANTE - FALTANTE	\$ 393.183

JUSTIFICACION DE LA DIFERENCIA
En el arqueo de caja se presenta un diferencia de Trescientos Noventa y Tres Mil Ciento Ochenta y Tres pesos Mcte, (393.183) lo manifestado por la líder de oficina fue "momento de realizar el arqueo obtuvó un sobrante de Cuatrocientos Veinte Mil Ochocientos Pesos Mcte (420.800) la cual al ver el monto me asuste, porque pensé que había cancelado mal una pensión y le entregue el dinero a mi compañero Jorge Castrillón de Seguridad Postal, para que la guardará anhelando que el cliente llegará a realizar la devolución del dinero. Aclarando que la responsabilidad la asume la líder.

Fuente: Punto de venta Av. Cuarta

El resultado deja una incertidumbre del manejo de los recursos de la entidad para el pago de mesadas, ya que estos fueron expuestos a un riesgo de manipulación de personal no autorizado, adicionalmente no fue notificada la novedad al profesional encargado como lo indica el manual MN-FI-TS-007 "*Manual Pago de Pensionados*". Se deben tomar medidas preventivas y correctivas a este tipo de acontecimientos en el pago de mesadas donde el líder de cada punto de venta debe reportar toda anomalía que ocurra cuando se presentan diferencias en los arqueos, así evitar que los recursos de SPN no estén en riesgo por un uso inadecuado.

c. Facturas sin firma

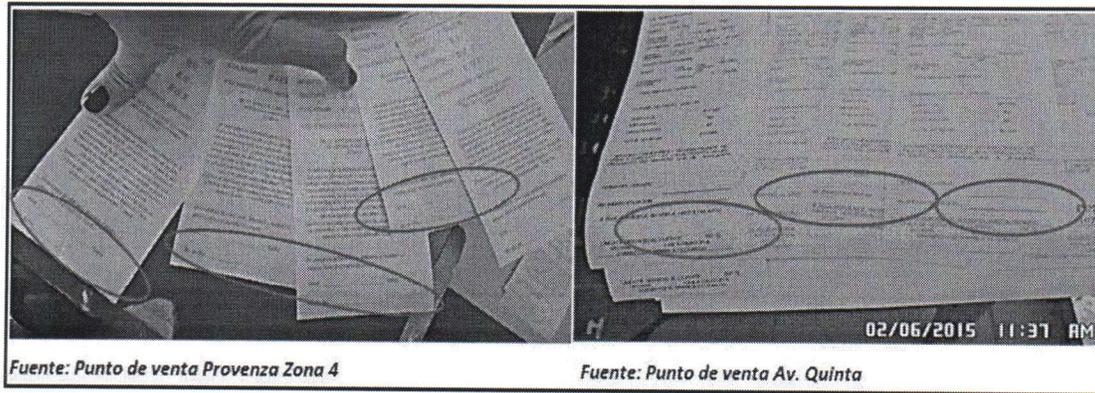
Durante el acompañamiento que se realizó en los puntos de venta se identificó que al momento de finalizar la venta del servicio, los funcionarios no le indican al cliente el deber de diligenciar la respectiva firma en la factura emitida por el sistema Multipay.

HALLAZGO No. 02. EN LOS PUNTOS DE VENTA PROVENZA ZONA 4 Y AV. QUINTA, SE EVIDENCIARON FACTURAS SIN LA FIRMA DEL CLIENTE.

Como se mencionó anteriormente, se evidenció que los puntos de venta Provenza zona 4 y Av. Quinta, están dejando las facturas generadas por la venta de servicio sin la firma respectiva del cliente, ver la *imagen 3*, lo que evidencia un cumplimiento parcial de lo establecido por la entidad en el manual MN- SC-002 "*Manejo de oficinas, en su numeral 6*", protocolos después de admitir envíos.

Lo anterior puede generar inconformidad por parte del cliente del servicio vendido y pérdida de confianza en los servicios ofertados por la entidad.

Imagen 3



Este tipo de acciones no acordes a lo establecido puede generar una posible no conformidad por el cliente y dejar a la entidad sin la evidencia física de soporte al momento de generar una oportuna respuesta por alguna reclamación que se pueda presentar.

d. Consignaciones y base de caja

Se verifico el estado y manejo de los recursos de acuerdo a lo establecido por la entidad en el procedimiento "PR-FI-TS- 006 Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas numeral 4.13 CAJAS BASE"... , además se realizó un análisis a los cierres de cajas efectuados por los puntos de venta del mes de Abril, mayo y Junio del año en curso 2015. Tal y como se observa en la *tabla 5*, se evidenció cumplimiento del manejo de los recursos de la entidad y las consignaciones se realizan de forma oportuna, cuando la base supera el 10 % autorizado.

Tabla 5

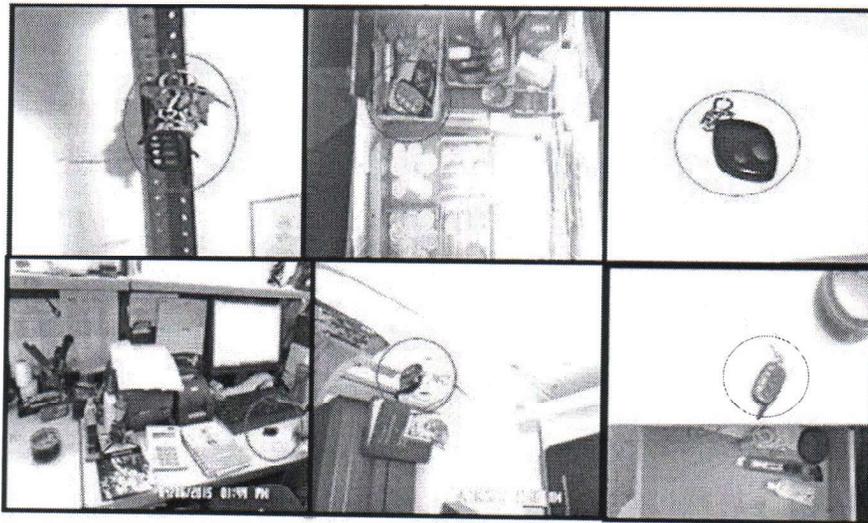
PUNTOS DE VENTA	Abril	Mayo	Junio
Provenza zona 4	Cumplió	Cumplió	Cumplió
San gil	Cumplió	Cumplió	Cumplió
Floridablanca	Cumplió	Cumplió	Cumplió
Pamplona	Cumplió	Cumplió	Cumplió
Av. Cuarta	Cumplió	Cumplió	Cumplió
Av. Quinta	Cumplió	Cumplió	Cumplió
Valledupar	Cumplió	Cumplió	Cumplió

Fuente: Oficina Control Interno

225
9

Informe final de Auditoría
Centros Operativos - Puntos de Venta y Expendios - Regional Oriente
Junio de 2015

Imagen 5

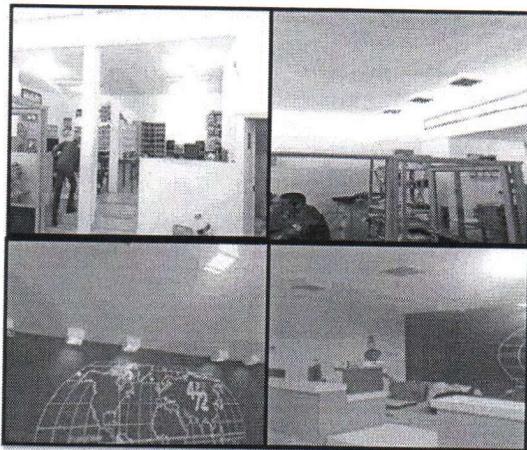


Fuente: Puntos de venta regional Oriente

OBSERVACIÓN No. 03. EL CENTRO OPERATIVO VALLEDUPAR, LOS PUNTOS DE VENTAS AV. QUINTA Y PAMPLONA, NO CUENTAN CON CÁMARAS DE CIRCUITO CERRADO Y/O UN FUNCIONARIO DE SEGURIDAD POSTAL

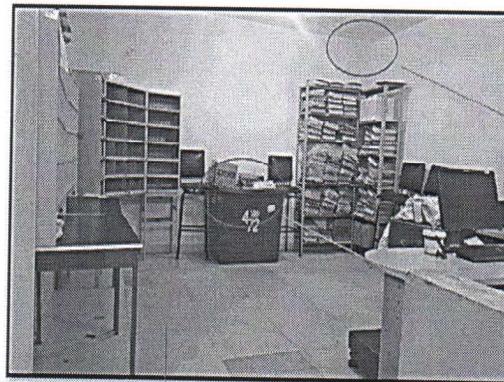
En el Centro Operativo Valledupar al igual que en los puntos de ventas de Av. Quinta y Pamplona se observó que no cuentan con los recursos de seguridad, como son cámaras de circuito cerrado y/o un funcionario de seguridad postal, lo que los hace que estos sean más vulnerables a situaciones inesperadas de latrocinio, como evidencia observar las imágenes 6, 7, 8 y 9.

Imagen 6



Fuente: Centro Operativo Valledupar

Imagen 7



Fuente: Centro Operativo Valledupar

No, hay cámaras de Seguridad

No, hay seguridad y custodia del correo internacional

No, hay personal de seguridad postal

Fuente: Centro Operativo Valledupar

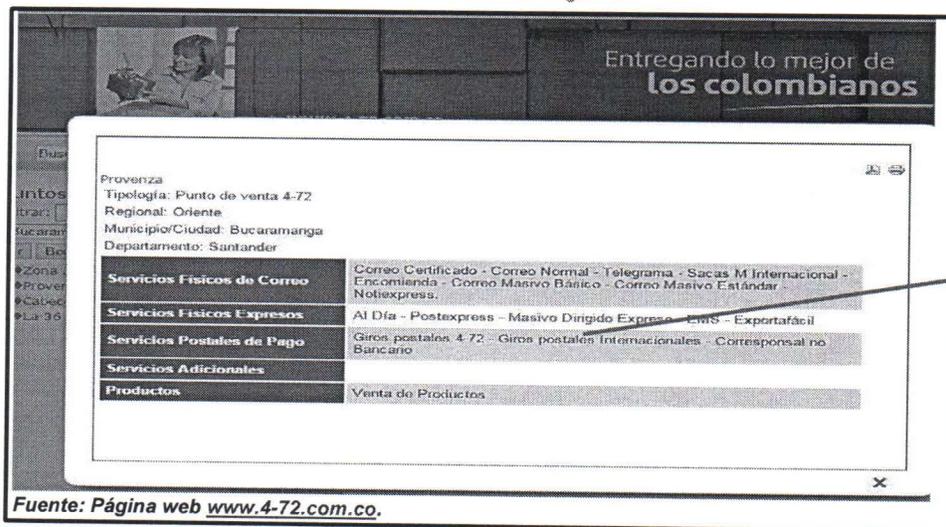
e. Servicios Postales Financieros

Se validó la publicidad y el servicio ofrecido de servicios postales de pago como lo son giros nacionales e internacionales. Evidenciando que los puntos de venta cuentan con la publicidad en referencia al servicio.

OBSERVACIÓN No. 02 EL PUNTO DE VENTA PROVENZA ZONA 4, NO CUENTA CON LA PUBLICIDAD DE GIROS MONEYGRAM

Sin embargo el servicio se encuentra activo en la oficina postal, por lo anterior se hace necesario que esta información sea de conocimiento a los clientes, por ello se requiere fijar el aviso con los mismos criterios ofrecidos por la entidad en la página web www.4-72.com.co,

Imagen 5



3. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

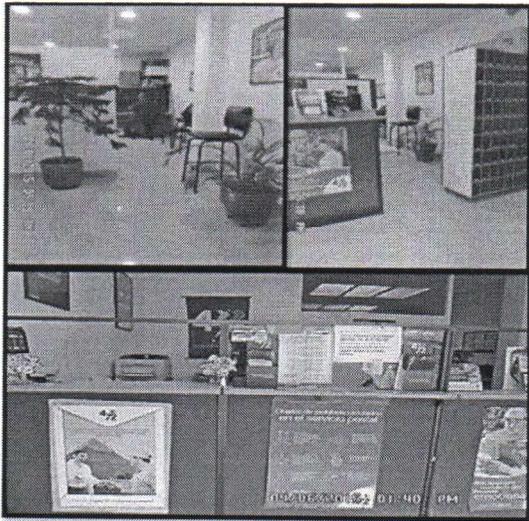
Se validó el cumplimiento del protocolo de seguridad, el cumplimiento de los componentes establecidos por SPN, en los Centros de tratamiento postal y los Puntos de Venta de la Regional Oriente, evidenciando los siguientes cumplimientos parciales:

a. Protocolos de seguridad

HALLAZGO No. 03. EL CENTRO OPERATIVO UBICADO EN CÚCUTA Y LAS OFICINAS POSTALES AV. QUINTA, SAN GIL, FLORIDABLANCA, PROVENZA, VALLEDUPAR, NO PORTAN EL BOTÓN DE PÁNICO

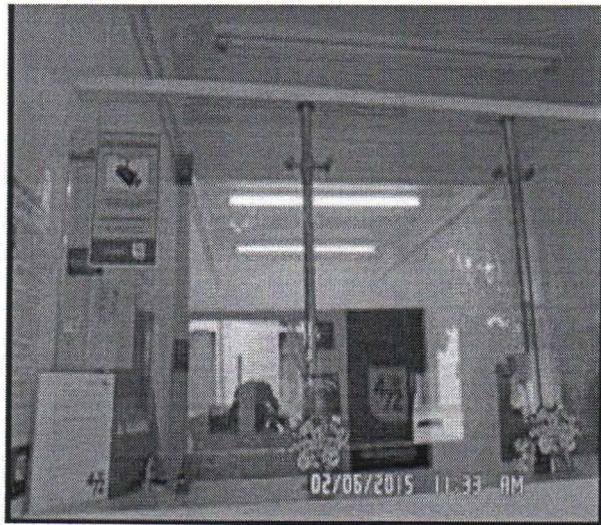
No se observó botones de pánico en los sitios establecidos para ello, ejemplos: cajones, caja de front y archivadores. Observar la *imagen 5*, las acciones anteriormente descritas contribuyen al riesgo de hurto o ingreso de personal ajeno e incumpliendo con la política interna de seguridad de la entidad, en su instrucción número 3 recomienda para el manejo de la caja, "...Portar siempre el botón de pánico...".

Imagen 8



Fuente: Punto de venta Pamplona

Imagen 9

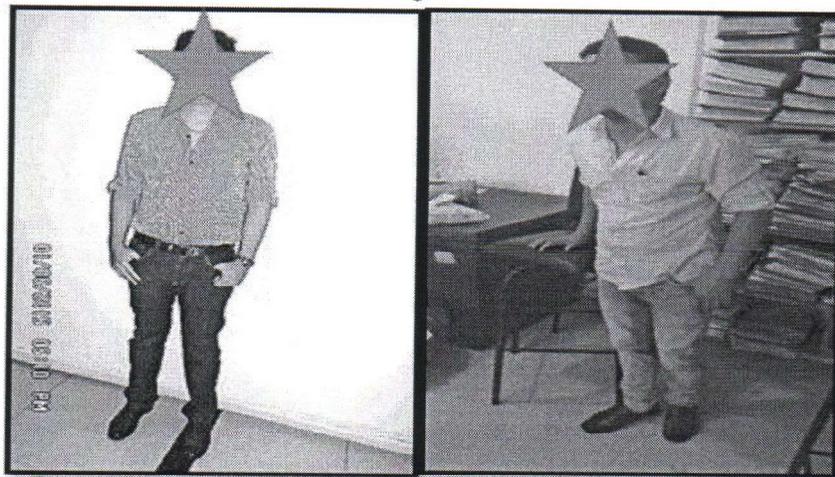


Fuente: Punto de venta Av. Quinta

HALLAZGO No. 04. FUNCIONARIOS SIN DOTACIÓN EN LOS PUNTOS DE VENTA DE VALLEDUPAR Y AV. CUARTA

En las visitas in situ realizadas a la Regional Oriente, se pudo evidenciar que existen funcionarios que están realizando las funciones para las que fueron contratados y cumplen con el horario establecido en cada oficina, pero que aún no cuentan con la respectiva dotación lo que incumple con lo establecido en el Manual **MN-SC-002 "Presentación personal, numeral 3.2.8"**. Los casos se presentaron en los Puntos de Venta de Valledupar y Cúcuta (Av. Cuarta); para constancia ver la imagen que sigue:

Imagen 10



Fuente: Punto de Venta Cúcuta

Fuente: Punto de Venta Valledupar

b. Espacios físicos

OBSERVACIÓN No. 04. OFICINAS DE SPN CON ESPACIO INSUFICIENTE

En el Punto de Venta San Gil se observó que para el pago de la nómina pensional, los beneficiarios deben esperar el llamado de la funcionaria afuera de la oficina postal, debido que el espacio interior no permite adecuar las sillas de servicio para los clientes. *Imagen 11.*

Igualmente se evidenció que no se está haciendo uso adecuado de los apartados postales, los cuales se encuentran situados en un espacio reducido y de difícil acceso para el cliente a razón que el lugar es utilizado para dejar activos fijos de un autoservicio, para prueba de lo anterior percibir *imagen 12.*

Imagen 11

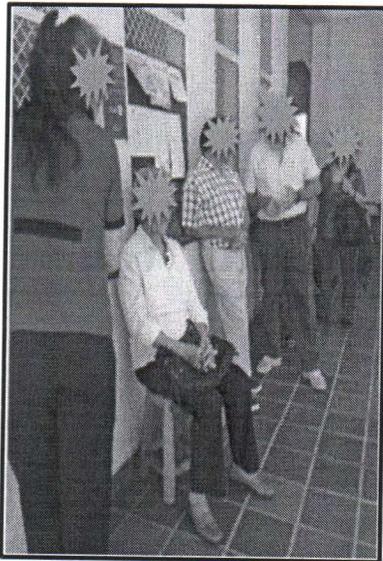
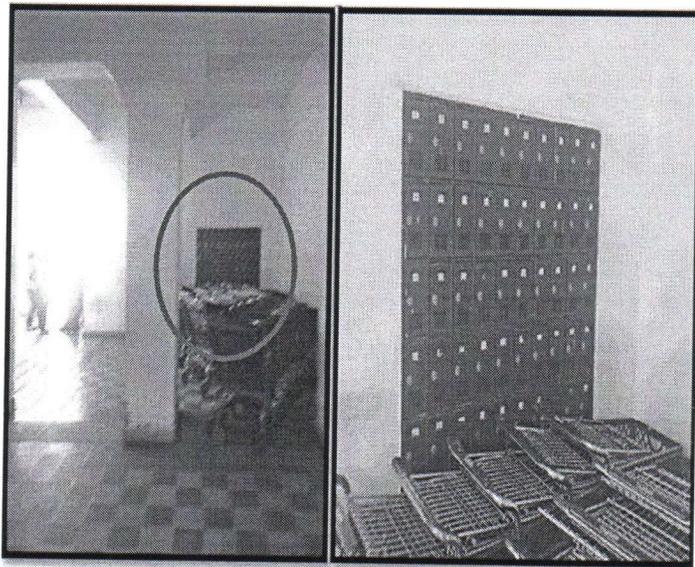


Imagen 12



Fuente: Punto de venta San Gil

Como se observó en la imagen 13 se hace necesario evaluar el espacio y difusión del servicio de los casilleros postales, e indagar con el autoservicio el uso del mismo con el fin de brindar una mejora al lugar.

c. Filatelia

HALLAZGO No. 05. PUNTOS DE VENTA QUE PRESENTAN DIFERENCIAS ENTRE EL MATERIAL FILATÉLICO Y LOS ELEMENTOS DE EMPAQUE.

En los arquezos de especies postales que se realizaron en las oficinas de la Regional Oriente se estableció que los líderes de los Puntos de Venta no están cumpliendo con lo establecido en el procedimiento MN-SC-002 Manual para oficinas numeral 8. **"...El encargado de la oficina debe realizar arquezos del material postal y filatélico, en caso que esté presente alguna anomalía, debe ser informado inmediatamente al Jefe directo..."**, por consiguiente no se está dando un buen manejo a los recursos de la entidad.

Se realizó acompañamiento en el proceso de admisión, clasificación y distribución que realizan los centros operativos, se validó el personal de apoyo que hace parte de la operación para establecer en la estructura interna que actividad realiza cada uno de ellos, en apoyo a la operación en el tratamiento y manipulación de piezas postales. Como se observa en la *tabla 7*

También se verificó que los funcionarios tuvieran dotación, carnet y otorgaran cumplimiento de horarios en los turnos establecidos.

Tabla 7

Centro Operativo	Turnos funcionales en la operación	Personal Apoyo logístico y Admisión	Personal de seguridad Postal	Personal de control de calidad	Personal de distribución
Provenza (Regional)	3 turnos	36 Personas	Si, cuenta con personal de seguridad	2 Personas	36
Valledupar	3 turnos	13 Personas	No, cuenta con personal de seguridad	1 Persona	10
San gil (Apoyo tratamiento)	3 turnos	6 Personas	No, cuenta con personal de seguridad	No tiene	12
Cúcuta	3 turnos	14 Personas	Si, cuenta con personal de seguridad	1 Persona	11

Fuente: Oficina de control interno

OBSERVACIÓN No. 05 PERSONAL DE APOYO NECESARIO PARA LA OPERACIÓN SE ENCUENTRA VACANTE

Se evidencio que el Centro Operativo Provenza presenta vacantes en el área de "Admisión de auxiliares logísticos y 1 (un) supervisor de Admisión turno C de 10:00pm a 6:00am" esto se vio reflejado durante el acompañamiento que se realizó en el proceso auditor. Toda novedad y supervisión del turno se realiza por teléfono y el apoyo de 1 (un) funcionario de seguridad.

Para finalizar se pudo observar que el COR, solo cuenta con dos supervisores de control de calidad, para dar cubrimiento a todo el perímetro urbano de Bucaramanga.

c. Envíos Postales en mal estado

Durante la visita en el centro operativo de Cúcuta se observó el manejo y control que se efectúa en la manipulación de las piezas postales, evidenciándose que llegan envíos averiados y con daños físicos, lo que puede leerse como falta de cuidado y precaución en su manejo.

HALLAZGO No. 06. EL CENTRO OPERATIVO DE CÚCUTA NO EJERCE CONTROL SOBRE EL ESTADO DE LOS ENVÍOS POSTALES

Tal y como se desprende de la *imagen 13*, en este centro operativo se encontraron envíos postales en mal estado y se da continuidad a la operación sin verificar la información de peso real versus información de la guía. Adicionalmente son despachados sin el debido reacondicionamiento para la entrega posterior al cliente final, como lo establece el procedimiento *PR-OP-TT-010 "Apertura, Clasificación y Despacho de Envíos, en el numeral 4.1.3 El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza del contenido, deben estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad del mismo. En caso de presentar averías, roturas o daños en general se debe reacondicionar generando el reporte de no conformidad según PR-OP-004 Control de servicio no conforme"*.

Informe final de Auditoría
Centros Operativos - Puntos de Venta y Expendios - Regional Oriente
Junio de 2015

A continuación en la *tabla 6* se puede observar la información descrita anteriormente en detalle a los faltantes y/o sobrantes de cada oficina visitada.

Tabla 6

Diferencias Especies Postales y Material de Empaque							
Punto de Venta	Descripción	Cantidad Faltante	Valor unitario	Valor Estimado	Cantidad Sobrantes	Valor unitario	Valor Estimado
San Gil	Estampilla Neiva 400 años	2	\$ 4.000	\$ (8.000)			
Provenza zona Cuatro	Sobre Oficio	1	\$ 300	align="right">\$ (1.700)			
	Bolsa de seguridad	1	\$ 500				
	Sobre respuesta fácil	1	\$ 900				
Valledupar	Estampilla Navidad 2011	1	\$ 1.600	align="right">\$ (9.600)			
	ME caja Corriente	1	\$ 8.000				
	TOTAL			\$ (19.300)	Navidad 2014	1	\$ 100
	El servicio de <i>envíos</i> de Colombia				ME Caja corriente	1	\$ 5.600
TOTAL						\$ 5.700	

Fuente: Resultados arquezos realizados Regional Oriente

4. COMPONENTE OPERATIVO

Se efectuó verificación del cumplimiento de los procedimientos Control de calidad "PR-OP-007", Control de servicio no conforme "PR-OP-004", apertura, clasificación y despacho de envíos "PR-OP-TT-010", admisión de envíos postales por crédito "PR-OP-TT-011", devoluciones y guías cumplidas PR-OP-TT-007, distribución de envíos postales PR-OP-DI-001, liquidación y digitalización de pruebas de entrega PR-OP-DI-007, instructivo IN-OP-DI-001 Entrega documentos, numeral 4.5 Lista de Correos del sub-proceso de Gestión de la Operación en Centros operativos; y Manual para las Oficinas "MN-SC-002 en el numeral 7. Envíos admitidos para cambio de su custodia" en puntos de venta, concluyendo lo que sigue:

Puntos de venta

a. Despacho de envíos postales.

Durante la visita efectuada a cada punto de venta no se encontró envíos represados a razón de que algunos de las oficinas como Provenza, San Gil, Valledupar, Av. Cuarta y Pamplona; están ubicadas bajo la misma infraestructura del centro operativo y los envíos postales se entregan por medio de cambio de custodia en un horario establecido. En el caso de las oficinas de Av. Quinta, Floridablanca el transportador se presentó en el horario establecido y realizo la recolección sin novedad.

Centros Operativos

b. Proceso de admisión, clasificación y distribución.

Es deber del personal de tratamiento postal verificar y salvaguardar el estado de estos envíos y garantizar la seguridad e integridad de los mismos.

Imagen 13



Fuente: Centro operativo Cúcuta

d. Envíos definidos como lista de correo, no Publicados

En el recorrido que se realizó en el "In house" del gestor, el cual se encuentra ubicado en el Centro Operativo de Cúcuta, se evidenciaron 43 envíos físicos represados de lista de correo, ver la *imagen 14*.

Al verificar la información de estos, se identificó que ya contaban con el respectivo cambio de custodia "N° 0003028094 con fecha 09 de mayo de 2015 para el expendio los Patios", se realizó verificación de trazabilidad por herramienta Sipost, como se observa en la *tabla 8*, concluyéndose que estos no fueron entregados para ser publicados como lo establece el instructivo **IN-OP-DI-"001 ENTREGA DOCUMENTOS, numeral 4.5 Lista de Correo"** y procedimiento **"PR-OP-TT-010 apertura, clasificación y despacho de envíos"**. Estos quedaron en custodia del gestor y posteriormente pasados los 24 días de ser admitidos fueron liquidados como no reclamados sin que se hayan cumplido los 30 días como está establecido para este tipo de servicio.

Imagen 14



Fuente: Centro operativo Cúcuta

Tabla 8

ORD	SERVICIO	NUMERO GUIA	N° CAMBIO CUSTODIA	FECHA ADMISION	TRAZABILIDAD SIPOST	LIQUIDACIÓN ANTES DE 30 DÍAS EN LC	MOTIVO LIQUIDACIÓN	CENTRO OPERATIVO
1	Certificado	RN361631009CO	0003028094	09/05/2015	02/06/2015	24 Días	No reclamado	CO. CUCUTA
2	Certificado	RN361631026CO	0003028094	09/05/2015	02/06/2015	24 Días	No reclamado	CO. CUCUTA
3	Certificado	RN361630785CO	0003028094	09/05/2015	02/06/2015	24 Días	No reclamado	CO. CUCUTA
4	Certificado	RN361631114CO	0003028094	09/05/2015	02/06/2015	24 Días	No reclamado	CO. CUCUTA

Fuente: Trazabilidad Sipost

HALLAZGO No. 07. INCUMPLIMIENTO APARENTE DE LA CLÁUSULA QUINTA OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, POR PARTE DEL GESTOR DE CÚCUTA

La cláusula 5 numeral 42 del contrato 192 del 2015 establece: “...se debe elaborar y publicar diariamente una lista con el nombre de los destinatarios y fijarla en un lugar accesible al público por un término mínimo de treinta días (30) a partir de la fecha de su recibo...”

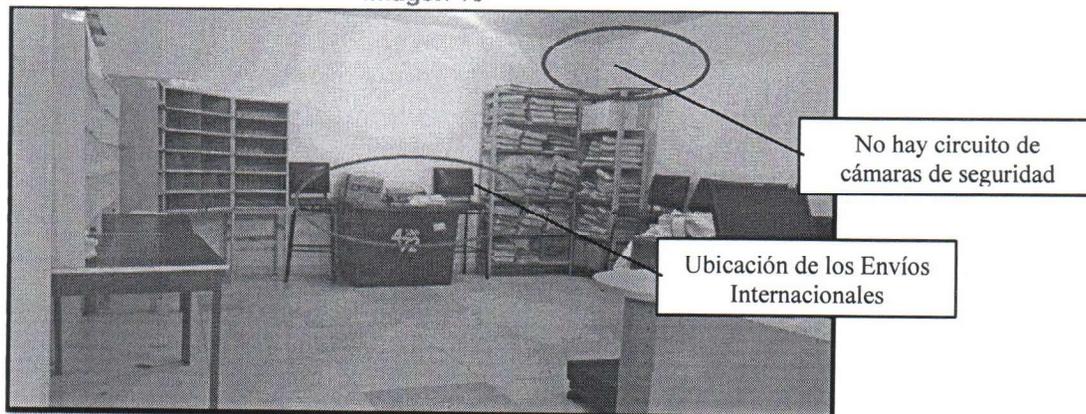
El instructivo *IN-OP-DI-001* establece: **ENTREGA DOCUMENTOS, numeral 4.5 Lista de Correo” y procedimiento “PR-OP-TT-010 apertura, clasificación y despacho de envíos.** Este tipo de procedimientos ocasiona el no cumplimiento de la promesa valor, al cliente en los servicios (Normal Certificado, paquetería), de acuerdo a lo establecido, lo anterior genera una pérdida de credibilidad e imagen corporativa en el servicio que presta 4-72.

e. Indebida exposición de envíos internacionales

OBSERVACIÓN No. 06. EN EL CENTRO OPERATIVO DE VALLEDUPAR SE ENCONTRARON ENVIOS INTERNACIONALES EXPUESTOS A RIESGOS DE AVERIA O PERDIDA.

Tal y como se observa en la imagen, los envíos internacionales no se encuentran salvaguardados, esto aumentando el riesgo de una posible pérdida a manos de un tercero, como puede verse se encontraron ubicados sobre uno de los container sujetos a la manipulación de todos los funcionarios. Agrava el hecho, que el centro operativo no cuenta con sistema de seguridad de circuito cerrado, ni con acompañamiento de personal de seguridad postal.

Imagen 15



Fuente: Centro Operativo Valledupar

La falta de protección para los envíos puede generar pérdidas que deben ser pagadas por la entidad y aumentar el número de peticiones quejas o reclamos, por el deterioro o mal manejo de los servicios vendidos.

5. COMPONENTE LEGAL

a. Archivo

Se validó en la visita realizada a la Regional Oriente, el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, Acuerdo 049 de 2000 y Acuerdo 037 de 2002, regulatorios del trámite de archivo para las entidades del estado.

HALLAZGO No. 08. ALGUNOS CENTROS OPERATIVOS Y PUNTOS DE VENTA PRESENTAN DOCUMENTACIÓN, SIN INTERVENCIÓN ARCHIVISTA

Incumplimiento general a la ley 594 de 2000, pudo evidenciarse en la ejecución de la auditoría, el incumplimiento en el manejo y organización de la documentación producida en los puntos de venta y centros operativos a cargo de la Regional Oriente.

La Ley 594 de 2000 estableció: *"Tiene el propósito de establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivista del Estado, teniendo como ámbito de aplicación a la administración pública en sus diferentes niveles"* y los acuerdos 049 de 2000 *"Conservación de Documentos, condiciones de edificios y locales destinados a archivos"* y el acuerdo 037 de 2002 *"por lo cual establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo"*.

En las *Tabla 9* y *Tabla 10*, se puede apreciar, quienes no están cumpliendo con los procedimientos establecidos para la custodia y conservación del material histórico.

Tabla 9

Documentación sin Intervención Archivística	
Puntos de Venta	No Cumplen
Av. Cuarta	X
Av. Quinta	X
Pamplona	X
San Gil "Centro de Apoyo de Tratamiento"	X
Provenza - Zona 4	X
Florida Blanca	X
Valledupar	X

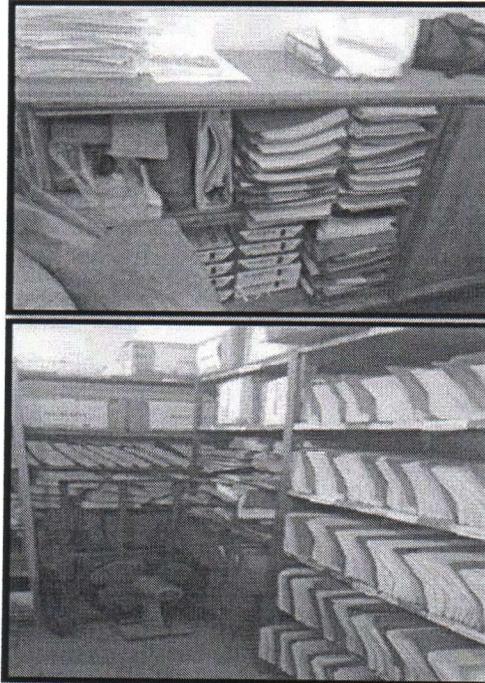
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Tabla 10

Documentación sin Intervención Archivística	
Centros Operativos	No Cumplen
Cúcuta	X
Provenza (Area de Distribución)	X
Valledupar	X

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno Oriente

Imagen 16



Fuente: Centros Operativos Regional

Como se observa en la *Imagen 16*, el archivo no se está llevando en las carpetas de yute, muchas de estas tienen más de 250 folios, el archivo es guardado en bolsas plásticas, la estantería no es la apropiada todo esto puede ocasionar pérdidas y daños del material histórico que genera los Puntos de Venta y Centros Operativos.

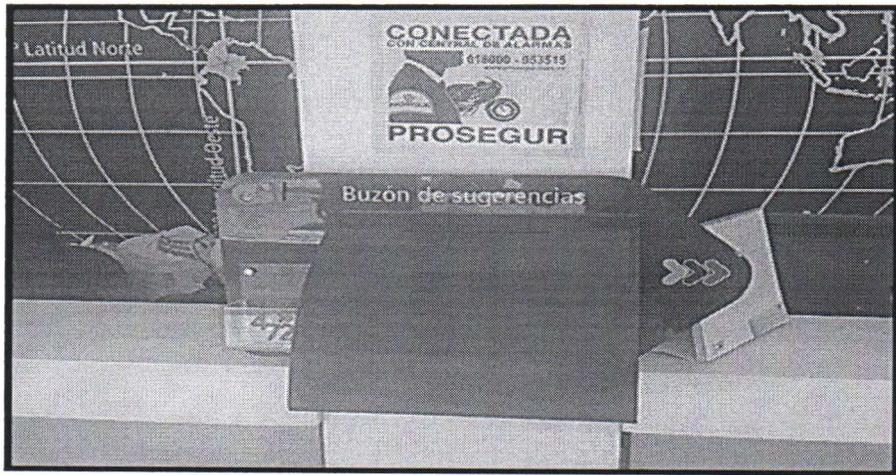
b. Buzón de sugerencias.

Se procedió a corroborar que los buzones de sugerencias de los puntos de venta a cargo de la Regional Oriente, se encontraran en el espacio correcto y que tuvieran los formatos de uso establecidos para el cliente, para emitir sus sugerencias y reclamos relacionados con el servicio prestado.

HALLAZGO No. 09. EL PUNTO DE VENTA VALLEDUPAR NO CUENTA CON LOS FORMATOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL BUZÓN

Se procedió a validar los buzones de quejas y sugerencias asignados a los puntos de venta de la Regional Oriente, para establecer su pertinencia con lo establecido en el Manual de Servicio al Cliente CODIGO: MN-SC-001 Políticas del Buzón "...*Debe estar instalado en un lugar visible para los clientes, y siempre debe tener formatos disponibles para su diligenciamiento...*", se evidenció que el punto de venta "Valledupar" no tienen los formatos de quejas y sugerencias ver en la imagen.

Imagen 17



Fuente: Punto de Venta Valledupar.

c. Botiquín Primeros Auxilios

Se procedió a validar el cumplimiento de los protocolos establecidos para el uso de botiquines en los establecimientos comerciales, de conformidad con lo establecido por la Resolución No. 0705 de 2007, preferida por la secretaria de salud.

HALLAZGO No. 10. MEDICAMENTOS VENCIDOS

Se evidenció que en los Puntos de Venta y Centros Operativos de la Regional, no se otorga cabal cumplimiento a lo establecido por la Resolución No. 075 de 2007. Los botiquines contienen medicamentos vencidos y no tienen su maletín de primeros auxilios, tal como se observa en la *Imagen 18*, de acuerdo a la Tablas 11 y 12, estos son los centros operativos y puntos de venta identificados.

Tabla 11.

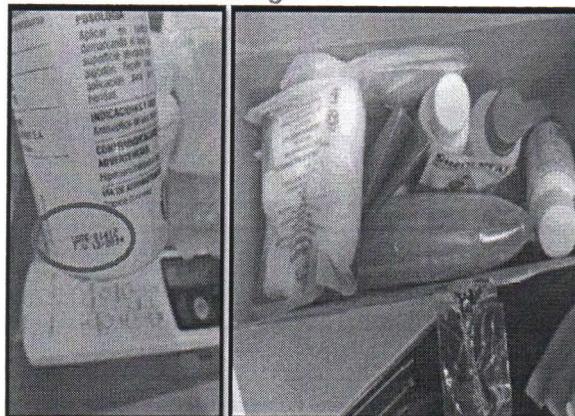
Botiquin sin Maletin y Medicamentos Vencidos	
Centros Operativos	No Cumplen
San Gil	X
Valledupar	X

Tabla 12

Botiquin sin Maletin y Medicamentos Vencidos	
Puntos de Venta	No Cumplen
San Gil	X
Valledupar	X

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Imagen 18



Fuente: C.O y Puntos de venta "Regional Oriente"

d. Biométrico.

Se procedió a validar el uso de los biométricos en el pago de pensionados, como único medio de identificación inmediato de la persona.

HALLAZGO No. 11. ALGUNOS PUNTOS DE VENTA, NO UTILIZAN EL MEDIO ELECTRÓNICO BIOMÉTRICO, PARA CONFIRMAR LA TITULARIDAD DEL CLIENTE

Se procedió a validar el uso del biométrico en los puntos de venta de la Regional Oriente que están asignados para pago de pensionados, evidenciando que no se está haciendo uso en todos. La ley 019 de 2012 en su artículo 18, estableció: **VERIFICACIÓN DE LA HUELLA DACTILAR POR MEDIOS ELECTRÓNICOS** “En los trámites y actuaciones que se cumplan ante las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones administrativas en los que se exija la obtención de la huella dactilar como medio de identificación inmediato de la persona, ésta se hará por medios electrónicos.”.

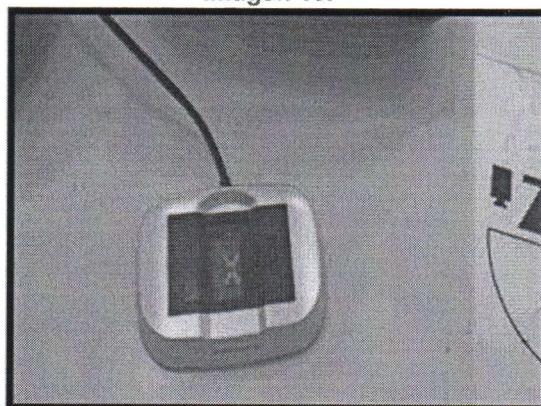
El objetivo principal del biométrico es “identificar” quien es la persona que realiza el cobro de su mesada mensual, para minimizar los riesgos de fraude, los líderes de punto manifestaron desconocimiento de la herramienta o falta de validación en los equipos de cómputo. Lo anterior ocasiona aumento en los riesgos de fraudes en estos pagos. Ver *Imagen 19 y tabla 13*.

Tabla 13.

Uso de Biometrico	
Puntos de Venta	No Cumplen
Av. Cuarta	X
Av. Quinta	X
Pamplona	X
San Gil	X
Provenza - Zona 4	X
Florida Blanca	X
Valledupar	X

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno. Oriente”.

Imagen 19.



Fuente: Punto de Venta “Regional

6. COMPONENTE TECNOLÓGICO

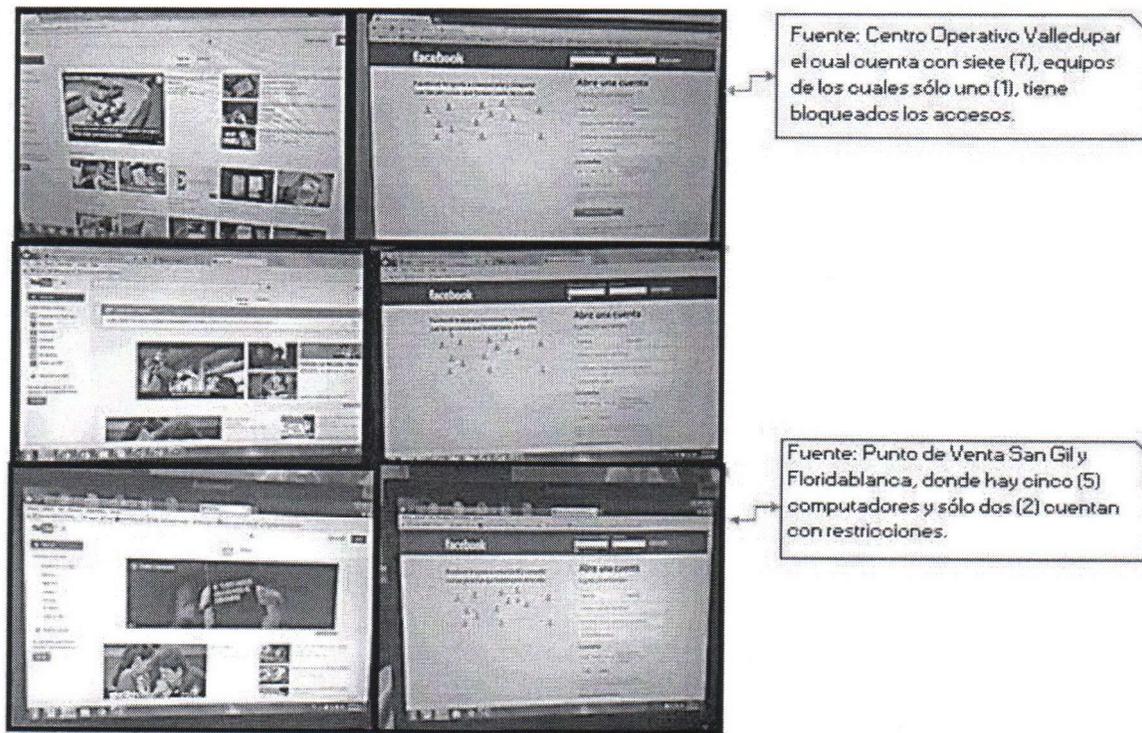
Se verificó el cumplimiento de la política de seguridad establecida en la entidad en los equipos utilizados por los funcionarios en los Centros Operativos y Puntos de Ventas de la Regional Oriente.

HALLAZGO NO. 12. EQUIPOS DE SPN CON ACCESO A REDES SOCIALES E IMPLEMENTOS PARA GUARDAR INFORMACIÓN

Una vez realizada la verificación de la ejecución de seguridad de la información en los equipos de cómputo, se pudo determinar que existen equipos que no tiene ninguna restricción, pues se observó

que ingresan a redes sociales y se reconocen implementos para guardar información, lo cual causa deterioro a la política de seguridad de la información, para confirmación de lo anterior observemos la *imagen 20*.

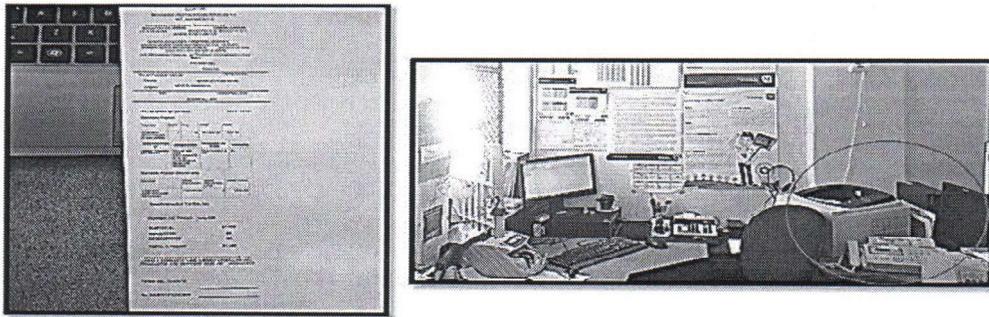
Imagen 20



OBSERVACIÓN No. 07. LA OFICINA POSTAL DE SAN GIL, NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS NECESARIAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN.

En la oficina postal de San Gil se evidenció que no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para el buen funcionamiento de la operación, debido a que le hace falta una impresora Epson. La funcionalidad de la misma es importante para la impresión de facturas en papel químico y para las copias necesarias para el (cliente y contabilidad). Tampoco se tiene como imprimir los sticker para los correos normal e internacional en el momento de la admisión o venta del servicio. Ver *imagen 21*.

Imagen 21



Fuente: Punto de Venta San Gil

Como se puede apreciar en la imagen anterior en el módulo de atención al cliente no existe el espacio para las impresoras anteriormente mencionadas y en la entrevista con la líder del punto de venta nos informa que la impresora Epson hace un año que la enviaron a la Ciudad de Bucaramanga para el respectivo mantenimiento y no le han realizado la devolución. La otra herramienta faltante, hace alrededor de veinte (20) días que se la trasladaron para del verificación de funcionamiento.

Se determinó que los Puntos de Ventas y los Centros Operativos de la Regional Oriente cuentan con la tecnología adecuada para realizar las funciones determinadas, pese a lo anterior, falta adecuación a los cables de poder y de alimentación de los equipos de cómputo. Los anteriores no cuentan con un soporte adecuado, lo que conlleva un posible riesgo en accidentalidad laboral, debido a que se pueden tropezar y lesionar. Observar *imagen 22* y *la tabla 14*.

Imagen 22

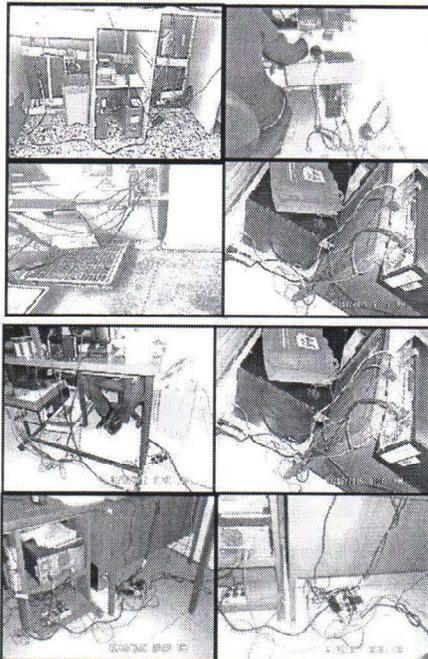


Tabla 14

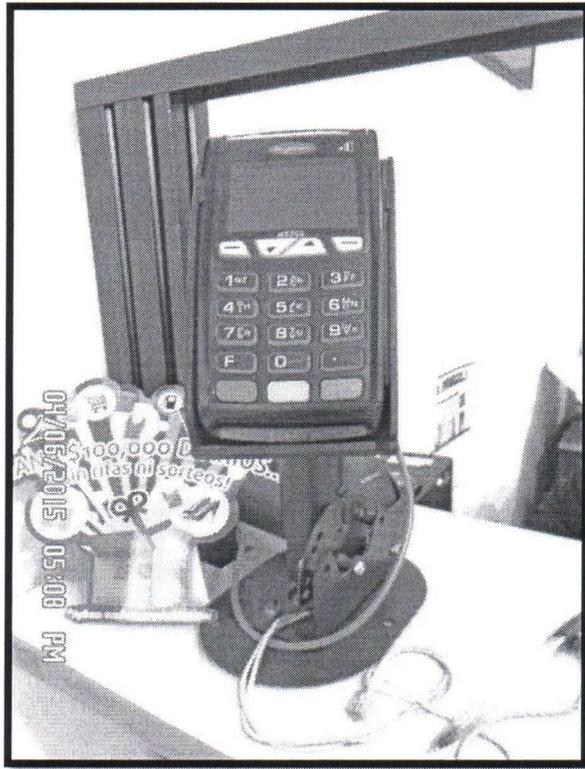
CENTROS OPERATIVOS	PUNTOS DE VENTA	DEFICIENCIAS EN CABLES	
		SI	NO
Valledupar	Valledupar	X	
	Bucaramanga	X	
	Floridablanca	X	
Cúcuta		X	
	Av. Quinta	X	
	Pamplona	x	

Fuente: Puntos de Ventas y los Centros Operativos Regional Oriente.

OBSERVACIÓN No. 08. ELEMENTOS SIN USO EN EL PUNTO DE VENTA DE PAMPLONA

En la visita realizada al Punto de Venta Pamplona, se observó que en el módulo de servicio al cliente existe un datafono que no es utilizado para las funciones de la oficina postal, al momento de indagar con el responsable afirmó que este utensilio se encuentra allí desde que se realizaba las transacciones con la entidad bancaria "Bancolombia" que no ha podido realizar la devolución porque no sabe a qué proceso lo debe hacer.

Imagen 23.



Fuente: Punto de Venta Pamplona

7. COMPONENTE INFRAESTRUCTURA

Se procedió a validar el cuidado, estado de los activos fijos y estructuras de los Puntos de Venta y Centros Operativos a cargo de la Regional Oriente, donde se observó lo siguiente,

a. Mantenimiento.

En la visita realizada se observó el estado de los activos fijos y si estos tienen que realizarse su mantenimiento adecuado.

HALLAZGO NO.13. FALTA DE MANTENIMIENTO DE SILLAS Y MUEBLES EN LAS OFICINAS POSTALES

Durante la visita realizada en el mes de junio a los Puntos de Venta y Centros Operativos a cargo de la Regional Oriente, se observó que muchos de los activos fijos que están a su cargo tienen daños, para lo cual se debe realizar su respectivo mantenimiento ver *Imagen 24*.

Lo anterior genera situaciones de riesgo en Accidentes Laborales y no preserva la vida útil de los enseres. En la *Tabla 15*. Indica los activos que están para supervisión y mantenimiento.

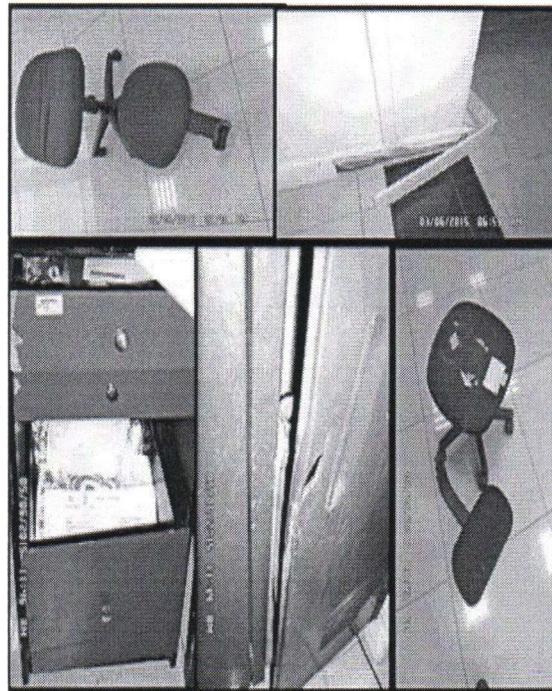
El procedimiento "Mantenimientos de Activos Fijos CODIGO: PR-IS-003" establece en el numeral 4.1.1 "**Las solicitudes de Mantenimiento a los activos fijos se deben realizar a través de la intranet, esta debe ser realizada directamente por el dueño de proceso y/o subprocesso o quien haga sus veces a la Jefatura Nacional de Servicios Generales.**" La falta de conocimiento de uso de las herramientas web "Intranet" por parte de los líderes de punto de venta y centros operativos, pueden ocasionar riesgos y accidentes laborales, generándonos posibles demandas por el personal que labora en cada uno de estos.

Tabla 15

Mantenimiento de Sillas	
Centros Operativos	No Cumplen
Cúcuta	X
Valledupar	X
Mantenimiento de Muebles	
Centros Operativos	No Cumplen
Cúcuta	X
San Gil	X
Valledupar	X
Mantenimientos de Muebles	
Centro Regional	No Cumplen
Bucaramanga	X
Mantenimiento de Muebles	
Puntos de Venta	No Cumplen
Av. Cuarta	X
Av. Quinta	X
Pamplona	X
San Gil	X
Provenza - Zona 4	X
Florida Blanca	X

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno.

Imagen 24.



Fuente: Centro Operativo "Cúcuta."

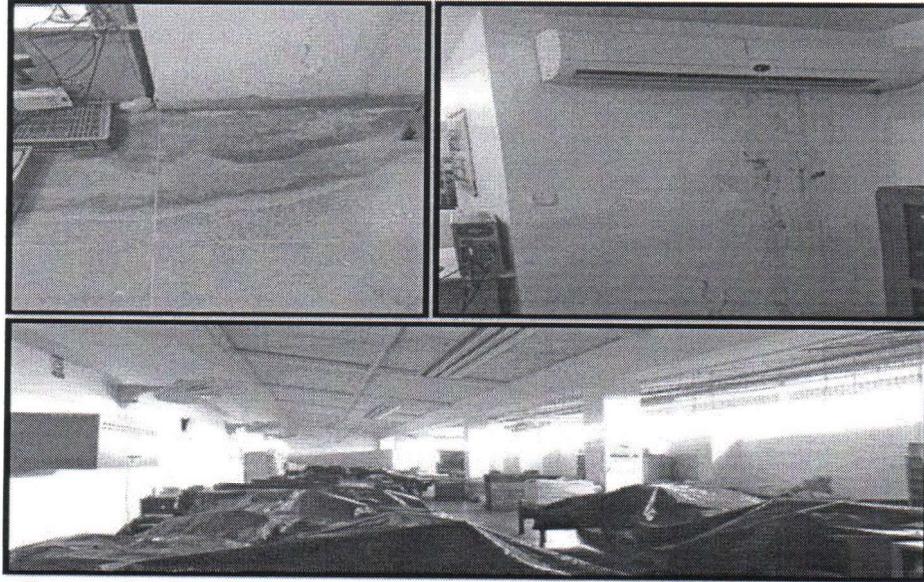
OBSERVACIÓN No. 09. SPN DEBE REALIZAR ALGUNAS MEJORAS LOCATIVAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y PUNTOS DE VENTA

b. Daños en la estructura

Como se observa en la *Imagen 25*., se evidencio que los puntos de venta y centros operativos de la Regional presentan daños significativos en su estructura, situación que pone en riesgo los recursos

físicos y la integridad del personal de la entidad. La *Tabla 16* muestra las situaciones específicas, para estudio y mantenimiento.

Imagen 25.



Fuente: Centros Operativos: "Valledupar y Provenza."

Tabla 16.

Estructura	
Centros Operativos	Tiene Daños
Cúcuta	X
Provenza COR	X
Valledupar	X
Estructura	
Puntos de venta	Tiene Daños
Valledupar	X
Floridablanca	X

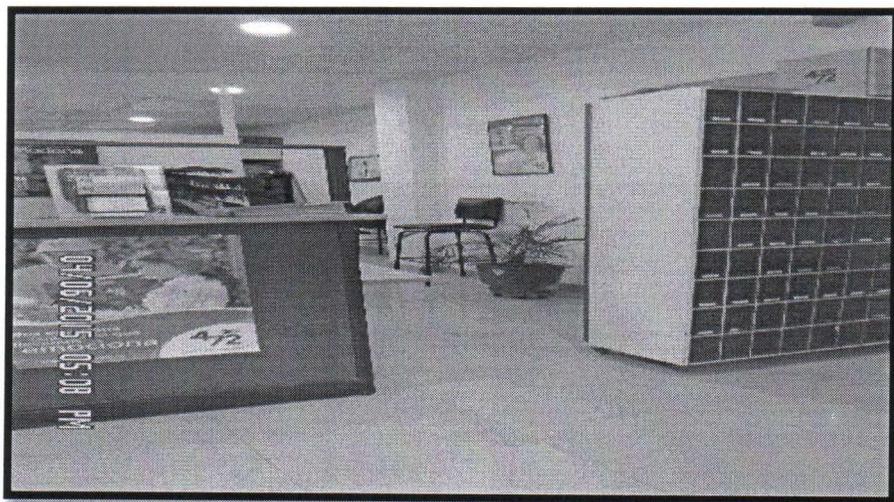
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno.

c. Deficiencias de Seguridad.

OBSERVACIÓN No. 10. EL PUNTO DE VENTA DE PAMPLONA, DEBE ADECUAR EL MÓDULO PRINCIPAL DE CAJA, YA QUE ESTE ES DE FÁCIL ACCESO PARA PERSONAL AJENO A LA OFICINA

En el Punto de Venta de Pamplona se observó que tiene deficiencias de seguridad en la estructura y adecuación del módulo principal de caja, ya que este es de fácil acceso por personal ajeno a la oficina ver *Imagen 26*.

Imagen 26



Fuente: Punto de venta Pamplona

En este punto se realizan pago de pensionados por ende la importancia que este tenga un nivel de seguridad alto, que garantice el cuidado de los recursos económicos de la entidad y la seguridad de quienes laboran en esta oficina.

V. Conclusiones

- ✓ Los Centros Operativos y Puntos de Venta pertenecientes a la Regional Oriente, se encuentran situados en lugares estratégicos, lo que permite a la entidad ser más competitiva y mantener el posicionamiento de la marca.
- ✓ Los Centros Operativos de Valledupar y Cúcuta, deben evaluar el componente administrativo, en razón a que se presentan buen número de hallazgos.
- ✓ Los puntos de venta Provenza zona 4, San Gil, Floridablanca y Avenida Quinta deben ser evaluados, en razón a que presentan notable número de hallazgos y observaciones en todos los componentes.
- ✓ La entidad debe seguir insistiendo, en el deber que le asiste a los líderes de puntos de venta, en asumir el conocimiento de todos los manuales e instructivos que tiene establecidos la entidad para la ejecución de sus procesos.

VI. Recomendaciones

- ✓ La principal recomendación, está enfocada en establecer un punto de control, que nos permita monitorear, evaluar y revisar permanentemente el comportamiento administrativo de los líderes de los puntos de venta y centros operativos. Lo anterior con el fin de constatar el cumplimiento de los componentes descritos a lo largo de éste informe, estableciéndose oportunamente las alertas para cuando los casos fortuitos que le impidan realizar las funciones a tiempo.
- ✓ Se deben reforzar todos los procedimientos evaluados durante la auditoria en cada uno de los componentes que afecta a cada proceso, en pro de la mejora continua respecto del enfoque que estableció la entidad en cuanto al posicionamiento de marca y el aumento en el número de clientes satisfechos.
- ✓ Es importante que el personal de seguridad Postal realice acompañamiento continuo en el todo el proceso de la operación en el centro operativo, velando por la integridad física de las piezas postales durante su tratamiento.
- ✓ Realizar despacho a diario de envíos admitidos y así dar cumplimiento a la matriz de distribución y procedimientos de la entidad minimizando las PQR ocasionados por insatisfacción del servicio al cliente.
- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 594 de 2000 y los acuerdos 049 de 2000 y el acuerdo 037 de 2003, con el fin de preservar y realizar la custodia del material histórico de los Puntos de Venta, Centros Operativos y Centro Regional a cargo de la Regional Oriente
- ✓ Realizar constantemente supervisión a cada uno de los centros operativos y puntos de venta a fin de verificar que cuenten con las herramientas, enseres y equipos necesarios para su excelente funcionamiento
- ✓ Recordarles a los líderes de punto de venta el uso de las herramientas electrónicas "Biométricos", ya que con esto podemos hacer reconocimiento, verificación e identificación de las personas que hacen cobro de su mesada mensual.
- ✓ Cumplir con la Política de seguridad de la información en todos los Centros Operativos y Puntos de Venta de la entidad para minimizar riesgos de pérdidas y averías.
- ✓ Suministrar las herramientas tecnológicas a la oficina postal de San Gil para su adecuado funcionamiento.
- ✓ Realizar un estudio a las instalaciones de los Centros Operativos y Puntos de Venta, para mitigar los riesgos físicos y del personal que laboran en cada uno de estos.
- ✓ Realizar un estudio de seguridad y de las instalaciones, con el fin de mitigar los riesgos de hurto, para garantizar el bienestar y tranquilidad del personal que laboran en este punto de venta.
- ✓ Teniendo en cuenta que los activos fijos son un conjunto de recursos económicos o bienes que poseen la entidad, se debe realizar una supervisión a todos los activos fijos "muebles y

enseres" de cada uno de los puntos de venta, centros operativos y centros operativos regionales y establecer si necesitan su mantenimiento oportuno.

- ✓ Tener en cuenta el Procedimiento "Mantenimientos de Activos Fijos CODIGO: PR-IS-003", para la preservación de su vida útil.

Cordialmente,



SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Luz Carolina Carrillo Calderón- Jennifer Yeritza Parra Raigoso- Oscar Alfredo Romero C
Equipo Auditor Oficina Asesora de Control Interno.

Revisado y aprobado por: Silenia Neira Torres
Jefe Oficina Asesora de Control Interno