	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 02

**AUDITORÍA SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES  
BOGOTÁ**

**Remitido a:**

**Dirección Nacional Financiera  
Dra. Maria Yaneth Galindo Barbosa  
Directora**

**Gerencia Canal Retail  
Dr. Juan José Olarte Duarte**

**Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales  
Dr. David Andrés Sanchez Bogotá**

**Fecha de Presentación**

**Agosto de 2015**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 23G # 95A-95 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Bucaramanga / Medellín - Cr 54C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Orizaba / Bucaramanga  
Cr. 36 # 72-70 Tel. (7) 6439692 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 53-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Bogotá - Cr 5 # 24-37 Tel. (6) 2610819  
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Puerto / Barranquilla - Cl. 30 # 19C-07 Tel. (5) 3643834

## Tabla de contenido

I.	Objetivos.....	3
II.	Metodología utilizada.....	3
III.	Alcance .....	4
IV.	Antecedentes.....	5
V.	Generalidades.....	5
VI.	Resultados de la auditoría .....	12
1.	Componente Legal .....	12
2.	Componente Administrativo .....	17
3.	Componente Operativo.....	24
4.	Componente Financiero .....	36
5.	Componente Tecnológico.....	45
VII	Conclusiones . .....	51
VIII	Recomendaciones .....	51



## I. Objetivos

Realizar evaluación y seguimiento a las acciones y procedimientos realizadas en el Subproceso de Servicios Financieros Postales bajo la perspectiva del cumplimiento a las Resoluciones del MINTIC 3676 - 3677 - 3679 y 3680 del 12 de septiembre de 2013, sugiriendo acciones de mejora en los casos a que haya lugar.

### Metodología utilizada

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

- Encuesta a al Subproceso de Servicios Financieros Postales y Operaciones Financieras
- Revisión de las Resoluciones 3676, 3677, 3679 y 3680 emanadas por el MINTIC, en las que el Subproceso de Servicios Financieros Postales y Operaciones Financieras tengan que atender sus directrices.
- Revisión de los Manuales de Sistemas de Administración de Riesgos que responden a las Resoluciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Entrevista con cada uno de los líderes de Subproceso.
- Observación y validación de los procedimientos desarrollados en cada uno de los procesos.
- Solicitud de información a los Procesos y subprocesos involucrados
- Revisión de la documentación presentada.
- Revisión y generación de reportes en Seven y Sipost.
- Revisión, evaluación y verificación de los Procedimientos por Proceso en Isolución.
- Socialización del informe preliminar con cada uno de los líderes de Proceso involucrados, presentando las observaciones y recomendaciones correspondientes.

Los resultados de esta auditoria serán presentados mediante los siguientes componentes:

**Componente Administrativo:** Evaluará el cumplimiento de los requerimientos definidos en la normatividad, entre ellos: estructura administrativa, funciones, responsabilidades, el sistema de administración de riesgos y cumplimiento en la presentación de informes internos y externos que se mencionan en las Resoluciones.

**Componente Legal:** Se analizan las Resoluciones emanadas por el MINTIC del 12 de septiembre de 2013 de manera individual teniendo en cuenta su objeto de reglamentación:

La Resolución 3676 - Sistema de Control Interno (SCI)

La Resolución 3677 - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

La Resolución 3679 - Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

La Resolución 3680 - Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).

Así mismo, se analizarán los Contratos que se tienen con los Colaboradores y Proveedores que hacen parte de los Servicios Financieros Postales, para evaluar su cumplimiento

**Componente Tecnológico:** Se evalúa la plataforma tecnológica disponible con la cual se está operando actualmente el servicio de Giros Postales de Pago y el cumplimiento de los requerimientos expuestos en cada una de las Resoluciones.

**Componente Financiero:** Se hace un análisis del monto de las operaciones realizadas por los Colaboradores y la Red Propia de 4-72 en el período evaluado, revisando los valores de las transferencias por concepto de las participaciones efectuados por los primeros.

**Componente Operativo:** En este componente se evalúa el cumplimiento de los manuales y procedimientos establecidos para la prestación del servicio de Giros Postales de Pago nacionales y Giros Internacionales IFS.

Es importante mencionar que el análisis de cada uno de estos componentes abarca las operaciones de los Colaboradores y la Red de Puntos Propia de 4-72, de manera conjunta.

### III. Alcance

Evaluar los procedimientos establecidos en cada uno de los servicios que hacen parte de los servicios financieros postales, entre los cuales tenemos los Giros Red Propia, Giros Colaboradores y Giros UPU. Aunque inicialmente se había contemplado evaluar el servicio de Giros Internacionales con Money Gram, el hecho de que toda su documentación asociada, es decir, manuales, procedimientos, matriz de riesgos y demás información objeto de consulta no se encuentra disponible en el aplicativo Isolución, así como el hecho de que su inicio formal de operaciones se dio a partir del 27 de marzo del presente, hace que no sea posible adelantar dicha labor de auditoría como se tenía previsto. El periodo a evaluar va de 08/07/2014 al 31/03/2015.

### IV. Antecedentes

Esta Auditoría hace parte del Plan Anual de Auditoría Interna (PAI) del año 2015, aprobado por el Comité de Control Interno, ya que se considera de vital importancia evaluar el cumplimiento de las Resoluciones 3676, 3677, 3679 y 3680 del 12 de Septiembre de 2013,

por parte de SPN S.A. que como Operador Postal Oficial y de Servicios Postales de Pago está obligado a dar cumplimiento, tomando en cuenta los diferentes componentes que las integran.

## V. Generalidades

Para que haya claridad en los conceptos contenidos en el informe, es necesario contar con unas definiciones y con un listado de abreviaturas y glosario, así mismo, un Código de Conducta, que actúe como marco regulador de las relaciones entre los agentes internos y externos que intervienen en las operaciones comerciales y laborales que desarrolla Servicios Postales Nacionales S.A. en cumplimiento de su objeto social, los cuales vemos a continuación:

### DEFINICIONES:

- **Autoevaluación:** Evaluación de operaciones y actividades con relación a un menú de eventos de Riesgo Operacional. Este proceso será manejado internamente y con frecuencia incorpora listas de control y/o talleres de autoevaluación con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del ambiente del Riesgo de Operacional.
- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien SPN establece relación de origen legal Contractual, para la realización de sus servicios.
- **Colaborador:** Personas naturales o jurídicas que disponen de puntos de atención al público con los cuales SPN realiza un contrato para ofrecer sus servicios a través de una red o grupo de redes.
- **Monitores de Riesgo Operativo:** Son todos los funcionarios designados por los dueños de un proceso/subproceso, que inherente a sus responsabilidades, deben velar por la efectiva Administración del Riesgo Operativo y que se cumpla en cada actividad realizada en su proceso.
- **Evento y/o Incidente:** Suceso que constituye la materialización de un riesgo de carácter operacional, en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.
- **Factores de Riesgo:** Se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden o no generar pérdidas. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos.
- **Recurso Humano:** Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad.

- **Procesos:** Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
- **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la Entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
- **Infraestructura:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de la organización. Entre otros se incluyen: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
- **Gerencia de Riesgo y Cumplimiento:** Se entiende por Gerencia de Riesgos y Cumplimiento al área designada por el Representante Legal de la entidad, que debe coordinar la puesta en marcha, seguimiento y control de los Sistemas de Administración de Riesgos
- **Indicador de Riesgo Operativo (IRO):** Son factores que pueden proveer señales de alerta temprana respecto a sistemas, procesos, productos, personas y entornos más amplios. Al igual que los datos de pérdida, están basados en datos existentes pero, a diferencia de éstos, no se concentran en el valor nominal de la información, sino que a través de ellos se busca predecir determinados comportamientos futuros (p.ej. la rotación de personal, variable que no está asociada con alguna pérdida actual, pero sí con potenciales pérdidas futuras vinculadas con la renuncia de personal clave).
- **Manual de Riesgo Operativo:** Es el documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SARO.
- **Pérdidas:** Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, así como los gastos derivados de su atención.
- **Perfil de Riesgo:** Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesto SPN.
- **Plan de Continuidad del Negocio:** Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción (Business Continuity Plan)
- **Plan de Recuperación de Desastres:** Conjunto detallado de acciones que permiten identificar los procesos y funciones críticas a partir de la estrategia del negocio y analizar los riesgos potenciales y la subsanación de parte de los mismos dentro de un horizonte de tiempo.



- **Plataforma Tecnológica de Información:** Herramientas de hardware y software que apoyan el desarrollo del servicio, permitiendo un adecuado funcionamiento de las actividades de la organización.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece con artículos o servicios a SPN o la red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de 4-72.
- **Punto de Atención al Público:** Es el sitio físico o lugar en el que se tienen disponibles los medios necesarios para realizar tanto la orden de pago, como la entrega de los recursos objeto de la operación de giro.
- **Riesgo Inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.
- **Riesgo Residual:** Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.
- **Riesgo Legal:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños, como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.
- **Riesgo Operativo:** Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y Reputacional, asociados a tales factores.
- **Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.
- **Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO:** Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo.
- **Financiación del Terrorismo:** La Financiación del terrorismo es un delito que consiste en proveer, recolectar, entregar, recibir, administrar, aportar, custodiar o guardar fondos, bienes o recursos, o realizar cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas.



- **GAFI:** organismo intergubernamental constituido en 1989, que tiene como propósito desarrollar y promover políticas y medidas a nivel nacional e internacional para combatir el LA/FT.
- **Giro Postal:** es una orden de pago en pesos colombianos, emitida por medio de las empresas aliadas del operador postal oficial (Servicios Postales Nacionales 4-72), a nombre de un beneficiario particular o una empresa<sup>1</sup>.
- **Gestión de riesgo:** Trazar estrategias para disminuir la vulnerabilidad y promover acciones para mitigar y prevenir el riesgo de LA/FT.
- **Lavado de Activos:** El lavado de activos es un delito que consiste en adquirir, resguardar, invertir, transportar, transformar, custodiar o administrar bienes que tengan su origen mediano o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, delitos contra el sistema financiero, la administración pública, o vinculados con el producto de los delitos objeto de un concierto para delinquir, relacionados con el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o dar a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o legalizar, ocultar o encubrir la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derechos sobre tales bienes, o realizar cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito.
- **Operación Inusual:** Operaciones que realizan las personas naturales o jurídicas, que por su número, cantidad o características, no se enmarcan dentro de los sistemas o prácticas normales de los negocios de SPN.
- **Operación Sospechosa:** Operaciones que realizan personas naturales o jurídicas, que por su número, cantidad o características, no se enmarcan dentro de los sistemas o prácticas normales de los negocios de SPN y que no hayan podido ser razonablemente justificadas.
- **Riesgo de Contagio:** Es la posibilidad de pérdida que SPN puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción u omisión de alguna de las partes vinculadas.
- **Riesgo de Lavado de Activos:** Es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.
- **Segmentación:** Es el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variable de segmentación)

<sup>1</sup> [http://www.4-72.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=121&Itemid=204](http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=121&Itemid=204)



- **Señales de Alerta o Alertas Tempranas:** Conjunto de indicadores cualitativos y Cuantitativos que permiten identificar oportuna y/o prospectivamente comportamientos atípicos de las variables relevantes, previamente determinadas por SPN.
- **Usuario:** Es la persona natural quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de SPN o su red de colaboradores
- **Activos Líquidos:** Son aquellos activos de muy fácil conversión a efectivo. Los activos líquidos corresponden a la suma del disponible.
- **Bandas de Tiempo:** Corresponde a los períodos o intervalos de tiempo sobre los cuales se realizan las proyecciones de los ingresos y egresos.
- **Brecha de Liquidez/Ingreso Neto:** Es la diferencia de ingresos menos egresos en un periodo de tiempo determinado. Se presenta una brecha de liquidez positiva cuando los Ingresos son mayores a los egresos o negativa cuando los egresos son mayores a los ingresos.
- **Gestor de Riesgos de Liquidez:** Son los (el) funcionario (s) encargados de controlar y monitorear que se cumpla la autogestión, autorregulación y autocontrol en la administración del riesgo de liquidez.
- **Manual de Riesgo de Liquidez:** Es el documento donde se establecen todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del sistema de administración de Riesgo de Liquidez de Servicios Postales Nacionales S.A.
- **Operador de Servicios Postales de Pago:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar los servicios postales de pago a través de una red postal (Colaboradores y Terceros). Se consideran como servicios postales de pago, entre otros, los siguientes, giros nacionales, giros internacionales y los que la Unión Postal Universal clasifique como tales.
- **Partes Relacionadas:** Son las personas naturales o jurídicas , que tienen con Servicios Postales Nacionales S.A., vínculos de administración, de propiedad directa e indirecta igual o superior al cinco por ciento (5%) y las sociedades donde cualquiera de las personas enunciadas anteriormente, tengan una participación directa o indirecta igual o superior al diez por ciento (10%).
- **Plan de Contingencia de Liquidez:** Es la compilación de políticas, procedimientos y planes de acción para responder a choques que afectan la habilidad de Servicios Postales Nacionales S.A. para atender sus requerimientos de liquidez de manera oportuna y de costo razonable
- **Plataforma Tecnológica de Información:** Herramientas de hardware y software que apoyan el desarrollo del servicio postal de pago de Servicios Postales Nacionales S.A., sus Colaboradores y Terceros, permitiendo el adecuado funcionamiento de sus actividades.

- **Puntos de Atención al Público:** Es el sitio físico en el que se tienen disponibles los medios necesarios para realizar tanto la orden de pago como la entrega de los recursos objeto de la operación de giro, estos puntos de atención pueden ser tanto propios de SPN, como puntos de Colaboradores y puntos de Terceros en los cuales se apoya SPN para la prestación del servicio postal de pago.
- **Requerimiento Inicial de Liquidez:** Es el monto mínimo de dinero en efectivo que permanentemente Servicios Postales Nacionales S.A., sus colaboradores y Terceros deben mantener disponible en caja, en el punto de atención para la operación de giros nacionales.
- **Riego de Liquidez:** Es la posibilidad de que Servicios Postales Nacionales S.A, un Colaborador o Tercero, no pueda cumplir el mandato conferido por un usuario o cliente, en cualquier punto de atención, por falta de recursos líquidos.
- **Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL:** Es el conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales 4-72 identifica, mide, controla y monitorea el riesgo de liquidez.
- **Audidores internos:** Profesionales con la competencia para llevar a cabo una auditoría, evaluando de manera objetiva e independiente el cumplimiento de requisitos internos y externos
- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo.
- **Autogestión:** Es la capacidad de una empresa para que los trabajadores participen activamente en las decisiones sobre el desarrollo o funcionamiento de esta.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad.
- **Controles:** Procedimientos diseñados para restringir el acceso a lugares determinados, información y datos electrónicos de la compañía.
- **Control interno:** El control interno es un proceso realizado por personas, capaz de proveer seguridad razonable y de adaptarse a la estructura de cada entidad, orientado a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y el cumplimiento.
- **COP:** Pesos Colombianos.
- **DEG:** Derecho Especial de Giro.
- **ISolución:** Software implementado en la Entidad para el mantenimiento y administración del Sistema Integrado de Gestión de manera eficaz, apoyando así su operación, funcionamiento y disminuyendo el uso de sus archivos físicos.
- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno.





- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión, conformado por el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Control y Seguridad, Sistema de Desarrollo Administrativo y de estrategias de Gobierno en Línea, adoptado como herramienta de gestión para satisfacer necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y partes interesadas, orientar el logro de los objetivos, fines y misión de la Entidad, optimizar recursos y fortalecer la capacidad administrativa de manera sistemática y transparente, que permita dirigir el desempeño institucional.
- **Sistema de Control Interno:** Se entiende por Sistema de Control Interno (SCI) el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos que se señalan en el artículo 4° de la presente resolución.

### ABREVIATURAS Y GLOSARIO

<b>SPN</b>	Servicios Postales Nacionales S.A.
<b>4-72</b>	Corresponde a la marca comercial de SPN, e identifica a la empresa
<b>GPN</b>	Giro Postal Nacional
<b>IT</b>	Informática y Tecnología
<b>AI</b>	Auditoría Interna
<b>LA / FT</b>	Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
<b>ROS</b>	Reporte de Operaciones Sospechosas
<b>ROI</b>	Reporte de Operaciones Inusuales
<b>SARLAFT</b>	Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
<b>UIAF</b>	Unidad de Información y Análisis Financiero
<b>PEP'S</b>	Persona Públicamente Expuesta
<b>GA FI</b>	Grupo de Acción Financiera
<b>GA FISUD</b>	Grupo de Acción Financiera de Sudamérica
<b>A SNZ: 4360</b>	Estándar de Australia y Nueva Zelanda sobre administración de riesgos
<b>BASILEA II</b>	Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea
<b>CICAD/OE</b>	Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas de la Organización de Estados Americanos
<b>COMITÉ DE BASILEA</b>	Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

### Código de Conducta

La Resolución 3676 del Sistema de Control Interno SCI, hace referencia en su artículo 9, numeral 9.1, subíndice (v) a la expedición de Código de Conducta, el cual orientará la actuación de todos los funcionarios, quienes deben comprometerse explícitamente con su cumplimiento, la normativa es transversal a todas las actividades que desarrolla la Entidad en el desarrollo de su objeto social, por eso se presenta al inicio de este documento, como

parte fundamental. A continuación se hace una transcripción literal de algunos apartes del Código de Conducta que rige para 4-72-

***"El Código de Conducta constituye el compendio de valores y pautas explícitas de comportamiento, principios, hábitos positivos, políticas, normas, mejores prácticas corporativas que siempre tendrán como referente sus valores institucionales, para preservar y sostener los fundamentos de la ética empresarial y la transparencia en todas las actividades adelantadas por la Compañía en el desarrollo de su objeto social, así como de postulados esenciales de acción que invitan a la autonomía, a hacer lo correcto, en cuanto materialice lo deseable, es decir, lo igualmente bueno para todos, en una organización, empresa o comunidad. Así mismo, contiene parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, políticas y procedimientos establecidos por la entidad respecto de las actividades operativas contratadas con clientes internos y clientes externos.***

***Este Código trasciende el cumplimiento de ley y por lo tanto su contenido, la adopción y el cumplimiento es el resultado de la profunda convicción tanto de miembros de la junta directiva, como de los directores, administradores y de todos los partícipes de la compañía de que éste debe ser parte de su cultura organizacional y que su accionar debe regirse permanentemente por los más altos estándares de comportamiento y conducta para generar confianza.***

***En consecuencia, sin estar por fuera del ordenamiento jurídico, el Código de Conducta pretende desestimular la necesidad de lo disciplinario externo, mediante la apropiación, desde el interior de cada persona, de lo que debe hacerse".***

Institucionalmente, las relaciones con contratistas y proveedores se integran través del Código de Buen Gobierno y dichas políticas con el Código de Conducta que debe regir tanto al interior de nuestra entidad como por parte de esos agentes externos, lo que debe reflejarse en unos altos estándares de comportamiento y conducta que generen relaciones de confianza mutua y nos permita ser más competitivos en el mercado

## **VI. Resultados de las Auditorías**

### **1. COMPONENTE LEGAL**

A través de este componente se quiere evaluar el cumplimiento recíproco de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos entre SPN S.A. y los diferentes contratistas y proveedores, haciendo énfasis en aquellos que son parte directa o indirecta del servicio de Giros de Pago Postal, objeto de esta auditoría. De igual manera el cumplimiento de las Resoluciones 3676, 3677, 3679 y 3680 del 12 de septiembre de 2013, emanadas por el MINTIC.



## MARCO LEGAL DEL SERVICIO DE GIROS POSTALES

### 1.1 Giros Nacionales

- El Decreto 229 de 1995, expedido por el Ministerio de Comunicaciones, dispone:

***"Artículo 4º. Se entiende por servicio de correo la prestación de los servicios de giros postales y telegráficos, así como el recibo, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales, transportados por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, debidamente autorizadas por concesión otorgada mediante contrato, por el Ministerio de Comunicaciones vía superficie y/o aérea, a través de la red oficial de correos, dentro del territorio nacional e internacional"***

### 1.2 Giros Internacionales

Servicios Postales Nacionales, bajo la marca "Correogiros", incursiona en el servicio de giros postales internacionales, un servicio dirigido a colombianos y a la población en general, con familiares o conocidos cercanos residentes en el exterior. Mediante este se puede enviar y recibir dinero en efectivo, bajo la modalidad de giros, de forma rápida, segura y confiable entre la red de oficinas de 4-72 y las de aquellos operadores de correo que hacen parte del acuerdo de servicio del giro postal internacional urgente. También con aquellos operadores con quienes se firmen acuerdos bilaterales del servicio, el servicio está disponible desde y hacia España, Ecuador, Chile y Perú, y se realiza a través de las oficinas habilitadas por el operador de correos de Colombia 4-72 y los operadores de correo de esos mismos países.

- Ley 9 de 1991 – Por el cual se dictan normas generales a las que deberá sujetarse el Gobierno Nacional para regular los cambios internacionales y se adoptan medidas complementarias.
- Decreto 1735 de 1993 – Por el cual se dictan normas en materia de cambios internacionales.
- Resolución Externa No. 8 de mayo 5 de 2000 – Por el cual se compendia el régimen de cambio internacional.
- Resolución Externa No. 3 de abril 28 de 2006 del Banco de la República

### ❖ COLABORADORES

Con el propósito de promover el desarrollo, la explotación y la correcta prestación del servicio de giros postales de pago en el territorio nacional, Servicios Postales Nacionales S.A. operador habilitado para la prestación de este servicio por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante Resolución N° 1349 de 2014, ha suscrito Contratos de Colaboración Empresarial con su Red de Aliados o Colaboradores.

En términos de la Resolución 3677 del 12 de septiembre de 2013, se define como Colaborador a ***"las personas naturales o jurídicas que dispongan de puntos de atención al público con las cuales el Operador de Servicios Postales de Pago realiza un contrato para ofrecer sus servicios a través de una Red o grupo de Redes"***.

El primer paso que deben surtir las personas jurídicas interesadas en ser Colaboradores de SPN S.A., es el cumplimiento de los términos expuestos en la Resolución de Presidencia 011 del 18 de marzo de 2014, la cual tiene por objeto establecer los requisitos de tipo patrimonial, operacional y técnicos que estas deben acreditar. Una vez la información reportada es validada y verificada se procede a realizar el proceso contractual.

### 1.3 Contratos de Colaboración Empresarial

#### RED DE COLABORADORES A MARZO – 2015

Nº Contrato	Colaborador	NIT	Fecha de Suscripción	Fecha de Terminación	Retribución a SPN	Valor Estimado Contrato	Nº Oficinas Nivel Nacional	Nº Oficinas Propias	Nº Oficinas Tercerizadas
112	Efecty World S.A.S	900.327.256-8	08/07/2014	30/01/2015	2%	\$ 100,000,000	20,180	18,248	1,932
113	Red Integradora S.A.S	830.025.142-7	08/07/2014	30/01/2015	2%	\$ 100,000,000	14,028	68	13,960
114	Transportes Rápido Ochoa S.A.	890.902.875-8	08/07/2014	30/01/2015	2%	\$ 100,000,000	79	54	25
115	Centro de Servicios en Línea S.A.S	830.501.217-2	08/07/2014	08/07/2016	3%	\$ 100,000,000	18	7	11
116	Expreso Bolivariano S.A.	860.005.108-1	08/07/2014	08/07/2016	3%	\$ 100,000,000	58	54	4
117	COTRANAL LTDA.	890.500.446-6	08/07/2014	08/07/2016	3%	\$ 100,000,000	19		
118	Cooperativa Santandereana de transporte LTDA	890.200.928-7	08/07/2014	30/01/2015	2%	\$ 100,000,000	204	43	161
119	GiraGiro Express S.A.S	900.373.855-5	08/07/2014	08/07/2016	2%	\$ 100,000,000	112	108	4
120	Interrapidísimo S.A.	800.251.569-7	08/07/2014	08/07/2019	2%	\$ 100,000,000	2,212	52	2,160
121	Giramos S.A.	805.021.299-5	08/07/2014	30/01/2015	2%	\$ 100,000,000	228	98	130
124	Pronticourier Express LTDA	802.004.119-5	08/07/2014	08/07/2016	2.5%	\$ 100,000,000	38	-	38
125	Cootransmagdalena LTDA.	890.270.783-3	08/07/2014	08/07/2016	3%	\$ 100,000,000	45	6	39
127	Expreso Brasília S.A.	890.100.531-8	08/07/2014	08/07/2015	2%	\$ 100,000,000	219		
171	Maxiservicios JM S.A.	900.575.818-1	08/07/2014	08/07/2016	2%	\$ 100,000,000	17		

Fuente: Servicios Financieros Postales

Servicios Postales Nacionales S.A., firmó el 8 de Julio de 2014, 17 Contratos de Colaboración Empresarial, con igual número de aliados, sin embargo al 30 de marzo del presente año, cuenta con una red de catorce (14) Colaboradores, ya que Colvanes S.A., con el número de Contrato 122 no quiso seguir prestando el servicio a partir de enero de 2015, Postal Aerofast solicitó cancelar el contrato número 123 por inoperancia en el objeto contractual, e Ingram Centro de Redes y Soluciones Virtuales S.A. solicitó suspensión del Contrato número 126.

Teniendo como documento base los Contratos de Colaboración Empresarial suscritos entre Servicios Postales Nacionales S.A. y la Red de Colaboradores, los cuales tienen como objeto: **"Establecer las condiciones jurídicas, técnicas y económicas para explotar de manera conjunta el servicio público de servicios postales de pago a nivel nacional"**

Se pudo evidenciar de acuerdo con la información suministrada y revisada, que dichos Contratos, establecen en su Cláusula Tercera, numeral 6: **"En desarrollo del presente Contrato Servicios Postales Nacionales S.A. asume el cumplimiento de las siguientes obligaciones: Suministrar los Manuales requeridos para el buen funcionamiento de la operación.**

- 4 **Manuales de los Sistemas de Administración de Riesgos**
- 4 **Manuales de Marca**
- 4 **Acuerdo de niveles de servicio**
- 4 **Manual de Conducta....."**



**HALLAZGO N° 1 – SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. INCUMPLE ASPECTOS DE LO EXPUESTO EN EL NUMERAL 6 DE LA CLÁUSULA TERCERA DEL CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL.**

De acuerdo con lo manifestado por el Jefe Nacional de Servicios Financieros, el Manual de Conducta no se entrega físicamente sino que se hace el llamado a los Colaboradores para que ellos establezcan sus propios Códigos de Conducta, de acuerdo con sus objetivos y directrices, para que sean conocidos y aplicados por sus empleados. De parte de 4-72 se les hace una inducción que tiene como base el Código de Conducta propio de SPN S.A., donde se toman los principios y valores como:

- ✚ Sentido de Pertenencia
- ✚ Honestidad
- ✚ Transparencia
- ✚ Compromiso
- ✚ Respeto
- ✚ Integridad
- ✚ Responsabilidad
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Tolerancia, entre otros.

De igual manera tampoco se ha hecho entrega de los Acuerdos de Niveles de Servicios por estar en proceso de construcción a la fecha. Esto implica que no se tiene control sobre los Colaboradores en estos aspectos.

Respuesta de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: "Respecto de la aclaración por parte de la auditoría que refiere la entrega de los códigos de buena conducta, es importa precisar que los manuales de buena conducta hacen parte de los componentes para el cumplimiento de las distintas resoluciones emitidas por el Mintic, las cuales reglaron la Ley 1369 de 2009. EL texto contractual que "Suministrar los Manuales Requeridos para el buen funcionamiento para el buen funcionamiento" entre estos el citado documento, tiene como espíritu el apoyo en ausencia del documento. Razón a lo anterior, los Colaboradores cuentan con un manual de buena conducta elaborado por fuente propia toda vez que este tipo de elementos corresponden a la autonomía corporativa, de acuerdo a la estructura institucional, administrativa y orgánica de cada colaborador, como un lineamiento de buen gobierno corporativo.

En caso, que algún colaborador lo llegase a requerir se elaborará manual guía, como herramienta de apoyo para su construcción, tal cual, suceden con otros manuales y herramientas que hacen parte del marco procedimental del cumplimiento de las resoluciones 3676, 3677, 3678, 3679 y 3680 de 2013 de MINTIC. A la fecha no reposan peticiones al respecto sobre dicho fin.

Por lo anterior, solicito verificar las carpetas de los colaboradores quienes cuentan con un manual de buena conducta, dando cumplimiento a lo establecido a lo contractual y las distintas resoluciones, por lo tanto, se solicita levantar el hallazgo enunciado".

X

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

A continuación se hace una transcripción literal de la Cláusula correspondiente: "**CLAUSULA-TERCERA. OBLIGACIONES DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.: En desarrollo del presente contrato SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. asume el cumplimiento de las siguientes obligaciones:.....**

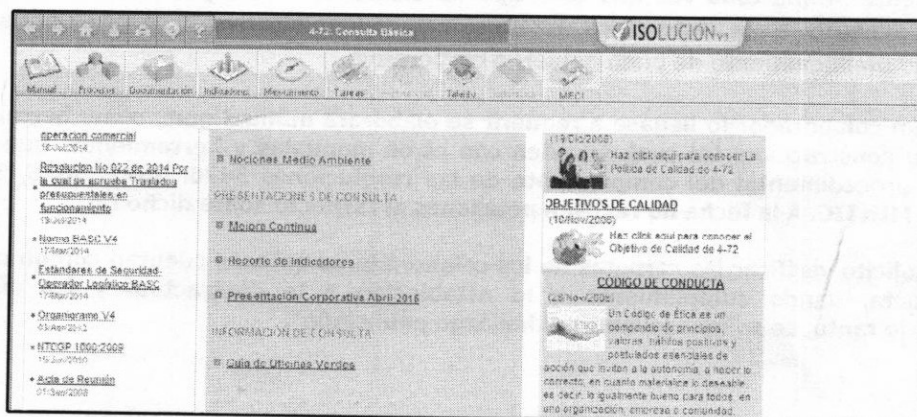
6. **Suministrar los manuales requeridos para el buen funcionamiento de la operación.**

- **Manuales de los Sistemas de Administración de Riesgo**
- **Manual de Marca**
- **Acuerdo de Niveles de Servicio**
- **Manual de Conducta**
- **Manual SARL**
- **Manual SARLAFT**
- **Manual SARO**
- **Manual SCI - Riesgos 4-72**

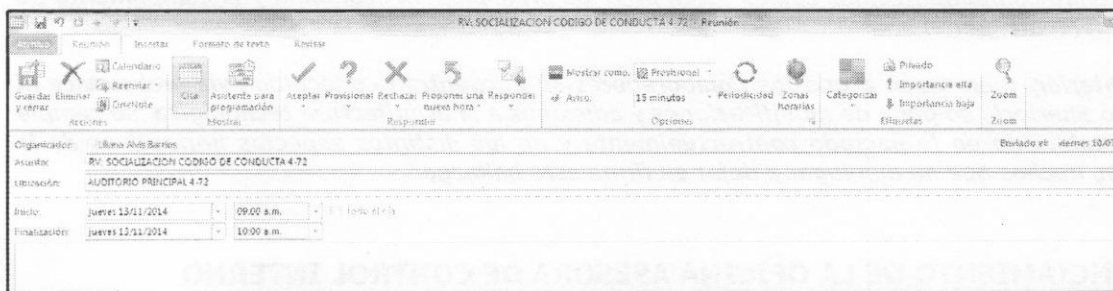
De acuerdo con la respuesta presentada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros, esta Oficina considera que el Contrato debe ajustarse estrictamente a lo que en realidad se ejecuta en el mismo, es decir, que si 4-72 no les está entregando el Manual de Conducta a los Colaboradores, el texto del Contrato debe modificarse mencionando que este documento debe hacer parte de los requerimientos exigidos para la firma del mismo. Por otra parte, en la respuesta no se hace mención a los Acuerdos de Niveles de Servicios, los cuales tampoco han sido entregados a los Colaboradores.

Acorde con lo anterior, al no poder evidenciar el cumplimiento de los términos contractuales en lo que hace referencia a la entrega de los documentos descritos en el numeral 6 de la Cláusula Tercera del Contrato de Colaboración Empresarial, este hallazgo permanece vigente.

Al interior de 4-72 el Código de Conducta se encuentra publicado en la página principal de Isolución, como vemos a continuación, lo que permite que todos los empleados de SPN tengan acceso a él y puedan consultarlo.



De igual manera, se programaron el pasado mes de noviembre de 2014, socializaciones del Código de Conducta, dictadas por el Dr. Alvaro Merchán, Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario en su momento, en la cual participaron 102 asistentes. Esto nos permite inferir un interés Corporativo para el conocimiento y aplicación del Código de Conducta que se encuentra vigente a la fecha.



Una vez revisados dichos Contratos de Colaboración Empresarial y evaluándolos con respecto a los riesgos identificados, el R20 hace referencia a la **"supervisión y control inapropiado sobre los contratos de colaboración empresarial, de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación de 4-72"**, frente al cual se pudo evidenciar que:

**HALLAZGO 2: EN RAZON A LA OBSERVACIÓN PRESENTADA POR LA JEFATURA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS, ESTE HALLAZGO SE RETIRA DEL INFORME FINAL.**

En la Cláusula Segunda, Obligaciones del Colaborador, numeral 15, de los Contratos de Colaboración Empresarial suscritos se establece: **"Disponer y mantener durante toda la vigencia del presente contrato la arquitectura tecnológica que solicite SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., para fines que esta sea soporte y se adapte a los aplicativos y herramientas tecnológicas que SPN suministra y administra y para dar cumplimiento a las previsiones de las Resoluciones 3676, 3677, 3678, 3679 y 3680 de 2013, proferidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o demás normas que las adiciones, modifiquen o sustituyan. Así mismo, responderá por cada una de las herramientas tecnológicas y se abstendrá de modificarlas, adulterarlas o manipularlas sin previo consentimiento de SPN"**. (Subraya fuera del texto).

A la fecha los aplicativos y herramientas tecnológicas a los que hace referencia esta cláusula contractual, aún no han sido suministradas por parte de SPN S.A. a los Colaboradores, incumpliendo de esta manera algunas de las condiciones de los contratos suscritos con fecha 8 de julio de 2014 y lo descrito en los Manuales SAR. Esto implica pérdida de control directo sobre las operaciones de los Colaboradores.

Respuesta de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: ***"Los colaboradores que a la fecha cuentan con contrato de Colaboración empresarial con Servicios Postales Nacionales, para la***

*prestación y explotación conjunta del servicio de giro postal nacional cuentan a la fecha con la arquitectura tecnológica suministrada por la compañía. Dentro de la plataforma tecnológica, se enumera el aplicativo Sherlock y demás herramientas de interconexión tales como webservices entre otros.*

*Frente a esta situación, es importante aclarar que la arquitectura tecnológica de una compañía, un modelo de negocio un proyecto o como se considera no es estática en el tiempo, motivo por el cual, con posterioridad y recurrencia se presentan modificaciones a la misma, añadiendo o disminuyendo componentes, los cuales estén bajo los principios la economía y el cumplimiento de la normatividad vigente.*

*Por lo anterior, y en razón a que los Colaboradores se encuentran conectados vía webservice al aplicativo Sherlock, so pena de modificaciones y adiciones a la arquitectura tecnológica, se cumple con lo establecido en lo pactado contractualmente y en los distintos aspectos normativos de la operación, hechos que no dan lugar a dejar en firme este hallazgo”.*

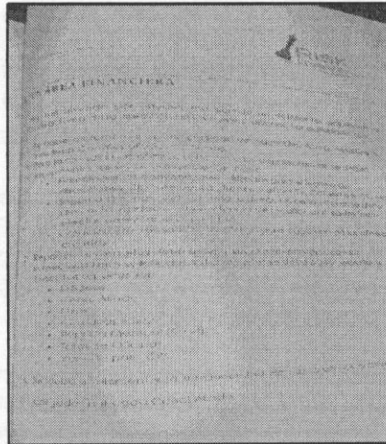
### **PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo con la respuesta presentada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros y a la explicación dada por los responsables de la Dirección Nacional de IT, esta oficina considera que el web service, como herramienta tecnológica, cumple con las necesidades de control de la información necesarias para SPN S.A. y con lo mencionado en el numeral citado, por lo tanto este hallazgo no hace parte del Informe final.

El Contrato 156 de 2013, suscrito con Risk Consulting Colombia S.A.S tiene como objeto: **"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, que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas además de liquidar comisiones y el reporte de operaciones en efectivo".** El contrato presenta la adición 01 y el otro sí 01, donde se materializó nuevamente la propuesta presentada por el cliente para el cambio en las obligaciones contractuales, la cual se evidencia en el componente financiero, numeral 4. En dicha propuesta el proveedor se comprometía a **"implementar la funcionalidad de descargar los archivos cargados por cada canal aliado"**







**HALLAZGO N° 3. EN RAZON A LA OBSERVACIÓN PRESENTADA POR LA JEFATURA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS, ESTE HALLAZGO SE RETIRA DEL INFORME FINAL.**

A la fecha esa funcionalidad no está operando, se tiene una conexión con el aplicativo Sherlock para transmisión de datos y generar el reporte diario de operaciones de todos los colaboradores, pero no está operando correctamente y fue necesario hacer un desarrollo interno para lograr dicho objetivo y esto puede generar costos adicionales a los adquiridos en el contrato.

De lo anteriormente descrito se puede concluir que contractualmente hace falta darle cumplimiento a muchos de los compromisos adquiridos, tanto de los Colaboradores como por parte de Servicios Postales Nacionales S.A., lo cual podría generar inconvenientes en un futuro si se llegaron a presentar reclamaciones de alguna de las partes.

Respuesta entregada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: ***"Frente a este aspecto, es importante aclarar que la ausencia de esta aplicación no compromete la habilitación 1349 de 2014, mediante la cual Servicios Postales Nacionales S.A obtuvo el título como Operador de Servicios Postales de Pago, toda vez que con las herramientas actuales se han venido enviando los informes que se pactaron con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.***

***Por lo anterior, se solicita levantar este hallazgo, con el compromiso de que se requerirá al supervisor del contrato para implementar la mejora tecnológica según lo pactado en el contrato, según se especifica en el informe, para el cual es importante definir que su alcance es vigilar el cumplimiento normativo que pueda tener alguna injerencia sobre la obtención del título habilitante.***

***Adicionalmente, se solicita acumular frente al segundo hallazgo toda vez que se evidencia concordancia en varios de los aspectos solicitados, toda vez que recalcan sobre el mismo contrato 156 de 2013, firmado con la firma Risk Consulting".***

Respuesta de la Coordinadora de Aplicaciones y Base de Datos de IT: ***"Los canales aliados transmiten actualmente información en línea a través de un webservice, funcionalidad que es más eficiente que la manipulación de carga manual de archivo, la cual era la funcionalidad de la plataforma anterior a Sherlock. La adición No. 1 a dicho contrato permite esa transmisión en línea.***

***La descarga de la información transmitida por cada canal aliado se hace a través de la opción de reportes de Sherlock, los cuales pueden ser exportados a Excel. Esta descarga cumple con el numeral 4 de la propuesta comercial de Riskconsulting. Se envía soporte del reporte de los giros del canal aliado Rápido Ochoa en el periodo 01/07/2015 al 31/07/2015. (Ver archivo adjunto nombrado como Giro\_Numero\_transaccione\_24-08-2015.xlsx).***

***Se aclara que el desarrollo interno realizado por el área de IT, es para dar cumplimiento a una solicitud del MINTIC de reportar informes diarios, esta solicitud se realizó a SPN en Julio del 2014, cuando el contrato en mención ya había finalizado. Esta solicitud se realiza después de la habilitación de SPN del 7 de Julio del 2014 y fue realizada al proceso de Cumplimiento.***

## **PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO:**

Al evaluar las respuestas ofrecidas, tanto por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros, como por el área responsable de la Dirección Nacional de IT, y en concordancia con el hallazgo No 2, esta Oficina Asesora considera que los argumentos presentados son suficientes para justificar lo expuesto en el hallazgo, por lo tanto éste no hace parte del informe final.

## **2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO**

El componente administrativo evalúa todo lo que tiene que ver con el cumplimiento de la Resolución 3676 del 12 de septiembre de 2013, que hace referencia al Sistema de Control Interno (SCI). Lo relacionado con sus etapas es decir, la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a que se ve expuesto el servicio de giros postales de pago y a los elementos del Sistema que están conformados por las políticas, procedimientos, documentación, estructura administrativa, órganos de control, divulgación de la información y capacitación.

### **2.1 Sistema de Control Interno (SCI)**

El Sistema de Control Interno de SPN S.A contempla el conjunto de políticas, normas, principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva y la alta dirección buscando alcanzar los objetivos operativos, de información y cumplimiento, descritos en la Resolución 3676 del 12 de septiembre de 2013.

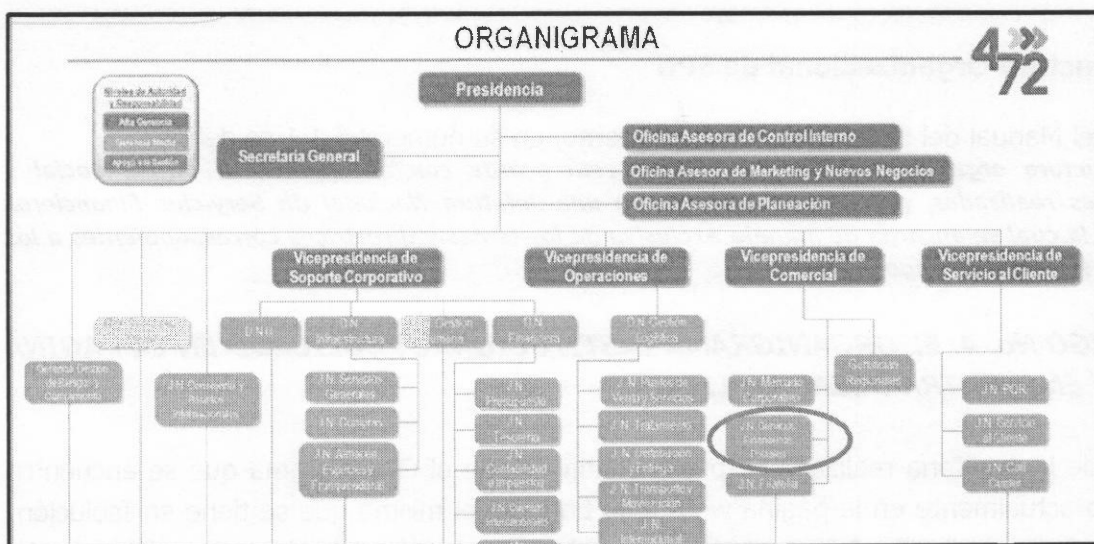
Las actividades que se llevan a cabo con terceros, se realizan bajo los parámetros de contratación cumpliendo los requisitos establecidos por la Entidad, en los procesos de contratación, selección entre otros. (Para la red de los servicios postales de pago, se aplica dentro de la política de riesgos, lo referente a la política de semejanza).

Los lineamientos de contratación establecen criterios que le permiten a la compañía contratar colaboradores y proveedores con condiciones de profesionalidad, experiencia e idoneidad necesarias para el desempeño de sus funciones, sin desconocer que no existe delegación de responsabilidad.

Todo proceso de contratación debe contemplar la no afectación del SCI, incluyendo el plazo según las necesidades de la Entidad en cada contrato, teniendo en cuenta que esté no obstruya las operaciones normales de SPN. Los cambios de contratista, o de contrato son debidamente justificados en las respectivas solicitudes de prórroga, modificación u adición de contratos realizadas por los supervisores.

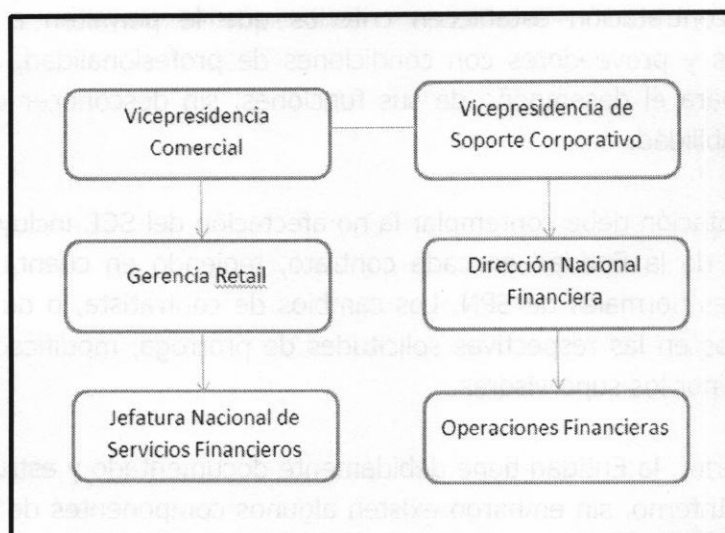
De acuerdo con lo anterior, la Entidad tiene debidamente documentado y estructurado todo su Sistema de Control Interno, sin embargo existen algunos componentes de la Resolución que no se tienen contemplados, como se evidencia a continuación:

### 2.1.1 Estructura Administrativa de Servicios Financieros Postales



Fuente: Isolución

De acuerdo con el organigrama vigente a la fecha y publicado en la página web de la Entidad, la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales, es un subproceso que depende de la Vicepresidencia Comercial, sin embargo a partir del mes de octubre del año anterior se generaron cambios administrativos que dividieron las actividades dejando dicha Jefatura con énfasis en la gestión comercial y el subproceso de Operaciones Financieras con énfasis en las operaciones financieras postales, dejando la estructura de la siguiente manera:



**Fuente: Construcción propia C.I**

## 2.2 Estructura Organizacional de SPN

Dentro del Manual del Sistema de Control Interno, en su numeral 6.1.1 se define:

*"La estructura organizacional de la Entidad está acorde con al tamaño, el objeto social y actividades realizadas, propias. Se cuenta con una Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales, la cual se encarga de manera exclusiva de los temas y directrices correspondientes a los Servicios Postales de Pago".*

### **HALLAZGO No. 4. EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL PUBLICADO EN LA PAGINA WEB SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO**

A partir de la Auditoría realizada se pudo identificar que el Organigrama que se encuentra publicado actualmente en la página web de la Entidad, el mismo que se tiene en Isolución, se encuentra desactualizado, ya que no se evidencia a través del mismo la existencia del subproceso de Operaciones Financieras. Esto no permite visibilizar la nueva estructura y dificulta la trazabilidad de la información.

Respuesta de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros *"Como se ha manifestado al Auditor, la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales tenía como esencia velar por la promoción de los Servicios Financieros Postales, el cumplimiento de la normatividad emitidas por los distintos entes de control y demás, así también, ser representate y canal de respuesta ante los entes de control nacionales y supranacionales, figura la cual se ha desdibujado con la decisión que tomo la administración de dividir la jefatura en una área técnica/operativa, la cual paso a ser parte de la Dirección Nacional Financiera y un área comercial, bajo la Gerencia del Canal Retail.*

*Ante esta situación, se deja en claro que la decisión administrativa tomada no es congruente con el objetivo y fines con la cual debe responder la Jefatura, generando inconvenientes en*



**definición de roles funciones para una óptima respuesta a distintos requerimientos internos y externos**

*Para finiquitar este asunto, se precisa que la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales no tiene las facultades para crear o escindir áreas de la organización, por lo cual se solicita a la Oficina Asesora de Control Interno, elevar requerimiento a quien corresponda y tenga el nivel de autoridad para este fin. Por lo anterior, se solicita levantar este hallazgo y se traslade al área que cumpla y tenga las funciones de velar por el control del organigrama institucional."*

**PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Una vez evaluada la respuesta presentada por el responsable del proceso auditado, esta Oficina Asesora considera que los argumentos expuestos no son suficientes para levantar el hallazgo, ya que es él precisamente quien debe oficiar a la alta dirección, realizando la solicitud de oficializar los cambios administrativos efectuados y evidenciando los traumatismos que esta situación ha generado, razón por la cual el hallazgo no es objeto de modificación.

**HALLAZGO No. 5. INCONSISTENCIAS EN LA GESTIÓN GERENCIAL, PUES SE EVIDENCIARON CAMBIO DE ROLES QUE NO ESTAN REFLEJADOS EN LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS CORRESPONDIENTES.**

De igual manera y en concordancia con el hallazgo anterior, se pudo evidenciar que no existe un acto administrativo o documento que soporte los cambios realizados en las funciones que se encontraban a cargo de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales, generando confusión en cuanto a las responsabilidades a cumplir por cada uno de los subprocesos, es decir, la Jefatura y Operaciones Financieras.

*Respuesta de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: "Este hallazgo está ligado al anterior, lo que genera que no haya claridad en las responsabilidades y roles que cada dependencia debe asumir, se solicita al área de control interno, oficiar a quien deba velar por cumplir con las funciones de salvaguardar el organigrama de la institución y por garantizar el debido procesos en la ejecución de los trámites administrativos"*

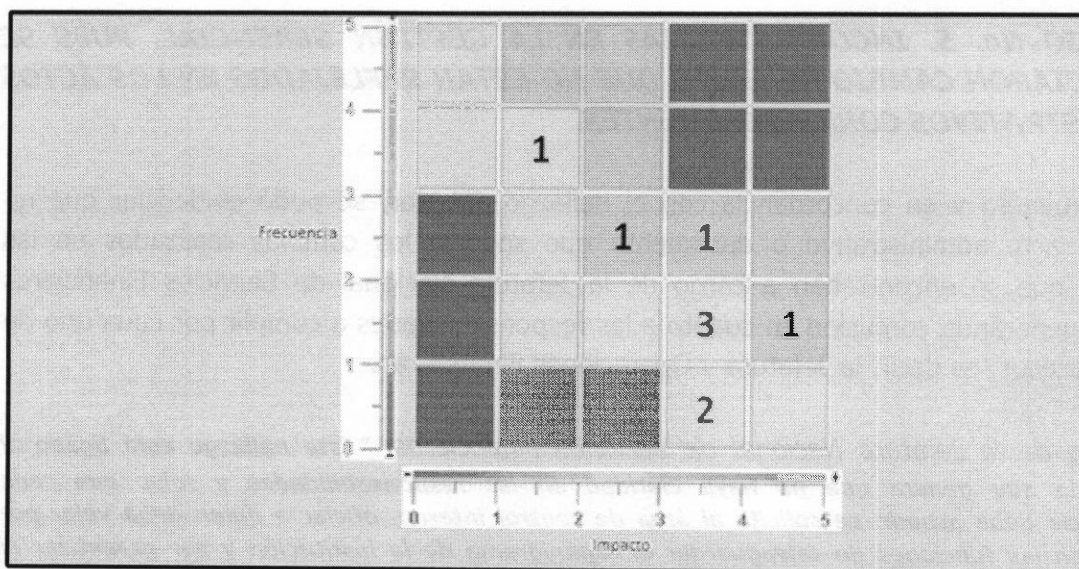
**PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Una vez evaluada la respuesta ofrecida por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros, esta Oficina Asesora considera que la misma no satisface lo expuesto en el hallazgo, entre otras cosas porque aquí se están considerando los roles y responsabilidades que se derivan de la reestructuración administrativa, los cuales no están definidos oficialmente dentro de la Entidad. Por lo expuesto anteriormente, este hallazgo no es objeto de modificación en el informe final. Las acciones de mejora deben ser propuestas por los dueños del proceso, en razón a que a esta Oficina Asesora tiene prohibido por mandato expreso de norma, coadministrar.

## 2.3 Mapa De Riesgos Servicios Financieros Postales

Por otra parte, la Resolución 3676 en su Artículo 9º, numeral 9.2 determina que los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán contar con sistemas de administración de Riesgos que permita la minimización de los costos y daños causados por esto, razón por la cual mostramos a continuación el mapa de riesgos de Servicios Postales Financieros, que nos permite conocer los riesgos inherentes identificados por el Subproceso y los controles que se tienen establecidos. Seguidamente observamos la matriz de riesgos con la descripción de los mismos y la frecuencia con que los mismos se podrían presentar, es decir, la frecuencia inherente.

### 2.3 MAPA DE RIESGOS GIROS POSTALES DE PAGO



### Interpretación del mapa de riesgos observado

Total Riesgos	Frecuencia	Impacto	Severidad	Código	Color
2	Remota	Mayor	Moderada	R9 y R17	Amarillo
3	Mínima	Mayor	Moderada	R10, R18 y R20	Amarillo
1	Moderada	Menor	Moderada	R19	Amarillo
1	Ocasional	Moderado	Alto	R220	Naranja
1	Ocasional	Mayor	Alto	R16	Naranja
1	Mínima	Catastrófico	Alto	R11	Naranja

Código Riesgo	Nombre Riesgo	Descripción Riesgo	Frecuencia Inherente
R9	Operaciones no reportadas por los colaboradores, o que se reporten sin cumplir los lineamientos establecidos por 4-72.	Operaciones que no son reportadas por los colaboradores, o que la información reportada no corresponde con los lineamientos y condiciones establecidas por 4-72.	Remota
R10	Vinculación y desvinculación de colaboradores y sus terceros mediante los cuales 4-72 se apoya para la prestación del servicio de giros postales de pago, que representen riesgos para la empresa.	Vincular colaboradores que represente algún tipo de riesgo para SPN y afecte la imagen y la operación.	Minima
R11	Recepción y/o pago de giros a personas relacionadas con el LA/FT	Recepción y/o pago de giros a personas asociadas a temas relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo - LA/FT	Minima
R17	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 terceros.	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 terceros.	Remota
R18	Pérdida de la trazabilidad en las operaciones de Servicios Financieros Postales presentadas en los puntos directos de 4-72	Pérdida de la trazabilidad de los giros postales de pago y demás servicios financieros ofrecidos en los puntos.	Minima
R19	Fuga de información confidencial y sensible de SPN hacia los colaboradores, terceros y/o clientes.	Que se filtre información comercial confidencial de Servicios Postales Nacionales S.A., tales como: negocios comerciales, información financiera y transaccional, contratos, convenios, nuevos negocios, comisiones, información de clientes e información de colaboradores.	Moderada
R20	Supervisión y control inapropiado sobre los contratos de colaboración empresarial, de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación de 4-72.	Supervisión y control inapropiado sobre cada una de las cláusulas que hacen parte de contrato de colaboración empresarial.	Minima
R220	Incumplimiento de tipo regulatorio para operar como OGPP, de acuerdo con lo establecido en la resolución interna de 4-72 y disposiciones regulatorias de Ley MINTIC. (SARs)	Incumplimiento de tipo regulatorio para operar como OGPP, de acuerdo con lo establecido en la resolución interna de 4-72 y disposiciones regulatorias de Ley MINTIC. (SARs)	Ocasional

**Fuente: Aplicativo Sherlock**

Como podemos observar en la matriz de riesgos identificados para el subproceso de Servicios Financieros Postales la frecuencia inherente, es decir, aquella que se genera antes de los controles asociados a cada riesgo, fluctúa entre las categorías de remota, ocasional, mínima y moderada, lo cual se ajusta a los rangos establecidos por la Entidad como tolerancia permitida.

**HALLAZGO No. 6. INCUMPLIMIENTO EN EL ARTICULO 9 DE LA RESOLUCIÓN 3676 DE 2013, PUES NO SE EVIDENCIO LA EXISTENCIA DE LOS PLANES DE SUCESIÓN QUE DEBE ESTABLECER SPN CON LOS COLABORADORES**

La Resolución 3676 de 2013, en su artículo 9° **Elementos del Sistema de Control Interno**, numeral 9.1, Ambiente de Control, subíndice III, establece: "Tratándose de colaboradores y proveedores contratados para la realización de actividades operativas, la entidad deberá establecer planes de sucesión respecto de aquellos. Tales planes deben incluir como mínimo, las medidas que adoptará la entidad para el intercambio de conocimientos e información"

El Manual del Sistema de Control Interno no evidencia esta directriz, es decir no se tienen contemplados esos Planes de Sucesión.

En el Contrato de Colaboración Empresarial, considerando N° 6 puede leerse: "Que mediante comunicación de fecha... El PROVEEDOR, el Gerente de Riesgos y cumplimiento, certificó que cuenta con los sistemas de administración de riesgos según las políticas de Servicios Postales Nacionales y en los términos de la Resolución No. 0000011 de SPN de 2014, y en cumplimiento de las Resoluciones 3676, 3677, 3678, 3679 y 3680 de 2013, expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones"

Para el caso de los Colaboradores, como se puede observar, estos deben contar con una Certificación expedida por el Gestor de Riesgos/Oficial de Cumplimiento de SPN S.A en la cual se certifica que el colaborador ha adecuado e implementado todos los Manuales de Administración de Riesgo y del Sistema de Control interno, de acuerdo con el plan de tratamiento dispuesto para dicha implementación. Sin embargo, también existen elementos que no han sido contemplados en el Manual SARLAFT que los plantea la Resolución 3677.

*Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: "Se solicita a la oficina Asesora de control interno revisar el alcance del presenta hallazgo, toda vez que no se evidencia claridad sobre el requerimiento".*

## **PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA**

La Oficina Asesora de Control Interno considera la normativa enunciada es lo suficientemente clara en cuanto al requerimiento que allí se hace, por lo tanto el hallazgo no es objeto de modificación en el informe final. Estos planes son muy importantes ya que en ellos se contemplan las medidas que adoptará la Entidad para el intercambio de conocimientos y de información con los Colaboradores.

## **HALLAZGO NO. 7. EN RAZON A LA OBSERVACIÓN PRESENTADA POR LA JEFATURA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS, ESTE HALLAZGO SE RETIRA DEL INFORME FINAL.**

El numeral 7.2.6 del Manual SARLAFT, en concordancia con el numeral 6.2.4 de la Resolución 3677, establece: **"De manera anual, la empresa en la construcción de la planeación estratégica recopila información y analiza el comportamiento de la industria en el sector postal y de giros principalmente, a fin de establecer los lineamientos, cursos y metas a trazarse para cada vigencia, estos estudios y conocimientos se centran principalmente en la siguiente metodología para estudiar el mercado de Giros Postales de Pago**

- Las principales tendencias del sector identificadas en los años recientes.
- Volúmenes de correo y giros realizados tanto a nivel nacional como internacional.
- Las tendencias de crecimiento por servicios de Giros Postales de Pago y zonas geográficas.
- Estrategias hacia donde diversifica la industria de Giros postales de pago".



Sin embargo, estos estudios no se pudieron evidenciar, lo cual estaría en contravía de la directriz establecida en la misma Resolución. Lo anterior no permite conocer la información referente a las operaciones, áreas y usuarios que conllevan mayor riesgo para la entidad, la segmentación de los usuarios, las variables macroeconómicas que determinan el mercado y los ciclos que rigen las actividades de los usuarios.

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros: ***"De acuerdo a lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y sus decretos reglamentarios, resolución 3678 de 2013, al momento de acreditar los requisitos de habilitación se presentó el debido estudio de mercado, el cual reposa en la carpeta que custodia Secretaría General. De no haber acreditado lo anterior, no se tendría el título habilitante, hecho por el cual se solicita levantar este hallazgo"***.

### ***PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO***

Una vez revisada la información que fue reportada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros y con base en la respuesta presentada, se puede evidenciar que efectivamente si se contaba con el estudio de mercado al cual hace referencia la Resolución mencionada y que por lo tanto este hallazgo no hace parte del informe final.

### ***HALLAZGO No. 8. EN EL MANUAL SARLAFT FALTA ESTABLECER ALGUNOS PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLECE LA RESOLUCIÓN 3677 de 2013***

En esta Resolución, numeral 6.2, literal g, se establece que se debe definir un ***"Procedimiento de atención de requerimientos de información por parte de autoridades competentes"***. Por otra parte, en su literal i, se puede observar que debe existir un ***"Procedimiento para establecer al interior del grupo responsable del SARLAFT en el operador Postal de Pago, un punto de contacto con la Policía Nacional"***. En el desarrollo de la auditoria efectuada al Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo no se pudo evidenciar dichos procedimientos.

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: ***"De acuerdo a lo estipulado se dará alcance a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, para fines de revisar, y ajustar, de ser procedente lo solicitado en el presente informe de auditoría"***.

### ***Pronunciamento de la Oficina Asesora de Control Interno***

De acuerdo con la respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales y teniendo en cuenta que a la fecha no se ha recibido respuesta por parte de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, esta Oficina Asesora considera que la respuesta no satisface lo expuesto en el hallazgo, por lo tanto este continúa vigente en el informe final.

### **3 COMPONENTE OPERATIVO**

El componente operativo evalúa todo lo que tiene que ver con el cumplimiento fundamentalmente de las Resoluciones 3677, 3679 y 3680 del 12 de septiembre de 2013, que hacen referencia a los Sistemas de Administración del Riesgo Operativo, de liquidez y de lavado de activos y financiación del terrorismo. Lo anterior de acuerdo a lo relacionado con las etapas, es decir, la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a que se ve expuesto el servicio de giros postales de pago y los elementos del Sistema que están conformados por las políticas, procedimientos, documentación, estructura administrativa, órganos de control, divulgación de la información, capacitación y la Plataforma de Tecnología Informática

Con base en lo anterior, iniciamos este componente haciendo una descripción de los sistemas de administración del riesgo de liquidez y de lavado de activos y financiación del terrorismo para poner en contexto su análisis y con el propósito de contrastar lo solicitado en las Resoluciones y lo que se encuentra descrito en los respectivos Manuales.

#### **3.1 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)**

El objetivo fundamental del Manual del SARL, es ser la guía de los funcionarios de 4-72, encargados de prevenir, controlar y detectar el riesgo de liquidez, con el fin de ejecutar acciones preventivas, de corrección y mejoramiento de los sistemas relacionados con la liquidez de 4-72 incluyendo los activos y pasivos. Por lo anterior permite conocer las políticas, metodologías y procedimientos para la prevención, administración y gestión del SARL.

Lo que se pudo evidenciar de acuerdo con la información suministrada es que actualmente los Colaboradores están operando con sus propios sistemas y plataformas tecnológicas, para la prestación del servicio de giros postales, porque el aplicativo que SPN debe entregarles, el aplicativo SARL, se encuentra en la fase precontractual con el proveedor que lo va a desarrollar.

No se tiene información disponible que nos permita identificar si los Colaboradores han tenido dificultades de liquidez para atender los pagos de sus usuarios, sin embargo, es claro que ellos deben ajustarse a los requerimientos exigidos por el Manual SARL, para evitar este tipo de inconvenientes.

#### **3.2– Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)**

- ❖ Información reportada por el colaborador empresarial

El SARO, al igual que los demás SAR, cuenta con unas etapas y unos elementos que igualmente han sido desarrollados en su respectivo Manual, sin embargo es quizá en este Sistema en el que se pueden identificar más aspectos por mejorar, teniendo en cuenta los reportes mensuales enviados por los colaboradores mensualmente y contrastándolos con los riesgos identificados en la Matriz de Servicios Financieros Postales arriba presentada.

Teniendo en cuenta lo expuesto en el Anexo 3 del Contrato de Colaboración Empresarial en el que se puede leer: **"La información básica que debe ser suministrada por XXX a Servicios Postales Nacionales S.A. sobre la totalidad de las operaciones de manera discriminada en cumplimiento de este anexo será la siguiente y se especificará su significado en el Manual de usuario externo que suministrará Servicios Postales Nacionales S.A. al momento de la celebración del contrato"**.

### **HALLAZGO No. 9. LA INFORMACIÓN REPORTADA NO ES DILIGENCIADA CORRECTAMENTE, COMO LO ESTABLECE EL CONTRATO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL**

De acuerdo con lo anterior, se puede observar en diferentes registros que las direcciones de los impositores, como de los destinatarios no es diligenciada correctamente, lo cual puede generar dificultades en caso de realizar la trazabilidad de alguna imposición.

Primer Nc	Primer Ap	Código Cl	Dirección del Imposit	Teléfono	Celular de	Monto Oper	Porte	Identifical	Primer nd	Primer Ap	Dirección Destino	Teléfono
EMILSEN	CORTEZ	76001	NO TIENE	12345567	0	21,428,000	572,000	12906647	MANUEL	PONCE	CAU LA TERMINAL	3183500000
						2,60%	557,128					

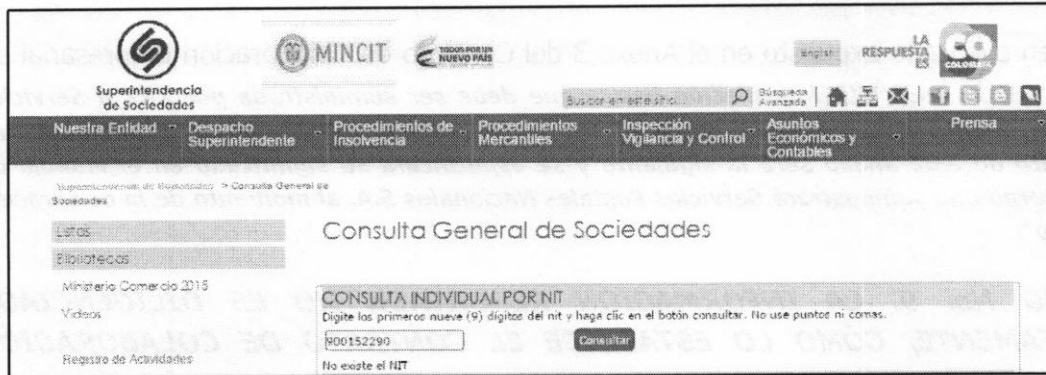
En este caso se observa una imposición por un valor de \$ 21.428.000, en la cual no se informa la dirección del impositor ni del destinatario, este reporte corresponde al Colaborador Centro de Servicios en Línea del mes de marzo de 2015.

Este comportamiento corresponde al que el manual SARLAFT establece como señales de alerta, en el numeral 7.3.1.1, Señales de alerta con la información suministrada por el colaborador/tercero/usuario, en su primer ítem: **"Pretender obtener o solicitar un servicio sin indicar; direcciones de contacto, documento de identificación o rehusarse a facilitar otro tipo de información que la central solicite para efectuar la transacción"**.

En la misma vía establece en su segundo ítem: **"Empresas que se abstienen de proporcionar información completa como actividad principal, referencias bancarias, nombre de empleados, directores, localización, entre otros"**.

108,038	14700	1	8912239281	ORIBISBUON	TRUPPATO	LIZA	52001	CAU LA TERMINAL	3183500000
14711	14711	1	87001915	RODIO	DEL PILAR	SOBRIO	52079	CAU LA TERMINAL	3183500000
167,800	527	1	8901612936	CONSERVADORA	QUEZ	DEL	59001	CAU LA TERMINAL	3183500000
14708	14708	1	10500761	DANIEL		MARINEZ	52088	CONJUNTO FAMILIAR	310046409
21474	14708	1	15876890	WILSONKAR		GARCIA	51001	CENTRO	31126409
1187	14711	1	16903074	PERDIO		VELA	50998	NO INFORMADA	31126409
14711	14711	1	27123332	JUANNA	PABOLA	SANTACRUZ	52079	LA FLORIDA	31126409
19951	14711	1	1061697460	ANDRUECA	MARIA	CORRALES	52079	CAU LA TERMINAL	3183500000
224,763	14755	1	800619740	CEAR	MAURICIO	CABALLAS	27079	CAU LA TERMINAL	3183500000
312,313	14755	1	800619740	CEAR	MAURICIO	CABALLAS	27079	CAU LA TERMINAL	3183500000
14700	14700	1	6169529	RODAR	HILBERTO	TOVAR	52001	MAURI	31008409

En este otro caso, se observa el destinatario de un giro por \$ 18.650.000 con el nombre de Comercializadora Gilza del Cauca e identificado con el Nit 900.152.290-6. Al consultar dicha identificación en la página web de la Superintendencia de Sociedades, la misma no existe, como puede observarse a continuación.



Superintendencia de Sociedades

MINCIT

SEGOPLAN NUEVO PAIS

Buscar en ESTADÍSTICA

Buscar Avanzada

Respuesta

LA COLOMBIA

Nuestra Entidad

Despacho Superintendente

Procedimientos de Insolvencia

Procedimientos Mercantiles

Inspección Vigilancia y Control

Asuntos Económicos y Contables

Prensa

Superintendencia de Sociedades > Consulta General de Sociedades

Consultas

Consultas

Ministerio Comercio 2015

Videos

Registro de Actividades

Consulta General de Sociedades

CONSULTA INDIVIDUAL POR NIT

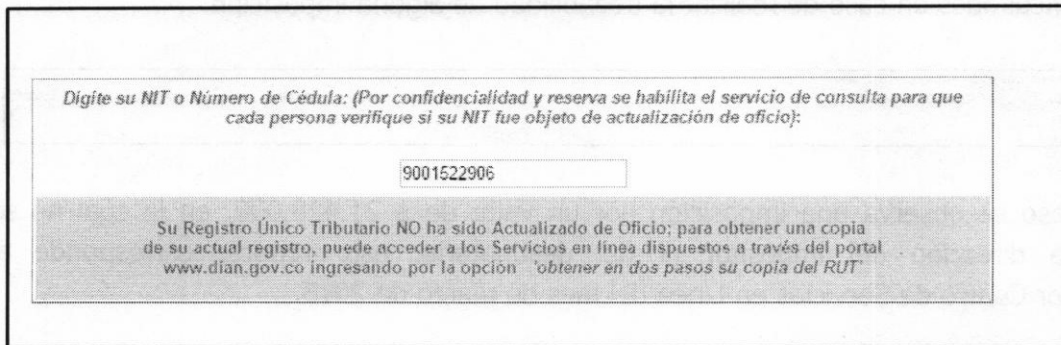
Digite los primeros nueve (9) dígitos del nit y haga clic en el botón consultar. No use puntos ni comas.

900152290

Consultar

No existe el NIT

Y en la DIAN dicho NIT no figura como actualizado, lo cual genera incertidumbre en la información reportada.



Digite su NIT o Número de Cédula: (Por confidencialidad y reserva se habilita el servicio de consulta para que cada persona verifique si su NIT fue objeto de actualización de oficio):

9001522906

Su Registro Único Tributario NO ha sido Actualizado de Oficio; para obtener una copia de su actual registro, puede acceder a los Servicios en línea dispuestos a través del portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) ingresando por la opción 'obtener en dos pasos su copia del RUT'

❖ Controles en la imposición de giros

*Respuesta de la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: "Operaciones financieras cita al respecto: "Es necesario aclarar que en el punto se indica la falta de información según las señales de alerta correspondientes al manual SARLAFT, el cual es supervisado y revisado para cada uno de los colaboradores y las operaciones propias de 4-72 por el área de Riesgos y Cumplimiento, y es esta quien cuenta con la capacitación para detectar cualquier tipo de señales de alerta.*

*Sin embargo Operaciones Financieras ha realizado una serie de seguimientos y detección de errores en la información que es cargada por los Colaboradores en la plataforma Sherlock, en los cuales se resaltan las reuniones de seguimiento realizadas a los colaboradores (Adjunto correos en carpetas denominadas*



***"Reuniones de Seguimiento")*, en las cuales se expuso y envió el material con la evidencia de los errores (Adjunto en la carpeta denominada "Errores evidenciados") y de las cuales se han generado unos compromisos por parte de los colaboradores en la implementación de las solicitudes y corrección de los errores evidenciados (Adjunto en la carpeta denominada "Compromisos de Colaboradores")."**

## **PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

En virtud de la respuesta dada, en este caso por la Oficina de Operaciones Financieras, la Oficina Asesora de Control Interno considera que se hace necesario hacer seguimiento al cumplimiento de estos compromisos por parte de los Colaboradores, razón por la cual este hallazgo debe dejarse establecido para realizar seguimiento en el plan de mejoramiento.

### ***HALLAZGO No. 10. SERVICIOS POSTALES NACIONALES NO EVIDENCIA CONTROLES PERTINENTES A LOS COLABORADORES EMPRESARIALES SOBRE LAS IMPOSICIONES DE GIROS DE CUANTIAS RELATIVAMENTE ONEROSAS.***

Al hacer un análisis de las imposiciones realizadas por el Colaborador Red Integradora durante el primer trimestre del año 2015, se pudo identificar que cuarenta y ocho personas (48) naturales realizaron imposiciones por valores superiores a los diez millones de pesos (\$ 10.000.000,00) totalizando un valor de mil ochocientos cincuenta y seis millones trescientos setenta y nueve mil ochocientos cuatro pesos (\$ 1.856.379.804,00).

Llama la atención el caso del señor Jose Adolfo Quintero Flórez, quien en ese período realizó diecinueve (19) imposiciones por un total de cuatrocientos treinta y un millones ochocientos veinte mil pesos (\$ 431.820.000,00), siendo el valor mínimo de \$ 10.680.000,00 y el máximo de \$ 49.000.000,00 en un mismo día. Igualmente, el señor Cristian Alexander Eraso Ordoñez hace una imposición desde la ciudad de Popayán por un valor de \$ 74.220.300,00 hacia la ciudad de Pasto, el día 29 de enero de 2015.

12983497	431.820,000
JOSE	431.820,000
QUINTERO	431.820,000
09/01/2015	15,000,000
10/01/2015	17,240,000
13/01/2015	49,000,000
20/01/2015	39,000,000
21/01/2015	18,600,000
22/01/2015	11,000,000
30/01/2015	34,000,000
03/02/2015	12,500,000
04/02/2015	16,600,000
06/02/2015	19,300,000
12/02/2015	12,300,000
18/02/2015	45,500,000
21/02/2015	10,680,000
27/02/2015	18,000,000
04/03/2015	22,000,000
05/03/2015	17,000,000
18/03/2015	37,000,000
19/03/2015	25,400,000
26/03/2015	11,700,000
CRISTIAN	168.660,000
ERAZO	168.660,000
14/01/2015	44.368.800
29/01/2015	74.220.800
10/02/2015	50.071.200

Frente a este tipo de situaciones, que son definidas en la Resolución 3677 como Operaciones Inusuales aquellas: **"Operaciones que realizan las personas naturales o jurídicas, que por su número, cantidad o características, no se enmarcan dentro de los sistemas o prácticas normales de los negocios de los Operadores de Servicios Postales de Pago"**, sería importante ejercer unos controles adicionales que le garanticen transparencia a las operaciones efectuadas.

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales. **"Se solicitará al área de riesgo y cumplimiento soporte sobre los controles que cuenta la entidad al respecto"**

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Dado que a la fecha no se ha recibido respuesta por parte de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento sobre este hallazgo, y que la dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros no evidencia acción alguna sobre el mismo, esta Oficina Asesora considera que el hallazgo no es objeto de modificación y por lo tanto continúa vigente en el informe final.

❖ Diligenciamiento de envíos

**HALLAZGO No. 11: NO COINCIDE EL CÓDIGO DE LA CIUDAD SEGÚN EL DIVIPOLA, CON LO DESCRITO EN LA DIRECCIÓN DEL IMPOSITOR.**

Al validar la base de datos del colaborador Red Integradora, correspondiente al mes de octubre de 2014, se pudo evidenciar que el código de ciudad 19001, según el Divipola, corresponde a la ciudad de Popayán, pero en el campo correspondiente a la dirección del impositor se registra como la ciudad de Mocoa, capital del departamento del Putumayo, esto puede afectar la trazabilidad de los envíos.

H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
DocImpos	PrimerNor	SegundoN	PrimerApe	SegundoA	IdCiudadIm	Impositor	DireccionImpositor	Telefonof	CelularIm	Monto
12975441	JAVIER	HERNANDO	BURBANO	CHICAIZA	19001	popayan	MANZANA 29 CASA 9 BA	7314823	0	51,242,400
1.085E+09	JOSE	FRANCISCO	RODRIGUEZ	PAZ	19001	popayan	MOCOA CENTRO	3.118E+09	0	54,583,100
1.085E+09	JOSE	FRANCISCO	RODRIGUEZ	PAZ	19001	popayan	MOCOA CENTRO	3.118E+09	0	65,916,800

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: **"Teniendo en cuenta la explicación del hallazgo, se hace la siguiente aclaración:**

- **El código DIVIPOLA que está registrado en las transacciones reportadas por los colaboradores, hace referencia a la ciudad en la que se impone y paga el giro, dependiendo la columna a la que se haga referencia.**
- **La dirección del impositor o destinatario hace referencia al domicilio del usuario final.**

**Es decir que un cliente puede imponer un giro en Popayán (Código de Ciudad 19001), pero su lugar de residencia es Mocoa, el cual va en el campo dirección impositor, por lo tanto ni el usuario está dando mal los datos, ni el Colaborador enviando la información errónea y la trazabilidad del giro no se ve afectada". Así pues, se solicita levantar el hallazgo en mención**

**PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Una vez analizada la repuesta dada por la Oficina de Operaciones Financieras, esta Oficina Asesora considera que el impositor del giro debe registrar la dirección de la ciudad en la cual se encuentra realizando dicha operación, así esta sea de carácter temporal, y que igualmente se debe registrar la dirección del beneficiario del pago en la ciudad de destino, cosa que no sucede en varios de los casos observados, por lo tanto se hace necesario realizar seguimiento, en razón a ello el hallazgo se mantiene para ser objeto de seguimiento en el plan de mejoramiento.

**HALLAZGO No. 12. EXISTEN PAGOS REALIZADOS POR LOS COLABORADORES EMPRESARIALES A SPN, A OTROS CONTRATOS QUE NO CORRESPONDEN A LOS VIGENTES CONTRACTUALMENTE.**

En la Cláusula Tercera del Contrato de Colaboración Empresarial, numeral 2, Obligaciones de Servicios Postales Nacionales S.A., se establece que debe: **"Recibir, contabilizar y**

**registrar oportunamente en sus libros las participaciones que en virtud de este contrato sean canceladas por el Colaborador**", sin embargo, dichas participaciones pagadas por los colaboradores no han sido cargadas a los contratos actuales firmados el 8 de julio de 2014, sino a contratos de vigencias anteriores, de acuerdo con lo que podemos observar a continuación, generando dificultades en la trazabilidad y contabilización de dichos ingresos.

NOMBRE ALIADO	NIT	Nº CONTRATO AL QUE SE CARGAN LOS PAGOS	CONTRATOS ACTUALIZADOS
COOTRANSMAGDALENA LTDA	890,270,738	062-2012	<b>125</b>
GIRAMOS S.A.	805,021,299	2 --2007	<b>121</b>
CENTRO DE SERVICIOS EN LINEA	830,501,217	004-2007	<b>115</b>
BRASILIA S.A.	890,100,531	048 - 2008	<b>127</b>
COPETRAN LTDA	890,200,928	038-2003	<b>118</b>
RAPIDO OCHOA S.A.	890,902,875	113 - 2008	<b>114</b>
INTERRAPIDISIMO S.A.	800,251,569	046- 2010	<b>120</b>
RED INTEGRADORA S.A.S.	900,372,963	166 - 2010	<b>113</b>
MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S	900,327,256	092 - 2011	<b>112</b>
PRONTICOURIER S.A.S	802,004,119	047 - 2010	<b>124</b>
COTRANAL LTDA	890,500,446	094 - 2012	<b>117</b>
EXPRESO BOLIVARIANO S.A.	860,005,108	128 - 2012	<b>116</b>
GIRAGIRO EXPRES S.A.S	900,373,855	124 - 2010	<b>119</b>

**Fuente: Jefatura Nacional de Cartera**

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: **"Se solicita, un plazo de un mes para coordinar las acciones con la Dirección Nacional Financiera, sobre la corrección y actualización de nomenclatura de los contratos"**.

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Con base en la respuesta dada por el responsable del Proceso auditado, esta Oficina Asesora considera que el hallazgo continúa vigente en el informe final y es objeto de seguimiento hasta su acción correctiva.

Para medir la gestión de los procesos al interior de la Entidad, se tiene establecidos indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Estos indicadores están identificados en el componente de actividades de control del subsistema de Control de la gestión de del Modelo de Control Interno. A continuación vemos uno de los indicadores establecidos para el Subproceso de Servicios Financieros Postales.



## Control y Evaluación de Redes Aliadas

[illegible]

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la respuesta recibida y una vez analizada, esta Oficina Asesora considera y ratifica, que la Jefatura Nacional de Servicios Financieros es la responsable de elevar la solicitud ante la alta dirección para que se tomen las acciones correctivas necesarias que permitan dar respuesta al hallazgo en mención.

### 3.4 Giros Postales Puntos de Venta Red Propia

A nivel nacional SPN S.A. cuenta con 193 puntos de venta, en los cuales se presta el servicio de giros postales, distribuidos por Regional de acuerdo con el cuadro que se puede observar a continuación, de esta manera se tiene presencia en 135 municipios de la geografía Colombiana. De esos 193 puntos de atención al público, 144 cuentan con lectores biométricos.

Regional 4-72	Nº P.V
CENTRO A	29
CENTRO B	31
EJE CAFETERO	29
NOROCCIDENTE	15
NORTE	18
OCCIDENTE	29
ORIENTE	25
SUR	17
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>

Fuente: Jefatura Nacional de Puntos de Venta

BIOMETRICOS		
Regional	Nº P.V	Nº Biométricos
Sur	17	23
Eje cafetero	25	38
Noroccidente	21	31
Occidente	25	42
Norte	12	20
Oriente	23	24
Centro B	20	28
Bogota	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>208</b>

Fuente: Jefatura Nacional de Puntos de Venta

#### **HALLAZGO No. 14. NO SE ESTÁ HACIENDO USO DE BIOMÉTRICOS EN LOS GIROS POSTALES**

En la visita efectuada al P.V. Principal, se pudo evidenciar que no todos los puntos de venta cuentan con equipos biométricos y en los que se tiene se utiliza fundamentalmente para el pago de pensionados y no para la imposición y pago de giros, incumpliendo de esta manera lo establecido en la Resolución 3680 en su artículo 9º PLATAFORMA TECNOLÓGICA INFORMÁTICA, numeral 9.5 Autenticación de Usuarios, literal b) **"Factor biométrico: Al utilizar lectores biométricos para la identificación de los usuarios, dichos lectores deberán tener mecanismos que aseguren que la persona que solicita el servicio corresponde a la misma previamente registrada ante el Operador"**. Esta situación podría acarrear sanciones a la Entidad por parte del MINTIC

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: **"Se solicita un plazo de un mes para que la Jefatura Nacional de Puntos de venta pueda recopilar información sobre uso apropiado de los biométricos, así también, se puedan identificar correctivos y ajustes que se consideren necesarios"**

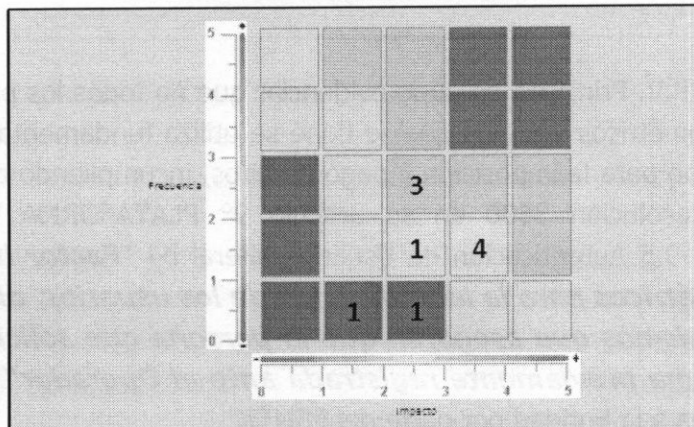
#### **PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo con lo solicitado en la respuesta, esta Oficina Asesora considera que el hallazgo continúa vigente en el informe final y será objeto de seguimiento.

### **3.5 Riesgos Tesorería**

Uno de los temas más relevantes del componente operativo, es el que tiene que ver con el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, el cual debe garantizar la disponibilidad de recursos en efectivo para el pago de los giros postales. Por ello, presentamos a continuación el mapa de riesgos de Tesorería, como principal responsable del SARL.

### MAPA DE RIESGOS TESORERÍA



Fuente: Aplicativo Sherlock

De acuerdo con el mapa de riesgos y con los controles relacionados para cada riesgo identificado, se puede determinar que existen las medidas necesarias y planes de contingencia contemplados en la Resolución 3679. Incluso, se tiene contemplado el Riesgo 131 **"Incumplimiento en la implementación de regulaciones emitidas por organismos de control", para lo cual se tiene implementado el control C318 "Llevar a cabo el control con las funcionalidades del aplicativo Multipay"**, este software fue desarrollado y ajustado a los requerimientos de la mencionada reglamentación y de acuerdo con ello, genera alertas cuando se presentan déficits o superávit de recursos que manejan los puntos de venta.

No obstante lo antedicho, del total de esos riesgos únicamente cinco (5) están directamente relacionados con las operaciones de giros postales

Código Riesgo	Nombre Riesgo	Descripción Riesgo	Consecuencias
R58	Liquidez	No contar con los recursos suficientes para atender los compromisos de pago a usuarios y proveedores o para el giro normal del negocio.	Pérdidas de efectivo (hurtos por personal interno y terceros, atracos y descuadres de caja), Reprocesos y demoras en los pagos ya programados, Multas, Sanciones por parte de los entes regulatorios.
R124	No registrar los ingresos oportunamente	No registrar ingresos en tiempo y forma que pueden afectar el flujo de ingresos de la entidad	Toma de decisiones erradas y a destiempo para informes y reporte, Desconocimiento de saldos para la elaboración de presupuestos de ingreso, Desviación de recursos de la operación, Incumplimiento en el cronograma de pagos
R127	Proyección inadecuada de requerimientos de liquidez	Incorrecta proyección de ingresos y/o pagos, basados en movimientos históricos.	Déficit presupuestal, Continuas modificaciones presupuestales, Retrasos en la ejecución de los proyectos
R129	No conocer en tiempo real la información del efectivo que manejan los Puntos de Venta	Desconocimiento de la información de efectivo que manejan las oficinas en tiempo real, por ingresos, egresos y saldos de efectivo en los PV	Demoras en el desembolso de dinero a los puntos, Incumplimiento de pagos a contrapartes, Incumplimientos normativos y legales (Resolución 3679 del MINTIC), Investigaciones y sanciones disciplinarias, Sobrecostos, Utilización de póliza de seguros, Fraude internos y externos, Posibles fraudes internos y externos, Reprocesos
R131	Incumplimiento en la implementación de regulaciones emitidas por organismos de control	Incumplimiento en la implementación de la resolución 3679 expedida por el MINTIC, para la administración del riesgo de liquidez.	Disminución de ingresos, Pérdida de la imagen reputacional de la entidad, Sanciones de organismos de Control (MINTIC), Pérdida de colaboradores, Sanciones pecuniarias



### 3.6 Plan De Continuidad Del Negocio

Dentro de los elementos del SARO, que contiene las Políticas para la Administración del Riesgo Operativo se determina que ***"Cada Operador debe establecer un plan de continuidad del negocio que defina los procedimientos, plazos y sistemas alternativos que garanticen la continuidad de la prestación del servicio en caso de fallo de los sistemas, estableciendo un plazo máximo de recuperación, que garantice que el servicio no estará interrumpido más de 24 horas en un mínimo del 60% de los puntos de atención"***

El Plan de continuidad del negocio se puede observar a través del documento denominado: Resultados de Impacto de Negocio (BIA) y contempla los cuatro (4) procesos que adelanta el área de Operaciones Financieras a saber:

- Giros Nacionales Red Propia
- Giros Nacionales Colaboradores
- Giros Internacionales IFS
- Pago Pensionados

Lo que se puede concluir, según el mencionado documento es que el BIA constituye un aporte fundamental para obtener la Estrategia para la Continuidad del Negocio.

En función de la criticidad, una amplia gama de estrategias de continuidad de negocio se pueden implementar. Estas estrategias serán acordadas entre las áreas de negocio/apoyo y el Equipo de Plan de Continuidad de Negocio (PCN)

De acuerdo con lo anterior, los procedimientos que se priorizan en la primera fase de revisión de las disposiciones del Plan de Continuidad de Negocio, serán los valores que aparecen en el resultado clasificación BIA con valor Catastrófico (5) y Mayor (4)".

Es importante mencionar que este PCN es uno de los requerimientos del Manual SARO y que cubre todas las actividades operativas de giros postales de pago, por lo tanto se deduce que existe toda una estrategia que permite dar continuidad al Negocio en caso de que se llegue a presentar una situación inesperada que ponga en riesgo la operación del mismo.

### 3.7 Giros Postales IFS

Este servicio se encuentra regulado por el "Acuerdo de servicio del giro postal internacional urgente" acerca de los procedimientos para transferencias de dinero internacionales postales, en particular vía el sistema IFS de la UPU o cualquier otra red y sistemas autorizados por la UPU

Dentro del marco de las normativas reguladoras dispuestas en las Actas de la UPU, este Acuerdo de servicio regula el intercambio de órdenes de pago electrónicas postales,

conocidas bajo el nombre comercial de "giro postal internacional urgente", que los Operadores que lo contratan están de acuerdo en utilizar la aplicación IFS de la UPU en sus conexiones recíprocas, como en el caso de Servicios Nacionales Postales S.A., quien es suscriptor del Acuerdo por Colombia.

#### ❖ **Términos y condiciones del servicio de Giros Postales Internacionales**

Según lo acordado con la Unión Postal Universal rigen las siguientes condiciones:

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO** – Los fondos son depositados en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. El remitente recibe un código de seguridad, el cual comunicará al beneficiario, que podrá ser solicitado en el momento del pago. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario debidamente identificado, en la oficina de correos en el país de destino, en la moneda designada para el pago.

**TIEMPO DE ENTREGA** - Los giros están a disposición del beneficiario en minutos, dependiendo de los horarios de operación de la agencia de pago.

**PAGO** - Los giros se pagan en efectivo en la moneda del país de pago u otra moneda si Así estuviera previsto. La notificación del envío del giro, del monto a pagar y del código de seguridad será responsabilidad del remitente.

**MONTO MÁXIMO** – Estará sujeto a la legislación vigente de cada país.  
Para ampliar información comuníquese con el número indicado al pie de este formulario.

**PERIODO DE VALIDEZ** – El período de validez de los giros es de dos años. El giro que no haya sido cobrado en 30 días naturales contados a partir de la fecha de emisión, será bloqueado. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago será devuelta automáticamente al país de origen, y solo estará disponible para el cobro por el remitente.

**DETENCIÓN DE SOLICITUDES DE PAGO** - Una petición para detener el pago permite al remitente cancelar el giro que él ha iniciado, de modo que el pago no sea hecho al beneficiario. Esta cancelación se realizará previa confirmación de que el giro no ha sido pagado.

**CONFIDENCIALIDAD** – La información de los giros solo será utilizada para los fines para la cual fue prevista.

Es importante iniciar este capítulo manifestando que se pudo evidenciar que el manual de giros postales que se encuentra publicado en Isolución tiene fecha de actualización del 12 de septiembre de 2012, razón por la cual se encuentra desactualizado y que el que se tiene en Operaciones Financieras actualmente en uso no se encuentra aprobado.

### 3.8 Plataforma Tecnológica Giros IFS

El acuerdo establece las condiciones técnicas básicas que deben soportar la prestación del Servicio de Giros Postales Internacionales a través del IFS de la Unión Postal Universal – UPU

***"Continuidad de las redes de computadoras y equipo para la prestación de servicios***

***a) Según la aplicación utilizada de la gama de IFS y el tipo de conexión a la red de la UPU, cada parte se compromete a firmar los contratos autorizados apropiados con aquella organización y pagar los cargos resultantes y los honorarios, dentro de los plazos limitados y según los procedimientos acordados con éste.***

***b) La continuidad de acceso a las infraestructuras técnicas de la UPU es una exigencia esencial para el mantenimiento del servicio de giro postal internacional urgente entre las partes.***

***c) Cada Operador designado debe contar con sistemas de producción y de prueba separados. El sistema de producción se utiliza exclusivamente para el procesamiento y la transmisión de datos reales. Todas las pruebas de comunicación básica deben efectuarse con el sistema de prueba.***

***Todos los Operadores designados deben contar con un sistema de respaldo.***

***Todos los Operadores designados son responsables del mantenimiento de su infraestructura de producción, de respaldo y de prueba (hardware, software y red) necesaria para el procesamiento y la transmisión de los datos, ya sea que esa infraestructura esté alojada por el propio Operador designado o por un tercero",***

SPN dispone de la plataforma tecnológica y de los aplicativos necesarios para garantizar la seguridad de la información y la consulta de las listas restrictivas para evitar posibles operaciones fraudulentas o de lavado de activos y financiación del terrorismo.

### 3.9 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Con respecto a este Sistema es importante mencionar que dentro de las actividades que desarrolla SPN S.A. existe un alto riesgo de que las operaciones de giro postal puedan ser empleadas para la canalización de dineros de origen ilícito y destinados a propósitos igualmente ilegales, por ello el propósito fundamental del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, es precisamente la prevención y mitigación de ese riesgo, es decir, evitar que se introduzcan y/o destinen recursos relacionados con dichas actividades, dentro de las operaciones de giros realizadas a través de SPN y/o sus Colaboradores, y el control que busca detectar y reportar aquellas que se

pretendan realizar o se hayan realizado, dando la apariencia de legalidad a transacciones ligadas al lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Para ello se tiene implementado el Manual SARLAF cuya La reglamentación es de obligatorio cumplimiento para todos los procesos, subprocesos, funcionarios, colaboradores, clientes y terceros que operan con la entidad.

Como lo determina la Resolución 3677, se tienen contempladas las etapas del Sistema. La metodología de implementación y gestión del riesgo del SARLAFT de SPN sirve de sustento y complemento para las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, 4-72 utiliza las metodologías o estándares de gestión del riesgo Australiano (Australian/New Zealand Estándar Risk Management) y el COSO Enterprise Risk Management.

El Sistema Integrado para la Prevención del Riesgo de Lavado de activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT de SPN, cuentan con documentos y registros que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad, reserva, trazabilidad, disponibilidad, un adecuado manejo, salvaguarda y conservación de la información.

La documentación del SARLAFT comprende:

Manual de procedimientos de SARLAFT el cual contiene:

- Los elementos del SARLAFT.
- Las funciones y responsabilidades de quienes participan en el SARLAFT.
- Los procedimientos para el funcionamiento de los elementos del SARLAFT.
- Los procedimientos de auditoría interna y revisión del SARLAFT.
- Los programas de capacitación
- Los demás procedimientos establecidos por la entidad.

El Código de Conducta nos indica las "reglas de conducta" para todos los miembros de la organización y sus grupos de interés; Este es aprobado por la Junta Directiva y contiene los criterios que sean necesarios para resolver los "conflictos de interés" y anteponer la observancia de unos principios éticos al logro de las metas comerciales, comprometiéndose con ello a toda nuestra organización.

De acuerdo con lo anterior, con los procedimientos establecidos, la plataforma tecnológica que soporta el SARLAF, los aplicativos de consulta a listas restrictivas (Inspektor), los límites para la imposición de giros, el volumen de operaciones y la información reportada por Operaciones Financieras y la validación de la misma, el riesgo de que se presenten giros con destinación al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, es decir el R11 "Recepción y/o pagos de giros a personas asociadas a temas relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo" en la red de puntos de atención propios es mínimo, pero su impacto sería catastrófico, como está calificado en la matriz de riesgos.



## 4 COMPONENTE FINANCIERO

En el componente Financiero se evalúa todo lo que tiene que ver con el cumplimiento de la Resolución 3679 del 12 de septiembre de 2013, que hace referencia al Sistema de Administración del Riesgo de liquidez SARL en lo relacionado con las etapas, es decir, la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a que se ve expuesto el servicio de giros postales de pago por temas de liquidez y a los elementos del Sistema que están conformados por las políticas, procedimientos, documentación, estructura administrativa, órganos de control, divulgación de la información, capacitación y la Plataforma de Tecnología Informática.

También se evalúan los pagos por participaciones efectuados por los Colaboradores y los cobros efectuados por concepto de comisiones por parte de los mismos.

### 4.1 Pago de Participaciones de los Colaboradores

De acuerdo con la Cláusula Quinta del contrato, Condiciones Económicas, ***"Las PARTES convienen que en desarrollo del presente contrato cada una de ellas percibirá, a título de participación por el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, un porcentaje determinado y libremente convenido por ellas durante la vigencia del contrato y sus prórrogas, calculado sobre los ingresos brutos que se facturen y perciban de los usuarios exclusivamente por concepto de la prestación y explotación del servicio de giro postal..."***

***HALLAZGO No. 15. EN RAZON A LA OBSERVACIÓN PRESENTADA POR LA JEFATURA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS, ESTE HALLAZGO SE RETIRA DEL INFORME FINAL.***

De acuerdo con revisión efectuada en los tres primeros meses del año 2015, al hacer un cruce de información entre los pagos realizados por los Colaboradores y las liquidaciones efectuadas por parte de SPN S.A se identificaron diferencias, como se muestra a continuación, que permite inferir algunas dificultades en el seguimiento que se les hace a dichos aliados, materializando el riesgo R9, que hace referencia a: ***" Operaciones no reportadas por los Colaboradores, o que se reportan sin cumplir los lineamientos establecidos por 4-72"***

Colaborador	Enero		Febrero		Marzo		Diferencia
	Liquidado	Pagado	Liquidado	Pagado	Liquidado	Pagado	Liquidado - Pagado
CootransMagdalena	385,967	377,729	343,587	337,941	384,999	375,314	(23,569)
Copetran	3,136,525	3,093,417	2,459,087	2,419,212	2,698,145	2,654,885	(126,243)
Cotranal	229,522	226,156	207,269	206,987	245,485	244,834	(4,300)
Bolivariano	89,100	89,100	69,896	69,896	73,226	73,226	0
Brasilia	3,270,382	3,275,064	3,182,416	3,187,970	3,473,342	3,478,966	15,860
Efecty World 1	191,435,398	191,435,398	200,206,379	200,206,379	222,372,264	223,391,791	1,019,527
Giragiro Express	33,628	33,628	34,095	34,095	40,637	40,637	(0)
Giramos	2,570,957	2,408,522	2,835,910	2,749,567	2,914,794	2,827,646	(335,926)
Centro de Servicios en Linea	837,480	808,491	1,117,005	1,058,769	1,256,469	1,200,132	(143,562)
Interrapidísimo	1,723,563	1,723,563	1,890,506	1,863,032	2,077,024	2,077,402	(27,097)
Maxiservicios	134,944	128,980	121,262	115,953	156,146	151,018	(16,401)
Pronticourier	1,873	1,872	968	968	2,453	2,453	(0)
Rapido Ochoa	212,433	212,433	225,545	218,235	216,930	207,242	(16,998)
Red Integradora	4,458,010	4,280,814	5,042,318	4,804,994	5,534,682	5,316,771	(632,430)
							(291,141)

Según podemos observar en este cuadro, solo tres (3) colaboradores han realizado sus pagos de manera correcta durante el período evaluado, nueve (9) han realizado pagos inferiores a los valores liquidados, lo que representa un total de un millón trescientos veintiséis mil quinientos veintisiete pesos (\$ 1.326.527,00) dejados de recibir, y dos (2) hicieron pagos superiores por un valor de un millón treinta y cinco mil trescientos ochenta y siete pesos (\$ 1.035.387,00), particularmente el Colaborador Matrix Servicios, quien representa el 93% de los ingresos totales por este concepto y antes denominado Efecty World, quien realizó un mayor pago en el mes de marzo por un total de un millón diecinueve mil quinientos veintisiete pesos (\$ 1.019.527,00).

Llama la atención igualmente, los pagos realizados por los Colaboradores Pronticourier y Giragiro Express, quienes han hecho pagos de participaciones trimestrales de \$ 1.765 y \$ 36.119 en promedio respectivamente, por su bajo número de operaciones.

Respuesta dada por la Oficina de Operaciones Financieras: ***"Es necesario que este punto sea revisado nuevamente por Control Interno, esto teniendo en cuenta que el procedimiento realizado por esa jefatura no tuvo en cuenta lo siguiente:***

- ***El archivo con el cual ellos realizaron el cálculo de las operaciones tiene una columna denominada "Estado" que es la que indica lo que ocurrió finalmente con el giro, es decir:***

***Estado 1, el giro fue impuesto y pagado en el periodo a consultar, por lo tanto ya se ha cobrado la comisión por parte del colaborador y 4-72 lo tiene en cuenta para calcular sus ingresos.***

***Estado 1, así también se denominan los giros que fueron impuestos en el periodo a consultar, pero que a la fecha de corte no habían sido cobrados ni devueltos al impositor.***

***Estado 2, hace referencia a los giros que fueron anulados, es decir impuestos en el periodo a consultar, pero que por algún tipo de incumplimiento por parte del colaborador el usuario solicitó la devolución del monto junto con el valor cobrado por el servicio, por lo cual 4-72 no le cobra la comisión el colaborador en estos giros.***

- ***De igual forma existe un archivo adicional en el cual los colaboradores envían los giros que fueron impuestos en un periodo anterior al consultado, pero que fueron anulados en el periodo a consultar, por lo tanto como el cobro de la comisión ya***

*se había realizado en un periodo previo al de la consulta, es necesario que se descuente la misma.*

*Para dar un ejemplo de lo anterior se muestra el caso de copetran:*

*El primer cuadro muestra cómo se realizaría el cálculo según sin tener en cuenta la explicación anterior.*

COPETRAN						
Incluyendo Todos los Estados						
Mes	cantidad	Monto	Porte	Participacion 4-72 (2%)	Total Pagado	Diferencia
enero	15.983	\$ 4.272.867.425	\$ 156.832.237	\$ 3.136.645	\$ 3.093.417	\$ (43.228)
febrero	14.940	\$ 2.998.870.282	\$ 122.981.762	\$ 2.459.635	\$ 2.419.212	\$ (40.423)
marzo	16.468	\$ 3.267.106.061	\$ 134.917.973	\$ 2.698.359	\$ 2.654.885	\$ (43.474)

*El segundo cuadro muestra el cálculo con el procedimiento descrito por Operaciones Financieras.*

COPETRAN								
Teniendo en cuenta solamente el estado 1 y descontando los anulados de periodos anteriores								
Mes	cantidad	Monto	Porte	Comision de Anulados Periodos Anteriores	Valor Neto Comisiones del Colaborador	Participacion 4-72 (2%)	Total Pagado	Diferencia
enero	15.786	\$ 4.211.999.008	\$ 154.711.153	\$ 40.300	\$ 154.670.853	\$ 3.093.417	\$ 3.093.417	\$ -
febrero	14.761	\$ 2.947.168.481	\$ 121.124.289	\$ 163.690	\$ 120.960.599	\$ 2.419.212	\$ 2.419.212	\$ -
marzo	16.238	\$ 3.212.264.449	\$ 132.795.953	\$ 51.700	\$ 132.744.253	\$ 2.654.885	\$ 2.654.885	\$ -

*Se anexa (2) soportes por estas razones, se solicita levantar el hallazgo"*

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Una vez evaluada la respuesta dada por la Oficina de Operaciones Financieras, esta Oficina Asesora considera que los argumentos expuestos son válidos y que este hallazgo por lo tanto no hace parte del informe final.

### 4.2 Cobros de Comisiones a usuarios por parte de los Colaboradores

**HALLAZGO NO. 16. EXISTEN COLABORADORES DE SPN QUE ESTAN COBRANDO A USUARIOS FINALES, LAS COMISIONES POR DEBAJO DE LOS RANGOS MÍNIMOS, ESTABLECIDOS CONTRACTUALMENTE.**

De acuerdo con el Anexo 2 de los Contratos de Colaboración Empresarial suscritos por SPN S.A. con los colaboradores, que hacen referencia a las Políticas de Precios y Descuentos, allí se establece una tabla de comisiones, con los rangos mínimos de precios para cada uno de los servicios de Giros Postales Nacionales.

## ANEXO 2

TABLA DE COMISIONES		
DE	A	COMISION
\$ 1	\$ 50.000	\$ 4.700
\$ 50.001	\$ 100.000	\$ 6.000
\$ 100.001	\$ 150.000	\$ 7.500
\$ 150.001	\$ 200.000	\$ 8.300
\$ 200.001	\$ 250.000	\$ 8.900
\$ 250.001	\$ 300.000	\$ 9.400
\$ 300.001	\$ 350.000	\$ 9.900
\$ 350.001	\$ 400.000	\$ 10.400
\$ 400.001	EN ADELANTE	2.6%



	Ptinet Ag.	Segundo	Código Cl.	Dirección del Impositor	Teléfono	Celular del Impositivo	Monto Cuota de Liquidación	Porcentaje	Porcentaje	Diferencia
1202	HERNANDEZ PAGUAY	52427	BARRIO SAN FERNANDO CUASPOS CARLOSAMA	8143107598	0	10.000.000	2,6%	250.000	300.000	
1203	SANTAGUZ BURBANO	52835	LORENYTE	7224458	0	12.622.463	2,6%	318.184	192.000	135.984
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	22.000.000	2,6%	572.000	930.000	242.000
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	17.000.000	2,6%	442.000	167.000	
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	37.000.000	2,6%	952.000	555.000	407.000
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	25.400.000	2,6%	650.400	779.400	
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	11.700.000	2,6%	304.200	175.000	139.200
1203	QUINTERO FLOREZ	52035	EL CENTRO	8122553793	0	32.400.000	2,6%	842.560	495.500	349.060
1203	MONTILLA INSUASTY	52035	CLL 16 NO 32 N 3287	8150152350	0	13.590.000	2,6%	343.174	201.000	142.174
1203	MONTILLA INSUASTY	52035	CLL 16 NO 32 N 3287	8150152350	0	10.875.910	2,6%	289.174	210.000	79.174
1203	MIGUELO JURADO	19001	PIALES MANTANAS1 BLOQUE B CASO 12 LIMEDEC	4107275738	0	48.764.860	2,6%	1.267.585	995.200	276.585
1203	BURBANO CHICAIZA	19001	MANZANA 29 CASA 9 BARRIO NUEVO SOL PASTO	81345428	0	19.110.000	2,6%	496.860		106.860
1203	RODRIGUEZ PAZ	19001	MOLCA CENTRO	8117564772	0	46.547.300	2,6%	1.210.225	949.500	260.725
1203	CLERON MARTINEZ	19001	MANZANA 7 CASA 29 BARRIO VILLA FLOREZ	8166888976	0	18.963.000	2,6%	493.038		106.038
1203	CAICEDO TAQUEZ	19001	MANZANA 34 CASAS ALTOS DE LA COLINA	8221212111	0	13.600.000	2,6%	358.000		
1203	COLOMBIANA	82356	CALLE 30 6 38 IPALES	8164782605	0	18.650.000	2,6%	484.900		167.900
1203	DOMÍNGUEZ NÚÑEZA	19001	BELLAVISTA	8154407393	0	10.000.000	2,6%	260.000		
1203	CASILLAS PENA	82679	CENTRO	8046384180	0	10.200.000	2,6%	265.200		
1203	CAIDERA MADERA	82427	EL CARMEN	82659881	0	10.000.000	2,6%	260.000		
1203	YELA	85532	REMOLINO PATIA	8122590149	0	13.000.000	2,6%	338.000		
1203	SANTACRUZ SALAZAR	70002	LORENTE NARINO	8165774743	0	10.000.000	2,6%	260.000		
1203	GUENIZ HERNANDEZ	18001	FLORENCIA	4344393	0	58.075.461	2,6%	1.500.963	1.185.200	321.763
1203	INFANTERIA DOS	76109	ZONA FRANCA	2424083	0	55.958.200	2,6%	1.452.313	1.140.000	312.313





## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la respuesta presentada por la Oficina de Operaciones Financieras, y después de ser analizada, esta Oficina Asesora considera que evidentemente hubo un error en el título del hallazgo, el cual ya fue subsanado. Sin embargo al quedar pendiente las acciones preventivas y correctivas del mismo este queda como parte del informe final, para su seguimiento.

### 4.3 OPERACIONES DE GIROS POSTALES INTERNACIONALES –IFS

De acuerdo con la información reportada por Operaciones Financieras durante el periodo comprendido entre el 01/07/2014 al 29 de noviembre del mismo año se tuvieron las siguientes Operaciones de Giro Postal Internacional

OPERACIONES DE GIRO POSTAL INTERNACIONAL IFS (01/07/2014 - 29/11/2014)					
Giros Enviados	País	Total	Monto	Comisión	Participación
503	Chile	58	\$ 47,907,801	\$ 2,712,993	12%
	Ecuador	98	\$ 36,558,913	\$ 2,567,826	19%
	España	278	\$ 233,188,411	\$ 13,910,848	55%
	Perú	69	\$ 17,576,600	\$ 1,339,181	14%

Fuente: Operaciones Financieras

OPERACIONES DE GIRO POSTAL INTERNACIONAL IFS – JULIO_ NOV - 2014				
Giros Pagados	País	Total	Monto	Participación
1,255	Chile	147	\$ 48,911,398	12%
	Ecuador	84	\$ 46,918,631	7%
	España	1006	\$ 752,696,125	80%
	Perú	18	\$ 5,580,497	1%

Fuente: Operaciones Financieras

De lo anterior, podemos inferir que se impusieron giros postales internacionales, en la red de puntos propia y durante el periodo mencionado, por un monto total de \$ 335.231.725, siendo el 55% de ellos dirigidos a España, lo que le representaron a Servicios Postales Nacionales S.A. unos ingresos por comisión de \$ 20.530.848.

Por conceptos de pagos de giros postales internacionales, se entregaron \$ 854.106.652 durante ese mismo período, siendo el 80% de ellos provenientes de España y el 12% de Chile, siendo los puntos de origen más representativos. Este comportamiento demuestra que el giro de envíos representa el 39% de los giros pagados, es decir, que Colombia es un país pagador de giros postales y por lo tanto es importante tener la suficiente liquidez en

los puntos de venta. Mensualmente se deben liquidar las comisiones correspondientes a los pagos efectuados.

OPERACIONES DE GIRO POSTAL INTERNACIONAL IFS Enero - Marzo 2015					
Giros Enviados	País	Total	Monto	Comisión	Participación
240	Chile	47	\$ 31,531,478	\$ 1,877,316	20%
	Ecuador	35	\$ 14,586,061	\$ 1,031,155	15%
	España	133	\$ 116,554,893	\$ 6,752,402	55%
	Perú	25	\$ 13,727,000	\$ 935,305	10%

Fuente: Operaciones Financieras

AÑO 2015	(Todas)
TIPO DE GIRO	ENVIADO
MES DE ENVIO	(Todas)

Cuenta de IMPORTE TRANSFERIDO	
Etiquetas de fila	EN COP
<b>CENTRO A</b>	<b>93</b>
<b>CENTRO B</b>	<b>20</b>
<b>EJE CAFETERO</b>	<b>9</b>
<b>VOROCIDENTE</b>	<b>8</b>
<b>NORTE</b>	<b>13</b>
<b>OCCIDENTE</b>	<b>38</b>
<b>ORIENTE</b>	<b>37</b>
<b>SUR</b>	<b>22</b>
<b>Total general</b>	<b>240</b>

El mayor número de imposiciones de Giros, durante el primer trimestre del año, se concentra en la regional Centro A con 93 de las 240 a nivel nacional, es decir, tiene el 39% participación. A su vez en la Regional, los puntos de venta de Murillo Toro con 21 y Unicentro con 20 imposiciones representan el 43% del total de la misma.

OPERACIONES DE GIRO POSTAL INTERNACIONAL IFS Enero - Marzo 2015				
Giros Pagados	País	Total	Monto	Participación
564	Chile	49	\$ 23,102,105	9%
	Ecuador	38	\$ 18,550,634	7%
	España	461	\$ 375,506,531	82%
	Perú	16	\$ 18,861,382	3%

Fuente: Operaciones Financieras

AÑO 2015	(Todas)
TIPO DE GIRO	PAGADO
MES DE ENVIO	(Todas)

Etiquetas de fila	Cuenta de IMPORTE TRANSFERIDO EN COP
<b>CENTRO A</b>	<b>124</b>
<b>CENTRO B</b>	<b>21</b>
<b>EJE CAFETERO</b>	<b>90</b>
<b>VOROCCIDENTE</b>	<b>49</b>
<b>NORTE</b>	<b>53</b>
<b>OCCIDENTE</b>	<b>153</b>
<b>ORIENTE</b>	<b>38</b>
<b>SUR</b>	<b>36</b>
<b>Total general</b>	<b>564</b>

Fuente: Operaciones Financieras

Para el caso de los Pagos de Giros provenientes del exterior, los mismos se concentran en la Regional Occidente, seguida de la Regional Centro A, con 153 y 124 respectivamente, lo que equivale al 49% del total nacional. En la Regional Occidente los puntos de venta que registran el mayor número de pagos son Cali zona uno con 38 y Palmira con 22, siendo la oficina de Pasto la que menos transacciones registró con solo 2 pagos.

En la Regional Centro A los puntos de venta que más pagos efectuaron por este concepto fueron Murillo Toro con 33 y Principal con 24 operaciones, y las que menos pagos registrados tienen son Salitre, San Andresito, San Victorino y Venecia, con una sola transacción en los tres meses objeto de análisis.

Para el primer trimestre del año 2015, vemos que la tendencia se mantiene casi en los mismos porcentajes del periodo del año anterior analizado.

#### 4.4 TARIFAS GIROS POSTALES IFS

Con respecto a las tarifas, estas se encuentran definidas como parte del documento del Acuerdo, según el cual **"La estructura de precios propuesta para la admisión de un giro postal internacional urgente parte de la premisa de que el precio de venta de una operación en origen, tiene que ser como mínimo el suficiente para cubrir los costes directos de la operación tanto en el Operador de origen como en el Operador de destino. Adicionalmente, se incrementan dichos importes en un margen, fijado como porcentaje sobre el importe girado, que es el beneficio y**

**que se reparte al 50% entre ambos Operadores".** Igualmente es importante anotar que estas tarifas y el servicio de giro postal internacional, cubre los siguientes países con los cuales rige el Acuerdo:

- España
- Chile
- Ecuador
- Perú

TARIFAS GIROS POSTALES INTERNACIONALES 4-72		
Montos \$ a enviar		Comisión
2,500	500,000	8.5%
500,001	1,000,000	6.5%
1,000,001	2,000,000	5.5%
2,000,001	5,000,000	4.5%

**HALLAZGO No. 17. SPN EVIDENCIA ENVÍOS DE GIROS POSTALES SIN COBRO DE CARGO O COMISIÓN DE ACUERDO A LA TABLA DE TARIFAS ESTABLECIDA**

De acuerdo con la información suministrada, se pudo evidenciar que el día 6 de noviembre de 2014, se impusieron cinco (5) giros con destino a España por un valor de \$ 2.106.000 en los cuales no se les refleja el cobro de comisión correspondiente, y que siendo liquidado conforme la tabla de tarifas, asciende a un total de \$ 152,210 dejados de cobrar. Esto afecta los ingresos de 4-72 por este concepto.

	AÑO	ESTADO ACTUAL	TIPO DE GIRO	FECHA DE RECIBO	PAIS	IDENTIFICADOR POSTAL DEL GIRO	IMPORTE DEPOSITADO	IMPORTE TRANSFERIDO EN COP	CARGO	TRM (día del pago)	TRM (día del pago)	VALOR EN USD DEL GIRO	VALOR MONEDARIO CO
11755	2014	FP	enviado	06/11/2014	ESPAÑA	JDACDABSAORU411000000000	228.474	\$ 420.000.00		MTA	MTA	MTA	\$
11756	2014	FP	enviado	06/11/2014	ESPAÑA	JDACDABSAORU411000000001	26.164	\$ 71.000.00		MTA	MTA	MTA	\$
11757	2014	FP	enviado	06/11/2014	ESPAÑA	JDACDABSAORU411000000002	265.324	\$ 720.000.00		MTA	MTA	MTA	\$
11758	2014	FP	enviado	06/11/2014	ESPAÑA	JDACDABSAORU411000000003	101.344	\$ 275.000.00		MTA	MTA	MTA	\$
11759	2014	FP	enviado	06/11/2014	ESPAÑA	JDACDABSAORU411000000004	164.774	\$ 420.000.00		MTA	MTA	MTA	\$

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: **"Las transacciones analizadas son aquellas "correspondientes a giros Internacionales IFS, se pudo evidenciar que estos casos se presentaron debido a un error de digitación en la base de datos, los cuales ya fueron corregidos. Esto se puede comprobar descargando la información desde el aplicativo de giros IFS. El plan de acción que se ha tomado para garantizar que no se vuelva a presentar este tipo de errores, es revisar minuciosamente cada transacción que es registrada en las bases de datos de giros."**



## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Según respuesta entregada por la Oficina de Operaciones Financieras, esta Oficina Asesora considera que es necesario ejercer una acción de mejora que garantice que este tipo de errores no se vuelva a presentar, por lo que este hallazgo hará parte del informe final y será objeto de seguimiento.

### **HALLAZGO No. 18. SE IDENTIFICARON PAGOS DE GIROS POSTALES CON COBRO DE CARGO O COMISIÓN QUE NO CORRESPONDEN DE ACUERDO A LAS REGLAS DE NEGOCIO ESTABLECIDAS EN EL MANUAL DE GIROS POSTALES.**

Según la base de datos suministrada por Operaciones financieras correspondiente al año 2014, se puede observar que el primero (1) de noviembre se pagaron dos (2) giros provenientes de España por un total de \$ 2.456.575 y se le cobraron comisiones por \$ 135.112 que no debieron efectuarse, ya que este cobro se le aplica a quien impone el giro postal y no a quien lo está reclamando, como se muestra a continuación.

AÑO	ESTADO ACTUAL	TIPO DE GIRO	FECHA DE RECIBIDO	PAIS	IDENTIFICADOR POSTAL DEL GIRO	IMPORTE DEPOSITADO	IMPORTE TRANSFERIDO EN COP	CARGO	TRM (día del pago)	TRM (día del pago)
2014	FP	pagado	01/11/2014	ESPAÑA	J20AESACOAORU4101049052432	500.00 €	\$ 1.240.694.75	\$ 68.238.21	N/A	N/A
2014	FP	pagado	01/11/2014	ESPAÑA	J20AESACOAORU4101049054121	490.00 €	\$ 1.213.880.88	\$ 66.873.45	N/A	N/A
						2.456.575.63		135.111.66		

Respuesta dada por la Jefatura Nacional de Servicios Financieros Postales: **"Se solicita a la oficina de control interno en acumular junto con el hallazgo 17, toda vez que guardan relación en el fin y el asunto a auditar."**

## PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

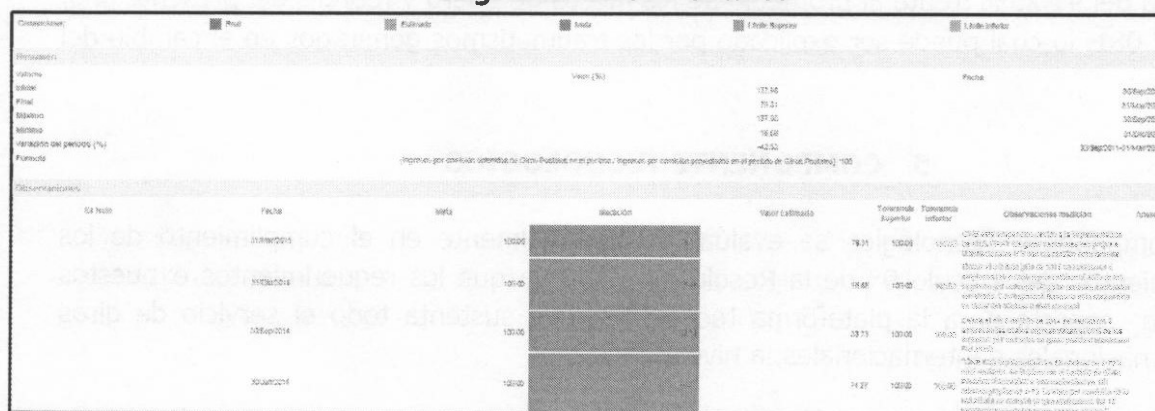
Según solicitud entregada por el responsable del Proceso auditado, esta Oficina Asesora considera igual, que es necesario ejercer una acción de mejora que garantice que este tipo de errores no se vuelva a presentar, por lo que este hallazgo hará parte del informe final y será objeto de seguimiento.

### 4.5 Indicadores Financieros

Como habíamos visto anteriormente, de los tres indicadores que tiene la Caracterización del subproceso de Servicios Financieros Postales: uno corresponde al componente operativo, otro a los ingresos de expendios corporativos y un último al de ingresos por giros postales. Los dos finales hacen parte del componente financiero, que son los que se muestran a continuación:



### Ingresos Giros Postales



Como se puede observar en la gráfica anterior, el comportamiento de este indicador, aunque tuvo una recuperación en el primer trimestre con respecto a diciembre 31 de 2014, sigue siendo negativo entre otras cosas porque el convenio del Corresponsal No Bancario está suspendido y porque los giros nacionales red propia e internacionales IFS han disminuido notoriamente. Por otra parte, desde el día 8 de julio de 2014 se habilitaron por parte del MINTIC, 4 empresas las cuales representaban el 80% de los ingresos por concepto de giros postales nacionales red aliada. Este indicador mide la relación entre los Ingresos por comisión obtenidos de Giros Postales en el período / Ingresos por comisión proyectados en el período de Giros Postales\*100, es trimestral y su objetivo es incrementar la eficiencia, eficacia, efectividad en el SIG.

Este comportamiento se puede evidenciar al revisar el número de imposiciones de giros postales nacionales en el período auditado, como podemos ver a continuación en el cuadro adjunto.

Operador	Mes	Vr Giros	Comisión
SPN S.A.	jul-14	31,429,144	1,464,226
	ago-14	30,387,162	1,333,807
	sep-14	33,170,839	1,517,088
	oct-14	<b>33,170,839</b>	<b>1,517,088</b>
	nov-14	42,266,920	1,663,892
	dic-14	43,515,940	1,753,274
	ene-15	31,600,361	1,368,598
	feb-15	36,893,801	1,475,673
	mar-15	18,364,053	726,717

Fuente: SIPOST

Es importante anotar que al mes de marzo de 2015, entró en operación el aplicativo Multipay, razón por la cual no todas las operaciones de giros postales nacionales quedaron registradas en el SIPOST, sin embargo al considerar las operaciones registradas en el nuevo aplicativo, \$ 1.757.412, el total asciende a \$ 20.121.465 en dicho mes, lo cual representa

una caída del 41.25% frente al promedio de los meses de enero y febrero del presente año, \$ 34.247.081, lo cual puede ser explicado por los traumatismos generados en el cambio del aplicativo.

## 5 COMPONENTE TECNOLÓGICO

En el componente Tecnológico se evalúa fundamentalmente en el cumplimiento de los requerimientos del artículo 9° de la Resolución 3680 ya que los requerimientos expuestos sirven de soporte para la plataforma tecnológica que sustenta todo el servicio de giros postales nacionales e internacionales, a nivel de 4-72.

### 5.1 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 3679 de 2013, se debe adoptar el sistema de administración de riesgo de liquidez para cada punto de atención en el cual se preste el servicio de giros, con el fin de contar con la contingencia para evitar incumplir con las obligaciones de giro al no tener los recursos líquidos suficientes. Dado lo anterior 4-72 cuenta con la plataforma SARL la cual se encuentra en el ambiente de producción, siendo totalmente operativa y conectada con la plataforma de Servicios Financieros (caja).

A partir de la información suministrada por la plataforma de servicios financieros y los saldos (histórico) cargados en la plataforma de riesgo de liquidez, SARL realiza los cálculos de base de caja sugerida; de igual manera muestra el nivel de riesgo de liquidez por cada punto de atención determinándolo a partir de los saldos reales de cada punto hora a hora.

A través de SARL se realiza:

- Identificación: tipificación de los puntos de atención mediante la segmentación por categorías. Estas categorías se encuentran definidas a partir del monto de base de caja, factores como ubicación, entre otros.

1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991	1992	1993
1990	1991		



**472** Usted está en: SARE - Sistema de Administración de Recursos Humanos

**Categorización de puntos de atención**

Categorización de puntos de atención Los campos con (\*) son requeridos.

Código: 1111855  
Nombre: PV FILATELIA  
Regional: CENTRO A

Criterio evaluación: Valor evaluación

(1 of 2)

Criterio evaluación	Valor evaluación	Acciones
DELINCUENCIA	Bajo	
SECTOR	Alto	

(1 of 2)

Peso calculado: 1100  
Categoría sugerida: Categoría Prueba

Categoría asignada: (\*) Categoría Prueba

Observaciones:

- b. Medición: cuantificación del nivel mínimo de liquidez (base de caja sugerida) que se debe mantener en los tres momentos del día, para prevenir la materialización del riesgo de liquidez.

**CONSULTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN (BASE DE CAJA)**

**Detalle del Punto de Atención SUBA**

Detalle del Punto de Atención SUBA Los campos con (\*) son requeridos.

Código Punto de Atención: 1106  
Nombre: (\*) SUBA  
Regional: (\*) CENTRO A  
Días de Información: 257

Historico de base de datos

(1 of 11)

Fecha	Base de caja 1	Base de caja 2	Base de caja 3
2015/06/04	\$1.093.800	\$1.093.800	\$1.043.500
2015/06/03	\$1.093.800	\$1.093.800	\$1.043.500

(1 of 11)

Valor real en caja (Hoy)

(1 of 83)

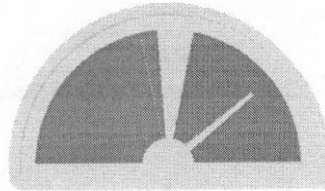
Hora	Valor
2015/06/04 16:00	\$2.218.250
2015/06/04 15:00	\$2.381.750

- c. Control: niveles de exposición al riesgo (Riesgo alto inferior, riesgo medio, riesgo bajo, riesgo alto superior), comparando la base de caja sugerida de acuerdo a los momentos del día frente al valor real en caja del hora a hora.

Regional: CENTRO S NOROCCIDENTE SUR Nivel de Riesgo: Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto (Sup)

### INDICADOR GENERAL

Base de Caja: \$507.782  
Valor real en Caja: \$2.229.896  
Nivel de Riesgo: Riesgo alto (Sup)



Fecha y hora de generación: 04/06/2015 10:54

(1 of 1)

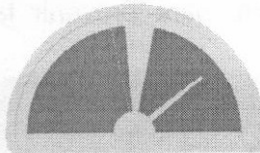
Código	Nombre	Regional	Base de Caja	Valor real en Caja	Riesgo	Detalle	Informe de Estado
1209	EL POBLADO	NOROCCIDENTE	\$731.700	\$419.300	Riesgo alto (Sup)		

Integrando los valores de los colombianos

472

### INDICADOR GENERAL

Base de Caja: \$557.782  
Valor real en Caja: \$2.229.896  
Nivel de Riesgo: Riesgo alto (Sup)



Fecha y hora de generación: 04/06/2015 10:54

(1 of 5)

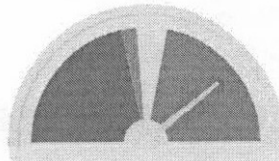
Código	Nombre	Regional	Base de Caja	Valor real en Caja	Riesgo	Detalle	Informe de Estado
6045	AGUACHICA	ORIENTE	\$125.600	\$516.500	Riesgo alto (Sup)		
6052	ARAUCA	ORIENTE	\$148.000	\$1.123.000	Riesgo alto (Sup)		
6053	BARRANCOBOMBIA	ORIENTE	\$129.600	\$1.501.800	Riesgo alto (Sup)		
6055	CANTARRA	ORIENTE	\$240.200	\$1.924.800	Riesgo alto (Sup)		
6054	CUCUTA	ORIENTE	\$670.500	\$6.034.400	Riesgo alto (Sup)		

Integrando los valores de los colombianos

472

### INDICADOR GENERAL

Base de Caja: \$2.217.334  
Valor real en Caja: \$5.006.904  
Nivel de Riesgo: Riesgo alto (Sup)



Fecha y hora de generación: 05/06/2014 11:33

(1 of 1)

Código	Nombre	Regional	Base de Caja	Valor real en Caja	Riesgo	Detalle	Informe de Estado
5111950	PV SOACHA	CENTRO S	\$5.401.700	\$5.704.400	Riesgo medio		
9333971	PV ENVIGADO	NOROCCIDENTE	\$2.598.204	\$2.595.000	Riesgo medio		

Integrando los valores de los colombianos

472

Con referencia al aspecto de niveles de exposición al riesgo, es importante mencionar que desde el inicio del proyecto la Jefatura Nacional de Tesorería fue clara sobre la importancia de la unidad de caja y que no era viable hacer una distinción de caja, es decir tomar una base de caja exclusivamente para los giros postales. El pago de Giros Nacionales es pequeño comparando con el movimiento general de caja (Ventas, Pago e ingreso de Giros Internacionales, recaudo de aduanas, reposiciones de caja, consignaciones entre otros); por tal razón el valor de la base sugerida está por debajo de lo que en realidad se debe dar.

Teniendo en cuenta lo anterior el indicador general siempre iba estar en Riesgo Alto Superior, es decir con excedentes de liquidez, y dado que la necesidad de 4-72 era tener una información real, se inició la solicitud al proveedor para que el valor a tener en cuenta sea el de unidad de caja y adicionalmente el valor de base caja y/o valor inicial. Esta situación ya fue corregida por el proveedor.

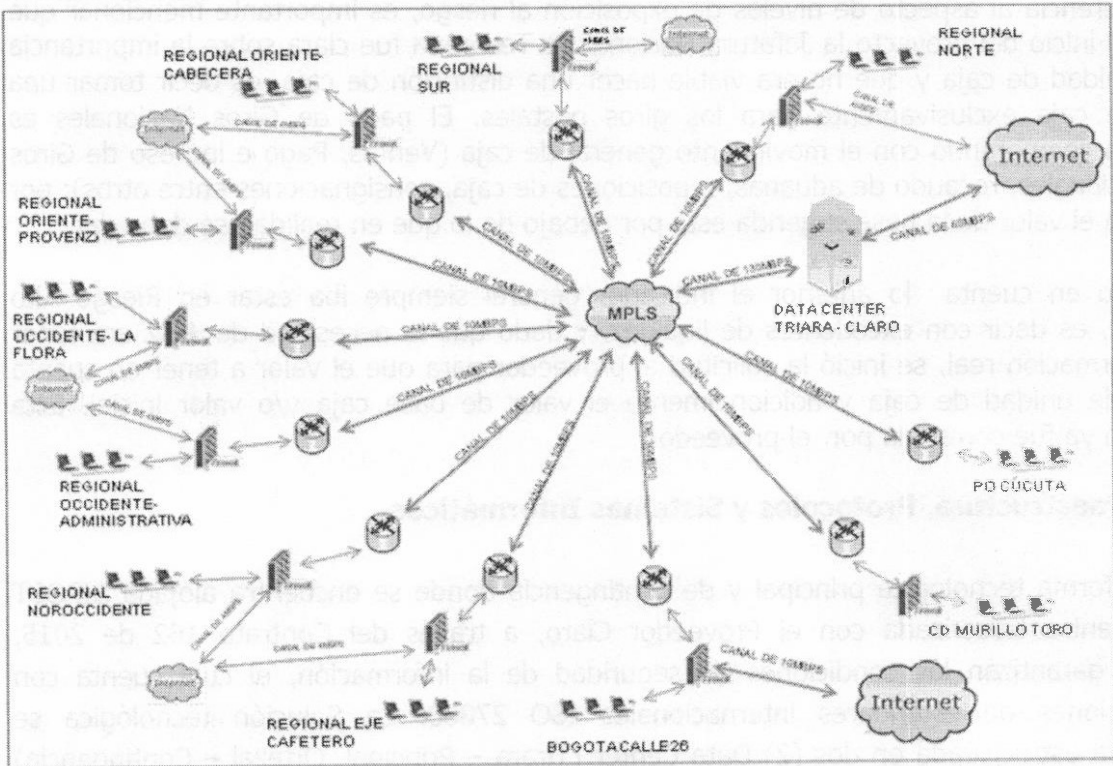
## **5.2 Infraestructura, Protocolos y Sistemas Informáticos**

La plataforma tecnológica principal y de contingencia donde se encuentra alojada SIPOST se encuentra tercerizada con el Proveedor Claro, a través del Contrato 162 de 2015, quienes garantizan las condiciones de seguridad de la información, el cual cuenta con certificaciones de estándares internacionales ISO 27000. La Solución tecnológica se encuentra estructurada en dos (2) Data Center (Tirara – Principal, Ortezal – Contingencia) de dicho proveedor, los cuales cuentan con la Certificación mencionada.

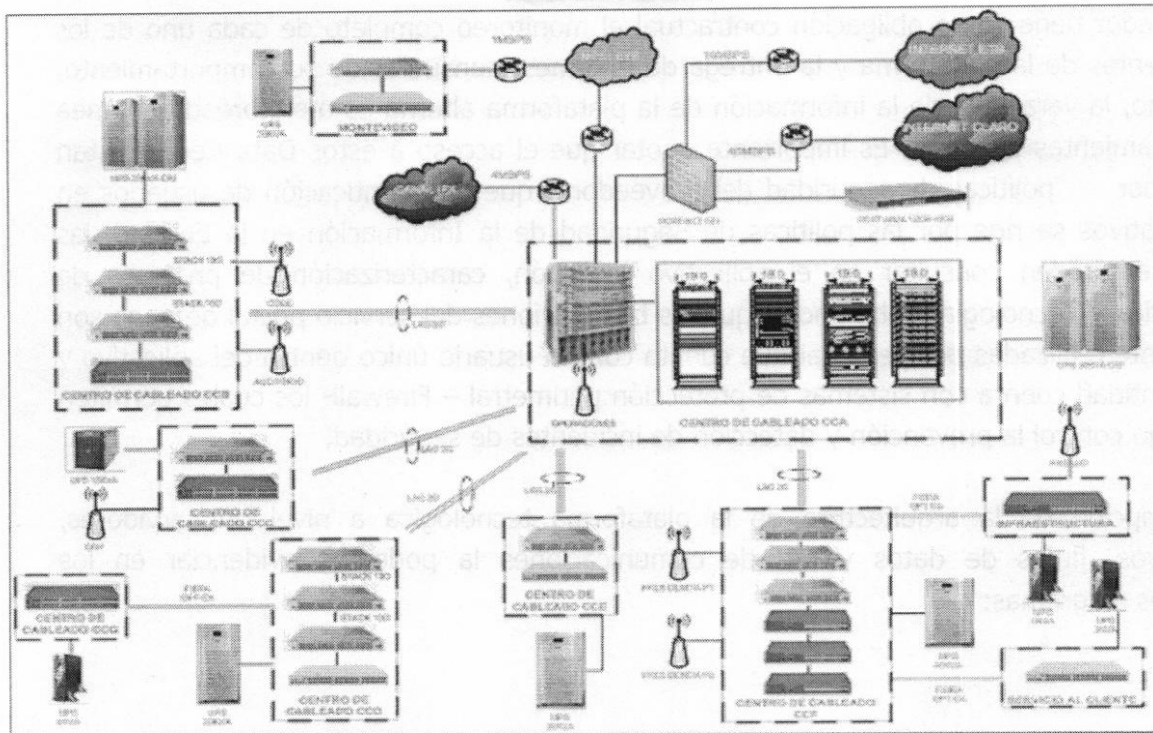
El proveedor tiene como obligación contractual el monitoreo completo de cada uno de los componentes de la plataforma y la entrega de informes mensuales de su comportamiento, así mismo, la veracidad de la información de la plataforma alterna es monitoreada en línea con herramientas spotliht. Es importante anotar que el acceso a estos Data Center estan regidos por políticas de seguridad del proveedor y que la autenticación de usuarios en los aplicativos se rige por las políticas de Seguridad de la Información en la Entidad, las cuales se pueden consultar en el aplicativo Isolución, caracterización de procesos de Informática y Tecnología. Cabe anotar que las transacciones del servicio postal de pago son únicamente realizadas por personal que cuenta con un usuario único dentro del aplicativo y que la Entidad cuenta con sistemas de protección perimetral – Firewall- los cuales permiten tener bajo control la prevención y detección de incidentes de seguridad.

La descripción de la arquitectura de la plataforma tecnológica a nivel de servidores, dispositivos, flujos de datos y red de comunicaciones la podemos evidenciar en los siguientes diagramas:

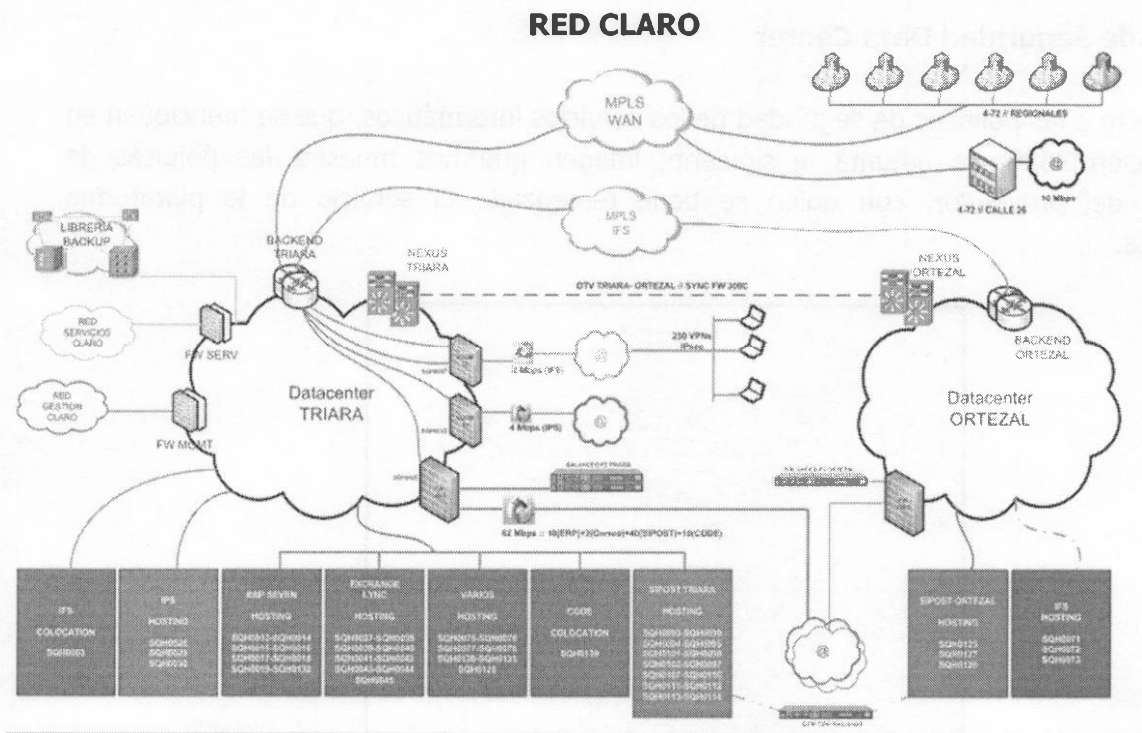
### 5.3 CONECTIVIDAD



### RED INTERNA








### ❖ Disponibilidad del Servicio

Atendiendo el requerimiento de la Resolución 3680 y a modo informativo a continuación se presenta un ejemplo del informe mensual, con sus componentes, que el proveedor debe presentar a 4-72 de acuerdo a los términos contractuales.

	
<b>Contenido</b>	
Cliente: SERVICIOS POSTALES NACIONALES.....	1
Periodo: ABRIL 2015.....	1
Carta presentación.....	3
1. DISPONIBILIDAD DEL MES.....	4
1.1. Disponibilidad de los Servicios.....	4
Fig. 1. Disponibilidad General de los servicios.....	4
Tabla 1. Detalle disponibilidad de los servicios.....	4
1.2. Tickets Generados.....	6
1.3. Servicios afectados durante el mes.....	6
Fig. 7. Numero de servicios por rango de disponibilidad.....	7
1.4. Reporte de incidentes.....	7
1.5. Total de tickets generados por resolución.....	7
1.6. Total de tickets generados por prioridad.....	14
2. GRÁFICAS DE CONSUMO PARA LOS SERVICIOS .....	8
Fig. 6.-Fig.17 Consumo en Ancho de Banda de entrada y salida de los servicios.....	13

**Fuente: Dirección Nacional IT**

## ❖ Políticas de Seguridad Data Center

Con respecto a las políticas de seguridad de los servicios informáticos, que se mencionan en la Resolución 3680, se adjunta la siguiente imagen que nos muestra las políticas de seguridad del proveedor, con quien se tiene tercerizado el servicio de la plataforma tecnológica.

TABLA DE CONTENIDO	
Objetivo	2
Definiciones clave	2
INTRODUCCIÓN	3
1. POLÍTICAS GENERALES DE ACCESO AL DATACENTER	5
1.1. Políticas para asignación de tarjetas de acceso	6
1.2. Asignación de tarjeta de acceso a personal residente	9
1.3. Asignación de tarjeta de acceso a Clientes o autorización a personal permanente	10
1.4. Asignación de tarjeta de acceso provisional a personal subcontratado (proveedores y contratistas)	10
1.5. Ingreso no Programados por Situaciones de Emergencia	11
1.6. Manejo de Visitas VIP	13
2. POLÍTICAS DE ACCESO A RACKS O SUITES	13
2.1. Acceso a racks de colocation o suites del cliente	13
2.2. Políticas de acceso a racks de hosting	14
2.3. Políticas de acceso a racks de nodos	14
2.4. Utilización de casilleros Cintoleca	14
3. POLÍTICAS DE INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS	15
4. LINEAMIENTOS PARA ACTIVIDADES A REALIZAR EN DATACENTER	17
4.1. Desarrollo de Labores y Operación Segura en Datacenter	17
4.2. Trabajos Peligrosos	20
4.3. Trabajos de Riesgo Operativo	21
4.4. Desarrollo de Labores en Áreas Estratégicas	21
5. POLÍTICAS DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR	23
6. POLÍTICAS DE ALARMAS EN DATACENTER	24
7. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LLAVES	25
8. POLÍTICAS EN INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA	27
8.1. Incidentes de Seguridad física generados al sistema	27
8.2. Incidentes de Seguridad física generados por el personal	27
8.3. Acciones	29
8.4. Solicitud de información	30
9. POLÍTICAS DE CABLEADO Y CIRCUITOS ELÉCTRICOS	30
Cableado de Datos	30
Circuitos eléctricos	30
Control de versiones	33

De lo expuesto anteriormente, y con base en la información suministrada por IT se puede concluir que la plataforma tecnológica empleada por 4-72 se ajusta a cada uno de los requerimientos expuestos en la Resolución 3680 en su artículo 9° y que se cuenta con los soportes y evidencias suficientes para demostrarlo.

## VII. CONCLUSIONES

Una vez realizada la validación de la información reportada por los diferentes proceso/subprocesos en relación a la Auditoría a los Servicios Financieros Postales, específicamente en lo que tiene que ver con los Giros Postales de Pago Nacionales Red Propia y Colaboradores, en su cumplimiento a lo ordenado en las Resoluciones 3676, 3677, 3679 y 3680 del MINTIC se puede concluir:

- En terminos generales la normatividad en mención se está cumpliendo, lo cual explica la habilitación otorgada por el MINTIC.
- Es necesario realizar algunos ajustes técnicos y operativos que permitan ejercer un mayor control sobre los Colaboradores y sus operaciones, ya que como lo determina la

normatividad vigente, la responsabilidad por estas operaciones recae directamente sobre 4-72 ya que esta no es delegable.

- Aunque la plataforma tecnológica se ajusta a los requerimientos de la Resolución 3680 del 12 de septiembre de 2013, se manifiesta por parte de los puntos de venta, fallas recurrentes en el Sistema que generan retrasos y demoras en las transacciones.

## VIII. RECOMENDACIONES

- Es importante aplicar mecanismos de verificación que nos permita validar la información reportada por los Colaboradores de Giros Postales.
- Se sugiere adicionar al formato del Anexo 3 "Rendición de Informes a Servicios Postales Nacionales S.A." Dos columnas adicionales después de la casilla Ciudad Destino, un espacio para "Estado actual" del Giro y otro espacio para "Fecha del Pago", esto nos permite identificar tiempos de entrega de los giros y posibles problemas de liquidez, para hacer unos controles de calidad en la prestación del servicio.
- Tener toda la información relacionada con los requerimientos de las Resoluciones Mintic disponibles, en caso de una auditoría de dicha Entidad, la cual podría darse en cualquier momento del segundo semestre del presente año.
- Es importante relizar validaciones aleatorias de los reportes que envían los Colaboradores y analizarlas en detalle para identificar posibles fallas en el suministro de la información.
- Es necesario que cuando se reporte la información, se anexe los documentos que soporten y evidencien la corrección de situaciones que hayan sido identificadas previamente a la Auditoría.
- Es necesario definir la estructura administrativa de manera formal en lo corporativo, para que igualmente se definan las funciones de cada área, y que los manuales y procedimientos queden actualizados y disponibles en Isolución.

Cordialmente,

  
**SILENIA NEIRA TORRES**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Gilberto Antonio Suárez Fajardo  
Profesional de Control Interno

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