

Bogotá D.C., 22 de Diciembre de 2015

CI.E.C. - 244/15

Doctor

ORLANDO BOLIVAR LUNA

Gerente Gestor de Riesgos y Cumplimiento

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Ciudad.

Lucy Polanco
24-12-15
8:42am
(Presidencia)

Asunto: Seguimiento Matrices Mapas de Riesgos II semestre 2015

Cordial saludo

Respetado Dr. Orlando



De conformidad con Decreto 1537 de 2001 proferido por el D.A.F.P. y el Modelo Estándar de Control Interno MECI Decreto 984 de 2014, especialmente el Subsistema de Control Estratégico en su componente Administración de Riesgos; me permito comunicar los resultados a la evaluación de los riesgos establecidos por parte de los diferentes Procesos/Subprocesos de la entidad que se encuentran a su cargo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C).

1. SEGUIMIENTO A LAS MATRICES DE RIESGOS

1.1. Recalificación de Riesgos Corte Agosto 31 de 2015

En el mes de Octubre de 2015 la GR&C entregó a los Procesos/Subprocesos (con copia a la Presidenta de SPN 7-72) el "Informe Recalificación de Riesgos con corte a Agosto 31 de la presente anualidad 2015". En dicho informe se tuvieron en cuenta las actividades realizadas por los Procesos/Subprocesos durante el periodo comprendido entre Enero-Octubre, para la administración y gestión de los riesgos que fueron identificados para cada uno de ellos.

En dicho informe se reportaron los siguientes temas:

- Riesgos importantes identificados: En este aparte se enunciaron los riesgos identificados para cada Proceso/Subproceso con calificación más alta.
- Controles implementados para riesgos: Se enumeraron los controles que el Proceso/Subproceso estableció para cada uno de los riesgos enunciados al inicio del informe, cuando para el riesgo no se estableció un control, en esta glosa se referencia. La GR&C indicó la calificación que obtuvo el diseño y ejecución de los controles mencionados.

EXPLICACION DE LA CALIFICACION DEL CONTROL

DISEÑO		EJECUCIÓN	
CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
ÓPTIMO	El diseño del control es acorde a los riesgos	OPORTUNA	El control se aplica de la forma planeada, en cuanto a su periodicidad y responsables
CORRECTO	El control tiene falencias en su diseño que pueden generar riesgos	CONVENIENTE	El control tiene algunas fallas en su aplicación
INCOMPLETO	El diseño del control no es adecuado	INOPORTUNA	El control no está siendo aplicado en los tiempos y por los responsables planteados

Fuente: Informe Recalificación de Riesgos corte agosto 31 de vigencia 2015

- Otras oportunidades de mejoramiento y acciones proactivas para el subproceso: Se indican las actividades que se encuentran pendientes por realizar, así mismo se destacan las acciones desarrolladas en el cumplimiento de la gestión de los riesgos.

1.2. Determinación de las Muestras

Teniendo en cuenta el Seguimiento realizado al Primer Semestre de 2015 (Oficio CI.E.C. – 162/15 del 10 de septiembre de 2015), se realizó el seguimiento a los riesgos, tomando la misma muestra que se verificó en dicho informe.

“Esta Oficina determinó tomar dos muestras para la realización del presente seguimiento:

- Muestra A:** De ella hacen parte los riesgos residuales pertenecientes a los subprocesos que tienen mayor participación con respecto a la totalidad de los riesgos identificados en la entidad.
- Muestra B:** Como punto importante de este seguimiento se verificaron los Riesgos Residuales con calificación “Alto” y “Extremo” (sin tener en cuenta los riesgos pertenecientes a la “Muestra A”), ya que dichos riesgos pueden llegar a causar mayor impacto a la entidad en caso de materializarse.

...Por lo tanto la “Muestra A” tiene un total de sesenta y cuatro (64) riesgos, lo que corresponde al 30,76% del total de los riesgos identificados en la entidad para la vigencia; a continuación se relacionan los subprocesos con mayor participación y los Riesgos Residuales (Códigos de Riesgos) que pertenecen a cada uno de ellos.

Muestra seleccionada C.I.						
Proceso	SubProceso	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Total (Cant)
Gestión Gerencial	Comunicaciones	R137, R139, R148		R149		4
	Consejería de Asuntos Internacionales	R197, R198, R199, R200, R201, R202, R203	R191			8
Gestión de la Operación	Admisión y Tratamiento	R24, R25, R27	R26, R28, R29, R30			7
	Transporte	R171, R236	R170, R172, R169, R235			6
Financiero	Contable	R114, R115, R116, R117, R118, R122	R119, R120, R121, R123			10
	Tesorería	R58, R124, R125, R126, R127, R129, R130, R131	R128, R224			10
Infraestructura y Suministro	Archivo y Correspondencia	R80, R82, R83	R78, R81, R85, R86, R87	R77		9
	Servicios Generales		R99, R100, R105, R233	R98, R101, R102, R103, R106, R232		10
Total		32	24	8	0	64

Fuente: Elaboración C.I. "Muestra A"

La "Muestra B" cuenta con veintinueve (29) riesgos en total, de los cuales el 96,5% (28 riesgos residuales) tienen calificación "Alto".¹

Cadena de Valor	Proceso	SubProceso	Alto	Extremo	Total (Cant)
Estrategico	Gestión Gerencial	Control Interno Disciplinario	R181		1
	Gestión Comercial	Servicios Postales Financieros	R220		1
Misionales	Gestión de la Operación	Logística Internacional	R157, R159		2
		Cuentas Internacionales	R107		
Apoyo	Financiero	Facturación y Cartera	R113		2
	Gestión Humana		R32, R222		2
	Informática y Tecnología		R234		1
		Compras y Suministros	R91		
	Infraestructura y Suministro	Seguros	R96, R97, R223		4
	Jurídico		R150	R155	2
	Seguridad Postal		R162, R165, R166		3
		Call Center	R44		
		PQR	R49		
	Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	R22, R23		4
Todos			R204, R211, R213, R214, R215, R216, R217		7
TOTAL			28	1	29

Fuente: Elaboración C.I. "Muestra B"

1.3 Control de los Riesgos

El monitoreo y control a la gestión de los riesgos, permite minimizar las oportunidades de materialización de los riesgos identificados, razón por la cual es una actividad de vital importancia, el control a los riesgos operativos se establecen "...con el fin de disminuir la posibilidad de ocurrencia y las consecuencia en caso de materialización..."²

Teniendo en cuenta los códigos de los riesgos y utilizando la consulta en SHERLOCK por el menú de Riesgos – Riesgos, se realizó la verificación de la información particular de cada uno de los riesgos de las muestras seleccionadas.

¹ Seguimiento Matrices Mapas de Riesgos I semestre 2015, Oficio C.I.E.C.-162/15

² Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Versión 2 (Cód.: MN-GG-005)

1.2.1. Muestra A

Tras realizar la consulta uno a uno de los sesenta y cuatro (64) riesgos residuales de la "Muestra A", se encontró que:

- El 19% de los riesgos (12 riesgos residuales) fueron eliminados tras las reuniones de seguimiento que la GR&C realizó con los monitores de riesgos de los diferentes Procesos / Subprocesos, estos riesgos se muestra a continuación:

Subproceso	Código	Nombre	Descripción	Motivo Anulación
Servicios Generales	R100	Falta de control sobre el consumo y uso de insumos de mantenimiento y aseo.	Falta de control sobre el consumo y uso de insumos de mantenimiento y aseo. (Ej. compra de pintura sin cálculo técnico, disponibilidad repuestos para hacer una reparación, etc.)	Se elimina el riesgo, teniendo en cuenta que el plan de acción de 2014, permitió fortalecer la acción mediante un funcionamiento adecuado del control.
	R103	Cumplimiento de tareas, servicios y/o mantenimientos de forma indiscriminada sin una adecuada clasificación entre lo urgente y lo prioritario.	Falta de control y seguimiento en los grupos de trabajo por proyectos y los de mantenimiento.	Se elimina mediante unificación de temas y criterios con el riesgo R98.
	R106	Daños físicos y materiales sobre los recursos y activos de la empresa.	Desconocimiento de los daños presentados sobre los activos de la empresa, así como las causas de los mismos, por falta de reportes oportunos por parte de los responsables de los procesos.	Se elimina mediante unificación de temas y criterios asociados a mantenimiento según el riesgo R98.
Comunicaciones	R148	Capacitación inadecuada	Inadecuada o falta de capacitación al personal del subproceso con respecto a actividades fundamentales del área.	Se elimina este riesgo, dado que el Monitor de riesgos del proceso indica que no constituye amenaza para su proceso
Consejería de Asuntos Internacionales	R199	Negligencia en los requerimientos de la UPU	No gestionar los requerimientos de la UPU	En reunión sostenida con la monitorea de riesgos, Lina Lalinde, este es una causa del riesgo 198.
	R200	Negligencia para gestionar viajes de la Presidencia	No gestionar a tiempo los viajes internacionales de la Presidencia	Según análisis hecho con la monitorea de riesgos se estableció que "Negligencia para gestionar viajes de la Presidencia" es una causa del riesgo 198.
	R201	Logística inadecuada	Mala logística con visitantes extranjeros	En observación realizada junto con la monitorea de riesgos, el riesgo "Logística inadecuada" se encuentra asociado como una causa dentro del riesgo 198 (Incumplir los lineamientos establecidos por la UPU).
	R202	Falta de seguimiento cuota contributiva a la UPU	Cancelación a destiempo de cuota contributiva por parte del Minc y Cancillería	En análisis hecho junto con la monitorea de riesgos, Lina Lalinde, se determinó que el riesgo "Falta de seguimiento cuota contributiva a la UPU" es una causa del riesgo 198.
	R203	Personal sin capacitación	Falta de capacitación del personal	En reunión sostenida con la monitorea de riesgos, Lina Lalinde, se estableció que "Personal sin capacitación" es una causa del riesgo 198.
Contable	R119	Falta de capacitación a los funcionarios	Falta de capacitación a los funcionarios del subproceso contable	En análisis efectuado por el monitor de riesgo se determinó que este riesgo es una causa de los riesgos R114 y R117, y no como un riesgo independiente.
	R120	Incumplimiento en la elaboración de las conciliaciones bancarias.	Incumplimiento en la elaboración de las conciliaciones bancarias	De acuerdo con la recomendación de control interno, conciliaciones bancarias pasa a Financiera.
	R123	Calificación adversa a los Estados Financieros	Dictámenes del Revisor Fiscal con calificación adversa sobre los Estados Financieros	En análisis efectuado por el monitor de riesgo se determinó que este riesgo se interpreta como un efecto del riesgo R122, y no como un riesgo independiente.

Fuente: Reporte entregado por la GR&C

- El 6% de la muestra (4 riesgos residuales) no tienen a la fecha control establecido por parte de los subprocesos a los que corresponden. La disminución de este porcentaje respecto al seguimiento realizado en el I Semestre de 2015 se debe a que los riesgos

R103 y R123 de los subprocesos Contable y Servicios Generales respectivamente, fueron eliminados de las Matrices de Riesgos.

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Tratamiento	Controles Asociados		
					Cod.	Nombre	Calificación
Archivo y Correspondencia	R85	Moderado	Trámite de correspondencia directa por parte de los procesos, sin radicarse o reportarse a la unidad de correspondencia.	Aceptar, Reducir	No se tiene Control establecido		
	R86	Moderado	Pérdida de documentos y dineros entregados a los mensajeros para su debido trámite.	Aceptar, Reducir			
Servicios Generales	R101	Alto	Desconocimiento de compras realizadas en las Gerencias Regionales, con cargo a la Jefatura Nacional de Servicios Generales.	Evitar, Reducir, Transferir			
	R102	Alto	Falta procedimientos y políticas documentadas del subproceso.	Evitar, Reducir, Transferir			

Fuente: SHERLOCK

- Para los riesgos restantes (48 riesgos residuales) se tienen establecidos un total de noventa (90) controles, los cuales obtuvieron por parte de la GR&C la siguiente calificación:

Calificación	Cantidad de Riesgos	%
Excelente	58	64%
Bueno	20	22%
Regular	12	13%
Total	90	100%

Fuente: Elaboración C.I

- Los doce (12) controles observados con calificación regular se muestran a continuación, los controles pertenecen a riesgos con calificación Bajo, Moderado y Alto:

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Tratamiento	Controles Asociados		
					Cod.	Nombre	Calificación
Admisión y Tratamiento	R26	Moderado	Imposibilidad de procesamiento de los envíos	Reducir, Transferir	C34	Reporte de vacantes	R e g u l a r
	R28	Moderado	Represamiento de envíos	Transferir	C37	programaciones dominicales	
Contable	R114	Bajo	Desconocimiento de los principios contables	Aceptar, Reducir	C114	Acompañamiento permanente de la Revisoria Fiscal.	
Tesorería	R127	Bajo	Proyección inadecuada de requerimientos de liquidez	Aceptar, Reducir	C314	Consultar históricos confiables respecto a los ingresos.	
	R129	Bajo	No conocer en tiempo real la información del efectivo que manejan los Puntos de Venta	Evitar, Reducir, Transferir	C316	Arqueos aleatorios a los puntos de venta.	
	R224	Moderado	No contar con visitas de auditoría en el proceso	Aceptar, Reducir	C322	Auditoría mensual por parte de Control Interno.	
Archivo y Correspondencia	R81	Moderado	Incumplimiento en tiempos de respuesta a solicitudes.	Evitar, Reducir, Transferir	C213	Planilla de control de actividades (informe de avance)	
	R77	Alto	Procesos sin TRD creadas y/o actualizadas.	Evitar, Reducir, Transferir	C210	Formato control de seguimiento y actualización de las TRD, debidamente firmado y aprobado por los dueños de proceso.	
Servicios Generales	R105	Moderado	Responsabilidad compartida en la administración de las UPS de la empresa, sin el conocimiento técnico adecuado.	Evitar, Reducir, Transferir	243	Mantenimiento preventivo a la UPS contratado por parte de IT.	
	R233	Moderado	Inundación en las instalaciones de la empresa	Evitar, Reducir, Transferir	365	Adecuaciones locativas a la infraestructura de la empresa	
	R98	Alto	No contar con un plan de mantenimiento preventivo periódico sobre los bienes de la entidad, así como atender tareas, servicios y/o mantenimientos de forma indiscriminada sin una adecuada clasificación entre lo urgente y lo prioritario.	Evitar, Reducir, Transferir	C236	Formato de seguimiento y control de ejecución de mantenimientos.	
	R232	Alto	No garantizar la existencia de copias de respaldo de llaves para el ingreso a dependencias, oficinas y puntos de venta entre otros.	Evitar, Reducir, Transferir	C364	Cuadro control de llaves con formato de control y asignación de llaves a responsables	

Fuente: SHERLOCK

1.2.2. Muestra B

Tras realizar la consulta uno a uno de los veintinueve (29) riesgos residuales de la "Muestra B", se encontró que:

- El 28% de los riesgos (8 riesgos residuales) fueron eliminados tras las reuniones de seguimiento que la GR&C realizó con los monitores de riesgos de los diferentes Procesos / Subprocesos, estos riesgos se muestra a continuación:

Subproceso	Código	Nombre	Descripción	Motivo Anulación
Cuentas Internacionales	R107	Falta de entrenamiento y/o capacitación del personal.	Falta de conocimiento por parte de los funcionarios de las actividades generales del subproceso.	En análisis realizado con el monitor identificamos que "Falta de entrenamiento y/o capacitación" corresponde más a una causa del R108, que a un riesgo.
Seguridad Postal	R162	Personal inadecuado	Personal sin entrenamiento en investigación, expoliación, hurto, atraco, extorsión, boleteo y delitos similares	En recalificación de las matrices de riesgos para la vigencia 2015, se hacen los respectivos ajustes.
	R165	Vinculación de personal inexperto	Vinculación de personal sin experiencia en las labores de seguridad y vigilancia de los procesos vulnerables	En recalificación de las matrices de riesgos para la vigencia 2015, se hacen los respectivos ajustes.
	R166	Falta de herramientas	Falta de herramientas	En recalificación de las matrices de riesgos para la vigencia 2015, se hacen los respectivos ajustes.
Jurídico	R155	Falta de material probatorio	No contar con la documentación necesaria que contenga valor probatorio y sirva de soporte al requerimiento judicial	En reunión sostenida con el monitor de riesgos, Sebastián Sánchez D., este riesgo es una causa del R150 (Pérdida de procesos judiciales).
Logística Internacional	R159	Envíos sin Admitir	La mala e inadecuada manipulación de los envíos los cuales los remiten a otras regionales pero sin que se procedan en el sistema, para generarle un código de seguimiento	Este riesgo se elimina para el 2015, teniendo en cuenta que la admisión de envíos ya no hace parte de este proceso (Logística Internacional).
Control Interno Disciplinario	R181	Desconocimiento de la caracterización del proceso	Falta de levantamiento de información referente a las actividades y funciones que componen al proceso de Control Interno Disciplinario por parte de las Directrices encargadas en la divulgación, de la información de cada proceso de la entidad.	Al analizar el riesgo identificado para vigencias anteriores y dado que este riesgo se identificó cuando la oficina asesora de Control Interno Disciplinario se creó el 01 de Marzo de 2013, se pudo establecer que ya no representa amenaza ni vulnerabilidad para el proceso.
Facturación y Cartera	R113	Falta de capacitación	Falta de capacitación a los funcionarios del proceso	El riesgo R113 se elimina, teniendo en cuenta que esto es una causa del riesgo 110.

Fuente: Reporte entregado por la GR&C

- El 24% de la muestra (7 riesgos residuales) no tienen a la fecha control establecido por parte de los subprocesos a los que corresponden. La disminución de este porcentaje respecto al seguimiento realizado en el I Semestre de 2015 se debe a que los riesgos R113, R155 y R166 de los subprocesos Facturación y Cartera, Jurídico y Seguridad Postal respectivamente, fueron eliminados de las Matrices de Riesgos y para el R222 se estableció un control.

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Tratamiento	Controles Asociados		
					Cod.	Nombre	Calificación
Servicios Postales Financieros	R220	Alto	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)	Evitar, Reducir, Transferir	No se tiene Control establecido		
Seguros	R97	Alto	Afectar innecesariamente las pólizas de la empresa, a causa de siniestros materializados bajo la responsabilidad de terceros.	Evitar, Reducir, Transferir			
	R223	Alto	Falta de control y seguimiento sobre el dinero entregado a la unidad de Archivo (efectivo-cheque), para la gestión y trámite de pólizas.	Evitar, Reducir, Transferir			
PQR	R49	Alto	Falta de capacitación	Evitar, Reducir, Transferir			
Todos	R211	Alto	Incumplimiento en la prestación del servicio	Evitar, Reducir			
	R215	Alto	Incumplimiento metodológico	Evitar, Reducir			
	R216	Alto	Incumplimiento del sistema de separación contable para el centro de costos del SPU	Evitar, Reducir			

Fuente: SHERLOCK

- Para los riesgos restantes (14 riesgos residuales) se tienen establecidos un total de veintinueve (29) controles, los cuales obtuvieron la siguiente calificación:

Calificación	Cantidad de Riesgos	%
Excelente	5	17%
Bueno	13	45%
Regular	10	34%
Deficiente	1	3%
Total	29	100%

Fuente: SHERLOCK

- Los controles observados con calificación “Regular” y “Deficiente” se muestran a continuación:

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Tratamiento	Controles Asociados		
					Cod.	Nombre	Calificación
Logística Internacional	R157	Alto	Explotación y/o Pérdida de Envíos	Aceptar, Reducir	C145	Realizar el punteo del contenido de las sacas, durante su apertura.	Regular
Gestión Humana	R32	Alto	Retrasos, demoras o errores en los pagos (Legales/Extralegales) y/o reembolsos (nómina, viáticos, gastos, liquidaciones, etc.) y/o generación de pagos de nómina ficticios.	Evitar, Reducir	C102	Confirmar con las entidades respectivas, las afiliaciones de parafiscales tramitadas por la empresa.	Regular
Informática y Tecnología	R234	Alto	Retrasos en la ejecución de proyectos	Evitar, Reducir, Transferir	C392	Generación de planes de acción a actividades identificadas en riesgo de incumplimiento	Regular
Compras y Suministros	R91	Alto	No contar con procedimientos y políticas a nivel del proceso, por medio de las cuales se comunique de forma efectiva a las áreas interesadas, los pasos a cumplir en la requisición de servicios y necesidades.	Evitar, Reducir, Transferir	C226	Procedimientos generales para la realización de compras.	Deficiente
Seguros	R96	Alto	No gestionar de manera oportuna las reclamaciones que se presenten en la empresa.	Evitar, Reducir, Transferir	C233	Aviso y soporte de la ocurrencia de un siniestro por las partes interesada y/o afectadas.	Regular
					C234	Construcción de una Base de Datos de control de tiempos, para vencimientos y gestión de las reclamaciones.	Regular
Servicio al Cliente	R22	Alto	Insatisfacción del Cliente natural y corporativo	Evitar, Reducir, Transferir	C339	Visitas y llamadas aleatorias a clientes	Regular
					C340	Retroalimentación de las situaciones que generaron la insatisfacción del cliente para socializar a las áreas responsables	Regular
Todos	R204	Alto	Incumplimiento de la normatividad SPU	Evitar, Reducir	C302	Seguimiento a los procesos involucrados	Regular
					C303	Seguimiento a los cronogramas implementados	Regular
	R213	Alto	Incumplimiento tarifario	Evitar, Reducir	C303	Seguimiento a los cronogramas implementados	Regular

Fuente: Elaboración C.I

1.4. Planes de Acción para los Riesgos

Según el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Versión 2 (Cód.: MN-GG-005) “la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento revisará el perfil de riesgo de la Entidad, para asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la Junta Directiva y velar por que las medidas tomadas sean efectivas, de acuerdo a lo anterior, se toman las siguientes medidas teniendo en cuenta el nivel de calificación de riesgo residual:

- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “EXTREMO” se informará a la alta gerencia y se requiere de acción inmediata.
- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “ALTO” se informará a los dueños de proceso y se deben establecer acciones para tratar los riesgos.

- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “MODERADO” se establecerán planes de acción con los Monitores de riesgo de cada proceso y subproceso que permitan mitigar los riesgos.
- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “BAJO” no se requiere de ninguna acción adicional, el riesgo genera impactos bajos y estos son fácilmente remediados”

1.4.1. Muestra A

Tras realizar la consulta uno a uno de los cincuenta y dos (52) riesgos residuales se encontró que:

- Solo el 2% de la muestra (1 riesgo) no tiene planes de acción establecidos. La disminución de esta cifra en comparación con el resultado obtenido en el seguimiento anterior se debe a que tras los seguimientos realizados por la GR&C se eliminaron tres (3) riesgos y para los restantes se lograron establecer planes de acción.

El riesgo sin plan de acción tiene calificación “Moderado” y según lo establecido en el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Versión 2 (Cód.: MN-GG-005) los riesgos con esta calificación deben de contar con un plan de acción.

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Plan de Acción Relacionado			
				Plan de Acción	Fecha	Responsable	Estado
Servicios Generales	R99	Moderado	Indebido uso y legalización de recursos administrados a través de la Caja Menor.	No se tiene plan de acción establecido.			

Fuente: Elaboración C.I

- Para los cincuenta y un (51) riesgos restantes se reportaron como asignados un total de ochenta y siete (87) planes de acción, de los cuales el 51% (44 planes) ya fueron verificados por parte de la GR&C

Plan de Acción		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	20	23%
Sin Revisar	23	26%
Revisado	44	51%
TOTAL	87	100%

Fuente: Elaboración C.I

- Al verificar la fecha de cumplimiento de los veintitrés (23) planes de acción con estado “Sin Revisar”, se observó que un (1) plan tuvo vencimiento el pasado 31 de julio de 2015, lo que indica que tiene aproximadamente cuatro meses de retraso en la revisión.

El 91% de planes de acción restantes tienen fecha de cumplimiento en el presente mes, por lo tanto los responsables están a tiempo de realizar las acciones pertinentes.

Plan de Acción			
Estado	Fecha	Cantidad	%
Sin Revisar	31/07/2015	1	4%
	15/12/2015	1	4%
	31/12/2015	21	91%
TOTAL		23	100%

Fuente: Elaboración C.I

1.4.2. Muestra B

Tras realizar la consulta uno a uno de los veintiún (21) riesgos residuales se encontró que:

- Los riesgos R214 y R215 (9,52% de la muestra) no tienen planes de acción establecidos, estos son los mismos riesgos que se evidenciaron sin Plan de Acción en el anterior seguimiento.

La calificación de estos riesgos es “Alto” y según lo establecido en el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Versión 2 (Cód.: MN-GG-005) deben de contar con un plan de acción.

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Plan de Acción Relacionado			
				Plan de Acción	Fecha	Responsable	Estado
Todos	R214	Alto	Incumplimiento del periodo de transición	No se tiene plan de acción establecido.			
	R215	Alto	Incumplimiento metodológico				

Fuente: Elaboración C.I

- Para los diez y nueve (19) riesgos restantes se reportaron como asignados un total de treinta y cinco (35) planes de acción, de los cuales el 43% (15 planes) ya fueron verificados por parte de la GR&C

Plan de Acción		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	14	40%
Sin Revisar	6	17%
Revisado	15	43%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración C.I

- Al verificar la fecha de cumplimiento de los siete (7) planes de acción con estado “Sin Revisar”, se observó que:

Plan de Acción			
Estado	Fecha	Cantidad	%
Sin Revisar	30/06/2015	1	17%
	30/11/2015	1	17%
	31/12/2015	4	67%
TOTAL		6	100%

Fuente: Elaboración C.I

- Existen dos (2) planes de acción cuya fecha de cumplimiento se venció en los meses de Junio y Noviembre de 2015.

SubProceso	Cod. Riesgo	Calificación Residual	Nombre del Riesgo	Plan de Acción Relacionado			
				Plan de Acción	Fecha	Responsable	Estado
Logística Inmacional	R157	Alto	Explotación y/o Pérdida de Envíos	Solicitud habilitación aplicativo SIPOST en la unidad UPIS, para la trazabilidad y registro de novedades.	30/11/2015	Profesional Jr Logística internacional	Sin revisar
Todos	R204	Alto	Incumplimiento de la normatividad SPU	Realizar mínimo dos capacitaciones internas en cada uno de los procesos involucrados en la prestación del SPU	30/06/2015	Profesional Secretaria General	Sin revisar

Fuente: Elaboración C.I

- Los cuatro (4) planes de acción restantes tienen fecha de cumplimiento es en el mes de diciembre de 2015, por lo tanto los responsables están a tiempo de realizar las acciones pertinentes.

1.5. Registro de Eventos de Riesgo Operativo

La GR&C se apoya en los Monitores de Riesgos, con el objetivo de contar con personal con el conocimiento suficiente de cada Procesos/Subprocesos y sea participe activo de las actividades y situaciones que ocurren dentro del proceso, así mismo y en conjunto con el dueño de proceso se puedan identificar Riesgos, Controles y Planes de Acción.

A partir del mes de abril de 2015 los subprocesos tienen asignado un monitor responsable, tras la firma del acta establecida en ISOLucion dicho monitor se hace responsable de las funciones especificadas en el documento.

Una de las funciones más importantes del Monitor de Riesgo es la de ***“Reportar mensualmente durante los diez (10) primeros días mes vencido a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento el registro de eventos de riesgo operativo según formato PR-GG-004-FR-003 y/o en el aplicativo Sherlock, según aplique. Es importante resaltar que este reporte debe enviarse independiente si se identifican o no eventos durante el periodo en cada proceso”***³, este reporte permite que la GR&C se mantenga actualizada en lo referente a las situaciones particulares que se presentan en el desarrollo de las labores en los diferentes procesos/subprocesos.

Según el estadístico llevado por la GR&C se observó que:

Subproceso	Enero - Noviembre 2015
Comunicaciones	El 12% de los subprocesos no entregaron en lo corrido del 2015 el reporte de Incidentes a la GR&C, generando desconocimiento y limitando la eficacia de la administración de los riesgos llevada a cabo por dicha gerencia.
Control Interno Disciplinario	
Distribución	
Marketing Estratégico	

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

Subproceso	Enero - Noviembre 2015
Gestión Del Sistema Integrado	El 26% de los subprocesos (9 subprocesos) entregaron durante lo corrido del 2015 el reporte de Incidentes a la GR&C, sin novedad alguna. Esto permite que la GR&C este actualizada logrando una mayor eficacia en la administración de los riesgos.
Almacén (Especies Y Franqueadoras)	
Compras Y Suministros	
Filatelía	
Seguridad Y Salud Ocupacional	
PQR	
Control Interno	
Cuentas Internacionales	
Presupuesto	

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

El 32% de los subprocesos (11 subprocesos) han reportado Incidentes dentro de la vigencia 2015 siendo los subprocesos de Seguros y Transportes los que presentaron mayor cantidad de novedades.

³ Acta de Nombramiento Monitor de Riesgo

Subproceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total Reporte con Incidentes
Transportes	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	NO	NO	NO	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	8
Almacenes (Insumos)	INCIDENTE	SI	SI	SI	SI	SI	INCIDENTE	INCIDENTE	SI	SI	NO	3
Operaciones Financieras	INCIDENTE	INCIDENTE	SI	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	NO	INCIDENTE	INCIDENTE	NO	8
Seguros	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	NO	NO	9
Logística Internacional	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	SI	INCIDENTE	SI	INCIDENTE	NO	NO	NO	NO	5
Servicio Al Cliente	SI	INCIDENTE	SI	SI	SI	SI	SI	INCIDENTE	SI	SI	SI	2
Call Center	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	INCIDENTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	4
Informática Y Tecnología	SI	SI	INCIDENTE	SI	INCIDENTE	INCIDENTE	SI	SI	SI	SI	NO	3
Seguridad	INCIDENTE	INCIDENTE	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	2
Jurídico	INCIDENTE	NO	INCIDENTE	SI	SI	SI	SI	SI	INCIDENTE	NO	NO	3
Consejería De Asuntos Internacionales	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	INCIDENTE	NO	4

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

Diez y nueve (19) subprocesos ha remitido de forma intermitente el reporte de incidentes, lo que limita la eficacia de la administración de los riesgos que lleva a cabo la GR&C

Subproceso	Meses Sin Reporte
Transportes	3
Almacenes (Insumos)	1
Archivo Y Correspondencia	1
Gestión Humana	1
Operaciones Financieras	2
Seguros	2
Servicios Generales	2
Logística Internacional	4
Admisión Y Tratamiento	4
Consejería De Asuntos Internacionales	1

Subproceso	Meses Sin Reporte
Puntos De Venta	4
Informática Y Tecnología	1
Ventas	4
Financiero	2
Tesorería	3
Seguridad	9
Facturación Y Cartera	2
Jurídico	3
Contabilidad	3

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

1.6. Matriz Anticorrupción

La matriz de riesgos Anticorrupción publicada en la Página Web de 4-72 relaciona un total de doce (12) riesgos identificados y calificados de la siguiente manera:

Calificación	Cantidad	%
Bajo	3	25%
Moderado	7	58%
Alto	1	8%
Extremo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración C.I

1.6.1. Para dichos riesgos se establecieron controles y se observó que un mismo control se estableció para 9 riesgos de la matriz anticorrupción, este control es la **“Certificación de cada proceso de incidentes observados de corrupción o fraude”⁴**, según el registro del cumplimiento llevado por la GR&C, para el periodo de Enero a Noviembre de 2015 se observó:

⁴ Matriz Anticorrupción 4-72

Proceso	Enero - Noviembre 2015	Proceso	Enero - Noviembre 2015
Comunicaciones	El 6% de los procesos no han entregado durante el 2015 la Certificación correspondiente.	Admisión y Tratamiento	El 16% de los procesos han ejecutado cumplidamente el control establecido.
Infraestructura y Suministro		Cuentas Internacionales	
		Filatelía	
		Planeación	
		Servicio al Cliente	

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

Existen 7 procesos que han cumplido con la ejecución del control solamente en un 9% del periodo, sin embargo también se observaron 2 procesos con el 82% del cumplimiento.

Proceso	Meses con Certificación	% de Cumplimiento
Almacén Especies Fraqueadoras	9	82%
Call Center	4	36%
Calidad	8	73%
Canal Retail	1	9%
Comercial	2	18%
Compras	8	73%
Consejería Internacional	8	73%
Contabilidad e Impuestos	2	18%
Dirección Nal. Logística	1	9%
Distribución	3	27%
Financiero	1	9%
Gestión Humana	1	9%
IT	2	18%
Jurídico	7	64%
Marketing	1	9%
PQR	2	18%
Presupuesto	9	82%
Puntos de Venta	1	9%
Servicios Generales	2	18%
Tesorería	1	9%

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (GR&C)

Los siguientes Procesos/Subprocesos han cumplido con el compromiso establecido, presentando retraso solamente en la Certificación correspondiente al mes de Noviembre 2015

- Facturación y Cartera
- Seguridad Postal
- SIG
- Transporte

1.6.2. Solamente para el riesgo C11 **“Funcionarios que realicen la celebración indebida de contratos para obtener beneficios propios o de terceros”**⁵ se estableció un Plan de Acción para Mitigar.

⁵ Matriz Anticorrupción 4-72

[illegible]

Dicho plan de acción “*Certificación de la debida diligencia*” de los supervisores de contratos en la función desarrollada para el buen manejo (correcta administración y supervisión) de los contratos celebrados, con destino a Control Interno Disciplinario de forma semestral.”⁶ Se encuentra bajo la responsabilidad del Proceso Jurídico y está establecida en ISOLucion como Acción Preventiva #558.

En el seguimiento radicado bajo el oficio C.I.E.C. – 162/15 se evidencio que para dicha acción se tenía como fecha de cierre proyectada el 30 de junio de 2015, sin embargo al consultar en el aplicativo ISOLucion se observó que la fecha de cierre proyectada actualmente es el 31 de diciembre de 2015

Registro de acciones preventivas	
Acción preventiva # 255	
Reportado por: Orlando Bolívar Luna	
Reportado por: Orlando Bolívar Luna	Fecha acción preventiva 10/Abr/2015
Oficina BOGOTÁ - DIRECCIÓN GENERAL	Área Dirección General
Ciudad BOGOTÁ D.C.	
Norma y Numeral NTO GP 1000 2009 - 4.1 REQUISITOS GENERALES REQUISITOS GENERALES	
Proceso GESTIÓN GERENCIAL	
Fuente Análisis de Riesgos	
Procedimiento afectado del sistema de calidad Procedimiento de acciones preventivas_v0	
Descripción de los hechos Dadas las causas asociadas al riesgo de corrupción "Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios" y en cumplimiento a los establecidos en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, se deben emprender las actividades necesarias para evitar la materialización de este riesgo.	
Fecha de cierre proyectada 31/Dic/2015	

Fuente: Pantallazo ISOLucion (23/dic/2015)

⁶ Matriz Anticorrupción 4-72

Código postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Tras la verificación en ISOLucion, se observó un registro (Circular 17)

Identificación de las causas reales - Acciones Preventivas

1. Por Que	2. Por Que	3. Por Que
En la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011, se establece que se deben implementar medidas para mitigar la materialización de los riesgos	Las causas asociadas al riesgo deben ser controladas para evitar su materialización	Se debe garantizar la transparencia en el proceso de contratación y permanencia de los proveedores con vínculos comerciales con la Entidad

Tratamiento

Actividades	Seguimiento	Eficiencia y Costo
Responsable: Alexandra Janneth Calveche España Asignación: 24/Abr/2015 Compromiso: 31/Dic/2015 Reportada por: Orlando Bolívar Luna	Fecha: 23/Dic/2015 Se generó la circular No. 17 del 22 de dic de 2015, dirigida a los supervisores de contrato a nivel nacional. Esta circular fue difundida a través de correo masivo. Resultado: Supervisores de contrato a nivel nacional. Esta circular fue difundida a través de correo masivo. Usuario: Alexandra Janneth Calveche España	Si fue eficaz Costo:
Actividad: Solicitar certificación de la debida diligencia de los supervisores de contratos en la función desarrollada para el buen manejo (correcta administración y supervisión) de los contratos celebrados, de manera semestral con destino a Control Interno disciplinario.	Registros(1)	

Fuente: Pantallazo ISOLucion (23/dic/2015)

Entregando lo mejor de
los colombianos

472

CIRCULAR No. 17

DE: SECRETARIA GENERAL
PARA: SUPERVISORES DE CONTRATOS
FECHA: VEINTIDOS (22) DE DICIEMBRE DE 2015
ASUNTO: MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es una sociedad pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de conformidad con en el artículo 36 de la Ley 430 de 1998 hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el Orden Nacional, está en la obligación de implementar normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción.

De conformidad con lo anterior y con el fin de implementar medidas administrativas para la lucha contra la corrupción, se solicita a los supervisores de los contratos emitir durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes de Enero y Julio de cada año una certificación dirigida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, en la cual se especifique si se presentaron o no, actos de corrupción en el desarrollo de los contratos sujetos a su supervisión. Lo anterior en consonancia con la Ley 1474 de 2011 y con el numeral 2.2.2 del Título II del Código de Buen Gobierno.

Finalmente se informa que las directrices estipuladas en el presente comunicado son de obligatorio cumplimiento, con el fin de contribuir a la efectividad en el control de la gestión pública.

Atentamente,

ALEXANDRA CALVECHE ESPAÑA
Secretaria General
Servicios Postales Nacionales S.A.

Código postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000
Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Fuente: Pantallazo ISOLucion (23/dic/2015)

➤ Código postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co



Dicha documento fue socializado por medio de correo masivo (correo electrónico) el 22 de diciembre del presente año, esta circular emite la siguiente directriz:

ASUNTO: MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Teniendo en cuenta que SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es una sociedad pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de conformidad con en el artículo 38 de la Ley 489 de 1998 hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el Orden Nacional, está en la obligación de implementar normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción.

De conformidad con lo anterior y con el fin de implementar medidas administrativas para la lucha contra la corrupción, se solicita a los supervisores de los contratos emitir durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes de Enero y Julio de cada año una certificación dirigida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, en la cual se especifique si se presentaron o no, actos de corrupción en el desarrollo de los contratos sujetos a su supervisión. Lo anterior en consonancia con la Ley 1474 de 2011 y con el numeral 2.2.2 del Título II del Código de Buen Gobierno.

Finalmente se informa que las directrices estipuladas en el presente comunicado son de obligatorio cumplimiento, con el fin de contribuir a la efectividad en el control de la gestión pública.

Fuente: Circular 17 (22/dic/2015)

1.7. Socializaciones Administración y Gestión del Riesgo

En el mes de Junio de 2015 la GR&C realizo la "Socialización Matrices de Riegos por Cadena de Suministros 4-72". Dicha capacitación contó con la participación de aproximadamente cincuenta (50) asistentes. El objetivo fue dar a conocer a los funcionarios de la entidad los conceptos fundamentales de la administración y gestión del riesgo, así mismo informar como los riesgos fueron identificados para la cadena de suministro que tiene la entidad.

472			REGISTRO DE ASISTENCIA	PR-GH-007-FR-002	
				VERSION: 03	
FECHA: 18 y 19 de Julio de 2015					
Tema: Socialización Matrices de Riesgo por Cadena de Suministro 472					
PAGINADOR: Ricardo Rey - Gerencia de Riesgos y Compliance					
No.	NOMBRE	FECHA	Nº DE DOCUMENTO	PROCESO	SEALOS CON UN X
1	Andrés Amador Páez	18/07/2015	100012345	USAC	X
2	Andrés Amador Páez	19/07/2015	100012345	USAC	X
3	Andrés Amador Páez	18/07/2015	5220303V	PAIR	X
4	Andrés Amador Páez	19/07/2015	5220303V	PAIR	X
5	Andrés Amador Páez	18/07/2015	1012111321	PQR	X
6	Andrés Amador Páez	19/07/2015	1012111321	PQR	X
7	Andrés Amador Páez	18/07/2015	11659692	PQR	X
8	Andrés Amador Páez	19/07/2015	11659692	PQR	X
9	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	PAIR	X
10	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	PAIR	X
11	Andrés Amador Páez	18/07/2015	5204411F	Eva. y Control	X
12	Andrés Amador Páez	19/07/2015	5204411F	Eva. y Control	X
13	Andrés Amador Páez	18/07/2015	201010101	Eva. y Control	X
14	Andrés Amador Páez	19/07/2015	201010101	Eva. y Control	X
15	Andrés Amador Páez	18/07/2015	21010101	PQR	X
16	Andrés Amador Páez	19/07/2015	21010101	PQR	X
17	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
18	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
19	Andrés Amador Páez	18/07/2015	111111111	Eva. y Control	X
20	Andrés Amador Páez	19/07/2015	111111111	Eva. y Control	X
21	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
22	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
23	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
24	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
25	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X

De conformidad con el plan de trabajo para el mes de Julio del 2015, se realizó el presente registro de asistencia, el cual tiene como finalidad dar a conocer el cumplimiento de la asistencia a las actividades programadas para el mes de Julio del 2015, en el marco del plan de trabajo para el mes de Julio del 2015, en

472		REGISTRO DE ASISTENCIA	PR-GH-007-FR-002		
		VERSION: 03			
FECHA: 18 y 19 de Julio de 2015					
Tema: Socialización Matrices de Riesgo por Cadena de Suministro 472					
PAGINADOR: Ricardo Rey - Gerencia de Riesgos y Compliance					
No.	NOMBRE	FECHA	Nº DE DOCUMENTO	PROCESO	SEALOS CON UN X
1	Andrés Amador Páez	18/07/2015	100012345	USAC	X
2	Andrés Amador Páez	19/07/2015	100012345	USAC	X
3	Andrés Amador Páez	18/07/2015	5220303V	PAIR	X
4	Andrés Amador Páez	19/07/2015	5220303V	PAIR	X
5	Andrés Amador Páez	18/07/2015	1012111321	PQR	X
6	Andrés Amador Páez	19/07/2015	1012111321	PQR	X
7	Andrés Amador Páez	18/07/2015	11659692	PQR	X
8	Andrés Amador Páez	19/07/2015	11659692	PQR	X
9	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	PAIR	X
10	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	PAIR	X
11	Andrés Amador Páez	18/07/2015	5204411F	Eva. y Control	X
12	Andrés Amador Páez	19/07/2015	5204411F	Eva. y Control	X
13	Andrés Amador Páez	18/07/2015	201010101	Eva. y Control	X
14	Andrés Amador Páez	19/07/2015	201010101	Eva. y Control	X
15	Andrés Amador Páez	18/07/2015	21010101	PQR	X
16	Andrés Amador Páez	19/07/2015	21010101	PQR	X
17	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
18	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
19	Andrés Amador Páez	18/07/2015	111111111	Eva. y Control	X
20	Andrés Amador Páez	19/07/2015	111111111	Eva. y Control	X
21	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
22	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
23	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
24	Andrés Amador Páez	19/07/2015	101010101	Eva. y Control	X
25	Andrés Amador Páez	18/07/2015	101010101	Eva. y Control	X

Durante el segundo semestre del 2015 la GR&C realizó por medio de la "Entrega Diaria" dos socializaciones en las cuales se trataron temas de:

- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

► Sabías que...

SARLAFT

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de
Activos y Financiación del Terrorismo

5 conceptos que todo colaborador de 4-72 debe saber sobre
este sistema que nos protege del delito.

Soborno



Todo ofrecimiento o recepción de regalos, préstamos, comisiones, recompensas u otras ventajas para cualquier colaborador de 4-72, como incentivo en la conducción de negocios.

Información Confidencial



Es aquella información secreta, clasificada como de alta seguridad, es decir que no es generalmente conocida ni fácilmente accesible por un tercero.

Si es adquirida o utilizada por terceros no autorizados podría traer repercusiones económicas, legales o reputacionales.

Operaciones en efectivo



Las organizaciones criminales comúnmente reciben estas sumas de dinero en efectivo como resultado de su actividad ilícita, dineros que tratará de ingresar al sistema económico legal y así cumplir la primera etapa del lavado de activos.

Por eso, 4-72 debe ejercer un control especial sobre las transacciones en efectivo, mediante el monitoreo transaccional.

Sanciones



Como colaborador de 4-72 puedes ser despedido y tener sanciones penales (cárcel) sin responsabilidad patronal por la no aplicación correcta de las políticas establecidas contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Recuerda que
todos nuestros
principales
lineamientos en
temas de Lavado
de Activos y
Financiación del
Terrorismo podrás
encontrarlos en
nuestro manual
SARLAFT,
publicado en
ISOLucion.

Señales de alerta



- Los clientes están rehuentes a proveer cualquier información que se requiera para la adecuada identificación.

- El cliente está rehuente a proceder con la transacción o brindar información para completar el reporte de operaciones en efectivo.

- Transacciones o envíos frecuentes de un mismo remitente a un mismo destinatario.

- Usuarios que siempre consultan las transacciones con terceros.

Recuerda

Analizar y reportar aquellas operaciones que se consideran sospechosas es una labor de equipo que requiere de apoyo de todos los colaboradores, no solo del Oficial de Cumplimiento.

Fuente: Entrega diaria (17/nov/2015)

- Sistema Administración de Riesgo Operativo.

» Sabías que...

SARO

Sistema Administración de Riesgo Operativo

En 4-72 contamos con un SARO que nos permite mitigar el riesgo en nuestra operación, pero ¿qué significa esto?

La Oficina de Gestión de Riesgos y Cumplimiento te da la respuesta:

¿Qué es 'riesgo'?



Es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, esperado o inesperado...



...que pueda producir pérdida (económica, de valores, imagen)...

...produciendo impacto adverso sobre las ganancias o el capital

Ejemplos de factores y riesgos

FACTOR	RIESGO
Asistencia de políticas	Que se concreten negocios no deseados
Personal no capacitado	Malos documentos, errores, manipulaciones restrictivas
Personal deshonesto	Irregularidades, fraudes
Atención al cliente deficiente	Exceso insatisfacción y reclamaciones, pérdidas

¿Por qué gestionar el riesgo?

- Operamos en un ambiente con mejores riesgos
- Pérdidas importantes causadas por problemas de riesgo operativo.
- La deficiente gestión de riesgos ha sido un factor clave en la bancarrota o debilitamiento de empresas.
- Reducir pérdidas por riesgos
- Para disponer de un ambiente de control interno robusto
- Emisión de estados financieros confiables
- Cumplimiento de regulaciones

Para la gestión se requiere:



Recuerda

Cada monitor de riesgos debe socializar y divulgar la información de la matriz de riesgos al interior de su proceso/subproceso a nivel nacional (Regionales).

Encuentra toda la información de riesgos (Mapas y Matrices), ingresando al aplicativo Sherlock así:

Usuario: consulta
Contraseña: Consulta4-72*

Fuente: Entrega diaria (07/dic/2015)

Con lo anterior se buscó fortalecer el conocimiento de los funcionarios de la entidad, dando a conocer los conceptos básicos, señales de alerta que permiten que todos y cada uno de los funcionarios de la entidad se familiaricen con el tema.

2. CONCLUSIONES

- Servicios Postales Nacionales S.A., ha implementado un sistema de administración del Riesgo Operativo, que le permite identificar, medir, controlar y monitorear la exposición a este riesgo y en el Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Versión 2 (Cód.: MN-GG-005) se describen las políticas, objetivos y metodología para la realización de las Actividades de Administración del Riesgo Operativo.
- Las actividades para la administración de riesgos son compromisos de todos y cada uno de los trabajadores de la entidad, por lo que es necesario generar conciencia y un mayor grado de compromiso con relación a la realización de todas aquellas actividades encaminadas a minimizar los riesgos a los que la empresa se encuentra expuesta, por esta razón las actividades de socialización de los temas relacionados a la Administración y Gestión del Riesgo son de vital importancia para la entidad.
- Durante el segundo semestre de 2015 la GR&C ha realizado reuniones de seguimiento con los diferentes Monitores de Riesgos, lo que ha permitido establecer nuevos planes de acción, eliminar riesgos y tener un seguimiento más efectivo a la gestión de los riesgos de la entidad.
- La comunicación asertiva entre los procesos/sub-procesos y la GR&C es de vital importancia, ya que permite la detección y corrección de deficiencias en las acciones propuestas para la mitigación de los riesgos, por esta razón, el incumplimiento en la entrega o falencias en la información reportada a la GR&C debilita la eficiencia en la Administración de los riesgos, lo que afecta directamente los objetivos de la entidad.
- En el mes de Octubre la GR&C entrego a los Procesos/Subprocesos la Recalificación de Riesgos Corte Agosto 31 de 2015, dicho informe retroalimenta a los dueños de procesos y a la Presidencia de la Entidad en temas referentes a las actividades (Oportunidad y eficacia) realizadas por los Procesos/Subprocesos en la labor de administración y gestión de los riesgos identificados.
- A pesar de la gestión realizada por la GR&C aún existen riesgos que según su calificación exigen el establecimiento de Planes de Acción y actualmente no cuentan con dicho plan. Lo que genera debilidades en el cumplimiento de la metodología establecida por la entidad para la Administración del Riesgo Operativo y maximiza la posibilidad de materialización de dichos riesgos.
- El cumplimiento en la presentación del reporte de incidentes aumento en el segundo semestre de la vigencia, sin embargo aún se observa la renuencia a la presentación del reporte en el 12% de los Procesos/Subprocesos, así mismo existen 19 Procesos/Subprocesos que cumplieron intermitentemente con dicho reporte.
- Se evidencio un aumento en el cumplimiento del control "**Certificación de cada proceso de incidentes observados de corrupción o fraude**"⁷ establecido en la Matriz Anticorrupción 2015, sin embargo, dos procesos no cumplieron con el compromiso durante la vigencia y veinte procesos tuvieron un cumplimiento menor al 90%.


⁷ Matriz Anticorrupción 4-72

3. RECOMENDACIONES

- Continuar con la buena práctica de socializar los temas referentes a la Administración y Gestión del Riesgo.
- Monitorear con mayor frecuencia aquellos Procesos/Subprocesos en los que se presenten de forma constantes incidentes que maximicen la posibilidad de materialización de los riesgos.
- Asesorar a los Procesos y Subprocesos para que se establezcan los Planes de Acción para cada uno de los riesgos cuya calificación exige este tipo de tratamiento, de igual forma se recomienda monitorear estos riesgos con mayor frecuencia para de esta forma maximizar la eficiencia de las actividades establecidas por la GR&C.
- Generar un comunicado al Dueño de Proceso cuando exista un incumplimiento de más de dos (2) meses en el envío del reporte de incidentes por parte del Monitor de Riesgos designado en el Proceso/Subproceso.
- Establecer medidas que permitan garantizar que el (los) controles establecido(s) en la Matriz Anticorrupción de la entidad se cumpla cabalmente por todos los procesos responsables.
- Generar un comunicado al Responsable de la expedición de la **"Certificación de cada proceso de incidentes observados de corrupción o fraude"**⁸ cuando exista un incumplimiento de más de dos (2) meses en el envío de dicho documento.

Sin otro particular, atenta a sus inquietudes

Atentamente,


SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Andrea del Pilar Alejo - Profesional Control Interno

C.C. Dra. ADRIANA MARIA BARRAGAN LOPEZ

⁸ Matriz Anticorrupción 4-72