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

GESTION COMERCIAL - PROCESO FINANCIERO
SERVICIO AL CLIENTE - SEGURIDAD POSTAL - ALMACÉN – INFORMATICA Y
TECNOLOGÍA

AUDITORIA REALIZADA A
PUNTOS DE VENTA BOGOTÁ – CENTRO A

Remitido a:

Dra. María Alejandra Herrera
Jefe Nacional de Puntos de Ventas

Fecha de presentación
19 mayo de 2015

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Regional Centro: Bogotá - Regional 256: PISA S.A. - Tel: (01) 4195292 ▶ Regional Noroccidente: Medellín - Cr. 54C # 42-29 - Tel: (4) 2575674 ▶ Regional Oriente: Bucaramanga - Cr. 36 # 42 - Tel: (01) 6419497 ▶ Regional Occidente: Cali - Avenida 9 Norte # 4 - 81 - Tel: (02) 6883406 ▶ Regional Sur: Bogotá - Cr. 5 # 21-31 - Tel: (01) 2717818
 Regional: Cúcuta - Calle 14 - Manizales - Carrera 14 - Avenida Magdalena 14 - 34 - 81 - 16-9 ▶ Regional Norte: Bucaramanga - Cr. 50 # 13C-27 - Tel: (02) 3648844

Tabla de contenido

I.	Objetivos	3
II.	Metodología utilizada	3
III.	Alcance	3
IV.	Resultados de la Auditoría	4
V.	Conclusiones	28
VI.	Recomendaciones	28

I. Objetivo

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

II. Metodología utilizada

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

- Visita punto de venta.
- Arqueo de caja de productos y especies.
- Registro Fotográfico.
- Verificación de los activos fijos.

III. Alcance

Determinar que los puntos de venta que están ubicados en la ciudad de Bogotá - Regional Centro A, están otorgando cumplimiento a los procedimientos establecidos por la entidad; en el marco de los siguientes componentes:

Componente Estratégico: Análisis de mercado.

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

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

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

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

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

Componente Infraestructura: Existencia, custodia y estado de los bienes muebles asignados a la oficina postal para el cumplimiento de la actividad económica de 4-72.

IV. Resultados de la Auditoría

Aspectos de la Auditoría

Se realizó visita a los veintisiete (27) puntos de venta ubicados en la ciudad de Bogotá - Regional Centro A, durante los meses de Abril y Mayo del año en curso.

Fortaleza

Se observó que los puntos de Venta se encuentran situados de forma estratégica en cada una de sus sedes, en calles principales y centros comerciales reconocidos de la ciudad.





Servicios Postales Nacionales S.A. en la de ciudad de Bogotá, tiene cobertura en las localidades más impactantes de la ciudad.

1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

a) Análisis de Mercado

Durante las visitas in situ realizadas a las oficinas postales se analizó la zona en la cual están localizadas, para esto se tuvo en cuenta; distancias de la competencia, valores en los servicios y productos, tiempo de entrega y servicio brindado al cliente. Del análisis efectuado se concluye que los puntos de ventas de 4-72 están estratégicamente situados en zonas de gran afluencia empresarial por la cantidad de oficinas y comercio a su alrededor, permitiendo así aumentar la oportunidad de ventas del portafolio de productos y servicios ofertados.

Tabla N° 1

	ANÁLISIS DE MERCADO			
	 Servicio Postal Certificado	 Certificado por SERPAC	 Servicio Postal Certificado	 Envío Certificado
SERVICIO	Encomienda	Paquetería	Correo Certificado	Mensajería
Peso	30 KI	30 KI	2 KI	2 KI
Seguro	Si	Si	Si	Si
Destino	Neiva	Neiva	Neiva	Neiva
Tiempo de entrega	6 a 8 D.H	3 a 4 D.H	2-3 D.H	1 Día después de la admisión
Forma de pago	Contado	Contado	Contado	Contado/ Contra entrega
Valor	\$ 12.300	\$ 20.800	\$ 7.200	\$ 8.300

Fuente: Oficina de Control Interno

En la tabla anterior se observar que SPN tiene el precio más atractivo en el mercado postal, pero en los tiempos de entrega la entidad gasta el doble de días para realizar la gestión de distribución final, lo anterior la hace débil frente a la competencia, en la medida en que el usuario está dispuesto a asumir un mayor costo por un tiempo menor de entrega.

Observación

- ✓ El punto de venta Venecia no cuenta con el aviso publicitario de acuerdo a los lineamientos de la entidad. La Oficina Jurídica de SPN solicitó su retiro, debido a que la Secretaría de Ambiente informó que esté no cumplía con las dimensiones establecidas.

2. COMPONENTE FINANCIERO

a) Arqueo

Se comprobó el manejo de los recursos económicos de los veintisiete (27) puntos de venta, por su líder responsable.

Exceso de Caja Productos

Todos los puntos de venta deben administrar, controlar la asignación y la operación de los recursos que maneja cada oficina, que establece: *"...Cada vez que la oficina supere \$100.000 de la base de caja asignada por Tesorería, se debe consignar el excedente en el banco estipulado por la empresa, dejando nuevamente la base asignada", y el "Registro y control de operación de efectivo en oficinas - CODIGO: PR-FI-TS- 006..."*. Se evidenció que de los veinticuatro (24) puntos de venta auditados solo siete (7) controlan que su base asignada no se exceda del 10% permitido, los diecisiete (17) restantes no llevan el control de las bases de caja asignadas. Como se observa en la (Tabla N.º 2).

En dos (2) puntos San Victorino y la Estrada, no se pudo realizar la validación de las bases de caja porque se encontraban cerrados *"San Victorino y la Estrada"* En un (1) punto de venta Unicentro, se limitó la auditoría por que el responsable no tenía los soportes de las ventas realizadas, lo anterior dificultaba el cruce de la información con los aplicativos MULTIPAY y SIPOST. Se evidenció que desde el 18 Abril no se envía informe de cierre de ventas al sub- proceso de tesorería; sin que ella haya emitido pronunciamiento alguno.

Tabla N.º 2

Item	Puntos de Venta	Exceso de Base
1	Centro Internacional	SI
2	la soledad	SI
3	Chico	SI
4	Unilago	SI
5	Chapinero	SI
6	Calle 104	SI
7	Galerías	SI
8	20 de julio	SI
9	Restrepo	SI
10	7 de agosto	SI
11	Venecia	SI
12	Rosales	SI
13	Unicentro	SI
14	Suba	SI
15	Santa Barbara	SI
16	Principal	SI
17	Quirigua	SI
18	San Victorino	Sin Verificar (Cerrados)
19	La Estrada	

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

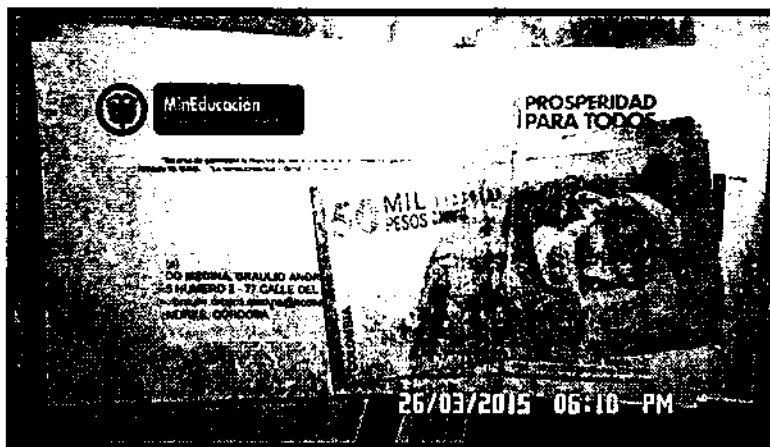
Hallazgo N.º 1. Dieciséis (17) puntos de venta no controlan la asignación y la operación de los recursos que maneja cada oficina, contraviniendo lo establecido en el Manual para Oficina, numeral 8 Tareas. Lo anterior puede aumentar el riesgo en la pérdida de los recursos en efectivo de la entidad.

b) VENTAS CREDI-CONTADO

El *Manual para Oficina* en el numeral 11. *CREDICONTADO*, dejó consignado que este servicio debe autorizarse por la Jefatura Nacional de Puntos de venta y/o por el profesional de punto de venta. Durante la ejecución del proceso auditor se observó que dos (3) de las 24 oficinas auditadas están prestando este servicio sin dicha autorización. Ver (Imagen N

1)

Imagen N.º 1



Fuente: Punto de venta "Galerías"

Las siguientes oficinas están incumpliendo con este procedimiento:

- **Punto de Venta Principal**

En este punto de venta, se generaron dos (2) facturas de venta las N.º 22- 14802 y 22-14719 del cliente *AFFINITY NETWORK SAS* las cuales no fueron cobradas; tenían un valor total de \$ 506.570. Según lo informado por el responsable esto fue descontado de la liquidación al líder que entregó el punto de venta. Lo anterior contraviene el Numeral 14. **OBSERVACIONES FINALES:** Tareas Pendientes.

- **Punto de Venta 7 de Agosto**

Se evidencio que el responsable debe cerrar el punto para realizar el cobro de la factura que genero por la venta de un servicio, al indagarse sobre el tema argumento: "...Este sistema porque me ayuda a cumplir las metas para este mes..."

- **Punto de Venta Galerías**

Se observa que el responsable del punto recibe envíos que contienen dinero, los cuales no son admitidos inmediatamente.

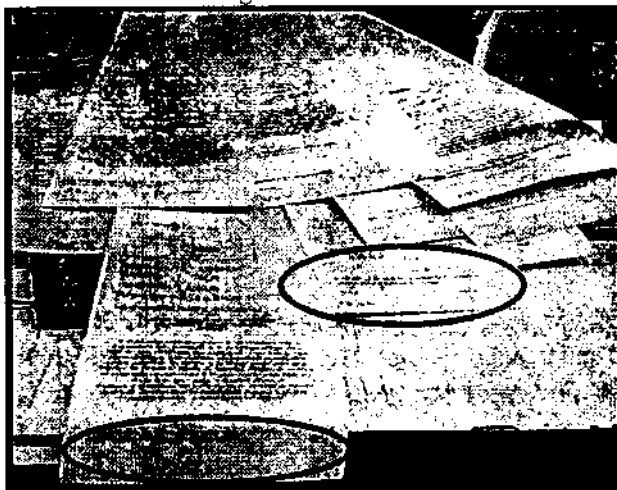
Hallazgo N.º 2. Se encontró que tres (3) puntos de venta incumplen El Manual para Oficina en los apartes enunciados. Lo anterior desmejorando la promesa de valor ofertada a los clientes de la entidad.

c) FACTURAS DE VENTA SIN FIRMA DEL CLIENTE

El Manual de Oficina en el Punto 6. PROTOCOLOS DESPUÉS DE ADMITIR ENVÍOS establece: "...Verificar que la factura de venta, factura de Sipost II, comprobante de pago, guías (EMS y CP72), guías factura, cartas de responsabilidad, facturas comerciales, salida de ruta de transporte, marbete, sticker y sticker de porte variable, estén diligenciados en su totalidad y correctamente, que la información no se encuentre enmendada o con tachones..."

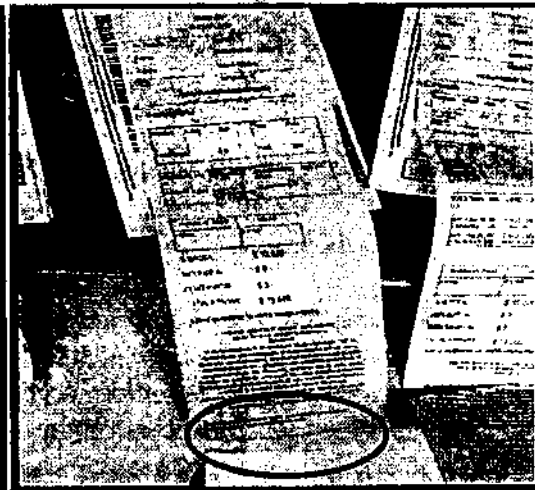
En los P.V. la Soledad, Kennedy, Restrepo y Unilago, los líderes generan el soporte de pago después de realizar la factura de venta de servicios de correo, pero no le informan al usuario que debe rubricar cada una de ellas. Ver (Imagen N.º 2) y (Imagen N.º 3).

Imagen N.º 4



Fuente: P.V. La Soledad

Imagen N.º 3



Fuente: P.V. Kennedy

De acuerdo a la (Tabla N.º 3).

Tabla N.º 3

Facturas de venta sin firma del Cliente		
Puntos de Venta	Fact. Firmadas	Fact. Sin Firmar
Centro Internacional	Cumple	
Toberín	Cumple	
Calle 90	Cumple	
la soledad		No Cumple Proc
Aeropuerto	Cumple	
Chico	Cumple	
Murillo Toro	Cumple	
Unilago		No Cumple Proc
Salitre	Cumple	
Chapinero	Cumple	
Calle 104	Cumple	
Galerías	Cumple	
29 de julio	Cumple	
Restrepo		No Cumple Proc
7 de agosto	Cumple	
Veneria	Cumple	
rosales	Cumple	
Suba	Cumple	
Av. Chile	Cumple	
Santa Barbara	Cumple	
Principal	Cumple	
San Andresito	Cumple	
Quirigua	Cumple	
Kennedy		No Cumple Proc
San Victorino	No se pudo validar	
La Estrada	No se pudo validar	

Fuente: Oficina Asesora de control interno

Hallazgo N.º 3. Cuatro (4) Puntos de Venta, no solicitan al cliente la firma de la factura de venta, contraviniendo El Manual de Oficina en el Punto 6. PROTOCOLOS DESPUÉS DE ADMITIR ENVÍOS. Lo anterior permite concluir debilidad en la falta de los controles, para verificar que los protocolos de envíos de la compañía se ejecutan de conformidad.

Observación N.º 1.

En la visita realizada al punto de venta "Santa Bárbara" se limitó el arqueo de la caja principal de productos, debido a que la caja fuerte se encuentra bloqueada desde el día 7 de Marzo del presente año, sin embargo en ella hay guardados recursos económicos de la oficina. Según lo informado por el responsable ya se envió la novedad a la Jefatura de punto de venta y la respuesta es que servicios generales es la que debe dar solución a este percance, a la fecha no ha sido subsanada la dificultad.

Recomendaciones

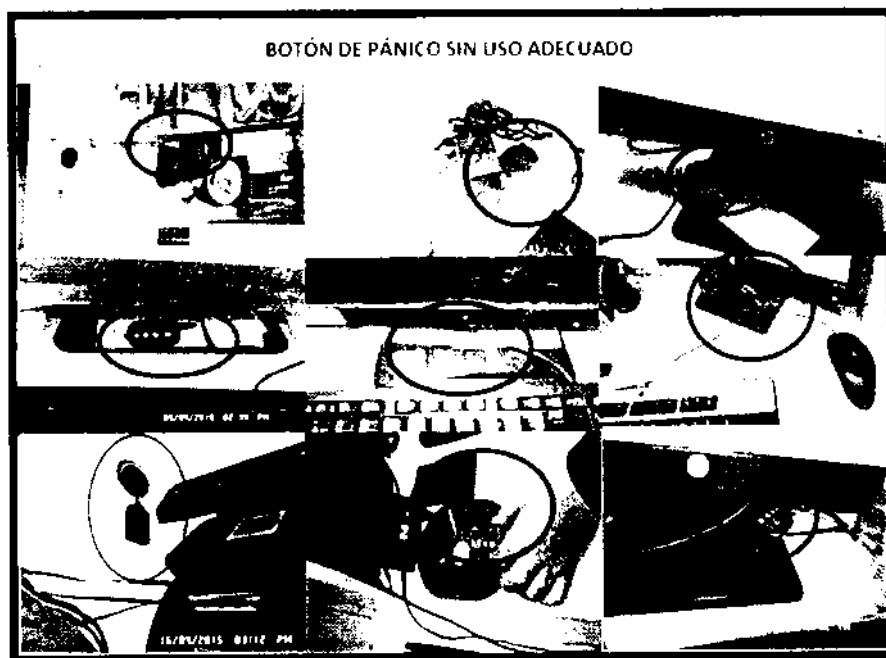
- ✓ Implementar dentro del procedimiento un punto de control, que permita dar certeza del tratamiento de los recursos asignados a la caja menor.
- ✓ Dar Cumplimiento al Procedimiento "PR-FI-TS- 006", establecido por el Sub-Proceso de Tesorería, con la finalidad de salvaguardar los recursos de la entidad.
- ✓ Dar cumplimiento a la circular 070 de 2013, con el fin de velar por el cumplimiento de esta y salvaguardar los recursos de la entidad.
- ✓ Se debe garantizar que los líderes de punto de venta cumplan los protocolos establecidos en el "Manual de Oficina, Punto 6. PROTOCOLOS DESPUÉS DE ADMITIR ENVÍOS".
- ✓ Informar al cliente la importancia de firmar cada una de las facturas que se generen al momento de adquirir el pago por el servicio que le presta la entidad

3. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

a) BOTÓN DE PÁNICO

La política interna de seguridad de la entidad, en su instrucción número 3 recomienda para el manejo de la caja, instrucción número 3 "...Portar siempre el botón de pánico...". En las auditorías realizadas, se verifico el incumpliendo de la política de algunos puntos de venta. Evidencia de lo descrito, se encuentra en la (Imagen N.º 4).

Imagen N° 4



Fuente: Puntos de Venta Bogotá – Centro A

Tabla N° 4

PUNTOS DE VENTA NO CUMPLE PROTOCOLO DE SEGURIDAD
Soledad
Calle 104
Galerías
Principal
Chapinero
Siete de Agosto
Veinte de Julio
Restrepo
Rosales
venicia

Hallazgo N.º 4. En diez (10) de los puntos de ventas pertenecientes a la Regional Centro A, los funcionarios no hacen uso de los elementos de seguridad que brinda la entidad, lo cual va en contra vía con lo descrito en la política interna de seguridad y pone en riesgo la integridad física de los colaboradores y de los recursos de SPN.

Tabla N.º 5

INVENTARIO PUNTOS DE VENTA					
Puntos de Venta	ESTAMPILLAS		FILATELIA	MATERIA DE EMPAQUE	
	Sobrante	Faltante	Faltante	Sobrante	Faltante
Centro Internacional	0	-1	-1	0	-1
la soledad	0	-12	0	1	-1
Aeropuerto	0	-40	0	1	-3
Chico	0	-4	-1	1	-3
Murillo Toro	85	9	0	2	-6
Unilago	14	-46	0	28	-4
20 de julio	4	4	0	0	-1
Principal	0		0	0	-1
kennedy	0	2	0	0	
Total Cantidad	103	-88	-2	33	-20
San Victorino	Sin Verificar (Cerrado)				
La Estrada					
Total Valor	\$ 21.000	\$ 202.400	\$ 87.500	\$ 30.700	\$ 35.600

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

b) CUSTODIA Y DIFERENCIAS EN ESTAMPILAS Y MATERIAL POSTAL

Se verifico la custodia de Especies Postales en las oficinas, por parte de los funcionarios de la entidad, sin embargo se observa un manejo poco apropiado pues en algunas se determinó un faltante y en las otras sobrantes de las estampillas, filatelas y material de empaque. Como se puede observar en la Tabla No. 5, de donde puede extraerse información detallada de los puntos visitados y de acuerdo a los resultados de los arquezos realizados los que presentaron diferencias.

Hallazgo N.º 5. El 48% de los puntos de venta auditados, no ejercen un debido cuidado a las especies asignadas para la oficina postal, lo anterior incumple el manual de oficinas en el numeral 8, lo que genera riesgo para los recursos económicos de la entidad.

b) CUMPLIMIENTO PARCIAL DEL PROTOCOLO DE SEGURIDAD

Durante las entrevistas realizadas a los líderes de las oficinas de Unicentro, Chico, Kennedy, Salitre y Centro Internacional, se pudo establecer que no se está realizando los cambio de claves de acceso para la apertura de caja fuerte al momento de recibir el cargo el líder de punto de venta, lo que se traduce en incumplimiento del protocolo de seguridad postal en algunos punto de ventas visitados, cuando el manual establece "... ***Siempre que la oficina presente cambios de personal, se debe tramitar la asignación de claves de seguridad ante Seguridad Postal...***"

Hallazgo N.º 6. En 5 de los puntos de ventas, se observó que no se acatan los protocolos de seguridad para el acceso y la apertura de la caja fuerte, lo cual va en contra del **Manual para las Oficinas MN-SC-002** en el numeral **3.2.5 Manejo de Claves**, lo anterior aumenta el riesgo de pérdida para los recursos de la entidad, en la medida en que se facilita el acceso a terceras personas.

Observación N.º 2.

El día 05 de mayo en el PV Murillo Toro se observó que la prestación del servicio en Pago de Pensionados se inició a las 11:00 am, lo que generó una inconformidad, descontento y gritos en los pensionados y clientes que imponen envíos en 4-72, esto obedeció a que la líder del PV no contaba con una cajera auxiliar, por tal motivo debía atender los dos procesos, lo cual va en contra vía de la visión de la entidad **"Clientes altamente Satisfechos"**

c) POLÍTICA DE CARNETIZACIÓN

Hallazgo N.º 7. En cinco (5) de las oficinas los funcionarios, no portaban la dotación, ni los carnet que los identifican como funcionarios activos de la entidad, lo anterior contraviene la política de carnetización en el numeral PR-GH-001 CÓDIGO: PR-GH-007 y el CÓDIGO: PR-GH-007, Lo anterior puede configurar riesgos para la entidad y la pérdida de imagen y marca corporativa de 4-72, para constancia de lo anterior ver (Imagen No. 5)

Imagen N.º 5



Fuente: Puntos de Venta Bogotá

Recomendaciones

- ✓ Efectuar constantemente arquezos a las especies postales, para corroborar su existencia y garantizar el reintegro del dinero cuando existan faltantes.

- ✓ Conminar al líder del punto de venta al cumplimiento al manual de oficinas para salvaguardar los recursos de la entidad, recordando que en el numeral 8 se establece "...El encargado de la oficina debe realizar arqueos de material postal y filatélico, en caso que se presente alguna anomalía debe ser informado inmediatamente al jefe directo..."
- ✓ Proceder al cambio de claves a los puntos de ventas, a los cuales no se ha efectuado
- ✓ Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el manual MN-SC-002 "Presentación personal, numeral 3.2.8". CODIGO: PR-GH-001 "Política de carnetización" y el CÓDIGO: PR-GH-007 "Inducción personal nuevo" con el fin de proyectar y mantener la imagen corporativa de SPN.

4. COMPONENTE LEGAL

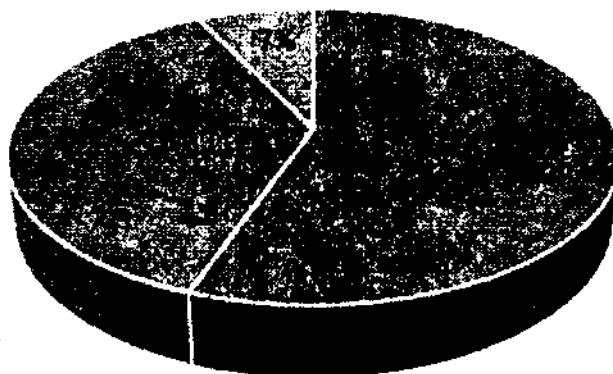
a) CUMPLIMIENTO EN EL HORARIO DE APERTURA

En las auditorías realizadas se observó que los funcionarios hacían apertura de los puntos de venta entre 15 a 30 minutos después de los horarios publicados en la página WEB y los establecidos en publicaciones en cada puerta de acceso. A través de la siguiente tabla puede determinarse que puntos están cumpliendo y cuáles no, ver (Tabla N° 6).

Tabla N° 6 – Grafica N° 1

Cumplimiento de Horario en la Apertura Puntos de Venta Bogotá

La soledad
Aeropuerto
Chico
Unilago
Chapinero
Calle 104
Galerías
20 de julio
Santa Bárbara
Kennedy



■ Cumple ■ No Cumple ■ Sin Verificación

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Como resultado final el 56% de los puntos de venta "**Centro Internacional, Toberin, Calle 90, Murillo Toro, Salitre, 7 de Agosto, Rosales y principal Bogotá**" cumplen con los horarios de apertura para cada una de sus puntos, el 37% no están cumpliendo "**Kennedy, Santa Bárbara, 20 de Julio, Galerías, Calle 104, Chapinero, Unilago, Chico, Aeropuerto y la Soledad**" y el 7% restante no se pudo realizar validación porque no se realizó apertura "**San Victorino y la Estrada**"

Hallazgo N.º 8. Incumplimiento del 37% de los puntos de venta en los horarios de atención establecidos por la entidad, lo que contraviene lo dispuesto por la *Ley 1480 de 2011. Art 24 en su numeral 1.4*. El no cumplir con el horario estipulado y publicado por SPN, le podría generar a la entidad sanciones y multas de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

b) BUZÓN DE SUGERENCIAS

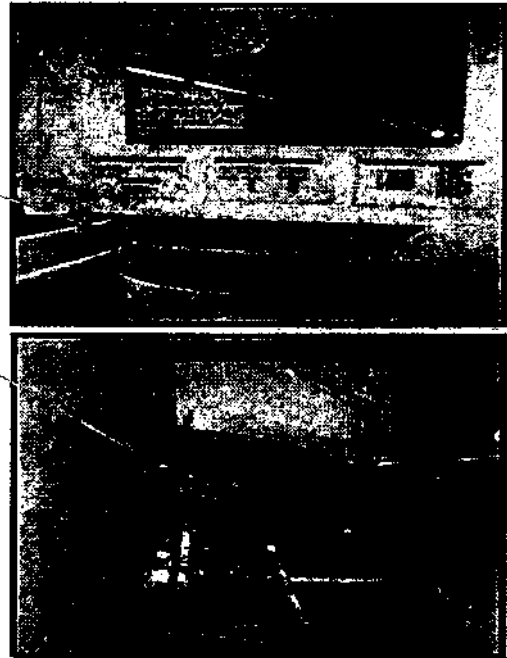
Se procedió a evaluar el buzón de sugerencia de cada uno de los puntos de venta de Bogotá, donde se evidencio que a muchos no se les tiene los formatos de quejas y sugerencias y que tampoco son exhibidos ver (Imagen N.º 6), de acuerdo a la (Tabla N.º 7), se evidencia que no se está cumpliendo con el Manual de Servicio al Cliente CODIGO: MN-SC-001 Políticas del Buzón que establece: "**...Debe estar instalado en un lugar visible para los clientes, y siempre debe tener formatos disponibles para su diligenciamiento...**". el proceso del tratamiento de quejas debe ser visible, de fácil acceso y con respuestas rápidas y objetivas; manteniéndose la confidencialidad y lo más importante, que este proceso sea enfocado al cliente.

Tabla N.º 7

P. Venta	Buzón de Sugerencias			
	Exhibido	No Exhibido	Tiene Formatos	No tiene Formatos
Centro Internacional				
Toberín	x			
Calle 90	x			
la soledad	x		x	
Aeropuerto				
Churo	x			
Murillo Toro	x			
Unulago	x			
Salitre	x		x	
Chapinero	x			
Calle 104	x			
Galerías	x			
20 de julio	x			
Restrepo	x		x	
7 de agosto	x			
Venema	x		x	
resales	x		x	
Santa Bárbara	x		x	
Principal	x		x	
Hennedy	x			
San Victorino	No se realizo apertura			
La Estrada	No se realizo apertura			

Fuente: Oficina Asesora de control Interno

Imagen N.º 6



Fuente: Puntos de venta

Hallazgo N.º 9. En los puntos de venta de Centro internacional y aeropuerto no se tiene exhibido el buzón de sugerencias, lo anterior configura incumplimiento al Manual de Servicio al Cliente CODIGO: MN-SC-001 Políticas del Buzón, lo anterior en detrimento de las políticas de la entidad relacionadas con la satisfacción del servicio al cliente.

c) BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.

En todos los puntos de venta de Bogotá, se observó que no se está cumpliendo en su totalidad con los protocolos establecidos por la Secretaria de Salud para los botiquines de primeros auxilios. Tal y como se observa en la (Tabla N.º 8).

Tabla N.º 8

Botiquín

Botiquín con Medicamentos Vencidos	13
Botiquines NO exhibidos y con Medicamentos Vencidos	7
Sin Verificar	2

Item	Punto de Venta	No Exhibido	Medicamentos Vencidos
1	Centro Internacional		X
2	Toberin		X
3	Calle 90	X	X
4	la soledad	X	X
5	Aeropuerto	X	X
6	Chico		X
7	Murillo Toro		X
8	Unilago	X	X
9	Salitre		X
10	Calle 104	X	
11	Galerías		X
12	20 de julio	X	X
13	Restrepo		
14	7 de agosto		
15	Venecia		
16	Rosales		
17	Santa Bárbara		X
18	Kennedy	X	X
19	San Victorino	Sin Verificar (Cerrados)	
20	La Estrada		

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Hallazgo N.º 10. Inadecuado manejo del botiquín de primeros auxilios, contraviniéndose lo preceptuado por la Resolución 0705 de 2007 proferida por la secretaria de Salud el no cumplimiento del acto administrativo puede ser causal de cierre del establecimiento comercial.

La Resolución 0705 de 2007, establece como elementos básicos que debe contener el botiquín son los siguientes ver (Tabla N.º 9)

Tabla N.º 11

Elementos Basicos para un Botiquín - Resolución 705- 2007
ELEMENTOS
Manual de Primeros Auxilios
Anticepticos
Alcohol
Banditas Adhesivas
Almohadillas de gasa Esteril
Rollo de Gasa
Vendajes Triangulares
Bolsa de Algodon Esteril
Solución Salina de 250 cc ó 500 cc
Aplicadores con punta de algodón
Guantes Estériles
Jabón Quirúrgico

Fuente: Oficina de Control Interno

d) INCUMPLIMIENTO DE LA LEY DE ARCHIVO

Se procedió a observar el archivo documental de los puntos de venta de Bogotá, a fin de determinar si cumplían o no con los procedimientos de conservación y custodia, de acuerdo a lo establecido por la ley 594 de 2000 y el procedimiento de archivo código: PR-IS-005. El procedimiento conceptúa: *"...Establecer los lineamientos básicos para la organización y control de los documentos de archivo a través de la ordenación, clasificación, organización e identificación de los mismos..."*, solo cinco (5) puntos de Venta cumplen con los procedimientos, *"Toberin, Chapinero, Galerías, 20 de Julio y Venencia"*. Pero 13 no cumplen con la normativa *"Centro Internacional, Calle 90, La Soledad, Aeropuerto, Chico, Murillo Toro, Unilago, Salitre, Calle 104, Restrepo, 7 de agosto, rosales, Santa Bárbara y Kennedy"*.

Hallazgo N.º 11. Trece (13) de los puntos de venta, objeto de auditoria no cumplen con la conservación y custodia del archivo documental, incumpliendo la Ley 594 de 2000, lo que puede verse reflejado en posibles hallazgos evidenciados por los entes de control.

Ver (Tabla N.º 10) y (Gráfica N.º 2)

Como se observa en la imagen que continua (imagen N.º 7), existe archivo con intervención documental sin las correctas condiciones de conservación, lo anterior ocasiona un riesgo de pérdida y daño de la información generada por cada punto de venta.

Imagen N.º 7



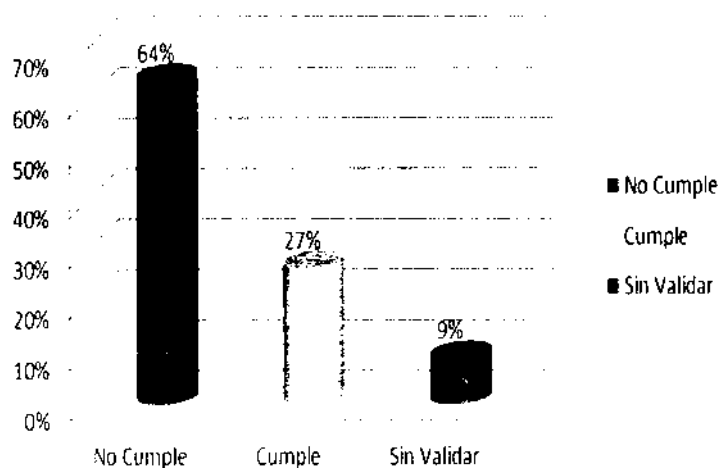
Fuente: Puntos de Venta Bogotá "Rosales" - "Aeropuerto"

Tabla N.º 10

Item	Punto de Venta
1	7 de agosto
2	Aeropuerto
3	Calle 104
4	Calle 90
5	Centro Internacional
6	Chico
7	Kennedy
8	la soledad
9	Murillo Toro
10	Restrepo
11	Rosales
12	Salitre
13	Santa Barbara
14	Unilago

Gráfica N.º 12

Archivos en Puntos de Venta



Fuente: Ofician Asesora de Control Interno

e) DOCUMENTOS LEGALES NO EXHIBIDOS

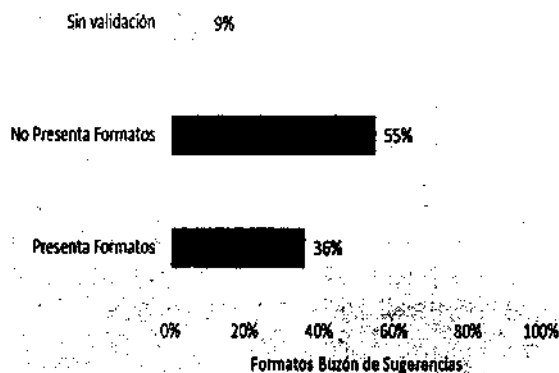
Durante la visita realizada a los Puntos de Venta de Bogotá, se procedió a verificar que los documentos legales, que debe publicar cada oficina, como se observa en la (Tabla N.º 11) y la (Gráfica N.º 13) presenta falencias en su publicación, teniendo en cuenta que cada una de

estas están vigiladas por la ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Circular 14 de 2012 "certificado sobre el control de calidad" y el RUT "artículo 555- 2 del estatuto tributario", lo que ocasionaría sanciones económicas para la entidad.

Tabla N.º 11

Punto de Venta	Carta de Trato Digno	Indicadores de calidad	RUT	Circular Externa N.º 14
Centro Internacional		X	X	X
Toberin		X		
Calle 90				
la soledad				
Aeropuerto			X	
Chico				
Murillo Toro				
Unilago				
Salitre				
Chapinero	X	X	X	X
Venecia	X			

Grafica N.º 3



Fuente: Oficina de Control Interno

Recomendaciones

- ✓ Suministrar el maletín a los puntos de venta, para que sean ubicados en un lugar visible y limpio. Verificar constantemente el correcto almacenamiento de los elementos.
- ✓ Realizar la supervisión mensual de cada uno de los elementos del botiquín, para validar su fecha de vencimiento.
- ✓ Suministrar todos los elementos necesarios, para la adecuada gestión del archivo documental (Carpetas de Yute, gancho plástico legajador y cajas X 200) con el fin de realizar la intervención documental adecuadamente.
- ✓ Capacitar al personal de los puntos de venta, sobre los procesos de archivo y el uso de las TRD.
- ✓ Realizar la publicación y actualización de los documentos legales que exige la ley en cada punto de venta.

5. COMPONENTE TECNOLÓGICO

Se revisó que se estuviera dando cumplimiento de la Política de Seguridad en la Información, encontrándose lo siguiente:

a) Equipos de Computo

Se verificó que se otorgara cumplimiento a las políticas de informática y tecnología establecidas por Servicios Postales Nacionales en la herramienta ISOLución en los equipo de cómputo asignados a las oficinas postales.

- **Acceso a redes sociales**

Los equipos de cómputo de los puntos de venta relacionados en la (Tabla N.º 12) tienen acceso a redes sociales y páginas no autorizadas, lo que conlleva al no cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información en el numeral 5.1.Administración de Usuarios y Contraseñas que establecen: *“...La Dirección Nacional de Informática y Tecnología es la responsable de administrar el control y la restricción de acceso a internet por ejemplo páginas de redes sociales, páginas de videos, pornografía, páginas de entretenimiento o a cualquier otra página web ajena a los fines laborales...”*.

Hallazgo N.º 13. En algunos equipos de cómputo, se permite el acceso a redes sociales y páginas no autorizadas, lo que conlleva al no cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información en el numeral 5.1.Administración de Usuarios y Contraseñas, lo anterior puede ocasionar un riesgo de virus en los computadores y generan pérdida de información.

Tabla N.º 12

No	Punto de Venta
1	Aeropuerto
2	Calle 90
3	Calle 104
4	Centro Internacional
5	Kennedy
6	La Soledad
7	Murillo Toro
8	Restrepo
9	Rosales
10	Santa Bárbara
11	Siete de Agosto
12	Soledad
13	Toberin
14	Unilago
15	Veinte de Julio
16	Venecia

Fuente: Oficina Control Interno

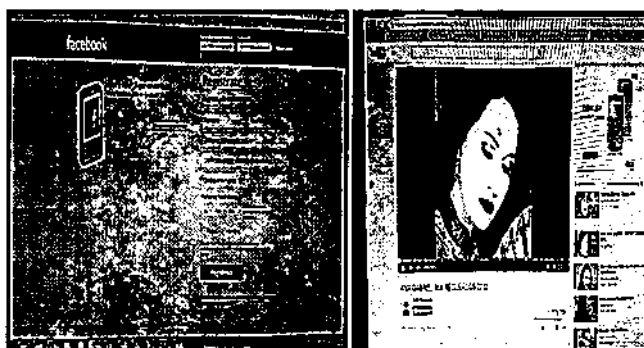
Ver Imágenes N.º 8 y 9.

Imagen N.º 8



Fuente: PV Restrepo

Imagen N.º 9



Fuente: PV Aeropuerto

- **Puertos Externos Habilitados**

Hallazgo N.º 14. En los puntos de venta Chapinero, Rosales, Salitre, Venecia y Veinte de Julio, se permite el acceso a elementos extraíbles (memorias USB), lo que va en contravía de la Política de Seguridad de la Información en su numeral 3.1. Seguridad en los Equipos de Cómputo, generándose un riesgo de pérdida de información para la entidad. Ver (Imagen N.º 10)

Imagen N.º 10

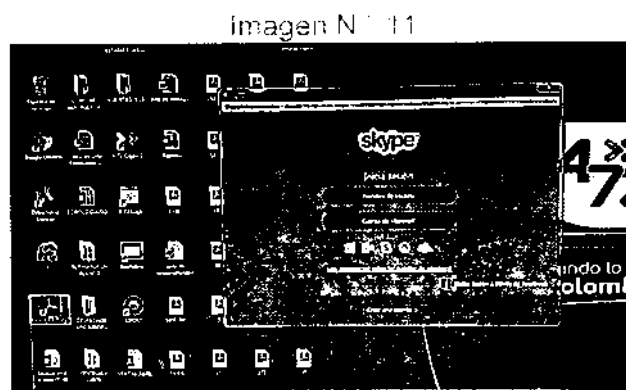


Fuente: PV Calle 104

- **Computador con Software Skype Instalado**

Hallazgo N.º 15. El equipo de cómputo del punto de venta Aeropuerto tiene instalado el Software de comunicación "Skype" esto va en contravía de lo establecido en la Política de Seguridad en el numeral 4.4.3. Políticas de la Instalación del Software. "...En los equipos de cómputo, de telecomunicaciones y en dispositivos basados en sistemas de información, únicamente se permite la instalación de software con licenciamiento apropiado y acorde a la propiedad intelectual y bajo aprobación de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología...". Lo anterior puede generar riesgo a la entidad, de pérdida de la información

pues a través de estos medios se generan muchos virus que pueden afectar el computador o a la red de la entidad. Ver (Imagen N° 11)



Fuente: Punto de Venta Aeropuerto

- **Equipos de Cómputo sin utilización en el Punto de Venta.**

Observación No. 1

En los puntos de venta Kennedy y Veinte de Julio se encontraron equipos de cómputo, adicionalmente en la oficina postal de Kennedy, también se observó una pistola de barras. Los implementos en la actualidad no se utilizan, por tal motivo deben ser reintegrados al proceso que corresponda de la entidad, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de activos fijos de la entidad.

Recomendaciones

- ✓ Bloquear el acceso a redes sociales y páginas web ajenas, que no obedecen a la ejecución de las actividades asignadas a los puntos de venta.
- ✓ Deshabilitar los puertos externos, para impedir el acceso de dispositivos de almacenamiento a los equipos de cómputo de los puntos de venta.
- ✓ Dar cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información en todos sus apartes.

6. COMPONENTE OPERATIVO

Se evaluó el cumplimiento de la promesa de valor a través de la verificación y análisis de la gestión realizada hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.

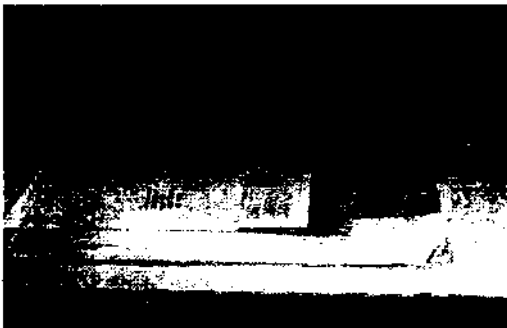
a) Ventas del Servicio Apartados Postales

El punto de venta Kennedy no cuenta con casilleros para almacenar los envíos correspondientes a los apartados postales, como se aprecia en la (Imagen N.º 12 y 13) estos se depositan en cajones.

En la oficina postal de Restrepo los correos se custodian en bolsas plásticas debido a que los clientes no poseen las llaves para el retiro de su correspondencia.

Hallazgo N.º 16. Incumplimiento de la promesa valor que se realiza al cliente cuando adquiere el servicio, contraviniendo lo establecido en el procedimiento PR-SC-008 **Manual de Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.1.5.** Lo anterior genera riesgo de pérdida de los envíos dirigidos al arrendatario del apartado postal e inconformidad en la prestación y satisfacción del servicio ofertado.

Imagen N.º 12



Fuente P.V. Kennedy

Imagen N.º 13



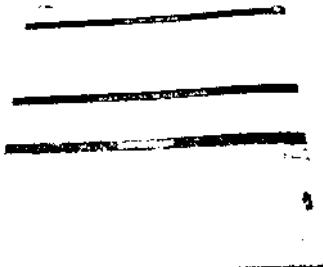
Fuente P.V. Restrepo

b) Tarjetas de arrendamiento sin su respectivo diligenciamiento

Se observó que de los 27 Puntos de Venta auditados, cinco (5) de ellos: Kennedy, Calle 90, Murillo Toro, Unilago y 20 de Julio, no realizaron el respectivo diligenciamiento de las tarjetas de arrendamiento.

Lo anterior se traduce en el cumplimiento del 81% en el diligenciamiento de dichas tarjetas, lo cual va en contra de lo estipulado en el procedimiento PR-SC-008 **"...Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.3. "Documentación Requerida para Apartados..."** razón por la que no se garantiza información confiable y veraz de las personas que arriendan los apartados postales. Ver imágenes

Imagen N° 14



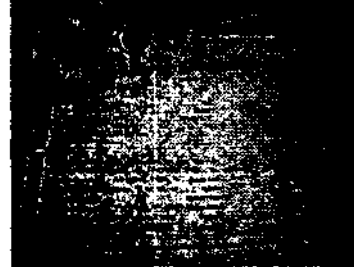
Fuente: P.V. 20 de Julio

Imagen N° 15



Fuente: P.V. Kennedy

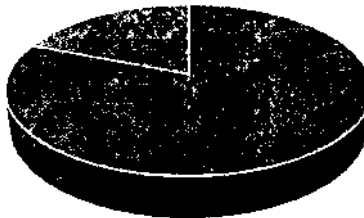
Imagen N° 16



Fuente: P.V. Calle 90

Grafica N° 4

Diligenciamiento de Tarjetas Apartados Postales



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

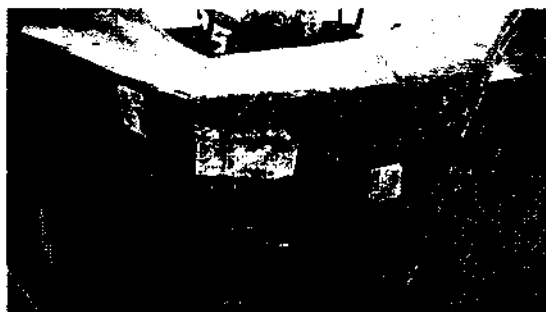
Hallazgo N.º 16. Cinco (5) de los Puntos de Venta auditados no realizaron el respectivo diligenciamiento de las tarjetas de arrendamiento, lo que contraria lo estipulado en el procedimiento **PR-SC-008 "...Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.3. Documentación Requerida para Apartados..."**. Lo anterior dificulta que la información sea confiable y veraz para las personas que arriendan los apartados postales

c) Envío Mal Liquidado

En el Punto de Venta Chico, se encontró un envío admitido con fecha 18 de Febrero de 2015 (ver imagen N° 17), con destino a la ciudad de Santa Marta, el cual fue impuesto por un valor de \$29.700 sin tener en cuenta que el envío presentaba las siguientes medidas: largo 1.39 Mts y alto 1.68 Mts y su peso oscilaba entre 71 a 80 Kg, afectando el cumplimiento de lo establecido en el **Manual para oficinas MN-SC-002, Numeral 5. Protocolo para Admitir envíos "...Las dimensiones máximas permitidas para admitir envíos son que el lado con la medida más alta no supere el 1.5 metros y la suma de los tres lados no supere los tres metros incluyendo el lado más alto..."**

Adicionalmente el cliente radicó una Petición, Queja y Recurso –PQR No 7192150000308468 el día 23 de abril de 2015 a través del Call Center, expresando lo siguiente *"El cliente solicita que le hagan entrega del envío de manera urgente, ya lleva más de tres meses"*, por lo anterior se procedió a indagar al respecto, evidenciando que se realizó un denuncia declarando la pérdida del envío el día 06 de mayo del año en curso, cuando en realidad el paquete en mención se localiza en el punto de venta. Ver imagen N.º 17.

Imagen N.º 17



Fuente: P.V. Chico

Hallazgo N.º 17. Represamiento de imposiciones en el Punto de Venta Chico, encontrándose un envío admitido con fecha 18 de Febrero de 2015, lo anterior incumple el Manual para oficinas MN-SC-002, Numeral 5. Lo anteriormente descrito pone en riesgo el buen nombre de Servicios Postales Nacionales, respecto al cumplimiento de la promesa valor realizado al cliente mediante la factura de venta.

Recomendaciones.

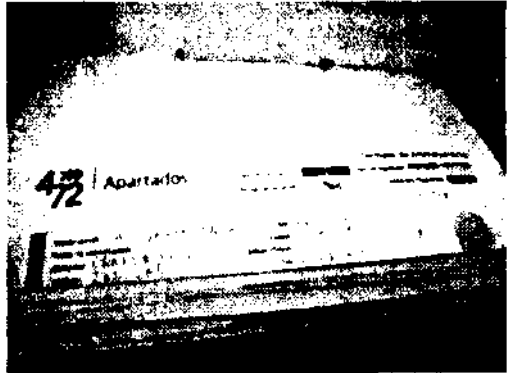
- ✓ Realizar la entrega del envío al destinatario con el fin de evitar la imposición de PQR a la entidad.
- ✓ Efectuar inducción y capacitación oportuna a las personas responsables de puntos de venta dando a conocer sus funciones y la importancia cumplir con los procedimientos establecidos en la entidad, evitando así admisiones de envíos fuera de lo contemplado en el **Manual MN-SC-002 "...Manual para oficinas..."**.

Observación

Falta de Tarjetas de Arrendamiento

Los puntos de venta Calle 90 y Centro Internacional, no cuentan con los formatos de tarjeta de arrendamiento establecidos para la venta de apartados postales, por lo que se utiliza la impresión del formato como se evidencia en las siguientes imágenes:

imagen N° 19



Fuente: P V Centro Internacional

- ✓ Suministrar los casilleros de apartados postales al Punto de Venta Kennedy, con el fin de cumplirle al cliente con lo adquirido en la venta, de igual manera dar cumplimiento al procedimiento **PR-SC-008 Manual de Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.1.5.**
- ✓ Realizar el trámite correspondiente para disponer de las llaves de los casilleros de apartados postales con la finalidad de asignarlas a las personas naturales y jurídicas que adquieran el servicio y así cumplir con la promesa valor a los clientes.
- ✓ Realizar las capacitaciones a que haya lugar con el fin de cumplir estrictamente lo estipulado en el Procedimiento **PR-SC-008 "...Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados..."**, así mismo realizar el diligenciamiento de la tarjeta conforme a lo dispuesto, igualmente solicitar a cada arrendador la documentación faltante que cumpla los requisitos.
- ✓ Suministrar las tarjetas de apartados postales a los puntos de venta en mención, a fin de cumplir a cabalidad con el Procedimiento **PR-SC-008 "...Manual de Ventas de Servicios Postales/Productos/Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados..."**, ubicado en la herramienta ISolución.

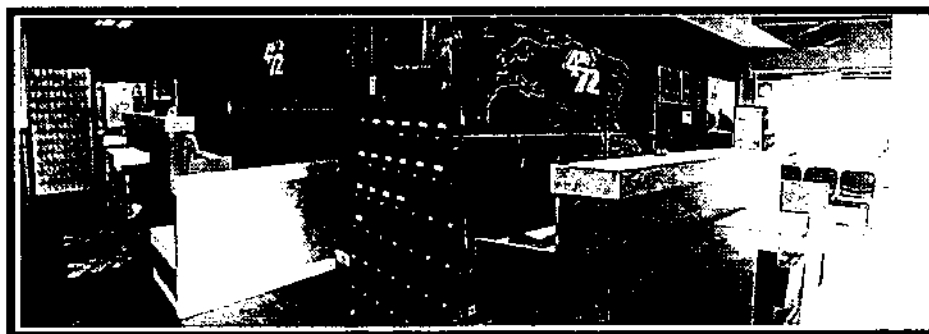
En las visitas realizadas se analizó el cuidado de los activos fijos de la entidad, que se encuentran en custodia de los funcionarios en los puntos de ventas, concluyéndose lo que continúa:

a) Mantenimiento a los activos fijos

Observación N.º 1

En el Punto de Venta Chico se observó que el módulo de caja principal presenta deficiencias de seguridad en su estructura, dejando los recursos físicos expuestos ya que el mueble es de fácil acceso para el personal ajeno, como se observa en la (Imagen N. 20). El no realizar el estudio adecuado de la infraestructura en la oficina, genera un riesgo potencial a los recursos físicos y económicos del punto de venta.

Imagen N.º 20



Observación No. 3. Activos sin Mantenimiento, se observó en las visitas realizadas a los puntos de venta Santa Barbará, Unilago y Chapinero, que no se efectúa una supervisión a los activos fijos de la entidad, se encontró sillas en mal estado, cajones y puertas sueltas para evidencia de lo anterior ver (Imagen N. 21)



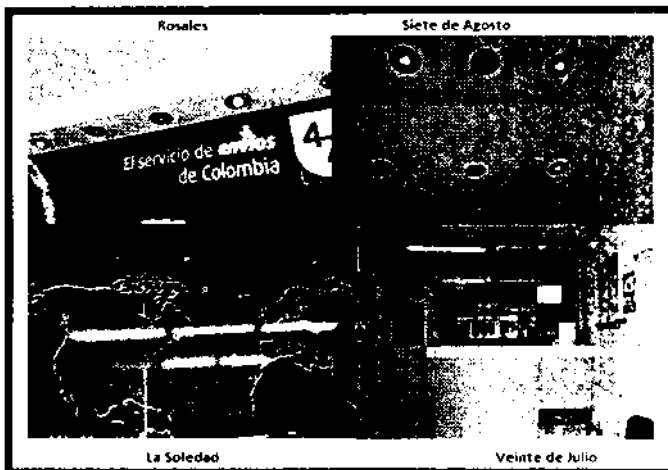
Fuente: Puntos de Venta de Bogotá

Adicional a lo anteriormente descrito, se evidenció en los puntos de venta Murillo Toro, Veinte de Julio, Aeropuerto, Unicentro, Rosales, Siete de Agosto que los cables de conexión de equipos de cómputo e impresoras y básculas no cuentan con un soporte donde queden en un sitio fijos, para evidencia ver (imágenes 22 y 23) y en los puntos de venta

Imagen N° 22



Imagen N° 23



Fuente: Puntos de Venta Bogotá – Centro A

Observación

Se evidenció que en las oficinas de Rosales, Restrepo, Siete de Agosto, Toberin existen espacios sin utilizar, como un segundo nivel y oficinas que hacen la función de Bodegas las cuales pueden generar un costo injustificado para la entidad. ver (Imagen N° 24).

Imagen N° 24



Fuente: Puntos de Venta "Rosales, Restrepo, 7 de Agosto y Toberin

Recomendaciones

- ✓ Dar cumplimiento al objetivo de Estudio de Seguridad en Instalaciones, para mitigar los riesgos de un hurto.
- ✓ Realizar campaña de mejoramiento a estaciones de electricidad y cableado para evitar un posible accidente laboral.
- ✓ Realizar la adecuación y utilización de los espacios para garantizar su uso apropiado de estos.

V. Conclusiones

El Punto de Venta Aeropuerto se encuentra ubicado en un lugar estratégico, lo que permite a la entidad ser más competitiva y establecer un posicionamiento de la marca, sin embargo se observaron debilidades que ponen en riesgo los recursos de SPN, por tal motivo la Oficina Asesora de Control Interno recomienda una serie de acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento continuo de 4-72.

VI. Recomendaciones

La principal recomendación, está enfocada en establecer un punto de control, que nos permita monitorear, evaluar y revisar permanentemente el comportamiento administrativo de los líderes de los puntos de venta. Lo anterior a fin de constatar el cumplimiento de los horarios, que los puntos de venta se encuentren siempre abiertos estableciéndose oportunamente las alertas para los casos fortuitos que le impidan realizar las aperturas a tiempo.

Para finalizar, es de mucha importancia realizar las capacitaciones correspondientes antes de poner al líder en el punto de venta, es necesario empoderarlo y concientizarlo de que el constituye el principal puente de comunicación con el cliente y que de su buen servicio depende el éxito de las ventas. En razón a ello también debe garantizarle el conocimiento de las herramientas que le permitan perfeccionar su trabajo.

Cordialmente,


SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

cc

Dr. Juan José Olarte Duarte
Gerente Nacional Canal Retail

***Informe de Auditoría
Puntos de Venta Bogotá
Mayo de 2015***

Elaborado por: Carolina Carrillo y Oscar Romero
Asistente Administrativo Oficina Asesora de Control Interno.
Revisado y aprobado por: Silenia Neira Torres
Jefe Oficina Asesora de Control Interno