

# SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD GRI

### Vigencia 2022

Mensaje del presidente  
**Diego Fernando Huertas Ortiz**

Servicios Postales Nacionales S.A.S., hace parte de la historia de cada colombiano, representa la unión para millones de ciudadanos dentro y fuera del país. No únicamente salvaguarda la historia y la tradición del correo y la paquetería, sino que además simboliza la vanguardia y la esperanza de fortalecer la conexión entre los habitantes, a través de las tecnologías de la información y comunicación; llevando como pilar la innovación y el compromiso por llegar a los 32 departamentos y los 1.103 municipios que hoy constituyen Colombia, garantizando así la consolidación de lazos en el territorio y trascendiendo fronteras en más de 190 países.

En 4-72 abanderamos las políticas públicas de primer empleo, igualdad de género y trabajo decente, contando con personal joven y mujeres cabeza de hogar, apostándole así al desarrollo social en nuestras instalaciones. Del mismo modo, fortalecimos las competencias técnicas de los colaboradores e implementamos estrategias para garantizar la sostenibilidad ambiental de nuestros procesos. Así mismo, integramos nuevas tecnologías que abrieron el camino para la evolución constante de nuestros procesos y obtuvimos la Certificación de Oro en Seguridad Postal, la recertificación en la norma BASC, entre otros hitos.

Ahora bien, los retos que tenemos de cara al 2023 son enormes, como Operador Postal Oficial de Colombia queremos llegar hasta donde los sueños tienen destino, acercando así a los colombianos. Buscamos incursionar cada vez en el ecosistema digital actual, fortaleciéndonos día tras días en soluciones innovadoras, tecnológicas y a la medida de cada uno de nuestros usuarios, otorgándoles a través de nuestro talento humano y la gestión óptima de nuestros recursos, una atención integral bajo los más altos estándares de calidad. Actualmente, contamos con el respaldo y confianza institucional para avanzar en la consolidación de estrategias comerciales, logísticas, digitales, operativas y de atención al usuario, las cuales nos ayudarán a cumplir nuestra meta: ser un aliado estratégico para cada colombiano.

De antemano hacemos un llamado a creer en lo nuestro, a respaldar lo que constituye nuestra identidad nacional y trabajar junto a nosotros para seguirle apostándole al desarrollo económico y social de Colombia, un país al cual le brindamos múltiples soluciones, unificamos y conectamos.

Cordialmente,

**DIEGO FERNANDO HUERTAS ORTIZ**  
Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.S

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. TEMAS UNIVERSALES</b> .....	4
<b>SOBRE EL INFORME Y LAS COBERTURAS DEL TEMA</b> .....	4
<b>ACERCA DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.</b> .....	5
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....	9
<b>POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD</b> .....	11
<b>DESEMPEÑO ECONOMICO</b> .....	15
(GRI 201).....	15
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b> .....	18
(GRI 202).....	18
<b>ANTICORRUPCIÓN</b> .....	20
(GRI 205).....	20
<b>COMPETENCIA DESLEAL</b> .....	26
(GRI 206).....	26
<b>2. ESTANDARES AMBIENTALES</b> .....	27
<b>MATERIALES</b> .....	27
(GRI 301).....	27
<b>ENERGÍA</b> .....	29
(GRI 302).....	29
<b>AGUA Y EFLUENTES</b> .....	30
(GRI 303).....	30
<b>EMISIONES</b> .....	31
(GRI 305).....	31
<b>RESIDUOS</b> .....	32
(GRI 306).....	32
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL A PROVEEDORES</b> .....	38
(GRI 308).....	38
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> .....	39
(GRI 403).....	39
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b> .....	46
(GRI 404).....	46
<b>LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA</b> .....	49
(GRI 407).....	49

## 1. TEMAS UNIVERSALES



### SOBRE EL INFORME Y LAS COBERTURAS DEL TEMA

#### Declaración de uso

Servicios Postales 4-72 ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI. Los temas asignados a reportar fueron:

#### Estándares universales

- GRI 2 Contenidos Generales

#### Estándares Económicos

- GRI 201 Desempeño económico
- GRI 202 Presencia en el mercado
- GRI 205 Anticorrupción
- GRI 206 Competencia desleal

#### Estándares Ambientales

- GRI 301 Materiales
- GRI 302 Energía
- GRI 303 Agua y efluentes
- GRI 305 Emisiones
- GRI 306 Residuos
- GRI 308 Evaluación Ambiental de Proveedores

#### Estándares Sociales

- GRI 403 Seguridad y Salud en el Trabajo
- GRI 404 Formación y Educación
- GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la entidad durante 2022.

Para aclaraciones o ampliación de la información contenida en este reporte hemos destinado los correos electrónicos: [javier.guzman@4-72.com.co](mailto:javier.guzman@4-72.com.co); [ana.carvajal@4-72.com.co](mailto:ana.carvajal@4-72.com.co)

## ACERCA DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del tipo de las sociedades por acciones simplificadas. La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros es el previsto para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado conforme a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades conforme a las reglas de derecho privado con las excepciones que consagra específicamente la ley.

A raíz de lo anterior, 4-72, es la marca bajo la cual opera Servicios Postales Nacionales S.A.S., empresa a la cual le ha sido asignada la responsabilidad de garantizar y permitir a todos los ciudadanos un servicio postal de calidad, competitivo y de alcance universal.

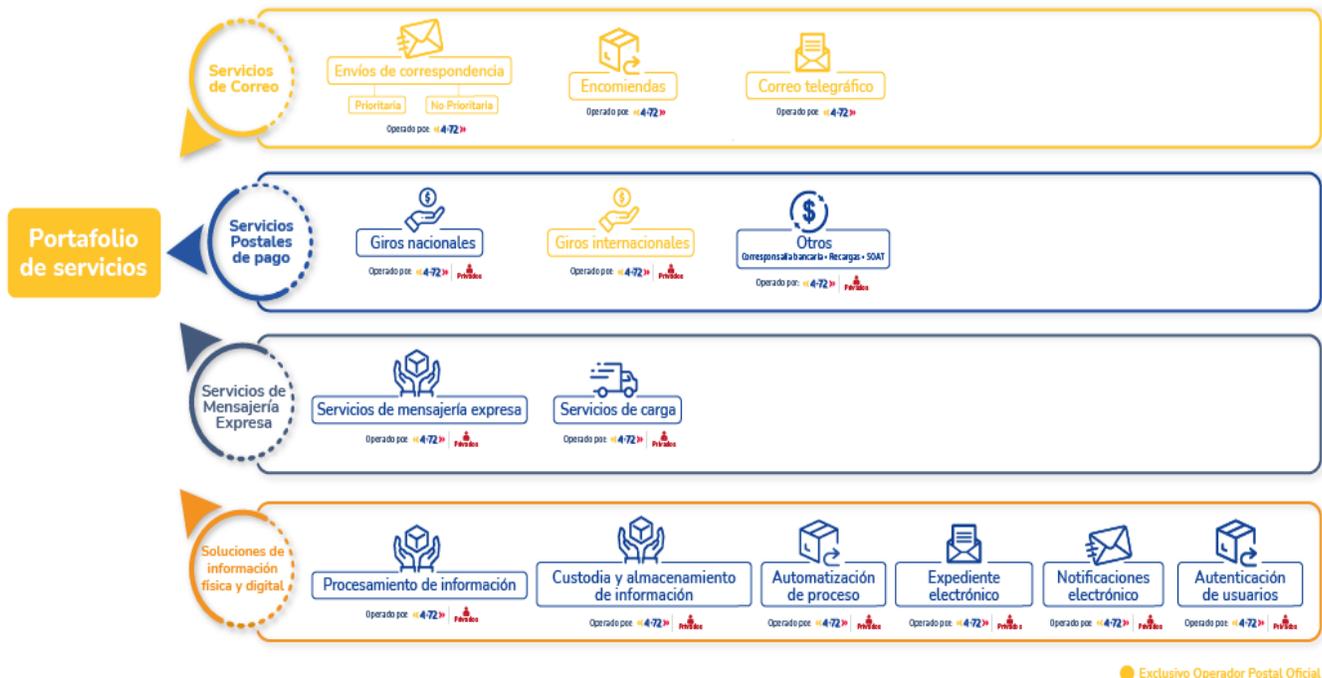
Así mismo, 4-72, representa la posición de Colombia en el mundo: 4º Latitud Norte y 72º Longitud Oeste, las cuales corresponden a las coordenadas que ubican el corazón de Colombia en el mapa global y posicionan el nombre de la empresa oficial de correos de todos los colombianos, la cual integra las necesidades de desarrollo de nuestro país y conecta a los cuarenta y cuatro millones de habitantes entre ellos y con el mundo.



En línea con lo expuesto, la entidad hace parte de la Unión Postal Universal (UPU), la mayor red de distribución física de correo en el mundo, cuya función es promover y desarrollar la comunicación entre todos los estados a través del mejoramiento de los servicios postales; dicha red, establecida en 1.874 cuenta con 192 países miembros, siendo el principal foro de cooperación entre los actores del sector postal.

### Nuestro Portafolio

Servicios Postales Nacionales S.A.S como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene la exclusividad de los servicios de correo y de giros internacionales, ofreciendo adicionalmente mensajería expresa, giros nacionales y servicios de carga:



Adicionalmente, presta el servicio de soluciones de información física y digital, las cuales son soluciones integrales orientadas a la transformación de procesos de nuestros clientes, que generan un valor diferencial al implementar servicios eficientes e innovadores.

### Principales Servicios



**Correo certificado (OPO):** Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., con prueba y certificación de entrega válida judicialmente, con cubrimiento nacional o internacional.

**Comercio electrónico:** Recepción, transporte y entrega al destinatario de compras que realizan los colombianos en comercios electrónicos del mundo.

**Giros:** Servicio de envío y entrega de dinero de forma inmediata y segura a nivel nacional e internacional.

**Encomienda:** Servicio de correo que permite hacer envíos de paquetería y mercancías de hasta 30 kg. con cubrimiento nacional o internacional.

**Paquetería:** Servicio para envíos de hasta 50 kg. entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega.

**Correo normal (OPO):** Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., a cualquier destino nacional o internacional, al menor precio.

**Casillero virtual:** Esquema que permite recibir en Colombia, de forma fácil, segura y económica, compras realizadas en comercios electrónicos en el exterior a través de un casillero virtual ubicado en Estados Unidos de América.

**Masivos:** Servicio de correo para envíos masivos de facturas, publicidad, campañas de mercadeo entre otros, de hasta 250 gr. por unidad

### Nuestra Operación

4-72 cuenta con 1.311 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 148 son puntos de venta propios. Estos puntos de atención son gestionados desde ocho (8) regionales que atienden la totalidad de departamentos del país:

REGIONAL	SEDE	COBERTURA GEOGRÁFICA
Dirección general (centro A y Centro B)	Bogotá	Bogotá, Boyacá, Casanare, Vichada, Cundinamarca, Meta, Guaviare, Vaupés, Guainía, Amazonas, San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
Regional Norte	Barranquilla	Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba.
Regional Noroccidente	Medellín	Antioquia y Choco.
Regional Occidente	Cali	Valle del Cauca, Nariño, Cauca y Putumayo.
Regional Oriente	Bucaramanga	Cesar, Norte de Santander, Santander y Arauca.
Regional Sur	Ibagué	Tolima, Huila y Caquetá
Regional Eje cafetero	Manizales	Caldas, Risaralda y Quindío

## Cobertura en todo el país

**8** Regionales    **148** Puntos de Venta propios    **112** Aliados Comerciales



**1.051**  
Expendios SPU

**206** Destinos Internacionales    **1.103** Municipios en el país

### Logros de la vigencia 2022

Al cierre de esta vigencia se presentaron nuevos desafíos como: aumento exponencial del valor del dólar, el fortalecimiento de grandes empresas privadas en China que entraron a competir como consolidadores de carga ofreciendo mejores tiempos y la entrada en vigor de políticas que afectan los valores mínimos para el cobro de impuestos por importaciones. Los desafíos presentados anteriormente no fueron ajenos a la actividad de la empresa, teniendo un impacto en el resultado del ejercicio. Sin embargo, se destacan logros importantes para Servicios Postales Nacionales S.A.S. obtenidos para la vigencia 2022:

- Se contó con 4.688 colaboradores, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 26% del equipo y 1.131 son jóvenes entre 18 y 28 años que representan el 24%, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.

Del mismo modo, se resalta que durante el último cuatrimestre del año 2022 se ejecutaron dos proyectos de formación importantes enfocados al desarrollo de competencias técnicas:

- El primero corresponde al convenio con el SENA-IBERO, que tuvo un impacto de 310 colaboradores, los cuales avanzaron en cursos de formación en Data Science y análisis de datos en procesos logísticos, metodología SCRUM enfocada en logística, gestión de redes de valor en la cadena logística, colaboración y comunicación en entornos digitales, finalmente gerencia enfocada en logística VIR.
- El segundo proyecto tiene relación con la formación de un equipo de auditores en normas ISO, encaminado a fortalecer las áreas para iniciar los procesos de certificación de la empresa ISO 14001:2015 Y 9001:2015.

Por otro lado, se desarrolló la implementación de una plataforma Omnicanal de atención Contact Center, la cual permitió integrar nuevas tecnologías para la evolución en la atención al cliente a través de diferentes canales de contacto; ofreciendo una herramienta más robusta, aplicando los beneficios del control de la omnicanalidad, con información centralizada de los clientes y sus necesidades, además de contar con información de indicadores más confiables.

A continuación, es importante mencionar la implementación del Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo, el cual Incluye los módulos de administración, radicación de comunicaciones internas y externas,

gestión de archivo (TRD), APP radicación virtual, gestión electrónica de trámites y flujos de procesos internos (contractual y talento humano). Para el 2022 se inició salida a producción con el módulo de correspondencia.

En el marco de la ejecución del Plan de Gestión Ambiental, 4-72 se ha sumado a las empresas que implementan prácticas sostenibles con el fin de reducir el impacto ambiental que ocasionan las actividades operativas. En la vigencia 2022 se logró una reducción aproximada del 20% entre las emisiones del 2021 y del 2022.

Por otra parte, a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas S58 y S59 de la UPU-UPAEP y BASC, fue posible obtener la certificación Oro de Seguridad Postal en la norma UPAEP y la recertificación en la norma BASC. Se gestionó la implementación del modelo S42 Certificación UPU, que permitió incluir el modelo de direcciones de Colombia en la norma S42 de la UPU, certificación otorgada a Colombia el 12 mayo 2022.

Se recibió el informe de la consultoría realizada por la Universidad Nacional de Colombia para el estudio de los estándares de la operación a nivel de la Central de Tratamiento Postal en Bogotá y San Cayetano. El alcance de esta consultoría consistió en el análisis de oportunidades Industria 4.0 del modelo operativo actual, el diagnóstico operacional de Centro A, el plan de estandarización de la operación internacional en San Cayetano y la Central de Tratamiento Postal de Bogotá.

## GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Nacional mediante el Decreto No. 4310 de 2005 autorizó a la Administración Postal Nacional-ADPOSTAL constituir una sociedad filial, conforme al artículo 49 de la Ley 489 de 1998. Fue así como mediante escritura pública No. 2.428, del 25 de noviembre de 2005, otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, se constituyó Servicios Postales Nacionales S.A. como una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada bajo la forma de sociedad anónima. La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros es el previsto para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado conforme a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades conforme a las reglas de derecho privado con las excepciones que consagre específicamente la ley. Mediante el Decreto 2853 de 2006, el presidente de la República, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial el numeral 15 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 52 de la Ley 489 de 1998 y de conformidad con el Decreto Ley 254 de 2000, procedió a la supresión y liquidación de ADPOSTAL.

En pro de garantizar la continuidad en la prestación del servicio postal y de conformidad con el Decreto 2853 de 2006, en especial el artículo 4º, numerales 2o y 7o, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2854 de 2006, mediante el cual se designa a la sociedad Servicios Postales Nacionales S.A., como la encargada de la prestación de los servicios postales, convirtiéndose así en el Operador Postal Oficial de Correos.

El 31 de agosto de 2006, el ahora Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio de la Resolución No. 02194 de agosto 31 de 2006, subroga a Servicios Postales Nacionales S.A. todos los títulos habilitantes y derechos que contaba ADPOSTAL para la prestación del servicio postal.

De acuerdo con la Ley 1778 del 2 de febrero de 2016, Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 adopto la política Antisoborno, la cual permite a nuestra organización cumplir con los más altos estándares de ética y transparencia en la realización de nuestras las; administrativas, operativas, comerciales y de apoyo.

Mediante sesión de Asamblea de Accionistas, celebrada el día 25 de febrero de 2022, según consta en acta número 30, se aprobó la transformación de Servicios Postales Nacionales de sociedad anónima a sociedad por acciones simplificada.

Así mismo, hemos diseñado e implementado nuestro Manual de Ética Empresarial, el cual nos permitirá adoptar a cada uno de los funcionarios de 4-72 estrictas medidas para prevenir el soborno transnacional en nuestras actividades diarias.

## Responsabilidades de la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas

### Asamblea General de Accionistas

Es el máximo ente rector de la empresa, conformada por accionistas inscritos en el libro de Registro de Acciones, sus representantes o mandatarios debidamente acreditados, reunidos conforme a las prescripciones de los presentes estatutos y la ley.

Facultades y atribuciones de la Asamblea General de Accionistas:

- Estudiar y aprobar las reformas estatutarias.
- Nombrar y remover libremente a los miembros de la Junta Directiva y fijar sus asignaciones económicas.
- Elegir el Revisor Fiscal y su suplente, así como fijarle sus asignaciones.
- Examinar, aprobar o improbar los estados financieros de propósito general, las cuentas que deben rendir los administradores, los informes de Junta Directiva y del presidente sobre el estado de los negocios y considerar el informe del Revisor Fiscal.
- Disponer de las utilidades sociales y fijar el monto del dividendo, la forma y plazos para su pago.
- Decretar la cancelación de pérdidas y la creación de reservas.
- Decretar los aumentos de capital, sin perjuicio de la facultad de la Junta Directiva para reglamentar tales aumentos en aquellos casos en que la ley o la asamblea así lo autoricen.
- Ordenar la emisión de acciones en reserva, y autorizar que determinada emisión de acciones sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia.
- Disponer la disolución extraordinaria de la compañía.
- Ordenar la readquisición de acciones propias y su posterior enajenación.
- Delegar en casos concretos y especiales el ejercicio de algunas de sus funciones en la Junta Directiva o en el presidente.
- Elegir a la persona que presida las sesiones de la Asamblea General de Accionistas.
- En general todas las funciones que no hayan sido atribuidas a otro órgano de administración de la empresa bajo los presentes estatutos.
- Las demás que le correspondan de acuerdo con las leyes.

### Órganos Administrativos:

#### Junta Directiva

Composición: la Sociedad tendrá una Junta Directiva compuesta por cinco (5) miembros principales, con sus respectivos suplentes, nombrados por un término de dos años, la Junta Directiva de la Sociedad será elegida por la Asamblea General de Accionistas, a través del sistema de elección por cociente electoral. El presidente de la empresa asistirá a las sesiones de la Junta Directiva con derecho a voz, pero sin voto.

Incompatibilidades: no podrá haber en la Junta Directiva una mayoría cualquiera formada con personas ligadas por matrimonio, unión marital de hecho, o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Período: la Sociedad tendrá una Junta Directiva compuesta por cinco (5) miembros principales, con sus respectivos suplentes, nombrados por un término de dos (2) años.

Elección Junta Directiva – Elección: la Junta Directiva de la Sociedad será elegida por la Asamblea General de Accionistas, a través del sistema de elección por cociente electoral.

Presidente y secretario de la Junta Directiva: la Junta Directiva designará a uno de sus miembros como presidente, por periodo de un (1) año. Sin perjuicio de lo anterior, el presidente podrá ser reelegido por periodos iguales de manera sucesiva, o removido libremente en cualquier tiempo por la Junta Directiva.

**Presidente y secretario de la Junta Directiva:** la Junta Directiva designará a uno de sus miembros como presidente, por periodo de un (1) año. Sin perjuicio de lo anterior, el presidente podrá ser reelegido por periodos iguales de manera sucesiva, o removido libremente en cualquier tiempo por la Junta Directiva.

Las principales funciones del presidente de la Junta Directiva serán las siguientes:

- i. Propender porque la Junta Directiva fije e implemente eficientemente la dirección estratégica de la sociedad
- ii. Impulsar la acción de gobierno de la sociedad, actuando como enlace entre los accionistas y la Junta Directiva
- iii. Coordinar y planificar el funcionamiento de la Junta Directiva, en coordinación con la Administración, mediante el establecimiento de un plan anual de trabajo basado en las funciones asignadas que se refleje en un número y duración razonable de las sesiones de junta
- iv. Participar en la preparación del Orden del Día de las reuniones y en la convocatoria de las reuniones, directamente o por medio del secretario de la Junta Directiva, en coordinación con el presidente de la sociedad y los demás miembros de la junta
- v. Monitorear, con el apoyo del secretario, la asistencia, puntualidad y permanencia de los miembros de la junta en las reuniones de esta
- vi. Velar por la adecuada entrega, en tiempo y forma, de la información a los miembros de junta, directamente o por medio del secretario
- vii. Presidir las reuniones y manejar los debates, procurando porque todos los miembros de la junta centren su atención en el desarrollo de la reunión y que participen activamente
- viii. Velar por la ejecución de los acuerdos de la junta y efectuar el seguimiento de sus encargos y decisiones
- ix. Coordinar, junto con la Administración, el proceso de evaluación anual de la Junta Directiva y los Comités
- x. Evaluar, junto con la Administración, los casos en que se requiera realizar una sesión extraordinaria de junta, así como que sesiones se deberían llevar a cabo de forma virtual
- xi. Propender por mantener actualizadas las políticas internas, reglamentos, y el plan estratégico de la empresa
- xii. Procurar mantenerse informado de cambios relevantes en el entorno de mercado, regulatorio y competitivo de la empresa

## POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

### Políticas de Democratización de la Administración Pública

Servicios Postales Nacionales S.A.S., se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Entidad y de la forma de cómo se está ejecutando el presupuesto de esta. El mecanismo preferente será mediante audiencia pública, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados, cuyo documento correspondiente será publicado en la página web de la entidad, igualmente; podrá habilitarse un foro virtual.

### Políticas de la responsabilidad social

Servicios Postales Nacionales S.A.S., se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras para garantizar los derechos de los usuarios del servicio postal.

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, libertad, igualdad, dignidad humana, intimidad, libre desarrollo de la personalidad, libertad de conciencia y de cultos, libertad a la información, trabajo, asociación, respeto a la naturaleza, intervención ciudadana activa, solidaridad, entre otros. Igualmente tendrá canales de información y comunicación con la comunidad.

## Política Ambiental

La política de Gestión Ambiental está inmersa en la Política del SIG, la cual establece puntualmente “la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, y mejora del desempeño ambiental”.

Esto se logra a través del cumplimiento de nuestros objetivos ambientales, enfocados en promover el cuidado de los recursos naturales, controlando el consumo y garantizando la disposición adecuada de residuos, además de disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia, así mismo, dando cumplimiento a los requisitos legales ambientales vigentes u otros que la organización suscriba.

## Política Anticorrupción

Servicios Postales Nacionales S.A.S. está comprometida con la actuación transparente, responsable y honesta que garantice el correcto manejo de sus recursos para prestar de forma adecuada y eficaz los servicios postales a nuestro cargo, generando confianza a clientes y partes interesadas, para lo cual firmemente se gestionan los riesgos de corrupción y fraude en la cadena de valor para que se actúe bajo los principios y valores institucionales y se aplique los correctivos ejemplarizantes que salvaguarden su imagen reputacional de excelencia.

### “Nuestro Compromiso; Cero Tolerancia a la corrupción y al fraude”

Los empleados, proveedores, transportistas y demás terceros de Servicios Postales Nacionales S.A.S., deben conocer, acatar y promover el cumplimiento de la normatividad emitida por Organismos de Regulación, Control y Vigilancia de orden superior, aplicable en lo particular a las políticas del riesgo de corrupción y en lo general al objeto social.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la máxima autoridad decisoria en materia de gestión del riesgo de corrupción, responsable de aprobar el Manual de políticas de Administración del Riesgo de Corrupción, para 4-72.

Los funcionarios deben velar por el cumplimiento de todas las disposiciones internas y externas en materia de gestión de riesgos de corrupción, definiendo oportunamente las medidas para corregir las desviaciones detectadas.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, coordina el desarrollo, la implementación, gestión y monitoreo de la Administración del Riesgo de Corrupción.

Todos los empleados de 4-72 deben participar activamente, adoptando y desarrollando las actividades procedimentales emitidas por Gerencia de Riesgos, en el marco de la Administración del Riesgo de Corrupción.

Los responsables de proceso deberán informar a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento sobre la generación de nuevos productos, servicios, líneas de negocio y tercerización, a fin de garantizar la debida identificación de los riesgos de corrupción.

Los responsables de procesos y sus equipos de trabajo deben implementar y gestionar los planes de acción definidos en conjunto con la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la administración del riesgo de corrupción.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento elaborará un reporte anual, que contenga el análisis del perfil de riesgo de corrupción al interior de la empresa (ALTO, MEDIO, BAJO) dirigido a líderes/responsables de proceso, Representante Legal y a la Junta Directiva.

## Política Antifraude

4-72 aplica el principio de “cero tolerancia” a la comisión de toda práctica fraudulenta en el desarrollo de las actividades u operaciones, entendiéndose como práctica fraudulenta, toda acción u omisión, incluida la falsa

declaración, contraria a la verdad ya la rectitud, por la que deliberadamente se introduzca o pretenda inducir a error a otra persona con el fin de obtener beneficio indebido, o eludir una obligación.

### Política Antisoborno

Servicios Postales Nacionales S.A.S, está comprometida con la realización de negocios y actividades operativas, comerciales y de apoyo de manera responsable y de acuerdo con los más altos estándares legales, éticos y de transparencia. Por lo tanto, a ningún funcionario se le permite pagar, ofrecer, aceptar o recibir dineros, regalos, prestamos, favores, comisiones o entretenimiento, como una recompensa inapropiada para la obtención de negocios o cualquier otro beneficio; así como intentar inducir a un funcionario público, ya sea local, extranjero o transnacional, a hacer algo ilegal o no ético, contando con controles exigentes y aplicando la debida diligencia para la selección de los terceros, clientes y colaboradores, a fin de evitar este tipo de conductas.

### Política de Austeridad del Gasto

Servicios Postales Nacionales S.A.S. se regirá por la optimización del presupuesto y la austeridad en el gasto, controlando y analizando cada decisión de compra o contratación bajo los esquemas de control de los recursos, sin demeritar los parámetros de calidad y eficiencia.

### Política de Conflicto de Intereses

Servicios Postales Nacionales S.A.S. frente a conflictos de interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares. Servicios Postales Nacionales S.A.S. rechaza, condena y prohíbe que el presidente, Secretario General, Vicepresidentes, Jefes de Oficinas Asesoras, Directores, jefes Nacionales y demás trabajadores y contratistas, y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de Servicios Postales Nacionales S.A.S., se abstiene de aplicar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración.
- Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencias de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Empresa.
- Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la administración.
- Utilizar su posición en la entidad o el nombre de esta para obtener para sí o para un tercer tratamiento especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Utilizar los recursos de la entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.

- Gestionar o celebrar negocios con la entidad para sí o para personas relacionadas, quesean de interés para los mencionados.
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la entidad, o de personas o entidades con las que Servicios Postales Nacionales S.A. sostenga relaciones debido a su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso autorizado.

### Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de intereses

Todo trabajador y/o contratista de Servicios Postales Nacionales S.A.S., tendrá que declararse impedido para intervenir en un asunto, cuando se haya identificado un posible y potencial conflicto que ponga en riesgo la obligación de garantizar que el interés particular interfiera en la realización final a la que está destinada su actividad; expresará las razones, señalará las causas, y si fuere posible, aportará las pruebas pertinentes por las cuales declara su impedimento para intervenir en el respectivo asunto.

El conflicto de intereses hace referencia a aquellas situaciones de orden moral y económico que pueden impedirle al trabajador actuar en forma objetiva e independiente, ya sea porque le resulte particularmente conveniente, le sea personalmente beneficioso o porque sus familiares en los grados indicados en la ley se vean igualmente beneficiados.

Un conflicto puede ser detectado, informado y desarticulado voluntariamente, antes que, con ocasión de su existencia se provoquen irregularidades o corrupción, incurriendo en faltas disciplinarias.

Una vez el trabajador comunique a su jefe inmediato éste decidirá sobre el impedimento dentro del término necesario para garantizar la ejecución de las funciones. Si se declara el impedimento, el jefe inmediato a través de oficio comunicará la decisión al trabajador incurso en la causal de conflicto de interés, quien deberá separarse de la función específica que generen dicho conflicto. Así mismo, el jefe inmediato en el mismo documento deberá reasignar las funciones a un trabajador que acredite las competencias funcionales necesarias para asumir la función que le está siendo asignada.

En caso de que el jefe inmediato, previa consideración del impedimento declarado voluntariamente por el trabajador determine que no se configura el conflicto de interés, deberá informar formalmente la decisión adoptada al trabajador, con el fin, de que éste continúe prestando la función respectiva.

Cuando el contratista de Servicios Postales Nacionales S.A.S., encuentre que en el desarrollo de sus obligaciones contractuales pueda verse incurso en un eventual conflicto de interés sobreviniente, deberá informarlo de manera inmediata y por escrito a su supervisor, éste, deberá reportar la causal ante el servidor público delegado de la ordenación del gasto, quien decidirá de plano la causal invocada dentro del término necesario para garantizar la prestación del servicio. Si es declarado el conflicto de interés, el servidor público encargado como ordenador del gasto, mediante memorando comunicará la decisión adoptada al supervisor del contrato y al contratista. Así mismo, en dicho documento deberá reasignar la ejecución de la actividad a un contratista cuyo objeto contractual guarde relación con la actividad respectiva.

### **Política frente a proveedores y/o contratistas**

Servicios Postales Nacionales S.A.S. garantiza el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No. 005 del 18 de noviembre de 2020, y se compromete con los objetivos misionales y fines del estado, con la actividad contractual sujeta a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal, con la satisfacción de las necesidades de sus clientes internos y externos, y con la gestión eficiente de los planes, propuestas, programas, proyectos y recursos, todo en un marco de transparencia, integridad y eficiencia.

Su compromiso también se orienta a las decisiones para adjudicar los contratos que se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes, dentro de un proceso de selección transparente, que la escogencia se haga para el

ofrecimiento más favorable a la empresa y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

La entidad se abstendrá de vincular como proveedores, a aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido, como también, la responsabilidad de reportar oportunamente una operación inusual considerada sospechosa que se detecten al interior de la entidad, esto, de acuerdo con el "MANUAL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA SARLAFT-SIPLAFT"

### Políticas frente a accionistas mayoritarios y/o minoritarios.

En caso de llegar a presentarse un conflicto de interés respecto de un miembro de la Junta Directiva, éstos tienen la obligación de ponerlo en conocimiento ante la misma.

## 2. ESTANDARES ECONÓMICOS



### DESEMPEÑO ECONOMICO (GRI 201)

#### Ingresos Operacionales

Al cierre del mes de diciembre de 2022, Servicios Postales Nacionales S.A.S obtuvo Ingresos Operacionales por \$280.762 millones, los cuales presentaron disminución anual del 12,4% frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$320.616 millones.

En el Segmento Postal se registraron ingresos por \$65.018 millones con una disminución del 4,9% en comparación con el mismo corte de 2021 que se registró \$68.350 millones; lo anterior emanado de la afectación en los ingresos del servicios de Certificado Nacional que presentaron una caída del 8,35% frente a la vigencia 2021, debido a la menor imposición de servicios postales por la expedición del Decreto 806 de 2020; así mismo, el servicio de Franquicia Postal y Telegráfica presenta una disminución anual del 5,5% frente a los ingresos percibidos al mismo corte del año 2021.

Por otra parte, el Segmento E-commerce presentó una disminución general del 39,7%, equivalente a \$(28.265) millones; principalmente por el servicio de Correo Internacional Entrante debido a la caída de los volúmenes internacionales de llegada, especialmente procedentes de China Post, por este servicio se registraron ingresos por \$17.645 millones con una reducción del 49,0% en comparación con el mismo corte de 2021, cuando se registraron \$34.610 millones.

Los ingresos recibidos bajo este concepto corresponden a los recursos que recibe 4-72 como pago por la distribución y entrega de objetos postales que se movilizan desde Operadores Postales de otros países; desde la vigencia 2021, se presentó disminución en los volúmenes del correo E-commerce procedente de China. Por otro lado, se evidenció a nivel de la UPU un comportamiento con tendencia a la baja de los flujos de correo de envíos de correspondencia (LC) que son los utilizados por los Operadores de Origen para encaminar los volúmenes de e-commerce y que están siendo desviados por medio de consolidadores privados, esto también ha afectado a los correos de la región UPAEP y por tanto a SPN.

De otra parte, el servicio de Paquetería E-Commerce presentó disminución del 28,9% alcanzando ingresos por \$23.813 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$33.490 millones. En este segmento se incluyen los ingresos del Cliente Mail Américas el cual sumo ingresos por \$22.872 millones acumulados a diciembre 2022.

El Segmento Gestión de Información, presentó disminución del 12,1% equivalente a \$(12.688) millones, en comparación con su registro a diciembre de 2021; generados principalmente por el servicio Soluciones de Información, con una disminución anual del 47,7%.

Se registraron variaciones positivas en el Segmento Paquetería con incremento en sus ingresos del 3,4%, alcanzando ingresos por \$55.055 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$53.253 millones. Se debe tener en cuenta que en el mes de octubre 2022 se realizó la acusación de ANS con el cliente Colombia Telefónica por \$1.507 millones, afectando los ingresos operacionales, por concepto de siniestro y abollados. Conciliación realizada por la Vicepresidencia de Operaciones y Servicio al Cliente.

Finalmente, en el segmento SPU se registraron ingresos por \$4.828 millones con un incremento del 75,6% en comparación con el mismo corte de 2021, cuando se registraron \$2.750 millones; lo anterior debido a la proyección del cálculo del déficit.

### Costos de Producción y Gastos Administrativos

Los Costos de Producción se totalizaron en \$353.954 millones a diciembre de 2022, con un incremento del 9,4%, equivalente a \$30.504 millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2021; frente a este escenario los principales incrementos se presentaron en: gastos de personal que al cierre de diciembre ascendieron a \$142.099 millones, presentando un incremento del 11,6% frente a los causados al mismo corte de 2021 cuando se reportaron \$127.364 millones. En cuanto a transporte a diciembre de 2022 se totalizó en \$114.707 millones, con un incremento del 18,5% frente a los costos causados por este concepto al mismo corte de 2021 cuando se reportaron \$96.770 millones.

Los Gastos de Administración se registraron en el mes de diciembre de 2022 por valor de \$16.679 millones con un incremento del 3,2% frente a los reportados en el mismo periodo de 2021 por \$16.170 millones, el incremento se dio principalmente por la acusación de los siguientes contratos:

Contrato de Interventoría N. 126 de 2019 suscrito con el Proveedor MC Arquitectos S.A, por valor de \$797 millones, del cual se causaron \$598 millones, este contrato estaba suspendido por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, el objeto del contrato refiere a la legalización, reconocimiento, y normalización del Licenciamiento para las estructuras de la Sede Principal, y la ejecución del Contrato 274 de 2021 con la Universidad Nacional, cuyo objeto corresponde a contratar los servicios especializados de consultoría para la definición de la estrategia de Gobierno de Datos de la Entidad, basado en la identificación y análisis de los procesos, personas y tecnología adaptada por la Entidad, que al cierre de diciembre se causaron \$1.124 millones.

### Resultado Operacional y Neto

Bajo este panorama, SPN reportó al cierre de diciembre una pérdida operacional acumulada por valor de \$(89.872) millones, con un incremento del 372,9% respecto al resultado operacional registrado al mismo corte de 2021 por \$(19.004) millones.

Como resultado de lo anterior, SPN reportó en el ejercicio del mes de diciembre de 2022 una pérdida Neta por valor de \$(16.069) millones; para un resultado del ejercicio neto acumulado por \$(92.363) millones, el cual es superior en un 689.2% respecto al resultado neto acumulado reportado a diciembre de 2021 por \$(11.703) millones.

### Estado de Situación Financiera

Al cierre de diciembre de 2022 SPN registró activos por valor \$228.201 millones, los cuales presentaron una disminución del 16,4% equivalente a \$(44.622) millones respecto a los reportados en el mismo corte de 2021.

En el activo corriente, la disminución es consecuencia del comportamiento del rubro del efectivo, por las cuentas de ahorro y corriente depositados en Bancos Nacionales, debido a la disminución de ingresos que presentó la Entidad; originando que a la fecha de corte se tengan obligaciones pendientes de pago; sin embargo, la Entidad está enfocada en la proyección de recaudo para poder cumplir con dichas obligaciones. Los recursos disponibles han sido utilizados para atender los compromisos de pagos que mensualmente tiene la Entidad en cumplimiento de su objeto social.

El activo no corriente presentó una disminución de 3.1% equivalente a \$(3.615) millones, respecto a los reportados en el mismo corte de 2021; esto obedece principalmente a la amortización acumulada de intangibles y al cálculo del impuesto diferido causado al cierre de la vigencia 2022.

Los pasivos se totalizaron en \$172.232 millones al cierre de diciembre de 2022, con un incremento del 44,9%; es decir, \$53.336 millones, respecto a los que registraba la Entidad en el mismo corte de 2021, esto debido a la disminución de ingresos presentados; originando que a la fecha se tengan obligaciones pendientes de pago.

Con corte a diciembre de 2022 SPN registra un patrimonio por valor de \$55.969 millones, conformado de la siguiente manera con sus respectivas variaciones anuales: capital suscrito y pagado \$168.271 millones (0,0%), reservas \$23.002 millones (0,0%), resultados de ejercicios anteriores \$(42.942) millones (67,5%), en este rubro se incluye la pérdida de la vigencia 2021 por \$(11.703) millones y finalmente, la pérdida del ejercicio por \$(92.363) millones (689,2%).

Al cierre de diciembre de 2022 la pérdida del ejercicio por \$(92.363) millones y los resultados de ejercicios anteriores por \$(42.942) millones ascienden a \$(135.305) millones que corresponde al 80,4% del capital suscrito y pagado de la Entidad el cual es de \$168.271 millones.

### Valor Económico Directo Generado y Distribuido

Al cierre del mes de diciembre de 2022, Servicios Postales Nacionales S.A.S, ha obtenido Ingresos Operacionales por \$289.089 millones y totalizo unos costos por valor de \$381.452 millones, de los cuales se puede resaltar los costos operacionales que generan un valor de \$204.011 millones, salarios y beneficios a empleados por \$151.686, gastos administrativos por \$6.840 millones, otros egresos por \$10.818 millones e impuestos contribuciones por valor de \$8.094 millones arrojando una pérdida neta por \$92.362 millones, donde se identificar que el costo más alto de la compañía está en los costos operativos con una participación del 53% y los salarios con 40%.

Indicador	Valor
Ingresos	289.089.409.500
Valor económico distribuido:	381.452.278.342
costes operacionales,	204.011.877.884
salarios y beneficios de los empleados	151.686.784.680

Gastos Administrativos	6.840.346.170
Otros Egresos	10.818.771.301
pagos a accionistas (proveedores de capital),	0
pagos al gobierno (por país)	8.094.498.306,30
inversiones en la comunidad.	0
Valor económico retenido: (el valor económico directo generado) menos (el valor económico distribuido)	-92.362.868.841

## PRESENCIA EN EL MERCADO

(GRI 202)

La Vicepresidencia Comercial encabeza el proceso de Gestión Comercial, uno de los pilares fundamentales de los procesos misionales de SPN 4-72, a través del cual la entidad busca garantizar la generación de ingresos por medio de sus diferentes canales:

**Mercado Corporativo:** el objetivo principal es llevar a cabo la venta de productos y servicios del portafolio y proyectos especiales diseñados por la compañía para clientes corporativos de los sectores gubernamental y privado, asegurando que se generen ventas en términos de calidad y oportunidad, conforme a las necesidades y expectativas de los clientes, así mismo los requisitos legales y normativos exigidos por la Entidad.

**Jefatura de Marketing:** desarrollar, liderar y hacer seguimiento a las estrategias y acciones de marketing para posicionar y promover la marca 4-72 y las distintas soluciones y servicios que ofrece. Generar estrategias (Marketing Mix) tanto para la marca como para los segmentos de mercado y/o producto, con la finalidad de sumar al cumplimiento de las metas comerciales y suministrar herramientas al equipo comercial.

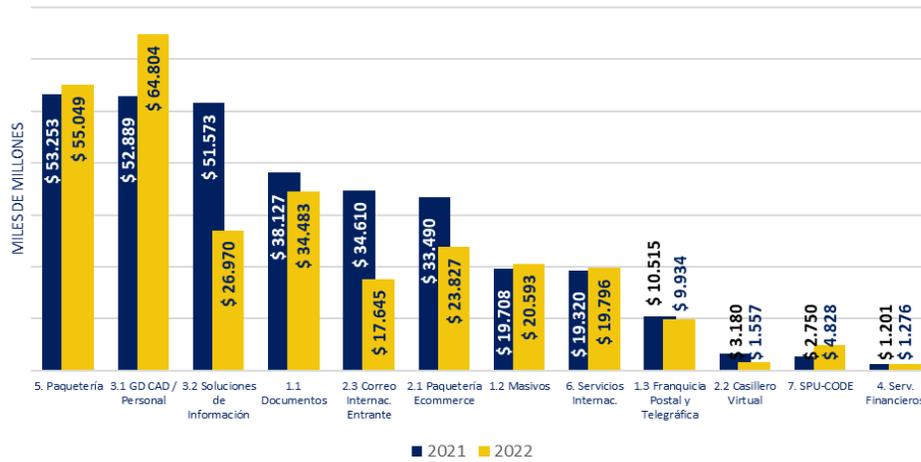
**Unidad de E-commerce:** la Unidad de Negocio de E-Commerce es un motor de desarrollo productivo para la reactivación económica de la base de la pirámide empresarial y el emprendimiento, siendo un facilitador que integra todas las actividades contempladas en la cadena de valor del comercio electrónico (manejador de contenido, gestión de pago, abastecimiento y logística). El objetivo es mejorar el acceso a nivel nacional y fomentar el comercio electrónico transfronterizo a través de un programa de acompañamiento integral, agregando valor en la cadena al ser el Operador Postal Oficial de Colombia.

**Filatelía:** la Jefatura Nacional de Filatelía es la encargada de emitir en nombre de la Nación las emisiones filatélicas ordenadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, incluyendo la estipulada por la Unión Postal Universal-UPU.

## Cumplimiento Presupuesto de Ingresos 2022

Como parte de la construcción del Plan Estratégico 2020-2024 se definieron proyecciones de ingresos anuales por segmento de servicios, contemplando durante dicho periodo una transición paulatina del correo físico (documentos, franquicia, masivos) hacia el correo electrónico, del mismo modo que se esperaba un crecimiento progresivo por parte del comercio electrónico.

### Comparativo Ingresos por Segmentos 2021 - 2022



### Análisis de algunos resultados por Segmento

#### Documentos

Alcanzó un cumplimiento del 60,5%, con una variación frente al resultado del 2021 del -9,6% en la variación negativa frente al año anterior, se mantiene la tendencia decreciente en el canal Corporativo ocasionada por la transición al correo electrónico certificado reflejado en clientes como Fiscalía, Unidad de Víctimas, Secretaría Distrital de Movilidad, Acueducto de Bogotá y Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mientras que los puntos de venta registraron una caída en los ingresos de 18,7% impactados por el cierre de locales comerciales, rotación del personal y deficiencias en el suministro de insumos (guías).

#### Masivos

Registró un sobrecumplimiento del 102,7%, con una variación positiva respecto al 2021 del 4,5%. A pesar de no contar desde el primer semestre de 2022 con clientes corporativos como Vanti, Triple A y Turrystem se logró alcanzar un resultado positivo promovido por nuevos ingresos de los clientes Fondo Nacional del Ahorro, Caribe Mar, Colpensiones y Aguas de Cartagena, mientras que los puntos de venta mantuvieron los ingresos en el mismo rango obtenido en 2021.

#### Paquetería eCommerce

A cierre de del 2022 se obtuvo un cumplimiento acumulado del 55,4% de la meta con una diferencia de -\$19.132 millones y un decrecimiento frente al mismo período del año anterior del -28,9%. La disminución en las imposiciones se presentó desde el mes de abril, debido a temas operativos principalmente en la gestión de distribución de las regionales Centro B y Norte, ahora bien, es importante mencionar que la mayor participación en los ingresos la mantiene el cliente MailAméricas.

#### Gestión de Información GD CAD / Personal

Con una ejecución del 96,9% y una variación positiva frente al año anterior del 22,5%, generando ingresos adicionales frente al 2021 por \$11.915 millones, entre los clientes que promovieron positivamente los ingresos se destacan: ADRES, Departamento Nacional de Planeación, Unidad de Víctimas, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Secretaría Distrital de Movilidad y Sena derivado de los ingresos por servicios de personal de apoyo entre Auxiliares, Counter y Motorizados, lo cual ha servido para el crecimiento por esta línea de servicio.

## Paquetería

Presentó una variación positiva frente al año 2021 del 3,4% con un crecimiento en ingresos de \$1.802 millones. Aunque el cumplimiento de la meta se ubicó en el 65,7%, al validar el comportamiento por cliente se evidencia que la participación mayor de estos ingresos la tiene: Colombia Telecomunicaciones, seguido de Comercializadora Inducascos, Cosmetic Fashion y Bancamía.

## Servicios Internacionales

Al cierre de la vigencia 2022 presentó un cumplimiento del 79,2% con una diferencia acumulada -\$5.214 millones frente a la meta y un crecimiento del 2,5% generando ingresos adicionales por \$476 millones comparado frente al mismo período del año anterior. Teniendo presente que estos resultados son promovidos principalmente por el cliente Ministerio de Relaciones Exteriores-Cancillería, se debe indicar que en términos generales los ingresos fueron impactados por el servicio Courier DHL el cual se dejó de prestar durante algunas semanas durante el segundo semestre luego de lo cual se realizó un ajuste en las tarifas.

## **ANTICORRUPCIÓN**

(GRI 205)

Al ser una empresa industrial y comercial del estado y al estar vigilada por entes de control de gobierno, Servicios Postales Nacionales debe cumplir toda la normatividad legal vigente aplicable a las empresas del Estado.

Cualquier acto de corrupción tiene impacto tanto interno como externo, toda vez que este sujeto a sanciones e investigaciones administrativas contempladas en el reglamento interno de trabajo, externamente tenemos responsabilidades frente a la contraloría y procuraduría.

Se cuenta con una metodología (DAFP/ISO 31000/guía de la Presidencia para la gestión y administración del riesgo de corrupción) aprobada por el comité de gestión y desempeño. Esta metodología para la administración del riesgo de corrupción está orientada a identificar estos riesgos que podrán afectar la imagen reputacional de 4-72, minimizar su ocurrencia y mitigar su impacto ante una eventual materialización a través de planes de acción, buscando la consecución de nuestros objetivos institucionales

## **Política**

Servicios Postales Nacionales S.A.S está comprometida con la actuación transparente, responsable y honesta que garantice el correcto manejo de sus recursos para prestar en forma adecuada y eficaz los servicios postales a nuestro cargo, generando confianza a clientes y partes interesadas, para lo cual firmemente se gestionan los riesgos de corrupción y fraude en la cadena de valor para que se actúe bajo los principios y valores institucionales y se aplique los correctivos ejemplarizantes que salvaguarden su imagen reputacional de excelencia.

## **Compromisos**

Los empleados, proveedores, transportistas y demás terceros de la entidad deben conocer, acatar y promover el cumplimiento de la normatividad emitida por Organismos de Regulación, Control y Vigilancia de orden superior, aplicable en lo particular a las políticas del riesgo de corrupción y en lo general al objeto social.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la máxima autoridad decisoria en materia de gestión del riesgo de corrupción, responsable de aprobar el Manual de políticas de Administración del Riesgo de Corrupción para 4-72.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, coordina el desarrollo, la implementación, gestión y monitoreo de la administración del riesgo de corrupción.

Los responsables de proceso deberán informar a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento sobre la generación de nuevos productos, servicios, líneas de negocio y tercerización, a fin de garantizar la debida identificación de los riesgos de corrupción.

Los responsables de procesos y sus equipos de trabajo deben implementar y gestionar los planes de acción definidos en conjunto con la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la administración del riesgo de corrupción.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento elaborará un reporte anual, que contenga el análisis del perfil de riesgo de corrupción al interior de la empresa (alto, medio, bajo) dirigido a líderes/responsables de proceso, Representante Legal y a la Junta Directiva.

## Responsabilidades

Los responsables para la administración de riesgos de corrupción en la entidad se conforman de la siguiente manera:

**Alta dirección:** revisar y analizar las propuestas presentadas por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la Política de Administración del Riesgo con el fin de formalizarlas para su implementación en la Entidad.

**Líderes de proceso y subproceso:** identificar, analizar, evaluar y valorar los riesgos del proceso a través del documento "Matriz de Riesgos de corrupción".

**Gerencia de riesgos y cumplimiento:** generar propuestas sobre la metodología y políticas para la administración del riesgo de corrupción de la Entidad y presentarlas para aprobación de la alta dirección (Comité de Gestión y Desempeño). Así mismo, coordinar, liderar, capacitar y asesorar a los procesos en la aplicación de la metodología y políticas desarrolladas.

**Oficina asesora de control interno:** evaluar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos de corrupción claves de la entidad.

**Funcionarios y/o monitores de riesgos:** ejecutar los controles y acciones definidas para la administración de los riesgos identificados.

**Gestores de riesgo:** apoyar la identificación de riesgos de corrupción junto con los funcionarios de los procesos y recalificar las matrices de riesgo de corrupción por proceso según los eventos de riesgos materializados (riesgos, causas, efectos), así mismo monitorear el cumplimiento de los planes de acción asignados a los líderes/responsables de proceso como resultado de la actividad con el fin de verificar el oportuno cierre de los planes de acción propuestos.

## Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión

La gestión correspondiente a la administración de riesgos se realiza a través de las diferentes etapas (identificación, medición, control y monitoreo) mediante el establecimiento de planes de acción con seguimiento periódico por parte de la Gerencia de Riesgos.

## Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Los principales riesgos de corrupción identificados a nivel entidad son:

1. Riesgo de corrupción utilizando el abuso de poder jerárquico
2. Riesgo de corrupción por Expoliación o hurto de envíos
3. Riesgo de corrupción por desviación de presupuestos o flujo de recursos
4. Riesgo de corrupción por indebidos procesos de selección y vinculación de personal sin el cumplimiento de requisitos para cumplir con el cargo.
5. Riesgo de corrupción por celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios (transporte, dotación, personal, aseo, vigilancia, arrendamientos y otros).
6. Riesgo de corrupción por apropiación o indebido manejo del efectivo disponible en puntos de venta y estampillas.

Durante la vigencia 2022 se cumplió en debida forma con la gestión y administración de 14 matrices de riesgo de corrupción de acuerdo con los procesos vigentes, los cuales contaban con los respectivos planes de acción suscritos por los responsables de proceso y sobre los cuales la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó monitoreo periódico y seguimientos cuatrimestrales a la gestión y cumplimiento de los mismos, de los cuales se cierra la vigencia con todos los planes de acción debida y oportunamente gestionados por los directos responsables.

### **Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

Cada proceso cuenta con un monitor de riesgos, quien tiene la función de socializar y divulgar la matriz correspondiente al proceso con todo el personal de su área a nivel nacional. Para la vigencia 2021 según mapa de procesos se contaba con 17 procesos que cubren 7 regionales a nivel nacional, sobre los cuales de manera integral a través de los dueños de proceso y los monitores de riesgo designados por cada proceso.

Se adelantaron capacitaciones en todos los Sistemas de Administración de Riesgos durante el mes de septiembre de 2022, vía Teams, cubriendo un total de 260 funcionarios administrativos y planta de la Entidad.

Nuestras políticas anticorrupción se encuentran en nuestra página internet a disposición de Contrapartes y ciudadanía en general.

### **Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT**

El sistema SARLAFT se encuentra implementado y en funcionamiento, dando cumplimiento con la Resolución 2564 de 2016 y metodología NRS (Negocios Responsables y Seguros), en cuanto a las etapas (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) y elementos que incluye la implementación tecnológica, para lo cual contamos con:

- Sherlock - Manejo de Riesgos
- Sherlock - Monitoreo Transaccional
- Sherlock - Segmentación por factores de riesgo
- Inspektor – Monitoreo de listas (personas naturales y jurídicas)
- Reportes entes de control – UIAF

Se cumplió estrictamente con el monitoreo transaccional de:

- ✓ Giros Postales de Pago nacionales tanto diario como mensual.
- ✓ Giros Postales de Pago internacionales IFS Mensual
- ✓ Giros Internacionales MoneyGram diario y mensual

### **Comportamiento general del sistema SARLAFT**

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 2564 se informa lo siguiente:

- Para los riesgos identificados y medidos se establecieron controles efectivos que permitieron evaluar su evolución y su posible afectación en nuestras operaciones GPP.
- Durante el periodo no se evidenciaron incidentes que afectaran la transaccionalidad en posibles escenarios de LA/FT o que nuestra operación pudiera ser utilizada para el lavado de activos o actos delictivos.
- Se inició la implementación de la Resolución 1292 de 2021, para lo cual se generaron Planes de Acción a los procesos involucrados en la actualización, con el fin de lograr alinear las políticas SARLAFT a las emitidas por el MINTIC en el 2021, actualización que se adelantará durante el 2022.

### **Sistema De Administración de Riesgo Operativo – SARO - BCP**

De acuerdo con la Resolución 3680 del 2013 emitida por el MINTIC que aplica a la organización e ISO 31000:2018 y 31010:2019, estas han sido implementadas en tiempo y forma y son recurrentemente auditadas por entes internos (Control Interno de Gestión) y externos (Revisoría Fiscal, MINTIC, entre otros)

A continuación, se presenta la calificación de los riesgos (riesgo residual) identificados para los procesos en la vigencia de 2022.



Para el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2022, se concluye lo siguiente:

Se contó con un total de 144 riesgos operativos identificados, de los cuales 2 presentaron una calificación de riesgo residual extrema y 17 calificación de riesgo residual alta, estos riesgos dada su medición contaron con un constante seguimiento por parte de la Gerencia de Riesgos y los respectivos responsables de Procesos, con el fin de evitar la materialización y que esto pudiera afectar el desarrollo normal de la organización.

Las actividades de gestión y administración fueron realizadas con el apoyo de los monitores de riesgo asignados para cada proceso/subproceso, junto con los profesionales de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (Gestores de Riesgos), labor conjunta que permitió mitigar la materialización de los riesgos.

### Plan De Continuidad Del Negocio -PCN (BCP)

La Entidad dando cumplimiento a la Resolución 3680 de 2013 llevo a cabo la documentación, actualización y gestión del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) basando su aplicación metodológica en la Norma Técnica Colombiana ISO 22301 de 2019, para lo cual, durante el año 2022 se llevó a cabo la actualización del Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio e información documentada asociada al PCN (Formatos, Guías, Matrices, entre otros), así mismo se llevó a cabo la identificación de los procesos críticos y se desarrolló el Análisis de Impacto del Negocio – BIA, el documento de estrategias de continuidad y se generaron los informes de las pruebas efectuadas a estas estrategias en tiempo real. Finalmente, se llevaron a cabo capacitaciones a nivel general en temas relacionados con la continuidad operativa frente a la prestación de los servicios, con el fin de identificar y documentar las actividades preventivas, detectivas y correctivas que le permitan a la Entidad reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el normal desarrollo de los procesos críticos y la continuidad del negocio en la prestación del servicio de 4-72.

### Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

De acuerdo con las Resoluciones 1292 de 2021 y 003 de 2022 emitidas por el MINTIC que aplican a la organización e ISO 31000:2018 y 31010:2019, estas han sido

implementadas en tiempo y forma y son recurrentemente auditadas por entes internos (Control Interno de Gestión) y externos (Revisoría Fiscal, MINTIC, entre otros).

Se implementó el SARLAFT emitido por el sector postal (MINTIC) con el cual se administran, gestionan y mitigan los riesgos que permitirían que la organización sea utilizada para la canalización de recursos provenientes de actividades ilícitas en especial el servicio de Giros Postales de Pago.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento cuenta los aplicativos que permiten gestionar y administrar las actividades de prevención LA/FT:

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento cumplió estrictamente con el monitoreo transaccional de:

- Giros Postales de Pago nacionales tanto diario como mensual.
- Giros Postales de Pago internacionales IFS Mensual
- Giros Internacionales MoneyGram diario y mensual

De acuerdo con la normativa que nos rige ante la Unidad de Información y Análisis de Financiero – UIAF se generaron los reportes correspondientes de Operaciones Sospechosas de Giros Postales de Pago, los reportes de transacciones en efectivo.

De acuerdo con la circular externa 011 de 2011 emitida por la Superintendencia de Puertos y Transporte y Anexo 2 de Reporte de transacciones múltiples de Carga de 2012 emitida por la UIAF, se reportaron en tiempo y forma.

Por lo anterior se concluye que, la entidad cuenta con el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo robusto y en constante evolución, que permite cumplir la normativa vigente y evitar la materialización de riesgos potenciales que afecten la estructura y estabilidad de la organización

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 1292 de 2021 y 003 de 2022 se informa lo siguiente:

Para los riesgos identificados y medidos se establecieron controles efectivos que permitieron evaluar su evolución y su posible afectación en nuestras operaciones

GPP y su posible afectación en las operaciones de Giros Postales de Pago (GPP) y en la operación postal.

Durante el periodo no se evidenciaron incidentes que afectaran la transaccionalidad en posibles escenarios de LA/FT o que nuestra operación pudiera ser utilizada para el lavado de activos o actos delictivos.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL**

El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez se encuentra implementado de acuerdo con la Resolución 3679 de 2013, cumpliendo estrictamente con todo lo estipulado para la administración, control y gestión de la liquidez en los puntos de atención tanto de 4-72, como de los colaboradores.

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 3679 se informa que para la vigencia 2022 el comportamiento de liquidez para la operación de Giros Postales de pago (GPP) fue el siguiente:

- El comportamiento de la liquidez en los puntos de atención al público fue normal en sus niveles de riesgos.
- La exposición al riesgo de liquidez, no se ha visto afectada en ningún punto de atención al público.
- Las desviaciones de la exposición al riesgo de liquidez con respecto a los límites de exposición han sido corregidas de manera inmediata por el subproceso de Tesorería.
- El manejo del riesgo de liquidez ha sido eficiente en su administración por parte de subproceso de Tesorería.
- Las transacciones realizadas por GPP han guardado una relación adecuada, con los fondos disponibles (caja) administrados por nuestra Tesorería.
- El comportamiento de la liquidez en los Puntos de Atención de los Colaboradores ha tenido las correcciones necesarias para restablecimiento de los niveles de liquidez y no tener falta de liquidez para la atención de las necesidades de los usuarios de GPP.
- Reportes con informe de liquidez corporativo, se han informado a la Alta Dirección

## Sistema Anticorrupción - Programa de Transparencia y Ética Empresarial

La Entidad desarrolló el Sistema Anticorrupción dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, para lo cual durante la vigencia 2022 se cumplió en debida forma con la gestión y administración de 14 matrices de riesgo de corrupción de acuerdo con los procesos vigentes, los cuales contaron con los respectivos planes de acción suscritos por los responsables de proceso y sobre los cuales la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó monitoreo periódico y seguimientos cuatrimestrales a la gestión y cumplimiento de los mismos, de los cuales se cierra la vigencia con todos los planes de acción debida y oportunamente gestionados por los directos responsables.

Durante el periodo no se evidenciaron reportes con actos de corrupción que requirieran ser informados a la Alta Dirección y órganos de control.

## Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Lo descrito en el estándar internacional ISO 27001:2013 se encuentra gestionado en forma documentada, el estándar está compuesto de 114 controles de los cuales según la Declaración de Aplicabilidad SOA solo se implementaron 109 y 5 que no aplican para la Entidad, se realizó monitoreo a los activos de información, como lo son los servidores, aplicaciones y demás servicios críticos de la Entidad a través del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), adicional a esto se realizaron pruebas de Ethical Hacking y ejecución de análisis de vulnerabilidades a los activos de información identificados como críticos.)

## Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Las capacitaciones, socializaciones, divulgaciones son realizadas por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento y por el área de Gestión Humana (Rol Capacitaciones) a través de invitaciones masivas, por medio del correo corporativo y capacitaciones “vía TEAMS” con fin de lograr una mayor y amplia cobertura de personal a nivel nacional.

A través de la página WEB de la Entidad damos a conocer a los contratistas, temporales y proveedores entre otros la política Anticorrupción, a continuación, presentamos la siguiente tabla con numero de personal capacitado:

Cargos	Cantidad
Administrativos	290
Agente Call Center	2
Analistas	25
Aprendices SENA	28
Asesores	154
Asistentes	96
Auxiliares	183
Coordinadores	21
Counter	9
Defensor del Usuario	1
Directores	7
Ejecutivos	14
Enfermera	1
Gerentes	14
Inhouse	6
Jefes Nacionales	18
Judicantes	3
Lideres	52
Presidente	1
Profesionales	211
Secretario General	1
Soporte Contratación	1
Soporte Corporativo	1
Supernumerarios	5
Supervisores	33
Técnicos	88
Vicepresidentes	4
<b>Total general</b>	<b>1269</b>

## COMPETENCIA DESLEAL

(GRI 206)

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia, para el periodo de 2022 se tiene una (1) acción relacionada con el tema la cual tiene la siguiente descripción:

**Proceso por Competencia Desleal.** - Radicado: 22-384866.

**Demandante:** SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

**Demandadas:** LECTA LTDA., BSI COLOMBIA S.A., VANTI S.A. E.S.P., GAS NATURAL DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS – GASNACER S.A. E.S.P., GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P. y GAS NATURAL DEL ORIENTE SOCIEDAD ANONIMA O S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.– GASORIENTE S.A. E.S.P.

### Despacho de conocimiento:

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES - Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial.

**Estado Actual:** Pendiente que el Despacho fije fecha de audiencia de conciliación y primera de trámite.

## 2. ESTANDARES AMBIENTALES



### MATERIALES

(GRI 301)

Servicios Postales Nacionales en su compromiso con el objetivo de Desarrollo Sostenible, tiene como objetivos ambientales:

- Promover el cuidado de los recursos naturales controlando el consumo y garantizando la disposición adecuada de residuos.
- Disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero, generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.

Aplicando la metodología de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se establecieron 11 aspectos ambientales, generados de las actividades, productos y servicios de Servicios Postales Nacionales:

- Consumo de papel
- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Generación de residuos sólidos
- Generación de residuos peligrosos
- Generación de residuos especiales
- Visualización de publicidad exterior
- Generación de vertimientos
- Consumo de Insumos
- Generación de Gases de Efecto Invernadero

Con el fin de dar cumplimiento a estos objetivos Servicios Postales Nacionales S.A y controlar los impactos producidos por las actividades desarrolladas en el Entidad se desarrolló el Plan de Gestión Ambiental 2022, el cual tuvo una ejecución del 100% y ha estado conformado por cinco programas, este plan tiene como principal objetivo controlar cada aspecto ambiental que se ve afectado por las actividades, productos y servicios que desarrolla la Entidad.

### Materiales Utilizados

El papel es un insumo que se adquiere con unas especificaciones técnicas especiales, una de ellas es que el papel debe ser ecológico, proveniente de bagazo de caña, lo cual genera un menor impacto ambiental. No

obstante, el consumo es muy alto debido a que la operación requiere tener documentación impresa como guías y manifiestos de despacho.

INSUMO	CANTIDAD TOTAL
CARTÓN	25.820
BOLSAS PLÁSTICAS	1.090
PRECINTOS	1.080
PAPEL	5.697
<b>Total</b>	<b>33.687</b>

Por otro lado, está el cartón que se utiliza para ofrecer a los clientes diferentes tipos de empaques para embalar sus paquetes, de igual forma, se utiliza para la operación interna, no obstante, ese cartón se reutiliza en la Entidad.

Para el caso de los precitos estos son necesarios como elementos de seguridad que cierran las sacas donde se empaican los paquetes, estos precitos llevan un código de barras con el que se tiene trazabilidad de los envíos. Por lo tanto, no pueden reutilizarse.

El impacto es externo, puntualmente por el agotamiento de recursos que producimos indirectamente al adquirir gran cantidad de papel, cartón, precitos y bolsas plásticas que se requieren. Teniendo en cuenta que la elaboración de cada insumo requiere el uso de materia prima como agua, material vegetal, energía, entre otros.

### **Acciones específicas como procesos, proyectos, programas e iniciativas**

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cuenta con un programa de producción más limpia en donde una de sus estrategias es la adquisición de productos sostenibles. De igual forma, cuenta con la "Guía de criterios ambientales para proveedores", la cual establece los requisitos ambientales para los proveedores, en esta Guía se contemplan las especificaciones de sostenibilidad que deben cumplir los productos de nuestros proveedores. En el caso del papel se contempla lo siguiente: la compañía cuenta con la circular 003 de 2020, la cual establece el uso de papel ecológico para el desarrollo de todas las actividades administrativas y Operativas de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Para el caso de las bolsas plásticas se cuentan con bolsa 100% oxobiodegradable o preferiblemente biodegradable; con un tiempo máximo de degradación 2 años o calibre 2.0 o impresión a varias tintas las cuales no deben contener pigmentos tóxicos. El proceso de contratación de tóner y precitos se gestionó con proveedores que tienen implementado el programa de posconsumo, enfocado en la responsabilidad extendida del productor, por lo tanto, cuando Servicios Postales Nacionales desecha estos insumos luego de ser usados, son entregados a cada proveedor por medio de este programa.

### **Programa de uso y ahorro eficiente de recursos naturales**

#### Objetivos Objetivo General

Promover el uso eficiente y la reducción del consumo de los recursos naturales (agua, papel y energía), que se emplean para el desarrollo de las actividades en Servicios Postales Nacionales S.A.S, con el fin de cumplir con la normatividad ambiental vigente.

#### Objetivos Específicos

- Monitorear y controlar el consumo de agua, energía y papel en las oficinas a nivel nacional regionales de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

- Establecer e implementar medidas para el uso racional de los recursos naturales de agua, energía y papel.
- Divulgar y sensibilizar a todos los trabajadores en la implementación de acciones para lograr el uso y ahorro eficiente de los recursos naturales empleados en la entidad.

### Alcance

Este programa es aplicable y de estricto cumplimiento en todos los procesos, actividades y/o servicios desarrollados en las diferentes regionales de Servicios Postales Nacionales S.A.S

### Responsables

Es responsabilidad de todos los trabajadores a nivel nacional la aplicación de lo dispuesto en el presente programa. Así mismo, el profesional ambiental y el líder del Sistema Integrado de Gestión están a cargo de la coordinación, supervisión, revisión, implementación, actualización y mantenimiento de este programa.

### Marco Legal

El marco legal con su respectiva evaluación de cumplimiento se encuentra en el registro de la Matriz de Requisitos Legales Ambientales 2022, la cual se encuentra en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión.

## **ENERGÍA**

(GRI 302)

### **Con respecto a la Energía:**

Acciones de control y monitoreo para el consumo de energía

El personal de mantenimiento debe realizar inspecciones periódicas con el fin de identificar los siguientes aspectos:

- El estado de las instalaciones eléctricas
- La cantidad de fuentes lumínicas

Si se encuentran anomalías en las inspecciones, se deben ejecutar las reparaciones pertinentes e inhabilitar el área mientras se realizan las adecuaciones.

El profesional ambiental es el encargado de llevar el control del consumo de energía de cada regional de acuerdo con los reportes suministrados por las gerencias, con una periodicidad trimestral, de esta manera debe medir el indicador porcentaje de reducción en el consumo de energía trimestralmente y analizar su resultado para tomar acciones preventivas o correctivas.

Con el fin de controlar las áreas que dejan las luces, aparatos eléctricos y electrónicos encendidos la Dirección Nacional de Seguridad Postal debe realizar una inspección periódica al terminar la jornada laboral para evitar mal gasto de energía.

Dentro de las acciones de control y monitoreo se debe realizar el mantenimiento de la planta eléctrica, para esto se deben tener en cuenta las consideraciones expuestas en el manual de mantenimiento de infraestructura física.

Una vez se haya realizado el mantenimiento de la planta eléctrica, se deben solicitar y verificar los certificados de mantenimiento y de disposición final de aceites.

Para prevenir y/o mitigar el impacto ambiental proveniente del consumo no racional de energía, se deben aplicar las siguientes medidas:

- Aprovechar al máximo la luz natural, promoviendo así la reducción del tiempo de encendido de las luces.

- Evitar tener encendidos equipos cuando no se encuentren en uso.
- Mantener los equipos de cómputo en modo de ahorro de energía (apagado automático de la pantalla o modo hibernación, después de no usar el equipo cierto tiempo).
- Instalar interruptores que permitan mejorar el control independiente de las luminarias individuales o de los grupos de éstas.
- Adquirir equipos que tengan en cuenta los aspectos energéticos, particularmente aquellos que posean etiquetas ecológicas como “Energy Star”.
- Utilizar los sistemas de ventilación y aires acondicionados únicos y exclusivamente cuando sea realmente necesario.
- Reemplazar anualmente las luminarias fluorescentes T8 por luminarias LED. Para esta medida se debe realizar un estudio previo y programar el cambio paulatino de las luminarias.
- Instalar anualmente sensores de movimiento en pasillos y/o lugares en los cuales el tránsito de personas es mínimo, cambiar los interruptores de luz normal por sensores de movimiento en los baños y pasillos.

## AGUA Y EFLUENTES

(GRI 303)

### Con respecto al Agua:

Acciones de control y monitoreo para el consumo de agua

- El personal de mantenimiento debe realizar inspecciones periódicas con el fin de verificar el funcionamiento adecuado de los registros de agua. Si llegase a encontrar anomalías, se deben ejecutar las reparaciones pertinentes, suspender o clausurar la unidad sanitaria mientras se toman las medidas para su reparación.
- El profesional ambiental es el encargado de llevar el control del consumo de agua de cada regional, mediante reportes suministrados bimestralmente por cada gerencia.
- El profesional ambiental debe medir cada bimestre el indicador del porcentaje de reducción en el consumo de agua y analizar su resultado.
- En las inspecciones ambientales realizadas por la profesional ambiental se debe verificar el estado de los sistemas ahorradores de agua, de igual forma identificar en qué áreas existen sistemas de agua no se cuenta con este tipo de sistema.

Para prevenir y/o mitigar el impacto ambiental proveniente del consumo no racional de agua, se deben aplicar las siguientes medidas:

- Asegurar después del uso del recurso agua que las llaves de grifos de lavamanos, lavaplatos y otros, queden totalmente cerradas.
- Reportar al área de mantenimiento y de forma inmediata cualquier fuga de agua observada.

Instalar paulatinamente en cada uno de los baños de Servicios Postales Nacionales S.A.S, sistemas ahorradores de agua en los lavamanos y orinales; así mismo, las unidades sanitarias de tanque deben ser de bajo consumo

### Con respecto al Papel

Acciones de control y monitoreo para el consumo de papel

- El área de almacén deberá enviar a la Oficina Asesora de Planeación el informe del consumo de resmas de papel por áreas, con una frecuencia trimestral.
- El profesional ambiental debe medir el indicador del Porcentaje de Reducción en el consumo de papel trimestralmente y analizar su resultado.
- El profesional ambiental debe reunirse trimestralmente con cada área para analizar y realizar seguimiento a las estrategias establecidas a inicio de año con el fin disminuir el consumo de papel por área, de igual forma, proponer planes de trabajo para las áreas que hayan incumplido con lo establecido.

Para los residuos aprovechables tipo papel, se deben aplicar las siguientes estrategias:

### Estrategia reducir

- Escribir y fotocopiar por las dos (2) caras del papel. Cuando utilizamos las dos caras los documentos ocupan y pesan menos, de la misma manera, son más cómodos de grapar y transportar.
- Utilizar el papel reciclable para comunicaciones internas.
- Elegir el tamaño de letra más pequeño que se pueda.
- Antes de enviar a imprimir un documento, revisar la ortografía y verificar las opciones de impresión para reducir las impresiones incorrectas.
- Guardar los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias.
- Utilizar las herramientas tecnológicas que ofrece la compañía (sistemas de información, correo electrónico, intranet, página web, entre otros) para consultar y compartir información sin necesidad de imprimir.
- Imprimir solo aquellos documentos definitivos o los soportes estrictamente necesarios.

### Estrategia "reutilizar"

- El papel usado por una cara, los sobres y muchos otros materiales de papelería se pueden reutilizar, aunque sea para otros usos.
- Disponer de cajas de cartón en las impresoras y fotocopiadoras para que se puede reutilizar el papel.
- El papel usado por una cara puede servir para fotocopiar/imprimir por la otra cara, escribir borradores, tomar notas en reuniones, tomar mensajes de llamadas telefónicas, hacer cuadernos de notas.
- Reutilizar sobres de manila y carpetas de cartón, así como AZ y fólder.

### Estrategia reciclar

- Los residuos reciclables tipo papel (papel, revistas, sobres, folletos, directorios, cuadernos) deben ser dispuestos únicamente en las cajas de cartón destinadas para tal fin, ubicadas en las áreas.
- El papel debe estar libre de contaminantes y ganchos de cosedora, no se debe mezclar con papel carbón, papel mantequilla, cintas adhesivas, papel celofán, bandas de caucho, líquidos, grasas y alimentos.
- Si se requiere romper por la información compilada allí, este proceso se debe hacer despedazando la hoja de manera vertical es decir de arriba hacia abajo y sin arrugarla, con el fin de no deteriorar las fibras vegetales del papel facilitando su reciclaje.

### Evaluación y Seguimiento

Para este programa se tienen establecidos los siguientes indicadores referentes al consumo de cada recurso natural.

- Porcentaje de Reducción en el consumo de energía
- Porcentaje de Reducción en el consumo de agua
- Porcentaje de Reducción en el consumo de papel

Las metas, fórmulas y frecuencia de medición de estos indicadores se pueden encontrar en del Sistema Integrado de Gestión, en la ficha de indicadores del proceso de Gestión Organizacional.

## EMISIONES

(GRI 305)

Servicios Postales Nacionales S.A.S. como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene como principal proceso misional la gestión de transporte multimodal, lo cual significa una gran cantidad de rutas circulando al día; por lo tanto, se producen gases de efecto invernadero pertenecientes al alcance 3 de emisiones, teniendo en cuenta que la flota es tercerizada, de modo que son emisiones indirectas.

Para el alcance 1 correspondiente a las emisiones directas, SPN produce gases de efecto invernadero por el

consumo de combustible gasolina y Diesel en vehículos propios, plantas eléctricas, fuga de aires acondicionados y descargas de extintores.

Para el alcance 2, se generan emisiones por el consumo de energía de todas las instalaciones de SPN, incluyendo sedes principales, centros operativos, bodegas y puntos de venta. No obstante, las emisiones son mínimas en comparación de lo que se produce en el alcance 3; por lo tanto, en este informe solo se tendrán en cuenta las emisiones generadas por la gestión de transporte terrestre de los contratistas.

El impacto se produce externamente y afecta directamente la calidad del aire de cada una de las ciudades y municipios donde SPN tiene presencia, ya que la actividad de transporte la realizan empresas subcontratadas, sin embargo, esta actividad la realizan al prestarle un servicio a 4-72.

### Cálculo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Servicios Postales Nacionales S.A.S. al ser el correo oficial de Colombia pertenece a la Unión Postal Universal UPU y en base a esto, utilizó para el cálculo de sus emisiones el programa implementado por este organismo.

Así mismo, implementó OSCAR, (The Online Solution for Carbon Analysis and Reporting for the postal industry) solución en línea para el análisis y la elaboración de informes de emisiones de carbono para el sector postal es la más reciente herramienta puesta a disposición de los 192 Países miembros de la UPU.

Esta herramienta fue concebida sobre la base del método de evaluación definido en el protocolo sobre los gases de efecto invernadero (GHG Protocol); aplica los procedimientos de preparación de informes establecidos en el marco de la iniciativa mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad (GRI) y gracias a la definición de los elementos específicos de la categoría de emisiones alcance 3 tiene en cuenta las dificultades propias del sector.

Gracias a OSCAR, cada Operador Postal está en condiciones de conocer sus emisiones de gases de efecto invernadero y dispone de un informe detallado sobre estas emisiones por categoría, por fuente e incluso por producto. Sobre la base de 20 principales indicadores de desempeño (tales como las emisiones de carbono por carga, por kilómetro recorrido por tierra, por tonelada kilométrica aérea, etc.), así mismo pueden comparar sus resultados con respecto a los promedios sectoriales.

Para el cálculo de emisiones de este periodo se utilizó la herramienta OSCAR de la UPU (Unión Postal Universal), este programa no solicitó información de año base, por lo tanto, no se tuvo en cuenta esta vez. Se utilizó como fuente los factores de emisión actualizados del Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA).

Los resultados de la medición de la presente vigencia están próximos a ser enviados por la UPU a cada operador postal.

### RESIDUOS

(GRI 306)

#### Programa de Residuos Sólidos

##### Objetivo

Establecer medidas para el mejoramiento y manejo integral de los residuos sólidos, teniendo en cuenta los procesos de separación en la fuente, recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos generados, en las regionales de Servicios Postales Nacionales S.A.S

##### Alcance

Dentro del alcance del programa de residuos sólidos se contempla la planificación, elaboración, registro e implementación de medidas sanitarias para el manejo de los residuos sólidos generados en las regionales de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S

### Responsables

Es responsabilidad de todos los trabajadores a nivel nacional la aplicación de lo dispuesto en el presente programa. Así mismo, el personal de servicios generales y la empresa prestadora del Servicio de Aseo deben llevar a cabo la recolección de los residuos sólidos en los diferentes puntos ecológicos de la organización.

### Clasificación de Residuos

A continuación, se presenta el medio de almacenamiento e identificación de los residuos sólidos y líquidos aprovechables y no aprovechables.

Descripción del residuo	Almacenamiento	Color o Lugar	Ilustración
Residuos sólidos no aprovechables Papel Higiénico, servilletas, papeles metalizados, tapabocas, guantes, papeles y cartones contaminados de comida.	Caneca	Negra	
Residuos sólidos aprovechables Papel, cartón, metales, vidrio, plástico.	Caneca	Blanca	
Residuos orgánicos aprovechables Resto de comida, desechos agrícolas.	Caneca	verde	
Residuos líquidos	Aceites de cocina quemados.	Recipiente plástico con volumen de 1 a 5L.	Transparente 
	Aguas negras (agua producida en los baños).	Caja negra o pozo séptico.	Señalización de la zona 
	Aguas de alcantarillado (contaminadas con detergentes).	Trampa de grasas y sistema de ductos de alcantarillado de la dirección general 4-72	Señalización de la zona 

### Medidas de manejo de residuos aprovechables, no aprovechables y especiales

#### Separación en la fuente

Los residuos no aprovechables deben ser dispuestos únicamente en la caneca de color **Negro** perteneciente al punto ecológico de la Entidad.

Los residuos aprovechables tipo Empaques y Envases de plástico y metal, papel y cartón deben ser dispuestos únicamente en los recipientes destinados para tal fin, ubicados en puntos ecológicos (canecas **blancas** señalizadas).

Los residuos ordinarios como residuos de comida y agrícolas deben ser depositados únicamente en las canecas de color **verde** o en las cajas dispuestas para estos residuos.

#### Recolección y acopio temporal de residuos

#### - Residuos aprovechables

Es responsabilidad de los trabajadores de la empresa de aseo y cafetería contratados por Servicios Postales Nacionales S.A.S recoger los residuos reciclables y orgánicos evitando mezclarlos.

Una vez dispuestos los residuos aprovechables en las bolsas apropiadas, los colaboradores del servicio de aseo deben transportarlos hasta el sitio de acopio o almacenamiento temporal y depositarlos en los estantes señalizados, cumpliendo con todas las disposiciones de seguridad y control.

Nota: la persona encargada de la Jefatura Nacional de Servicios Generales debe verificar que los residuos peligrosos sean clasificados y almacenados adecuadamente.

#### - Residuos Especiales

Escombros

En el momento que la Entidad llegase a realizar actividades de remodelación o adecuación de sus instalaciones y que como resultado de dichas actividades se generen escombros, el Jefe Nacional de Servicios Generales debe solicitar y efectuar seguimiento al contratista de la remodelación o adecuación en cuanto a:

- Demarcar o señalar las áreas donde se dispondrán los escombros antes de su recolección.
- Realizar un manejo y disposición final adecuada de los escombros resultantes.
- Entregar las certificaciones y/o soportes que evidencien la disposición final de estos residuos.

Cuando se presente la generación de escombros, el contratista y/o personal de mantenimiento encargado de llevar las labores de adecuación, debe contar con el acompañamiento y supervisión por parte de la persona designada por la Jefatura de Servicios Generales, quien será el responsable de garantizar la adecuada recolección y disposición final de escombros de tal manera que se cumpla con lo señalado en el párrafo anterior.

Anualmente, el Jefe de Servicios Generales debe enviar la información correspondiente a la recolección y disposición final de escombros al Líder del SIG y/o Profesional de Gestión Ambiental de la Oficina Asesora de Planeación, quien consolida y reporta en la plataforma de la Secretaría Distrital de Ambiente a más tardar el 31 de diciembre de cada año.

Llantas

Teniendo en cuenta que los vehículos de transporte de mercancía son tercerizados, es responsabilidad del proveedor disponer adecuadamente de las llantas usadas y presentar los certificados al área de supervisión del contrato. De igual forma, está prohibido realizar cambios de llantas en las instalaciones de 4-72.

La Jefatura nacional de Servicios Generales debe consolidar los certificados de disposición final de las llantas usadas generadas del mantenimiento de los vehículos propios.

#### - Residuos No aprovechables

Los residuos no aprovechables que se depositan en los puntos ecológicos, se debe cerrar la bolsa adecuadamente, trasladarla y depositarla en el cuarto de almacenamiento de residuos.

Con respecto a los excrementos de los perros, las personas encargadas de la guardería canina son las responsables de recoger los residuos y depositarlos en bolsas azules, luego se deben dirigir al cuarto de basuras y colocar allí.

#### - Residuos Líquidos

Los residuos líquidos como las aguas negras y de alcantarillado, serán depositadas en el ducto del baño, el cual dirige las aguas residuales al sistema de alcantarillado que se conecta con todas las aguas residuales de la compañía.

Medidas de prevención y mitigación de otros impactos ambientales asociados a la generación de vertimientos, generación de gases de efecto invernadero y publicidad exterior.

#### - **Generación de Vertimientos**

El lavado de los vehículos y cambio de aceite debe ser realizado por el gestor de transporte en sitios autorizados, en ningún caso estas actividades se deben llevar en las instalaciones de la entidad.

Las aguas residuales provenientes de sanitarios y lavaplatos deben ser dispuestas en el alcantarillado de la ciudad.

La Jefatura Nacional de Servicios Generales, debe consolidar los certificados de lavado de los vehículos contratados o propios y presentarlos cada vez que sean solicitados por la Oficina Asesora de Planeación y ser consolidados en una carpeta.

La Jefatura Nacional de Servicios Generales debe consolidar los certificados de pruebas anuales de potabilidad (Pruebas Fisicoquímicas)

El mantenimiento de la trampa de grasas debe realizarse mínimo trimestralmente por parte del proveedor del casino, de igual forma, se deben consolidar los registros del mantenimiento de la trampa de grasas.

#### - **Emisiones de contaminantes atmosféricos**

Ninguna persona de la entidad debe realizar quemas de residuos sólidos o peligrosos a cielo abierto.

Las certificaciones de revisión técnico-mecánica y emisiones de gases para vehículos automotores contratados o de propiedad de la empresa deben permanecer vigentes; dichos certificados deben reposar en las carpetas de cada dependencia, ya sea transportes o servicios generales.

El área de servicios generales debe contar con un plan de mantenimiento de los vehículos propios.

La Entidad debe realizar el cálculo de huella de carbono mínimo cada dos (2) años, con el fin de implementar nuevas medidas de mitigación según la cantidad de Gases de Efecto Invernadero emitidos.

#### - **Publicidad Exterior:**

El proveedor de transportes debe presentar el registro vigente de publicidad exterior.

La Entidad debe registrar todos sus avisos de fachada de puntos de venta, bodegas, y sedes principales ante el ente de control competente, estos certificados deben consolidarse por parte de la Jefatura Nacional de Puntos de Venta.

### **Plan de Gestión de Residuos Peligrosos**

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S, presenta las acciones encaminadas a la Gestión Integral de Residuos Peligrosos por medio de cuatro componentes:

- Prevención y minimización.
- Manejo interno ambientalmente seguro.
- Manejo externo ambientalmente seguro.
- Ejecución, seguimiento y evaluación.

Estos componentes sintetizan las acciones necesarias y sirven de manual al interior de la Entidad para la gestión de residuos peligrosos. Se podrán encontrar los diagramas de flujo de todos los procesos con sus respectivas entradas y salidas, las características de peligrosidad de los residuos, su cuantificación y clasificación. Se muestran las alternativas de minimización y aprovechamiento, los lineamientos de manejo interno y externo, los respectivos procedimientos a utilizar en caso de emergencias, además de la ejecución y seguimiento del plan, con las conclusiones y recomendaciones arrojadas en su desarrollo.

### **Objetivo general**

Garantizar el adecuado tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos que son generados en cada uno de los procesos de Servicios Postales Nacionales S.A, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad ambiental.

### **Objetivos específicos**

Identificar, conocer y caracterizar los residuos peligrosos que se generan en la Entidad.

Establecer los lineamientos para realizar una adecuada segregación en la fuente, almacenamiento y disposición final de los residuos peligrosos.

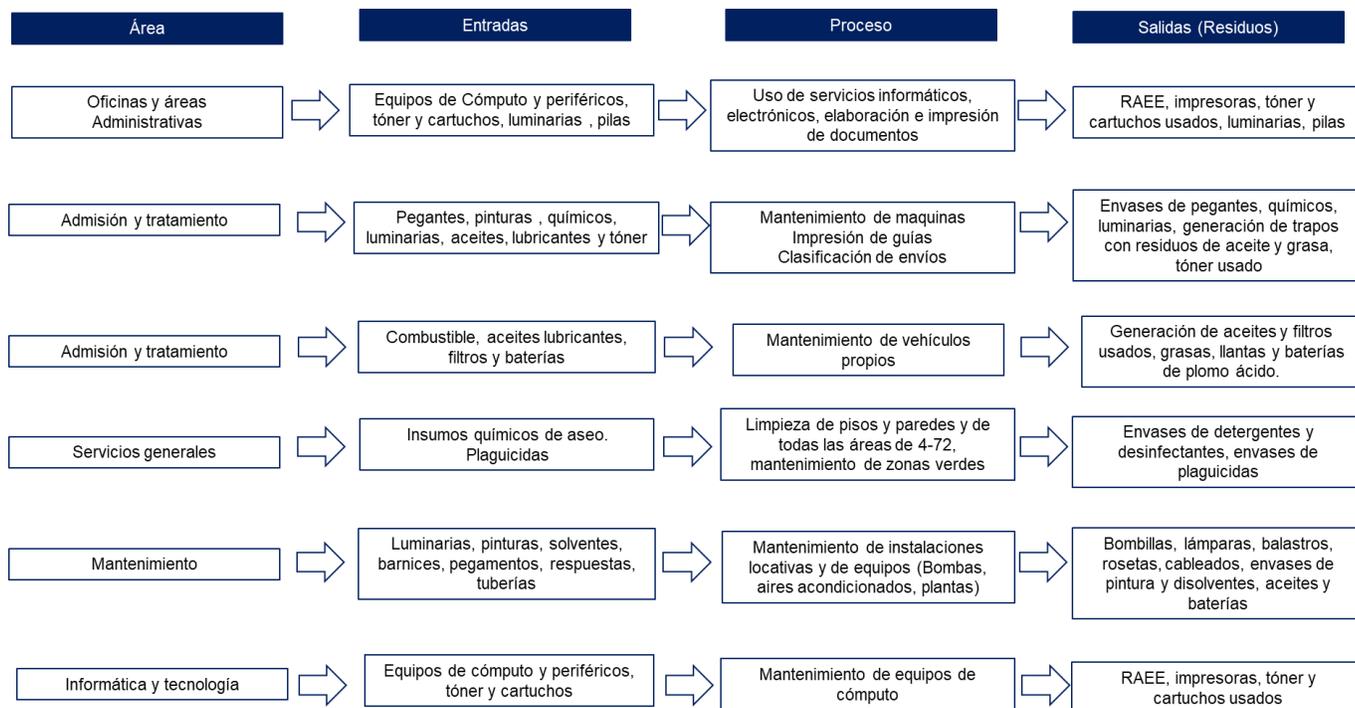
Generar una cultura y compromiso acerca del manejo adecuado de los residuos peligrosos al personal encargado del manejo interno de éstos, mediante un programa de formación y educación.

### **Alcance**

Aplica a todos los procesos y áreas de Servicios Postales Nacionales S.A.S, a nivel nacional. Se contempla la planificación, elaboración, registro e implementación de lineamientos para el manejo de los residuos peligrosos generados.

### **Identificación de fuentes de generación de residuos peligrosos**

Los residuos peligrosos que se generan en Servicios Postales Nacionales S.A.S, están relacionados principalmente con la gestión administrativa y el funcionamiento de la Entidad, son el producto de impresión, funcionamiento de equipos de cómputo y telefonía, del servicio de aseo y del mantenimiento de las instalaciones, máquinas y vehículos propios de la Entidad.



### Clasificación e identificación de los residuos peligrosos generados

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 4741 de 2005 y según la identificación de los residuos generados por La Entidad, se ha establecido la siguiente clasificación:

Residuos generados directamente por 4-72					
Residuos	Área generadora	Estado	Descripción	Código	Peligrosidad
RAEE	Oficinas y áreas administrativas, ITE, Admisión y tratamiento	Sólido	En esta clase se encuentran equipos de informática y telecomunicaciones propios como computadores personales o PC (que incluye también mouse, pantalla y teclado) computadoras portátiles impresoras, fotocopiadoras, escáner, calculadoras de mesa y de bolsillo, terminales de fax, teléfonos, teléfonos celulares, contestadores automáticos, video beam, micrófonos. Asimismo, radios, televisores, video cámaras, videos, amplificadores de sonido y otros aparatos que sirven para reproducir sonido o imágenes.	A1180	Tóxico
Tóner cartuchos	Oficinas y áreas administrativas, admisión y tratamiento	Sólido	Los tóner y cartuchos están catalogados como sustancias toxicas, con un nivel de peligrosidad de toxicidad extrínseca ya que, en su eliminación, da origen a sustancias toxicas, agudas que ponen en riesgo a la salud de la población.	Y12 A4070	Tóxico

<b>Luminarias</b>	Oficinas y áreas administrativas, Mantenimiento, Admisión tratamiento	Sólido	Los tubos fluorescentes se encuentran en estado sólido, con forma cilíndrica de vidrio. Su color varía de acuerdo con el color del polvo fluorescente aplicado en el tubo de vidrio.	Y29 A1030 A2010	Tóxico
<b>Pilas</b>	Oficinas y áreas administrativas	Sólido	Su forma varía dependiendo del tipo de pila y/o acumulador; estas pueden ser cilíndricas o rectangulares. Están catalogados como tóxicas corrosivas, lo que significa que las sustancias contenidas en las pilas pueden deteriorar la estructura física de los tejidos biológicos durante un tiempo determinado.	Y23	Tóxico Corrosivo
<b>Envases de pegantes, pinturas y disolventes</b>	Mantenimiento y	Sólidos	Tarros metálicos o plásticos procedentes de la utilización de pinturas, masillas y resinas en las actividades de mantenimiento de la empresa	Y6, Y12 Y13, A3050, A4070, A4130	Tóxico Inflamable Corrosivo

## EVALUACIÓN AMBIENTAL A PROVEEDORES

(GRI 308)

Actualmente se cuenta con el Manual de Criterios Ambientales, Control Y Seguridad, Y SST para Proveedores servicios postales nacionales; Cada vez que se inicie un proceso de contratación se deberá revisar el presente manual con el fin de incluir en el estudio previo las especificaciones ambientales, control y seguridad y SST que haya lugar en las contrataciones.

Para ello debe incluirse la ficha que le aplique según el proceso y tipo de bien, servicio o producto a contratar, una vez elaborado el estudio previo, se debe enviar a la Oficina Asesora de Planeación para revisar las especificaciones ambientales y de control y seguridad incluidas, así mismo, al área de SST para revisar lo referente a Seguridad y Salud en el trabajo y generar el VoBo por el líder de cada sistema.

En la etapa de evaluación de ofertas se manejará de la siguiente forma para cada criterio:

**Criterios Ambientales:** con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación se definirán en el estudio previo los criterios de selección ambiental para el proceso de contratación. Una vez los oferentes remitan la documentación ambiental para evaluar, el líder del Sistema de Gestión Ambiental realizará la respectiva evaluación que se adjuntara el proceso contractual.

**Criterios de Control y Seguridad:** el oferente deberá adjuntar una certificación garantizando que cumple con todos ítems de control y seguridad referenciados en el presente manual, así mismo deberá comprometerse a permitir que Servicios Postales Nacionales revise en cualquier momento durante la ejecución del contrato el cumplimiento de esos requisitos. Una vez los oferentes remitan la certificación para evaluar, el líder del Sistema Integrado de Gestión realizará la respectiva evaluación que se adjuntara el proceso contractual.

**Criterios de Seguridad y Salud en el Trabajo:** con el apoyo del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, se definen en el estudio previo los criterios de selección para el proceso de contratación. Una vez los oferentes remitan la documentación de SST para evaluar, el líder del Sistema de Gestión de SST realiza la respectiva evaluación que se adjunta al proceso contractual.

Así mismo, es importante cumplir con los siguientes requisitos del SG SST:

- Remitir los soportes de los pagos de seguridad social previo al inicio de la ejecución del contrato para validar la veracidad de la información, al área de SST.
- Enviar al responsable de SST la información solicitada en las fichas descritas a continuación de acuerdo con los servicios o productos a suministrar, antes de la iniciación del contrato.
- El cumplimiento de los criterios en SST debe verificarse de acuerdo con la información de las fichas descritas a continuación para cada producto o servicio, dejando el correspondiente soporte en el Informe parcial de ejecución y supervisión de contratos MN -CT 002-FR-001 (previamente validado con el área de SST) por parte del supervisor del contrato.

### 3. ESTANDARES SOCIALES



#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI 403)

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado con los colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en ambientes laborales, dando cumplimiento a las normas establecidas en el Sistema General de Riesgos Laborales.

Así mismo contamos con proceso de auditoría interna en el marco de la resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015 llevado a cabo por un grupo de profesionales y especialistas con formación y experiencia en procesos de auditoría, quienes evalúan aspectos como: recursos financieros, recursos técnicos, recursos humanos, gestión de salud, gestión de amenazas, gestión integral del SG-SST, mejoramiento, gestión de riesgos y gestión de peligros, entre otros.

#### Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La identificación de peligros y evaluación de los riesgos se lleva a cabo a través de un equipo interdisciplinario con el acompañamiento de la ARL mediante la ejecución de inspecciones planeada y no planeadas las cuales permiten caracterizar aquellos peligros a los que se encuentra expuesto el personal, valorando los riesgos y priorizándolos según su nivel de aceptabilidad para así generar los controles pertinentes, que permitan eliminar o en lo posible mitigar la probabilidad de ocurrencia de enfermedades laborales, incidentes o accidentes de trabajo.

La competencia de los profesionales que integran el equipo de SST es validada en el proceso de contratación donde se verifica la documentación y se valida el cumplimiento de los requisitos para el perfil del cargo.

El proceso o madurez del sistema es evaluado permanentemente a través de la matriz de seguimiento al plan de trabajo anual, por medio de auditorías y autoevaluación de SG-SST, lo que permite evidenciar oportunidades de mejora.

Servicios Postales Nacionales cuenta con manual de funciones y responsabilidades, para identificar los roles por perfil, alcance y responsabilidades de los colaboradores.

Cuenta con la política de SST, formato de reporte de actos y condiciones inseguras, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, comité de convivencia, procedimiento para reporte e investigación de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades laborales, debidamente socializados y formalizados en el software para sistemas de gestión KAWAK.

### **Servicios de Salud en el Trabajo**

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cumple con lo estipulado En el Artículo 2.2.4.6.8, numeral 6 del Decreto 1072 de 2015, donde se especifica que es obligación de los empleadores la Gestión de los Peligros y Riesgos. Con base en esto, se adoptan medidas puntuales para identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer controles destinados a prevenir daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos y en las instalaciones, para ese fin se implementa La Guía Técnica Colombiana GTC 45, la cual resulta ser muy coherente con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, que consagra el nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La metodología GTC 45 es una guía para la implementación de la mejor práctica en la identificación de peligros y la valoración de los riesgos en el marco de la gestión del riesgo de seguridad y salud en el trabajo y soportada en los principios fundamentales de la norma OHSAS 18001, entre otras normas internacionales.

La aplicación de un enfoque sistémico a la gestión de la SST en el lugar de trabajo garantiza que el nivel de prevención y protección se evalúe continuamente y se mantenga mediante mejoras adecuadas y oportunas, a través del pago de ARL y pago de la EPS de todos los colaboradores.

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cumple con lo establecido en la Resolución 2013 de 1986 Organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. (COPASST), entre sus responsabilidades se encuentran:

- Proponer a la administración la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.
- Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que estos adelanten Servicios Postales Nacionales S.A.S y recibir por derecho propio los informes correspondientes.
- Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar Servicios Postales Nacionales S.A.S de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes, promover su divulgación y observancia.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer a Servicios Postales Nacionales las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo de Servicios Postales Nacionales e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control;

- Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la salud ocupacional.
- Solicitar periódicamente a Servicios Postales Nacionales S.A.S informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales

También se cumple con la Resolución 652 y 1356 de 2012 Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, entre sus responsabilidades se encuentran:

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja y verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del Comité de Convivencia Laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

Decreto 1072 de 2015: Artículo 2.2.4.6.25 Numeral 10 y 11 y la Resolución 2400 de 1979: Título VI Resolución 0312 de 2019: Artículo 9 y 16 Establece la conformación y demás temas relacionados a la brigada de emergencia, entre sus responsabilidades se encuentran:

- Aprobación de procedimientos y planes de Simulacros.
- Participar en reuniones y capacitaciones periódicas.
- Dar apoyo administrativo y estratégico al Plan.
- Aprobación de los programas de actividades y solicitar presupuesto.
- Establecer el programa por el cual se regirá la brigada de emergencias

Donde los trabajadores y/o contratistas pueden tener la opción de participación y postularse en los diversos comités internos de la compañía

También los trabajadores y/o contratistas pueden participación y consulta siendo participes en la identificación de peligros y evaluación de los riesgos el cual debe ser desarrollada por todos los niveles de la empresa.

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cuenta con el canal de comunicación para determinar la información que se necesita comunicar y como comunicarse. Según lo establecido Decreto 1072 de 2015: Artículo 2.2.4.6.14 Eficacia de comunicación interna y externa. Resolución 0312 de 2019: Artículo 16 Mecanismos de comunicación.

## **Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo**

Servicios Postales Nacionales S.A.S. cumple con lo establecido en el Artículo 2.2.4.6.11, el cual ordena el desarrollo de un programa de capacitación que aporte el conocimiento necesario para identificar peligros y controlar los riesgos, destinado a todos los niveles de la organización, en los se intervienen los riesgos prioritarios y definiendo los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo necesarios para los trabajadores, también adoptando y manteniendo disposiciones para que estos los cumplan en todos los aspectos de la ejecución de sus deberes u obligaciones, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, se desarrolla el programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, haciéndolo extensivo a todos los niveles de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, y los trabajadores en misión, se encuentra documentado y se imparte por personal idóneo conforme a la normatividad vigente.

## **Promoción de la salud de los trabajadores**

Servicios Postales Nacionales S.A.S a cargo del subproceso de SST, contamos con un programa vigilancia Osteomuscular, cuyo objetivo principal es prevenir desordenes musculoesqueléticos a través de la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo osteomusculares presentes en las diferentes actividades de la organización.

Al interior de SPN se desarrollan actividades de promoción y prevención con el apoyo de la ARL durante el año, en articulación con diferentes entidades tales como Banco Distrital de sangre, Cajas de compensación, IDRD entre otros.

De igual manera, contamos con el plan anual de capacitaciones, enmarcado en el fortalecimiento de los PVE en prevención de riesgo osteomuscular, riesgo psicosocial, riesgo cardiovascular, (PVE) Seguridad Vial, prevención de accidente de trabajo, atención de emergencias, trabajo seguro en alturas, con cobertura a nivel nacional con alcance a los diferentes clientes que tiene SPN cuyo abordaje se lleva a cabo de manera presencial y virtual, favoreciendo la prevención y mitigación de impactos para la salud y la seguridad en el trabajo.

## **Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**

La organización cuenta con la implementación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo en cumplimiento con los requerimientos legales y con los estándares mínimos de acuerdo con la normatividad legal vigente, abordando tanto a colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes

En nuestros indicadores de gestión se tiene presente el personal contratado directo y en misión de igual forma se contemplan los contratistas y clientes como parte de los servicios que SPN 4-72 brinda a entidades externas, adicional es importante tener presente que todas las partes interesadas están sujetas a validación del SG SST por medio de auditorías y/o certificado por una parte externa, de acuerdo con el requerimiento en el momento.

Se excluyen proveedores y/o contratistas temporales puesto que su permanencia o servicio no es superior a 30 días (esporádicos), por lo cual no es posible mantener un control al detalle para cumplimiento del 100%, por tal motivo la organización dando alcance, invita a aquellos que estarán de manera permanente y/o continua para su participación y seguimiento de acuerdo con el plan de trabajo y capacitación, estos son indicadores que manejamos como parte del cumplimiento del SGSST

En la información de los indicadores se contemplan por ejemplo el índice de lesiones por accidentes y enfermedades laborales, se puede observar con facilidad y para comprensión en la siguiente tabla los indicadores que SPN 4-72 maneja:

Nombre del indicador	Fórmula	Fuente de información	Meta	Descripción de la Meta
Ausentismo por incapacidad laboral o común	$(\text{Número de días de ausencia en el mes} / \text{Número total de días de trabajo de personal}) * 100$	Reporte de accidentalidad Reporte de incapacidades Gestión Humana Maestro de nómina	5%	Porcentaje de días de trabajo perdidos por causas médicas con respecto al número de días de trabajo programados en la entidad durante el periodo.
Autoevaluación en SST	$(\text{Número de criterios del estándar que se cumplen totalmente} / \text{Número total de criterios aplicables del estándar}) * 100$	Resultado autoevaluación de ARL de los estándares mínimos	90%	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos en los estándares mínimos del SGSST
Cumplimiento de actividades del PVE	$(\text{Número de actividades ejecutadas del PVE} / \text{número de actividades programadas del PVE}) * 100$	Plan anual de trabajo Registros de asistencia	80%	Porcentaje de actividades ejecutadas descritas en el PVE con respecto al total.
Cumplimiento legal COPASST: Ejecución de comités programados	$(\text{Número de comités ejecutados} / \text{número de comités programados}) * 100$	Actas de reunión del COPASST vs Cronograma	100%	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones ordinarias del comité.
Ejecución del plan de trabajo en SST	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el periodo} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el periodo}) * 100$	Plan anual de trabajo	90%	Porcentaje del cumplimiento de actividades en SGSST a nivel nacional.

Evaluación de las acciones correctivas (resultado de auditorías, evaluación anual y revisión por dirección).	(N° de acciones correctivas cerradas / N° de acciones correctivas asignadas en el periodo) X 100	Registro de AC en aplicativo	80%	Porcentaje de cierre de las acciones correctivas registrados en el periodo.
Evaluación del cumplimiento de la matriz de requisitos legales aplicables en SST	(N° de requisitos legales y normativos cumplidos / No. Total, de requisitos legales y normativos aplicables) * 100	Matriz legal SGSST	100%	Porcentaje de cumplimiento de requisitos legales
Frecuencia de los accidentes laborales	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número total de trabajadores en el mes) * cada 100 trabajadores	Reporte de accidentalidad de Reporte Furat - ARL Positiva Base de seguimiento accidentalidad	2	Por cada 100 trabajadores en la entidad, se presentan X accidentes en el periodo.
Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo Z / Promedio de trabajadores en el periodo Z) * 100.000	Reporte de casos médicos Base de seguimiento casos médicos	0	Número de casos nuevos de enfermedad laboral respecto al total de trabajadores durante el periodo en estudio.
Inspecciones en SST	(No. de hallazgos gestionados de Inspecciones / No. de hallazgos encontrados de Inspecciones) x 100	Plan anual de trabajo Matriz de seguimiento SST Listas de chequeo. Informes de inspección.	80%	Porcentaje de hallazgos gestionados durante el periodo sobre el total de hallazgos de inspecciones.

Investigación de accidentes	(Número de accidentes de trabajo investigados y cerrados en el periodo / Número de accidentes reportados a la ARL en el periodo) *100.	Registro de Investigación de accidentes e incidentes de trabajo Base de seguimiento accidentalidad	80%	Porcentaje de realización de las investigaciones de los accidentes de trabajo presentados en la entidad cerrados dentro del periodo.
Mortalidad de los accidentes	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año) * 100	Reporte de accidentalidad Base de seguimiento accidentalidad	0	Porcentaje de accidentes de trabajo mortales con respecto a la totalidad de accidentes presentados en el periodo.
Plan de capacitación y entrenamiento en SST (ejecución)	(N° total de capacitaciones ejecutadas / N° total de capacitaciones programadas en el periodo) X 100	Plan de capacitaciones en SST Registros de asistencia	90%	Porcentaje de capacitaciones de capacitaciones ejecutadas respecto a las programadas.
Prevalencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo Z / Promedio de trabajadores en el periodo Z) * 1.000	Notificaciones de calificaciones de origen aceptadas como laborales por la ARL. Base de seguimiento enfermedades laborales	1,66	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en la entidad, sobre el promedio de trabajadores.
Prevención y atención de emergencias (inspecciones)	(No. de regionales en los que se inspeccionan equipos para atención de emergencias / No. de regionales planeadas) X 100	Plan anual de trabajo Listas de chequeo. Informes de inspección.	100%	Porcentaje de regionales de la entidad en los que se inspeccionan los equipos para atención de emergencias.
Prevención y atención de emergencias (simulacros)	(N° Simulacros realizados por regionales / N° Total de simulacros programados por regional) X 100	Plan de trabajo SST	100%	Porcentaje del cumplimiento de simulacros.

Seguimiento ejecución presupuesto	(Valor \$ presupuesto ejecutado / valor \$ presupuesto asignado) X 100	Partida presupuestal anual asignada para el SGSST. Soportes de gastos e inversión en actividades del SGSST.	70%	Porcentaje de ejecución de la partida presupuestal del SGSST
Severidad de los accidentes	((Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes) / Número de trabajadores en el mes) por cada 100 trabajadores	Base de seguimiento accidentalidad Reporte de ausentismo Gestión Humana Maestro de personal	0	Los AT materializados en el periodo presentaron x índice de severidad, por los días de incapacidad generados.
Tasa de Accidentalidad	(N° Accidentes de trabajo / N° promedio de trabajadores) *100 Nota: 100 corresponde por cada 100 trabajadores	Reporte de accidentalidad Base de seguimiento accidentalidad	2	Por cada 100 trabajadores en la entidad se presentan XX AT

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

(GRI 404)

### Capacitación a los Colaboradores

Plan Institucional de Capacitación: busca promover el desarrollo integral de los trabajadores de Servicios Postales Nacionales S.A.S ejecutando, controlando y evaluando las diferentes necesidades de formación y capacitación del talento humano en competencias blandas y técnicas que orienten sus acciones al óptimo desarrollo de los procesos, así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Este plan inicia con la identificación de las necesidades de capacitación por proceso en todos los niveles de la compañía, la disposición de los recursos económicos y humanos, la programación de actividades, la creación de contenido, seguimiento, control, cumplimiento de indicadores y presentación de informes finales.

El Plan Institucional de Capacitación involucra las siguientes actividades:

- Inducción y Reinducción Corporativa: contempla temas de interés general que fortalecen la cultura organizacional y promueven el sentido de pertenencia de todos los trabajadores.

- Capacitaciones y sensibilizaciones: contempla temas de competencias blandas y competencias técnicas dependiendo del proceso; su duración está entre 1 y 4 horas y está dirigida a todos los trabajadores, no certificables.
- Formación especializada: promueve la adquisición de nuevo conocimiento y el fortalecimiento de las competencias técnicas en temas específicos. Intervienen proveedores de servicios y requiere la aprobación de presupuesto. Durante el año 2022 se involucraron 350 trabajadores que intervienen en el proceso logístico y lograron certificar su conocimiento en los siguientes temas: Metodología SCRUM aplicada en logística, Data Science (Ciencia de datos aplicada a logística), Redes de valor en la cadena logística, Gerencia Enfocada en Logística, Colaboración y comunicación en entornos digitales. Formación equipo auditor sistema integrado de gestión. La duración de esta formación está entre 40 a 120 horas.
- Formación Complementaria: promueve la adquisición de nuevo conocimiento y el desarrollo de competencias blandas en todos los procesos de la compañía, teniendo en cuenta el cumplimiento de las actividades aprobadas y los requisitos de función pública al ser una empresa del estado.

Estos procesos de formación y capacitación permiten al trabajador certificarse e intervienen instituciones que brindan formación gratuita como el SENA, las Cajas de Compensación Familiar, Función Pública, DANE, Departamento Nacional de Planeación entre otras. La duración de esta formación está entre 40 a 120 horas.

Dentro de los procesos de capacitación y la gestión final de las carreras debido a despido, se le informa al trabajador sobre el mecanismo de protección al cesante que ofrece el gobierno nacional a través de los fondos de cesantías, FOSFEC, Bolsa Pública de Empleo y las Cajas de Compensación Familiar.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.

Genero	Planta Administrativa	Planta Operativa	Total General
FEMENINO	314	509	823
MASCULINO	278	776	1054
<b>Total General</b>	<b>592</b>	<b>1285</b>	<b>1877</b>

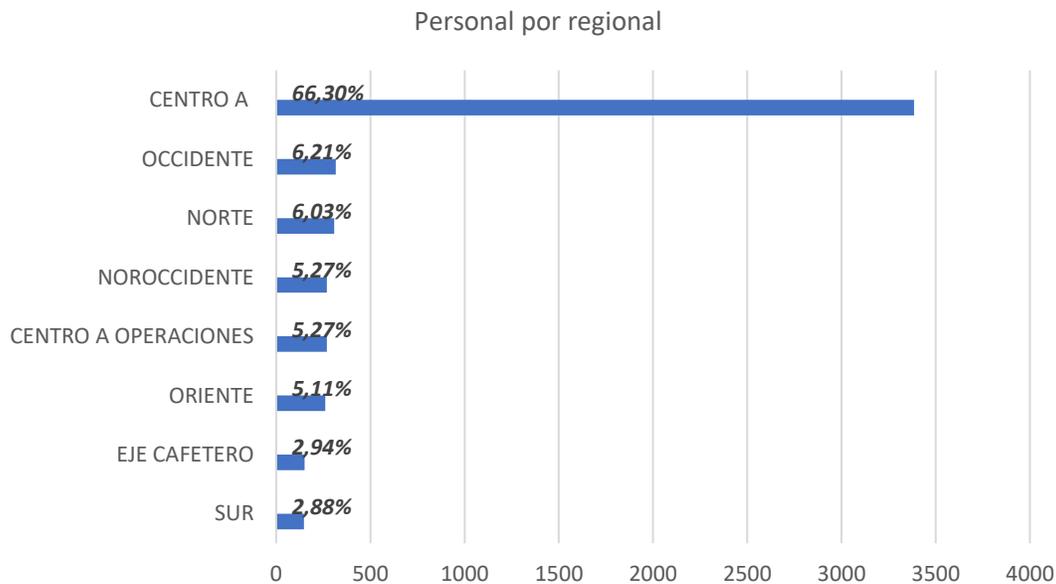
## CAPACITACIONES AÑO 2022

TIPO DE FORMACIÓN	TOTAL CAPACITACIONES	TOTAL TRABAJADORES
Capacitaciones cortas, incluye inducción corporativa (1-4 HORAS prom.)	1.915	11.412
Formación Especializada (20 - 120 horas prom.)	-	350
Formación Complementaria (20 - 120 horas prom.)	-	220
<b>TOTALES</b>	<b>1.915</b>	<b>11.982</b>

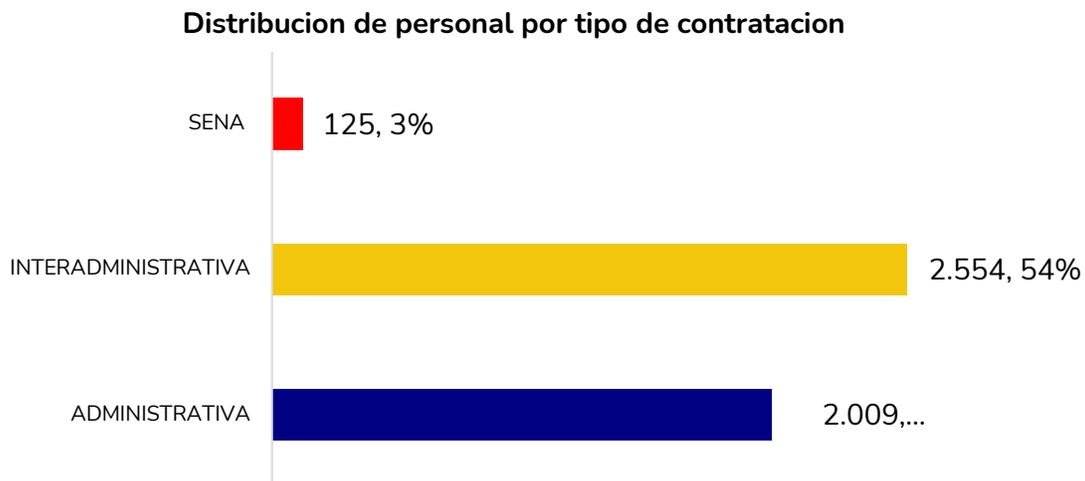
### Informe de Gestión del Talento Humano

Servicios Postales Nacionales S.A.S. al cierre de la vigencia 2022 contó con 4.688 colaboradores, representado en 1.001 personas menos en relación con el periodo anterior dando así cumplimiento a la política de austeridad impartida a partir del mes de octubre de 2022; del total de trabajadores 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 26% del equipo, y 1.131 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el 24%, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.

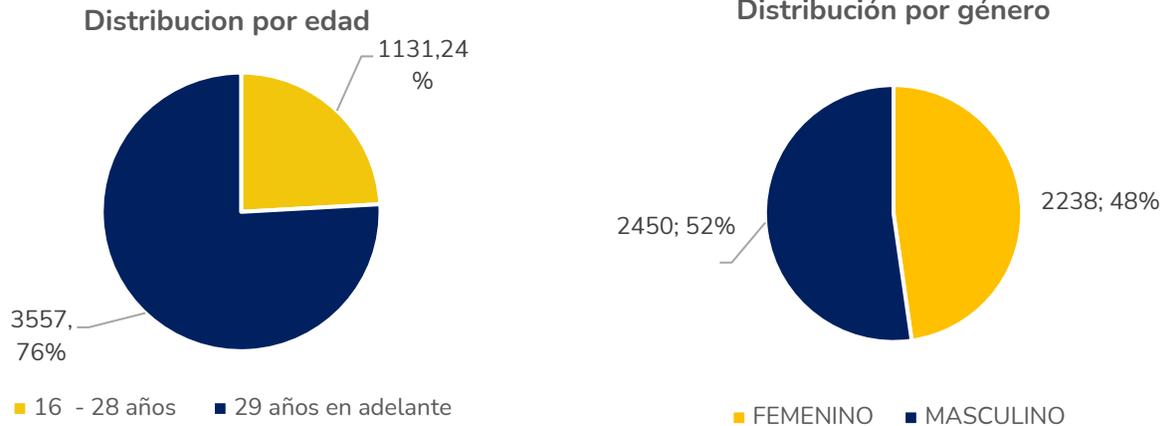
Descripción de personal por regional:



Descripción de personal por tipo de contratación:



## Distribución por edad y género



La empresa dio continuidad a la política de primer empleo representado en el 24% del personal contratado con edades entre los 16 a los 28 años; así mismo, existe una nivelación entre los géneros del personal contratado existiendo una brecha muy pequeña entre la cantidad de hombres y mujeres vinculados con la organización.

De otra parte, de acuerdo con la directiva interna de austeridad, hubo una reducción del 18% del personal contratado, representado en 1001 personas con relación a la vigencia anterior, situación que demuestra el logro del objetivo propuesto al disminuir los costos y gastos asociados a la nómina del personal en un 9%.

Así mismo, se hizo la migración del personal vinculado por la Empresa de Servicios Temporales a contratación directa con la organización.

### LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA

(GRI 407)

En la actualidad hay 630 trabajadores afiliados al sindicato, los cuales son objeto de la convención colectiva suscrita entre la empresa y el sindicato. De igual forma la organización no determina sus condiciones laborales y los términos de su empleo en función de los convenios de negociación colectiva 0061 que cubren al resto de los empleados o en función de los convenios de negociación colectiva de otras organizaciones.

### CONCLUSIONES

En Servicios Postales Nacionales S.A.S continuaremos trabajando por la sostenibilidad, apostándole a acciones e iniciativas que promuevan una cultura social de inclusión, propendiendo por el primer empleo, el bienestar interno y el mejoramiento continuo de los procesos, garantizando una política de calidad perdurable en el tiempo. Del mismo, seguiremos propendiendo por el cuidado del ambiente a través de prácticas responsables y conscientes, además de continuar conectando a los colombianos, brindándoles soluciones a la medida para transportar sus sueños y emociones a través del Operador Oficial de Colombia.