

## **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno:** Dr. Johny Gender Navas Flores  
**Período evaluado:** 01 de Noviembre de 2014 – 31 de Enero de 2015

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno en la Entidad, según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

#### **CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

##### ***Talento Humano:***

##### ***Acuerdos, compromisos o protocolos éticos***

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

La Entidad cuenta además con el manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad, mediante el cual establece los requisitos necesarios para la realización de las actividades propias de su estructura, en los tres niveles: directivo, gerencial y de apoyo a la gestión. El proceso de Gestión Humana, garantiza la competencia del personal que labora e ingresa a SPN y vela por el cumplimiento de las normas legales vigentes que apliquen, abarca desde la selección y contratación del personal hasta la consecución de los objetivos de la organización enfocada al servicio al cliente.

##### ***Desarrollo del talento humano***

Durante el año 2014 se formuló y ejecutó el plan de formación, el cual comprendió seis temas centrales: Fortalecimiento de la Fuerza de Ventas (Vicepresidencia Comercial), Gestión del Servicio al Cliente (Vicepresidencia de Servicio al Cliente), Presidencia, Gestión de la Operación (Vicepresidencia de Operaciones), Enfoque de Desarrollo de Competencias Técnicas (Vicepresidencia de Soporte Corporativo), y actividades de capacitación en las Regionales.

En esta vigencia se desarrollaron actividades a través de incentivos, a fin de contribuir en el mantenimiento de un adecuado clima laboral y del personal clave en los procesos / subprocesos:

Nombre de la actividad	Tipo de Incentivo	Periodicidad
Empleado del mes	Económico en especie y reconocimiento en evento público.	Mensual
Semana decembrina de descanso remunerada	Económico, se le pagan los días de una semana de cierre de año.	Anual
Celebraciones días especiales: Día del cartero, día de la madre, día de la familia, día de los niños y fin de año	Económico en especie.	En las fechas especiales
Olimpiadas deportivas	Bienestar y salud y premiación en especie	Anual
Olimpiadas de conocimiento	Conocimiento y capacitación, premiación en especie.	Anual

Fuente: Dirección Nacional de Gestión Humana.

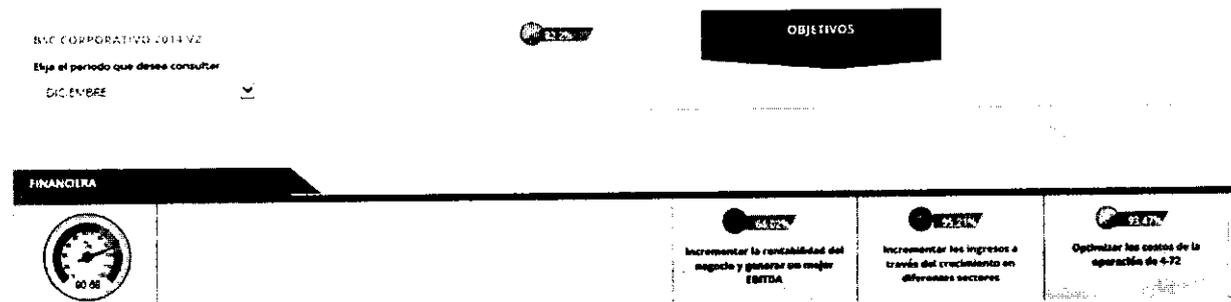
Para la aplicación de evaluaciones de desempeño al interior de la entidad se cuenta con el procedimiento PR-GH-006 Evaluación de Desempeño, en el cual se establece su realización anualmente (primer trimestre) a los trabajadores de la Empresa que cuenten con una permanencia superior a tres meses. De sus resultados, se determina si se requiere un plan de mejoramiento para los trabajadores, del cual si corresponde, se genera y realiza el seguimiento según la periodicidad definida para ello, especialmente para las competencias de nivel de responsabilidad que presenten una brecha superior a lo que se espera cumplan los trabajadores.

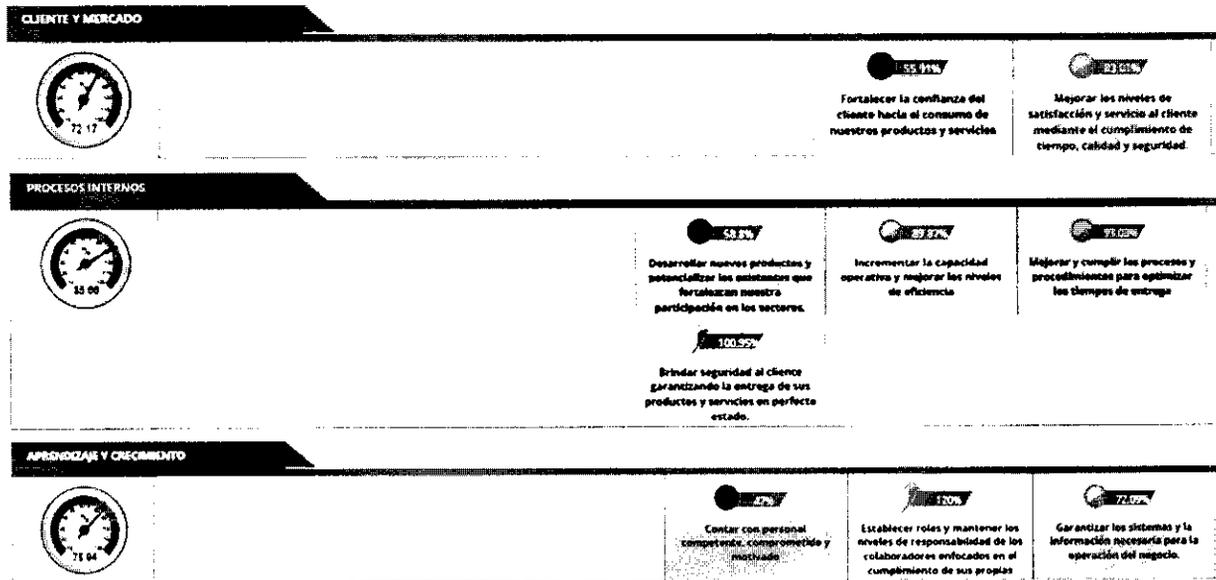
**Direccionamiento Estratégico:**

**Planes, programas y proyectos, indicadores de gestión**

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de conformidad con los estatutos societarios como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. Dentro del proceso de mejora continua en el primer semestre de 2014 fue actualizado en aspectos como: normatividad aplicable para la prestación de los servicios mensajería expresa, funciones de la Representación Legal asociada a la contratación, visión, políticas seguridad industrial y salud en el trabajo, sistema de gestión de control y seguridad, sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo aplicable a proveedores y/o contratistas, principalmente.

Al 31 de diciembre de 2014 la Planeación Estratégica de la Entidad obtuvo un cumplimiento del 82,2%, así:





Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 12-feb-15

la anterior información es susceptible de ajustes, debido a que actualmente se adelanta el proceso de cierre financiero y administrativo en la Entidad.

En la perspectiva de "Clientes" se observa un cumplimiento del 113,85% y 120% de los indicadores Diversificación del portafolio de documentos y de otros productos, respectivamente.<sup>1</sup>

En la perspectiva "Aprendizaje y crecimiento" se observa un cumplimiento del 120% asociado al establecimiento de roles y niveles de responsabilidad de los colaboradores enfocados en el cumplimiento de sus propias metas<sup>1</sup>.

De igual manera, la entidad ha implementado acciones de mejora al interior de sus procesos administrativos, que han contribuido en perfeccionar el comportamiento del indicador "Oportunidad en la atención de PQR's, el cual alcanzó un cumplimiento del 95,4% a diciembre 2014:

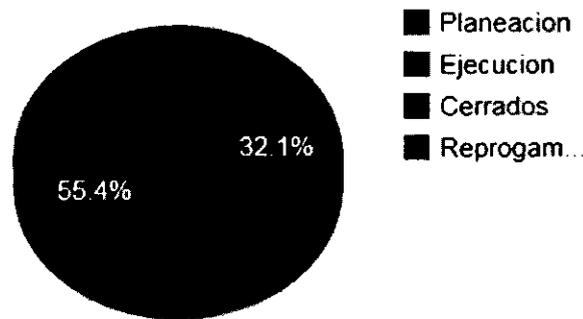
INDICADOR	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	ANALISIS	CUMPLIMIENTO	ESTADO
Oportunidad en la atención de PQR's	12M	Porcentaje (%)	100,00	95,40	el indicador aumento 4 puntos con respecto al mes anterior atendiendo coordinadamente 20.522 por de 21.490 por 5 recibidas.		

Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 12-feb-15

<sup>1</sup> Información tomada del aplicativo Linktic, el 12-feb-15.

La entidad realiza seguimiento mensual a la ejecución de los proyectos definidos en cada proceso y subproceso mediante el aplicativo Linktic. Actualmente existen 14 proyectos<sup>2</sup> de inversión y de gestión. En sistema presentan el siguiente estado:

### Proyectos



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 12-feb-15

### Relación de los Proyectos:

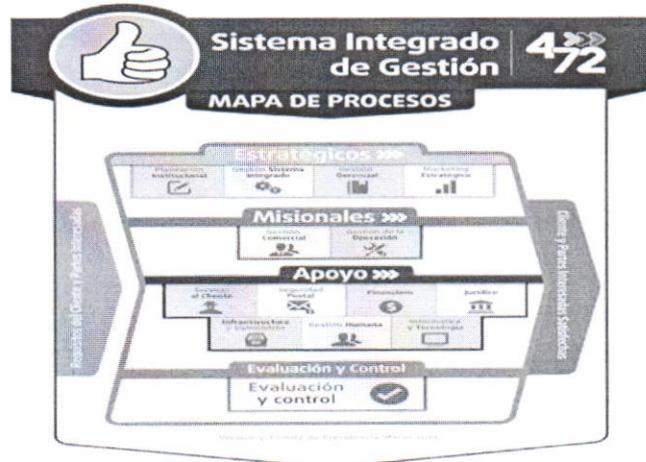
- ⇒ Automatización CTP Bogotá
- ⇒ Automatización CTP Cali
- ⇒ Automatización CTP Barranquilla
- ⇒ Carpeta Ciudadana
- ⇒ Lockers 4-72
- ⇒ ISO 14000
- ⇒ Eficiencia Operacional
- ⇒ Fortalecimiento PQR 2014
- ⇒ Fortalecimiento Call Center 2014
- ⇒ CRM
- ⇒ Contac Center
- ⇒ Intranet
- ⇒ Plataforma de Servicios Financieros
- ⇒ Gestión Documental

### Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación

En la Entidad mediante el Sistema Integrado de Gestión –SIG– recoge y armoniza las directrices de los requisitos definidos en la Norma NTC GP 1000, NTC ISO 9001, NTC ISO 14001, OSHAS 18001, BASC, RUC y el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Estos sistemas han sido constituidos en la Entidad como un instrumento gerencial que le permite el cumplimiento de los objetivos en desarrollo de su función institucional y el de mejoramiento de la gestión, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

<sup>2</sup> Información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, 11-feb-15.

La organización de las diferentes actividades propias de carácter estratégico, misional, de apoyo y de evaluación se expresa en el Mapa de Procesos divulgado a todo el personal que labora en la Entidad:



Fuente: ISOLución, módulo Procesos.

Así mismo, cada proceso / subproceso cuenta con documentación asociada en la caracterización, necesaria para el cumplimiento de sus funciones y actividades, publicada, divulgada a nivel nacional y de acceso web a través del aplicativo ISOLución.

### Administración de Riesgos<sup>3</sup>:

La entidad ha implementado sistemas de administración de riesgos, diseñados conforme a su estructura tamaño, objeto y dimensión y los ha adecuado a la normatividad vigente asociada. Para cada uno de los sistemas de administración se han establecido las políticas, metodologías y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, entre ellas las principales directrices son:

- La Alta Dirección es responsable por la Administración de los riesgos en 4-72
- Todos los funcionarios de la entidad deben conocer, adoptar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es responsable por liderar y coordinar la Administración de los Sistemas de Administración de Riesgos.

Los riesgos se administran de forma permanente, automática y dinámica a través de un aplicativo denominado SHERLOCK. La gestión de los riesgos se realiza a través de la generación y el seguimiento de planes de acción establecidos por cada proceso/subproceso para tal fin.

### Dificultades

- Existen debilidades en la aplicación de las evaluaciones de desempeño a la totalidad del personal que labora en la Entidad.

<sup>3</sup> Información Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

- Debido a la incorporación de nuevas metodologías administrativas en la Entidad, se observan debilidades en la oportunidad de divulgación de los procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos y subprocesos, principalmente en los estratégicos y misionales.
- La Entidad ha mejorado en la atención en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), sin embargo, continúan presentándose algunas excepciones que impiden su cumplimiento al 100%.
- Las actividades para la administración de riesgos son compromiso de todos y cada uno de los trabajadores de la entidad, por lo que es necesario generar conciencia y un mayor grado de compromiso con relación a la realización de todas aquellas actividades encaminadas a minimizar los riesgos a los que la empresa se encuentra expuesta.

## **CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Para dar cumplimiento a lo establecido en Decreto No. 943 de 2014 mediante el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado, 4-72 articuló un grupo interno de trabajo para implementar los ajustes necesarios para adaptar al interior los cambios surtidos en su actualización, y lograr la estructura necesaria para fortalecer el Sistema de Control Interno (Resolución 0000044 del 09-oct-14). Esta actividad se desarrolló a través de la aplicación de herramientas de autoevaluación, lo que le permitió actualizar y sensibilizar de manera transversal los aspectos asociados al MECI de manera integral.

Para la realización de las auditorías internas, la Entidad cuenta con procedimientos a través de los cuales se establecen los parámetros necesarios para la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías y de los planes de mejoramiento por procesos:

- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001).
- Procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011).

Así mismo, la Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades formuladas para atender las observaciones de las auditorías externas practicadas por los órganos de control (Contraloría General de la República), resultados que son presentados al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Junta Directiva, mediante la aplicación de directrices (Circulares de Presidencia) a nivel nacional.

## **Dificultades**

- Existen oportunidades para la construcción de planes de mejora de las auditorías internas al interior de los procesos, que permitan gestionar la causa real de las debilidades identificadas.



## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

### **Información y Comunicación interna y externa:**

En el marco de implementación de la NTC GP 1000 y MECI, la comunicación en 4-72 busca direccionar los lineamientos de la Alta Gerencia a la compañía, así como ser un canal de retroalimentación entre ésta y los colaboradores, es por ello que cuenta con procesos de comunicación interna y con el cliente, a fin de garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad, expresados en:

Política de Comunicaciones:

Información Primaria: Aquella que surge de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía (Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales, Puntos de venta, línea telefónica Bogotá y Nacional, página web, buzones de sugerencia, redes sociales, correos electrónicos).
- Fuentes de información primaria (Gobierno –MINTIC, CRC-, accionistas, proveedores, clientes y comunidad).
- Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés (encuesta de medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU), audiencia pública de rendición de cuentas).
- Mecanismos para la obtención de la información para la gestión de la entidad (gestión realizada por cada proceso/subproceso).

Información secundaria: Aquella que se genera de la ejecución de las actividades diarias, las cuales están orientadas a transformar positivamente la información de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la misma organización. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores (la intranet institucional).
- Tablas de retención documental (mediante la definición de disposiciones en cuanto a ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición que se relacionan en el listado maestro de registros).
- Fuentes internas de información (informes que describen la gestión de cada proceso/subproceso).

### **Sistemas de Información y comunicación:**

Los controles establecidos para el control de la información, relacionado a la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria son:

- Control de correspondencia entrante y saliente.
- Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

Para el manejo organizado de la correspondencia, se cuentan con los procedimientos PR-IS-025 Correspondencia Enviada y PR-IS-026 Correspondencia Recibida, a través de los cuales se determinan los controles necesarios para la correspondencia entrante (verificación, radicación, clasificación y entrega) para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones que son enviadas por la Entidad en cumplimiento de las actividades de su objeto social, y de la correspondencia recibida (recibir, radicar, registrar y distribuir las comunicaciones recibidas) para garantizar la trazabilidad de la documentación que ingresa a la Entidad en desarrollo de su objeto social.



Estos procedimientos son aplicados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, quienes fungen como únicos autorizados para su manejo y distribución, a través del aplicativo "ControlDoc".

Con relación al manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles, el proceso de Informática y Tecnología administra e interactúa con los proveedores con el fin de *"dotar de herramientas tecnológicas a los diferentes procesos de la empresa para apoyar su correcto desarrollo (...) desde el levantamiento de requisitos e inventarios de hardware y software hasta la apropiación tecnológica"*.

En el caso de los recursos físicos, se organizan en inventarios que son administrados por la Vicepresidencia de Soporte Corporativo a través del sistema Seven. En cuanto a los recursos humanos, están organizados y sistematizados en la Dirección Nacional de Gestión Humana, usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office, y los softwares Aurora y Kactus.

Para los recursos financieros se utilizan programas de Office y el software Seven, administrado por la Jefatura Nacional de Contabilidad, como proceso usuario. Para los recursos tecnológicos se cuenta con un inventario de los equipos y software que actualmente tiene la empresa, los cuales son administrados y gestionados por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

Por otra parte, con el propósito de asegurar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, la entidad cuenta con los siguientes medios de comunicación:

- Página web, encaminada a lograr la prestación de un servicio más ágil y eficiente para el ciudadano, de acuerdo a los lineamientos descritos por el Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. En ella se encuentra publicada:
  - La información general (misión, visión, objetivos, organigrama, etc.)
  - Datos de contacto (teléfonos y líneas gratuitas, correos electrónicos de contacto, horarios de atención de nuestros puntos de venta, sucursales y regionales, entre otros).
  - Servicios de Información, preguntas y respuestas frecuentes, glosario, noticias, entre otros.
  - Normatividad, leyes, acuerdos u ordenanzas, decretos, resoluciones, circulares, entre otros.
  - Información Financiera y Contable: estados financieros, entre otros.
  - Planeación, Gestión y Control, plan estratégico vigente, plan de acción, informes de gestión, plan de compras, entre otros.
  - Trámites y Servicios, trámites que actualmente están registrados en SUIT.
  - Sistemas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, los cuales permiten al cliente o interesado ingresar cualquier tipo de solicitud referente a la empresa, o denunciar un posible hecho de corrupción.
- Comunicados de prensa, definidos por la Presidencia de acuerdo a los requerimientos definidos por la empresa.
- Oficinas de Servicio al Cliente, mediante la atención directa y personalizada de inquietudes, sugerencias y dudas que tenga el cliente o usuario externo, con el fin de mantener satisfecho al cliente que se acerque a este mecanismo.
- Oficina de peticiones, quejas y reclamos, a fin de brindar respuesta que se da al cliente, a nivel nacional e internacional, sobre las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que surjan. Esta

<sup>4</sup> Política de Comunicaciones, numeral 4.3.2., página 8.



- oficina se encarga de gestionar la solicitud del cliente y dar una respuesta oportuna de acuerdo con los tiempos definidos por Ley.
- Oficina de Call Center, a través de la cual se da trámite a todas las inquietudes y sugerencias entregadas por el cliente o usuarios. Esta oficina tramita las solicitudes al área PQR para brindar así respuestas oportunas.
  - Servicio de atención en línea, mediante el cual los clientes y/o usuarios se comunican con un asesor virtual de 4-72 desde cualquier lugar del mundo, para resolver dudas o inquietudes sobre los productos, brindándole una asesoría personalizada, resolviendo sus inquietudes de manera ágil y rápida.
  - Redes sociales, como Facebook (472oficial), Twitter (472Colombia) y Youtube (472filatelia), mediante los cuales se difunde información acerca de los productos de la compañía, eventos y lanzamientos y/o actividades filatélicas.

### **Dificultades**

Debido a la incorporación de nuevas metodologías administrativas en la Entidad, se observan debilidades en la actualización de los procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos de comunicación y divulgación, así como de los sistemas de información existentes para el procesamiento, administración y distribución de los datos e información a nivel nacional.

Cordialmente,



**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

*Elaborado por:*  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno.  
05 – 12 de febrero de 2015

*Revisado y aprobado por:*  
Johnny Gender Navas Flores – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
12 de febrero de 2015