

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

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

Jefe Oficina Asesora de Control Interno: Dr. Germán Tarcisio Sánchez Parra

Período evaluado: Marzo – Junio de 2013

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno de la Entidad.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.

Servicios Postales Nacionales S.A. 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 1000. De esta forma, la Entidad propende por el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y partes interesadas principalmente, así como en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Avances

1.1. Componente Ambiente de Control.

La Entidad cuenta con el Código de Ética, aprobado el 4 de noviembre de 2007. En él se definen tres principios generales, doce conductas para alcanzar el fin o bien interno y seis postulados esenciales de acción ética. El Código de Ética constituye una guía ética de buen carácter organizacional, inspirada en el sentir de la comunidad empresarial. El código se encuentra publicado en el aplicativo ISOLución, disponible para todos los funcionarios de la Entidad.

La Dirección Nacional de Gestión Humana en el proyecto “Fortalecimiento Capital Humano – Bienestar Laboral”, desarrolla la actividad elección colaboradores programa “entregando lo mejor de nuestro trabajo”, a través del cual se reconoce a aquellos funcionarios con buen desempeño en el desarrollo de su labor, comunicando a toda la Entidad a los colaboradores del mes, a través del periódico institucional “La Entrega”.

Desarrollo del talento humano.

Para la vigencia 2013 la Dirección Nacional de Gestión Humana implementó los proyectos de fortalecimiento del capital humano: Centros de entrenamiento postal y desarrollo del personal, a través de los cuales se busca propiciar el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales requeridas por el personal, con el fin de mejorar su eficiencia personal, grupal y organizacional.

Estos proyectos presentan el siguiente avance:

PROYECTO	ETAPA	PRESUPUESTO	FECHA FIN	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO CUMP.
Fortalecimiento Capital Humano - Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Ejecución	\$0	31 Dec 2013	65%	69%	✓
Fortalecimiento Capital Humano - Centros de Entrenamiento Postal	Ejecución	\$0	31 Dec 2013	67%	67%	✓
Fortalecimiento Capital Humano - Desarrollo de Personal	Ejecución	\$195.815.120	31 Dec 2013	49%	57%	✓
Fortalecimiento Capital Humano - Bienestar Laboral	Ejecución	\$0	31 Dec 2013	40%	45%	✓

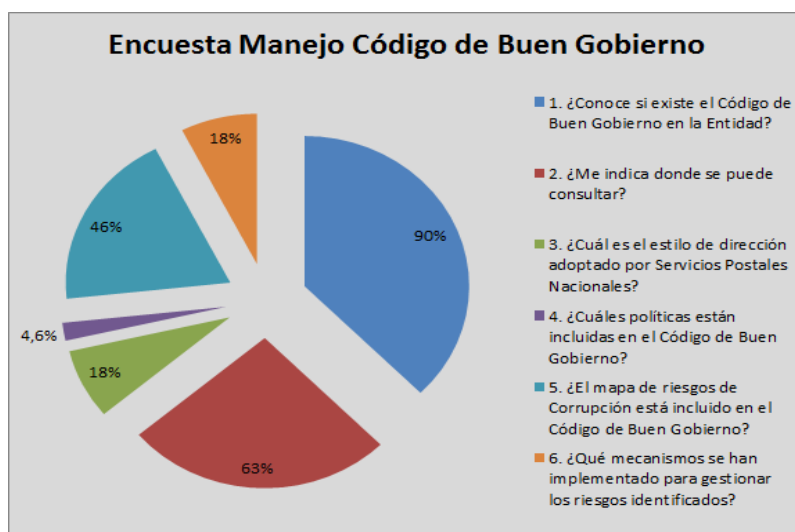
Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72.

Estilo de Dirección.

Servicios Postales Nacionales S.A. a través de la Resolución No. 011 del 9 de mayo de 2013 adoptó el Sistema Integrado de Gestión – SIG – "como una herramienta de gestión para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y partes interesadas, orientar el logro de los objetivos, fines y misión de la entidad, optimizar recursos y fortalecer la capacidad administrativa de manera sistemática y transparente, que permita dirigir el desempeño institucional en términos de Control y Seguridad, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Desempeño Ambiental".

La Entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de la compañía de conformidad con los estatutos societarios, como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. En él se establece el estilo de la dirección de la Presidencia.

La Oficina Asesora de Control Interno realizó once encuestas a fin de evaluar el conocimiento y aplicación del Código de Buen Gobierno en la Entidad por parte de la Alta Dirección. En esta encuesta participaron las Vicepresidencias, Jefes de Oficinas Asesoras y Directores Nacionales:



Fuente: Presentación Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, 07-jun-13.

1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico.

Planes y Programas.

Como parte de la construcción de la Planeación Estratégica 2013 – 2016, la Administración realizó un análisis DOFA:

Resumen del DOFA

Industria Mundial, Colombia y 4-72

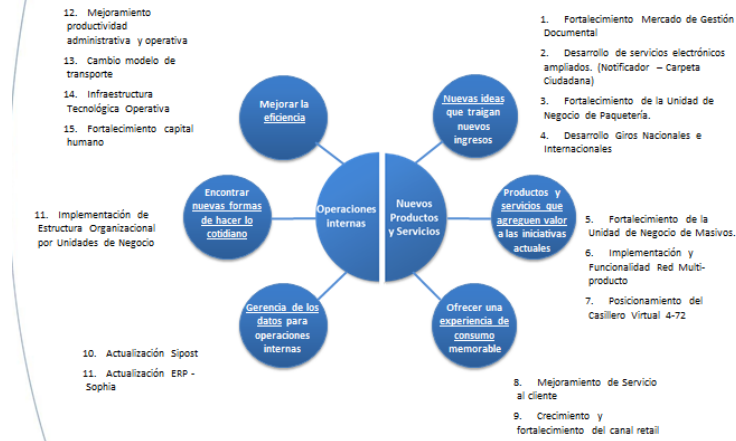
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> Ser sociedad pública por acciones que permite tener convenios interadministrativos Explotar la licencia de giros internacionales Presencia fuerte en el sector público 	<ul style="list-style-type: none"> No existe una contabilidad de costos que nos permita tomar decisiones oportunas Rezago tecnológico operativo y de gestión de información Ineficiencia en la operación – Altos Costos Operativos – Bajos volúmenes Concentración de los ingresos en una línea de negocio
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento en el mercado nacional de la necesidad de servicios de gestión documental Crecimiento en el mercado nacional y mundial de la necesidad de servicios electrónicos Crecimiento en el mercado nacional y mundial de la necesidad de servicios financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Habilitación de las redes aliadas como operadores de servicios financieros postales Vencimiento del contrato de concesión de Operador Oficial en el 2014

Fuente: Presentación Módulo MECI – ISOLución.

De este análisis, se establecieron proyectos orientados a lograr el posicionamiento de nuevos productos y servicios y mejorar las operaciones internas.

Estos proyectos son monitoreados a través del aplicativo denominado "Linktic" en el Comité de Presidencia, con periodicidad quincenal.

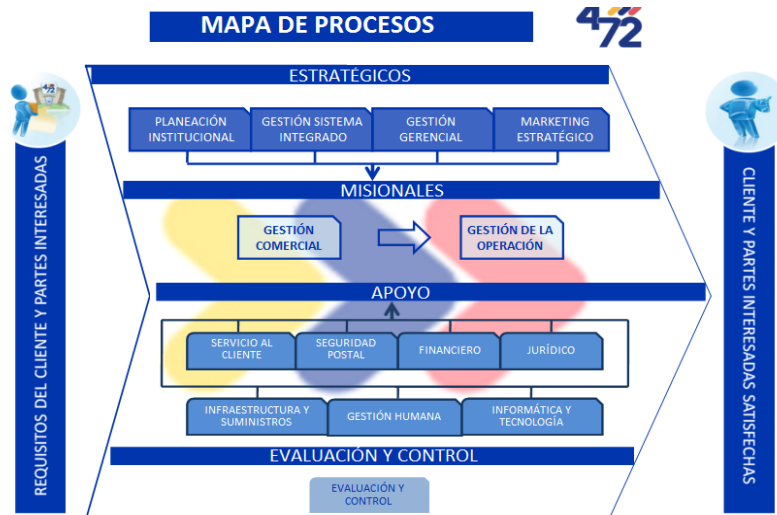
Cómo lo vamos a lograr



Fuente: Presentación Módulo MECI – ISOLución.

Modelo de Operación por Procesos.

La Entidad cuenta con un modelo de operación por procesos con enfoque sistémico, el cual se encuentra debidamente caracterizado, reflejando las interacciones, entradas y salidas. El 2 de marzo de 2013 la Entidad actualizó el mapa de procesos establecido en Comité de Presidencia, divulgado a través del periódico institucional "La Entrega", de consulta y disponibilidad a toda la organización en ISOLución:



Version 3

Aprobado en Comité de presidencia el 02 de marzo de 2013

Fuente: Presentación Módulo Procesos – ISOLución.

Estructura Organizacional.

La estructura organizacional de la Entidad se encuentra publicada en ISOLución y en la página web www.4-72.com.co. No ha presentado cambios desde su última modificación el 30 de marzo de 2012, aprobada en Junta Directiva.

1.3. Componente administración del Riesgo.

La Entidad implementó un sistema de administración de riesgos, diseñado conforme a su estructura, tamaño, objeto y dimensión. No han presentado cambios desde su última modificación del 27 de junio de 2012, aprobada en Junta Directiva.

		IMPACTO				
		1	2	3	4	5
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
PROBABILIDAD	5 Frecuente	(5) Reducir Aceptar	(10) Reducir	(15) Evitar Reducir	(20) Evitar Reducir	(25) Evitar Reducir
	4 Moderada	(4) Reducir Aceptar	(8) Reducir	(12) Evitar Reducir	(16) Evitar Reducir	(20) Evitar Reducir
	3 Ocasional	(3) Reducir Aceptar	(6) Reducir Aceptar	(9) Reducir	(12) Evitar Reducir	(15) Evitar Reducir
	2 Mínima	(2) Reducir Aceptar	(4) Reducir Aceptar	(6) Reducir Aceptar	(8) Reducir	(10) Reducir
	1 Remota	(1) Reducir Aceptar	(2) Reducir Aceptar	(3) Reducir Aceptar	(4) Reducir Aceptar	(5) Reducir Aceptar

Fuente: Presentación Módulo MECI – ISOLución.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación a la implementación de los controles definidos en los mapas de riesgo de los procesos y subprocesos durante la vigencia 2012, comunicando su resultado en febrero de 2013.

Dificultades

Existen debilidades relacionadas a la oportunidad del proceso de inducción y reinducción a los servidores, así como a la actualización permanente de los riesgos, a la definición del mapa de riesgos a nivel institucional y de corrupción.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

Avances

2.1. Componente Actividades de Control.

En el mes de junio de 2013 la entidad implementó un aplicativo denominado "Linktic" para la gestión de los proyectos definidos en cada proceso y subproceso. Este aplicativo permite la consulta, seguimiento y monitoreo de cada proyecto, aplica la metodología PMI y cuenta con disponibilidad ilimitada, gracias a su ambiente web.

Actualmente existen 38 proyectos, los cuales presentan el siguiente avance:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72.

2.2. Componente Información.

La Entidad estableció un proyecto denominado "Implementación Gestión Documental Puntos Operativos y Puntos de Venta 4-72", a través del cual se organizarán los documentos que reposan en estos puntos, alineados con las políticas y directrices de Gestión Documental, a ejecutarse entre el 01 de junio de 2013 al 30 de junio de 2014.

2.3. Componente Comunicación Pública.

La Entidad cuenta con canales de comunicación como: página web, carteleras y periódico institucional, así como el aplicativo ISOLución, a través de los cuales se difunden los principales cambios del Sistema Integrado de Gestión – SIG –.

Dificultades

La Entidad presenta incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos, de las cuales se deberían crear alertas en el aplicativo definido para su gestión, las cuales permitirán alertar su vencimiento y así prever su incumplimiento.

Existen debilidades en la oportunidad de actualización de algunos procedimientos acordes con la dinámica de los procesos y subprocesos.

La Entidad trabaja en la implementación de herramientas tecnológicas que permitan soportar los procesos misionales y de apoyo (financiero) así como el análisis de la información.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

Avances

3.1. Componente Autoevaluación.

El Departamento Administrativo de la Función Pública coloca a disposición de todas las Entidades Públicas un instrumento de evaluación al Sistema de Control Interno y al Sistema de Gestión de la Calidad; de aplicación anual.

Con el propósito de eliminar re-procesos al interior de la Entidad, la Oficina Asesora de Control Interno aplica las encuestas de autoevaluación, tanto del sistema de Control Interno como del Sistema de Gestión de Calidad, las cuales hacen parte del Informe Ejecutivo Anual del Modelo Estándar de Control Interno, el cual obtuvo para la vigencia 2012 un puntaje de 82,27%. En relación a la evaluación del año 2011 la calificación disminuyó en 9,11 puntos, debido al cambio en la metodología de evaluación aplicada por el DAFP.

3.2. Componente Evaluación Independiente.

La Oficina Asesora de Control Interno como responsable de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno de la Entidad, elaboró en el mes de noviembre de 2012 el Plan Anual de Auditoría vigencia 2013, el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el 28 de diciembre de 2012.

Con periodicidad trimestral, esta Oficina cuenta con el indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría". Al 30 de junio de 2013 presentó un avance del 87% frente a una meta del 100%, dado a que no se contaba con el equipo de auditores de Control Interno completo en Bogotá y a nivel Regional, principalmente.

La Oficina Asesora de Planeación programó la ejecución del primer ciclo de auditorías internas de calidad para ejecutarse entre el 10 y el 26 de julio de 2013, requisito indispensable para obtener la certificación en la NTC ISO 9001 durante esta vigencia.

3.3. Componente Planes de Mejoramiento.

Para medir la efectividad de las auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, se cuenta con el indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos". Al 31 de mayo de 2013 presentó

una medición del 86% frente una meta del 75%, dado a que los responsables de los procesos y/o subprocesos han gestionado las debilidades identificadas en los procesos de auditoría.

La Entidad suscribió un plan de mejoramiento institucional, compuesto por 71 hallazgos gestionados en 147 metas, 10 de ellas programadas en el año 2011 y 137 programadas para el año 2012. Este plan de mejoramiento institucional, contempla los resultados de las auditorías modalidad regular y especial.

En la actualidad, la Oficina Asesora de Control Interno realiza permanente seguimiento al cumplimiento de las acciones y metas formuladas en los planes con los procesos y/o subprocesos responsables.

Dificultades

La Entidad a través del software "Kactus HR" realizó la evaluación de desempeño para el personal de planta, de los cuales si corresponde, se generan los planes de mejoramiento individual. Sin embargo, no se ha implementado este proceso para los supernumerarios y trabajadores vinculados a través de las empresas temporales.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad cuenta con la formalización y desarrollo acordes a su implementación, presentando debilidades en la socialización y mantenimiento del mismo, debido principalmente a la rotación del personal a nivel nacional.

RECOMENDACIONES

- Mantener un seguimiento permanente a las acciones implementadas para la gestión de los riesgos, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo.
- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios acerca de la información que compone cada uno de los elementos del MECI a nivel nacional.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación organizacional, con el fin de brindar herramientas para que los colaboradores de la Entidad se mantengan informados de los principales cambios y logros de su gestión.