



## **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:** Dra. Josefina del Pilar Rodríguez Arias  
**Período evaluado:** 01 de Noviembre de 2016 – 28 de Febrero de 2017

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. emite el informe cuatrimestral del estado de control interno, los avances y las dificultades de los módulos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI, actualizado según el Decreto 943 de 2014.

#### **✦ MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

##### ***Talento Humano, acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano***

Servicios Postales Nacionales S.A. reconoce su cultura organizacional enmarcada en el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión. El Código de Conducta contiene los valores y principios éticos, los cuales fueron elaborados mediante el diálogo y la participación de los directivos y demás servidores de la entidad en la vigencia 2014.

La estructura organizacional de la empresa es adaptable a las contingencias que se puedan presentar en la ejecución de la planeación institucional (monitoreada a través del Comité de Desarrollo Organizacional), actividades que facilitan el desarrollo de proyectos y es coherente con los procesos y procedimientos. En la actualidad se está adelantando un proceso de Gestión del Cambio (estructura organizacional) en la empresa, vinculando directamente el cambio cultural institucional.

En noviembre de 2016 finalizó la consultoría para actualizar los contextos de Servicios Postales Nacionales S.A., debidas diligencias, la valoración de la concesión y de la empresa, para revisar alternativas empresariales y la implementación de una solución que genere mayor valor agregado para sus accionistas, donde se definió que la alternativa a desarrollar sería la "Reingeniería Organizacional".

En diciembre 2016 finalizó el diagnóstico en la empresa en materia laboral, analizando el mercado, los riesgos, la reglamentación y buenas prácticas a nivel nacional e internacional, para identificar brechas y establecer la propuesta de actualización del mapa de procesos y de estructura organizacional, con el Colegio de Estudios Superiores en Administración CESA.

De conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, la estructura orgánica, funciones, ubicación de sus sedes y horario de atención al público está visible y pública en la página Web institucional. Internamente, la estructura orgánica es divulgada a través del Sistema Integrado de Gestión, en el Manual de Calidad y en el módulo de Talento, del aplicativo ISOLución.

El marco de actuación del personal de la empresa, así como el perfil, las competencias y experiencias requeridas para cada cargo, están establecidas mediante el Manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad, actualizado en febrero de 2017.

*702*

*JL*

## 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.

En relación con el mejoramiento de procesos, se cuenta con los programas de inducción y re-inducción. En ellos se socializan y transmiten principios y valores institucionales a los colaboradores, lo que genera un clima de confianza adecuado para el cumplimiento del propósito fundamental y el logro de los resultados institucionales. Estos programas se aplican cada vez que ingresa un nuevo funcionario, y cada vez que es solicitado por los líderes de los procesos. En el año 2016 se aplicó la re-inducción al 80% de los colaboradores.

Estos procesos, permiten desplegar el conocimiento y entendimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

De las actividades que ejecuta la Dirección Nacional de Gestión Humana, el plan de capacitación permite fortalecer las competencias de los colaboradores. Herramientas como la plataforma Universidad virtual 4-72 (con la alianza Cátedra SAS), permite brindar procesos de capacitación, como: "Inducción" (módulos corporativo, empleado y portafolio), Riesgos, Productos y servicios al personal de las áreas administrativas, operativas, interadministrativas, bajo un enfoque de auto-aprendizaje.

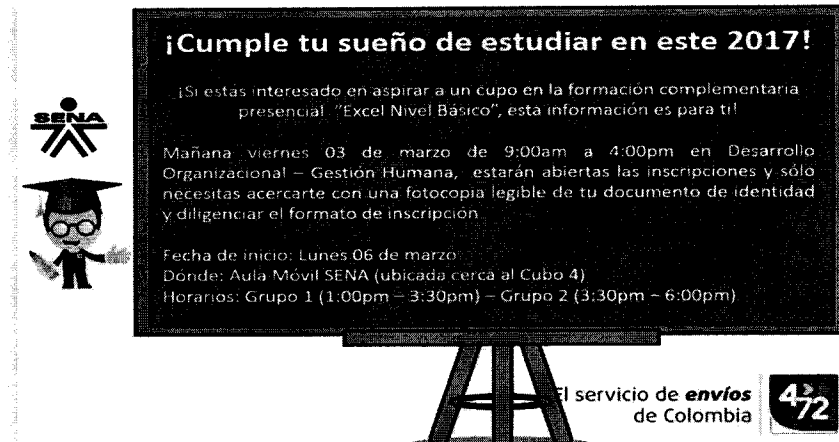
4-72 a través de la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – (Convenio Interadministrativo 040 de 2016), brindó programas de capacitación al personal de la empresa, actividades que fomentan el desarrollo de conocimientos técnicos requeridos en los procesos misionales:

- ⇒ Técnico en desarrollo de operaciones logísticas, 49 colaboradores beneficiados.
- ⇒ Tecnólogo en negocios internacionales, 52 colaboradores beneficiados.
- ⇒ Técnico en ventas, en fase de planificación para ejecución.

Adicional, con el aliado Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – UNIEMPRESARIAL – se ofertaron beneficios a los colaboradores interesados en capacitarse con esa institución.

En la actualidad está abierta la convocatoria para cursos de Excel en la empresa, gracias a la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA –:

76




**¡Cumple tu sueño de estudiar en este 2017!**

¡Si estás interesado en aspirar a un cupo en la formación complementaria presencial "Excel Nivel Básico", esta información es para ti!

Mañana viernes 03 de marzo de 9:00am a 4:00pm en Desarrollo Organizacional – Gestión Humana, estarán abiertas las inscripciones y sólo necesitas acercarte con una fotocopia legible de tu documento de identidad y diligenciar el formato de inscripción.

Fecha de inicio: Lunes 06 de marzo  
Dónde: Aula Móvil SENA (ubicada cerca al Cubo 4)  
Horarios: Grupo 1 (1:00pm – 3:30pm) – Grupo 2 (3:30pm – 6:00pm)

El servicio de **envíos**  
de Colombia 

Fuente: Correo electrónico Bienestar Gestión Humana, Convocatoria de cursos en Excel 02-mar-17

**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.**

Para motivar a los colaboradores en alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica de la empresa, la Dirección Nacional de Gestión Humana a través del proyecto **"Plan de Incentivos y Beneficios"** ejecuta actividades tendientes a desarrollar y mejorar la calidad de vida del talento humano.

Las actividades formuladas y cumplidas en el segundo semestre de 2016 fueron:

No.	Actividad	Detalle	Avance Programado	Avance Real
1	Plan de Bienestar Segundo Semestre año 2016	Celebración de fechas y actividades especiales como: ferias de recreación y turismo, ferias de vivienda y vehículo, festivientos, el día del cartero y del correo, obsequios de amor y amistad, Halloween, día de la familia, día de los niños, y actividades navideñas.	100%	100%

*Fuente: Elaboración propia con base en consulta LinkTic 08-mar-17 (08:10 a.m.)*

En ese mismo sentido, la Oficina Asesora de Control Interno realizó durante los días 15 y 16 de diciembre de 2016, la actividad **"La hora del Control Interno"**, cuyo objetivo fue *"Conocer por medio de un conversatorio la aplicación del auto control de manera personal hasta trascender a la parte laboral, de igual forma recordar la importancia del empoderamiento de los pilares del Modelo Estándar de Control Interno"*.

Esta actividad tuvo alcance nacional, tanto en Bogotá como en las Regionales, con los siguientes resultados:

- a) El 29 de noviembre de 2016, en la reunión denominada "Sensibilización Informe Preliminar Auditorías Integrales vigencia 2016", se dio a conocer a los Gerentes la actividad.
- b) El 09 de diciembre de 2016, la Dra. Josefina del Pilar Rodríguez – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, tuvo comunicación con los Gerentes de las regionales que conforman 4-72 (Centro B, Eje Cafetero, Sur, Oriente, Occidente, Noroccidente, Norte), en donde se solicitó la participación, colaboración activa y apoyo del Profesional de Gestión Humana para el desarrollo de la actividad.

*J6*



*Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16*

*700*

**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.**

c) Desarrollo de la actividad en la Dirección General:

Se visitaron los 27 procesos que conforman la sede principal, donde, con el apoyo de un Profesional de Gestión Humana se hizo el acercamiento con los colaboradores de 4-72.

INFORMACIÓN PLANTEADA		
N.º	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso
1	Admisión	Dr. Raúl Gutiérrez
2	Tratamiento	Dr. Raúl Gutiérrez
3	Transporte	Dr. Antonio Morales
4	Distribución	Dr. Antonio Morales
5	Logística Internacional	Dra. Vanessa Donado
6	Gestión Humana - Contratos Externos	Dra. María Galindo
7	Call Center	Dr. Carlos Romero
8	Presupuesto	Dr. Oscar Ortiz
9	Cuentas Internacionales	Dr. Oscar Lara (E)
10	Facturación y Cartera	Dr. Fernando Calderón
11	Contabilidad	Dra. Ronald Suárez

INFORMACIÓN PLANTEADA		
No.	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso
12	Tesorería	Dra. María Stella Díaz
13	Presidencia	Dra. Adriana Barragán
14	Jurídica	Dra. Alexandra Calvache
15	Marketing	Dr. Alejandro Mejía
16	CI Disciplinario	Dr. Juan Manuel Reyes
17	Planeación	Dr. Jorge Barbosa
18	Filatelía	Dra. Martha Giraldo
19	Informática y Tecnología	Dr. Darwing Narváz
20	PQR	Dra. María Moreno
21	Puntos de Venta	Dra. Mayra Alejandra Patiño
22	Servicios Financieros Postales	David Sánchez
23	Riesgos	Dr. Orlando Bolívar

Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16

En esta actividad, se logró la participación de 450 colaboradores.

El conversatorio permitió:

- ✓ Escuchar a los funcionarios la manera como aplican el autocontrol en su entorno familiar, para poder aplicarlo en el desarrollo de las funciones en la operación de 4-72.
- ✓ Recordar a los participantes los tres pilares del MECI: Autocontrol, autorregulación y autogestión.
- ✓ Brindar un mensaje de navidad 2016 y año nuevo 2017.



## 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.

- ✓ Entrega de un detalle con el apoyo de la Caja de Compensación CAFAM, en la realización de la actividad.



Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16

#### d) Desarrollo de la actividad en las sedes Regionales:

Durante los días 15 y 16 de diciembre de 2016 se realizó el conversatorio en las sedes regionales de la empresa.

En el evento, se mantuvo un diálogo con los colaboradores participantes, quienes manifestaron sus experiencias, afianzando el entendimiento de los principios del MECI: Autocontrol, autorregulación y autogestión, desde lo personal como en lo laboral.

El conversatorio contó con el apoyo y labor del profesional de Gestión Humana de cada regional, quienes a través de ellos, se desarrolló la actividad.



## 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.



Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16



Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16



Fuente: Informe "La hora del Control Interno" – Oficina Asesora de Control Interno, 20-dic-16

*Handwritten signature or initials.*