



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2013

Por la cual se establecen lineamientos de control interno que deben implementar y llevar acabo los Operadores de Servicios Postales de Pago y se deroga la Resolución 2706 de 29 de diciembre de 2010

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 2618 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que la ley 1369 de 2009, marco general de los servicios postales, otorga a éstos la connotación de servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, y por tal motivo los somete a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad;

Que en virtud de lo señalado en los artículos 2 y 4 Parágrafo 2° de ley 1369 de 2009, el Estado, por intermedio del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tiene la función de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales, al igual que reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar por los operadores postales para la obtención del respectivo título habilitante, adicionales a los contemplados en los literales a, c y d del mismo artículo 4;

Que en desarrollo de lo anterior, el Ministerio expidió la resolución No. 2706 del 29 de diciembre de 2010, a través de la cual fijó los requisitos y parámetros que deben observarse en la implementación del sistema de control interno que deben adoptar los interesados en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago.

Que atendiendo recomendaciones de la Delegada para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), se tiene que las reglas aplicables a los operadores de pago deben ser muy claras, para que no lleven a disparidades y asimetrías entre las reglas que le aplican a este sector, y aquellas que son vigiladas por la Superintendencia Financiera, ni impliquen la creación de barreras de entrada que favorezcan a los operadores actuales en detrimento, de potenciales operadores entrantes.

Que por lo anterior, es claro que la prestación de servicios postales de pago requiere de una especial reglamentación en cuanto al sistema de control interno, cuando estos operadores desarrollen

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

actividades a través de terceros, razón por la cual es necesario sustituir integralmente la normativa prevista en la Resolución 2706 de 2010, con el fin de ajustarla a las exigencias del mercado actual y asegurar así la adecuada y eficiente prestación de este servicio.

Que en virtud de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° OBJETO. La presente Resolución tiene por objeto establecer los lineamientos que en materia de control interno deben implementar y llevar a cabo los Operadores de Servicios Postales de Pago (en adelante "OPP", "las entidades", "la organización" o "el operador"), en el desarrollo de sus operaciones como tales.

ARTÍCULO 2° SUJETOS OBLIGADOS. Los Operadores de Servicios Postales de Pago deben implementar y desarrollar un Sistema de Control Interno (SCI), atendiendo los requisitos establecidos en la presente resolución y manteniéndolo como parte integral de su operación, durante la vigencia de su habilitación.

En consecuencia, las juntas, los consejos directivos de los OPP o el órgano que haga sus veces, deben definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole desarrollar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

ARTÍCULO 3° DEFINICIONES.

- **Control Interno.** El control interno es un proceso realizado por personas, capaz de proveer seguridad razonable y de adaptarse a la estructura de cada entidad, orientado a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y el cumplimiento.
- **Sistema de Control Interno.** Se entiende por Sistema de Control Interno (en adelante SCI) el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos que se señalan en el artículo 4° de la presente resolución.
- **Cliente:** Es la persona con quien el operador de servicios postal de pago establece relación de origen legal o contractual, para la realización de sus servicios.
- **Colaborador:** empresas o personas que disponen de puntos de atención al público con las cuales el Operador de Servicios Postales de Pago realiza un contrato para ofrecer sus servicios a través de dicha red o grupo de redes.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- **Proveedor:** persona natural o jurídica que abastece con artículos o servicios que apoyan al Operador de Servicios Postales de Pago o a la empresa, red o grupo de redes que hacen parte de la figura de colaboradores de la misma.
- **Usuario:** Es la persona natural quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de un operador de servicio postal de pago.

ARTÍCULO 4° OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. El SCI que implementen los Operadores, deberá permitirles cumplir con los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento que a continuación se describen.

a. Objetivos operativos. Los objetivos operativos se refieren a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

Tales objetivos deben reflejar la razón de ser del operador y van dirigidos a la consecución del objeto social, constituyendo una parte fundamental del proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de los recursos disponibles.

Los objetivos operativos se refieren además a la prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las entidades, así como a la evaluación y gestión adecuada de los riesgos.

b. Objetivos de información o de reporte. Los objetivos de información o de reporte se refieren al incremento de la oportunidad y transparencia de la información financiera y no financiera generada por el Operador o por colaboradores, cuya confiabilidad constituye un factor de suma importancia en las relaciones con los diferentes sectores o grupos de interés con los cuales se interrelaciona la organización.

c. Objetivos de cumplimiento. Los objetivos de cumplimiento se refieren a la adecuada y razonable observancia y acatamiento de la normatividad y de la regulación aplicable al Operador.

ARTÍCULO 5° ALCANCE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Los Operadores deben implementar o ajustar su SCI a los requisitos mínimos establecidos en la presente resolución, en forma tal que el mismo resulte acorde con: (i) el tamaño de la entidad; (ii) su objeto social; (iii) el número de giros postales que realicen; (iv) así como del tipo y número de actividades desarrolladas directamente o por cuenta de colaboradores, teniendo en cuenta la relación beneficio/costo.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

Sin perjuicio de lo anterior, los Operadores deben seguir adicionalmente las normas especiales que en materia de gestión de ciertos riesgos se establecen en las demás disposiciones vigentes, en la medida que los sistemas de administración de riesgos que resultan aplicables a los Operadores, no son independientes del SCI sino que forman parte integral del mismo.

Así mismo, el SCI deberá considerar especialmente, todas las actividades que realicen tales entidades a través de colaboradores, entendiéndose que en ningún caso podrá trasladarse la responsabilidad del Operador a aquéllos. Es decir, que la entidad sólo entrega la ejecución de la labor más no la responsabilidad que se derive de su realización, la cual conservará siempre.

ARTÍCULO 6° PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para los efectos de la presente resolución, los Operadores deberán diseñar, implementar y ajustar sus respectivos SCI con base en los principios generales y especiales que aquí se reglamentan. Lo anterior, permitirá que se establezcan las medidas, las políticas, los métodos, los procedimientos y los mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la entidad, a fin de obtener tener una seguridad razonable respecto de la consecución de sus objetivos y el cumpliendo las normas que los regulan.

ARTÍCULO 7° PRINCIPIOS GENERALES. Los principios generales constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles y básicas que garantizan la efectividad del SCI y resultan aplicables a cada uno de los aspectos que se tratan en la presente resolución.

En consecuencia, las entidades, en el diseño e implementación, revisión o ajustes del SCI deben incluir estos principios, documentarlos con los soportes pertinentes y tenerlos a disposición de las autoridades competentes.

a. Autocontrol. El control interno es realizado por personas. Por lo tanto, las actuaciones efectuadas por los responsables del control interno en el respectivo Operador deben estar sujetas al principio de autocontrol.

Para los efectos de la presente resolución, el “autocontrol” se define, como la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

b. Autorregulación. Se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.

c. Autogestión. La “Autogestión” se refiere a la capacidad del operador para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz el funcionamiento del SCI.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

d. Responsabilidad. Este principio hace referencia al diseño y ejecución consciente y responsable de las funciones asignadas en materia de control interno a todos los funcionarios del operador.

En virtud de este principio, no podrá existir delegación de responsabilidad en la contratación de colaboradores. En esta medida, la entidad siempre será responsable de la operación que aquellos realicen y asumirá por lo tanto los riesgos que se deriven de la misma, tales como los riesgos operativos, reputacionales y demás que resulten aplicables.

El principio de responsabilidad implica además, la generación de un ambiente o cultura de control interno en todos los niveles de la organización, así como la difusión de todas las políticas y procedimientos previstos en el SCI a los colaboradores y proveedores que se contraten.

ARTÍCULO 8° PRINCIPIOS ESPECIALES. Los principios especiales deben orientar al Operador respecto de cada uno de los elementos y objetivos del SCI de que trata la presente resolución. Tales principios constituyen los lineamientos generales que le permitirán a la entidad evaluar la efectividad de su SCI.

a. Principios relativos al elemento ambiente de control

- El Operador demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- La junta directiva o el órgano equivalente demuestra independencia frente a la administración y vigila el desarrollo y la ejecución del control interno.
- La administración establece las estructuras, líneas de presentación de informes y define las autoridades y responsabilidades apropiadas para el cumplimiento de los objetivos.
- El Operador demuestra su compromiso para atraer, desarrollar y conservar el personal competente.
- El Operador tiene personas responsables del cumplimiento de funciones relacionadas con el control interno.
- El Operador establece como prioritarias las relaciones que sostiene con los colaboradores y comprende que la delegación de actividades no implica delegación de responsabilidad.

b. Principios relacionados con el elemento valoración y gestión del riesgo

- El Operador define sus objetivos con suficiente claridad de manera que le permitan identificar y valorar adecuadamente los riesgos.
- El Operador identifica, analiza y determina cómo deben ser administrados los riesgos a los cuales se encuentra expuesto.
- En la valoración y gestión de los riesgos, el Operador considera el potencial por el fraude.
- El Operador identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al SCI.

c. Principios aplicables a las actividades de control

- El Operador selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos, a niveles aceptables, para el logro de los objetivos.
- El Operador selecciona y desarrolla las actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de sus objetivos.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- El Operador despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo dichas políticas.

d. Principios relativos a la información y la comunicación

- El Operador obtiene, genera y utiliza información de calidad para respaldar el funcionamiento del SCI.
- El Operador comunica internamente la información necesaria para respaldar el funcionamiento del control interno.
- El Operador se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento del SCI.

e. Principios relacionados con el monitoreo de las actividades

- El Operador selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones continuas, separadas o una combinación de ambas, para comprobar si los componentes del control interno se encuentran presentes y están funcionando.
- El Operador evalúa y comunica de manera oportuna a las partes responsables por realizar las acciones correctivas, incluyendo a los administradores de la entidad, las deficiencias del SCI.

ARTÍCULO 9° ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para el cumplimiento de los principios y objetivos mencionados en la presente resolución, los Operadores deberán consolidar una estructura de control interno que considere por lo menos los elementos que se señalan a continuación:

a. Ambiente de Control

El ambiente de control es el conjunto estándares, procesos y estructuras que guían a todas las personas en los distintos niveles de la entidad para llevar a cabo sus responsabilidades relacionadas con el control interno, así como para tomar las decisiones que resulten necesarias de cara al cumplimiento los objetivos del Operador. El ambiente de control comprende los lineamientos establecidos por la junta directiva de la entidad o el órgano que haga sus veces, respecto de la importancia del control interno, las normas de conducta esperadas, así como la integridad y los valores éticos de la organización.

El ambiente de control incluye los parámetros de gobernabilidad, la estructura del Operador, las políticas de selección y vinculación de personal, la integridad y los valores éticos, así como los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad principios, valores y conductas orientadas hacia el control.

El ambiente de control es el fundamento de todos los demás elementos del SCI, dado que de la eficacia del mismo depende que las entidades cuenten con personal competente e inculquen en toda la organización un sentido de integridad y concientización sobre el control.

Los requisitos mínimos para crear un adecuado ambiente de control son:

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

(i) Determinación formal de los principios básicos que rigen la entidad.

- La alta dirección del Operador debe definir los principios básicos de la respectiva entidad y demostrar con sus directrices, sus actuaciones y su comportamiento, su compromiso con la integridad y los valores éticos, así como su liderazgo respecto del control interno. Tales principios deben encontrarse documentados, ser divulgados a toda la organización así como a los grupos de interés e incluirse inclusive en los programas de capacitación.
- La organización debe asegurarse además, que los colaboradores y proveedores contratados para la realización de actividades operativas, conozcan los principios y valores éticos y se adhieran a los estándares de conducta de la entidad.
- Será responsabilidad de la junta directiva o del órgano que haga sus veces, establecer procesos que le permitan evaluar el cumplimiento de las normas de conducta establecidas por el Operador y de realizar los correctivos a que haya lugar de manera oportuna.

(ii) Adopción de procedimientos que propicien que los empleados en todos los niveles de la organización y los colaboradores y proveedores, cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones.

- La entidad debe contar con estándares debidamente documentados de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios y de los colaboradores. Lo anterior, considerando que el Operador no puede delegar su responsabilidad en aquellos.
- El operador debe determinar las políticas y prácticas de gestión humana que aplicará en los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, sistemas de compensación o remuneración y de evaluación del desempeño de sus empleados en todos sus niveles, las cuales deben ser diseñadas e implementadas para facilitar un efectivo control interno, ya sea que se realice el proceso directamente o a través de terceros. Las políticas previstas en el presente inciso también deberán aplicarse respecto de los colaboradores y proveedores contratados para la realización de actividades operativas, según corresponda.

(iii) Establecimiento de políticas de capacitación, remuneración e incentivos y programas de sucesión.

- El Operador deberá establecer políticas de capacitación, remuneración e incentivos para atraer, motivar, entrenar, desarrollar, reforzar los niveles de desempeño esperados y conservar los funcionarios, los terceros y proveedores de servicios competentes.
- El Operador deberá definir políticas relacionadas con los planes y programas de capacitación para las sucesiones de los principales ejecutivos de la organización, con el fin de que los candidatos a ocupar tales posiciones, cuenten con la debida capacitación y entrenamiento necesario para asumir sus funciones.
- Tratándose de colaboradores y proveedores contratados para la realización de actividades operativas, la entidad deberá establecer planes de sucesión respecto de aquellos. Tales planes deben incluir, como mínimo, las medidas que adoptará la entidad para el intercambio de conocimientos y de información.
- Los Operadores deberán además, realizar una revisión y ajuste constante del número adecuado de personas, colaboradores o proveedores, en consideración a los objetivos y los riesgos que se deben mitigar.
- La alta dirección de la entidad, debe desarrollar planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes relacionadas con el control interno.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

(iv) Definición de políticas respecto de los procesos tercerizados

- Los Operadores deberán asignar personal necesario con responsabilidad directa respecto de los procesos tercerizados, principalmente respecto de aquellos contratados para la realización de las actividades operativas de la entidad.
- Las políticas que defina el Operador deben considerar expresamente que la entidad no puede delegar su responsabilidad en los colaboradores, particularmente para la realización de actividades relacionadas con los servicios postales de pago.
- Los colaboradores que contrate la entidad, deberán contar con condiciones contractuales claras y concisas relacionadas con los objetivos de la entidad, las expectativas de conducta y rendimiento y los niveles de competencia.

(v) Expedición de un código de conducta, el cual orientará la actuación de todos los funcionarios, quienes deben comprometerse explícitamente con su cumplimiento. Dicho código debe incluir, por lo menos:

- Valores y pautas explícitas de comportamiento.
- Parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, incluyendo expresamente, entre otros, los que regulen las operaciones con vinculados económicos, terceros subcontratados.
- Políticas y procedimientos establecidos por la entidad respecto de las actividades operativas contratadas con colaboradores y proveedores.
- Mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada.
- Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código.
- Consecuencias de su inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para los clientes o a la entidad, violaciones a límites, entre otros.

(vi) Definición de una estructura organizacional óptima

- Los Operadores deberán establecer una estructura organizacional que permita soportar el alcance del SCI y que defina claramente los niveles de autoridad y responsabilidad. La estructura organizacional debe estar armonizada con el (i) tamaño de la entidad; (ii) su objeto social; (iii) el número de giros postales que realicen; (iv) así como del tipo y número de actividades desarrolladas directamente o por cuenta de colaboradores, teniendo en cuenta la relación beneficio/costo.
- Los Operadores deberán realizar una asignación clara de roles y responsabilidades, los cuales deberán además ser conocidos por todos los funcionarios de la entidad.
- La Junta Directiva del Operador, o el órgano que haga sus veces, debe mostrar independencia en la administración y contar con las habilidades necesarias y experiencia para llevar a cabo sus responsabilidades, lo cual debe ser evaluado con regularidad.
- Particularmente, resulta deseable que los integrantes de las juntas acrediten conocimiento del mercado de servicios postales de pago y de la compañía, cuenten con las habilidades necesarias para resolver dilemas éticos y la resolución de conflictos de distintas materias.

b. Valoración y Gestión de Riesgos

En el desarrollo de las actividades autorizadas, particularmente los servicios postales de pago, los Operadores se encuentran expuestos a diversos riesgos de origen interno o externo, los cuales deben ser valorados y gestionados a fin de que la organización cumpla con sus objetivos operacionales, de

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

reporte y de cumplimiento. Para el efecto, los Operadores deben atender las disposiciones generales que aquí se establecen, así como aquellas específicas que resulten aplicables y que se encuentren previstas en las disposiciones vigentes, particularmente las relacionadas con el riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, riesgo de liquidez y riesgo operativo y de seguridad de información.

Para los efectos de la presente resolución, el riesgo es definido como la posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte el cumplimiento de los objetivos de la respectiva entidad. La evaluación de los riesgos es la base para determinar cómo se llevará a cabo su gestión e involucra por lo tanto, la realización de un proceso dinámico y reiterado.

En el proceso de valoración a que se refiere el presente artículo, los Operadores deben considerar, además de los riesgos internos y externos a los que se encuentran expuestos, el impacto de posibles cambios dentro de su propio modelo de negocio, los riesgos en todos los niveles de la organización y respecto de todos aquellos que interactúen con la entidad (bienes, servicios e información) tanto a nivel interno como respecto de las partes de interés relevantes (colaboradores, proveedores, inversionistas, acreedores, accionistas, empleados, clientes, usuarios, compradores, intermediarios y competidores, así como organismos públicos, medios de comunicación, entre otros).

Las entidades deben preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administren, para lo cual deberán contar con un sistema de administración de riesgos que permita la minimización de los costos y daños causados por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de métodos para el tratamiento y monitoreo de sus riesgos, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto. Para el efecto, deberán adelantar los procedimientos que resulten necesarios

c. Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse para lograr que las instrucciones de la administración con relación a sus riesgos y controles se cumplan. Las actividades de control se distribuyen a lo largo y a lo ancho de la organización, en todos los niveles y funciones.

Las actividades de control pueden ser preventivas, correctivas o una combinación de las dos, y deben ser realizadas de manera diligente mediante personal competente.

Lo anterior incluye entonces, el establecimiento de unas actividades obligatorias para todas las áreas, operaciones y procesos de la entidad, entre las cuales se encuentran, entre otras, las siguientes: Revisiones de alto nivel; Gestión directa de funciones o actividades; Controles Generales, que rigen para todas las aplicaciones de los sistemas y ayudan a asegurar su continuidad y operación adecuada; Limitaciones de acceso a las distintas áreas de la organización, de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a cada una de ellas, Controles físicos adicionales que resulten necesarios; Controles

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

generales sobre la tecnología; Indicadores de rendimiento; Segregación de funciones; Acuerdos de confidencialidad; Procedimientos de control; Difusión de las actividades de control; Controles respecto de las actividades tercerizadas, particularmente las contratadas para la realización de las actividades operativas de la entidad; y demás que el Operador estime convenientes.

Las actividades de control deben ser seleccionadas y desarrolladas considerando la relación beneficio / costo y su potencial efectividad para mitigar los riesgos que afecten en forma material el logro de los objetivos del Operador.

Dichas actividades implican una política que establece lo que debe hacerse y adicionalmente los procedimientos para llevarla a cabo. Todas estas actividades deben tener como principal objetivo la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que afecten o puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio del Operador.

d. Información y Comunicación

En desarrollo de sus funciones, los Operadores obtienen, generan, divulgan y utilizan información y la comunican tanto al interior como al exterior de la organización, por lo tanto el adecuado manejo de la información es necesario para el buen funcionamiento del SCI.

En consecuencia, es necesario que la entidad adopte sistemas de información y comunicación, así como los controles que garanticen la seguridad, calidad y cumplimiento de la información generada y obtenida en desarrollo de sus operaciones. Tales sistemas de información y comunicación son la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo determinado, permitiéndole al personal cumplir con sus responsabilidades y a los usuarios externos contar oportunamente con elementos de juicio suficientes para la adopción de las decisiones que les corresponde en relación con la respectiva entidad.

(i). Información

El adecuado funcionamiento del SCI exige que los Operadores administren información con calidad, particularmente aquella proveniente de la operación del servicios postales de pago. Lo anterior, implica que la información sea suficiente, oportuna, vigente, veraz, accesible, verificable, conservada y que se proteja además, la información sensible.

Las expectativas en el manejo de la información deben extenderse además, a los colaboradores contratados para la realización de las operaciones de la entidad.

El sistema que implementen los Operadores debe ser funcional para el suministro de información, de manera tal que les permita administrar tanto los datos internos como aquellos que se reciban del exterior. Dicho sistema debe incluir una combinación de personas, procesos y tecnología de manera

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

que respalden los procesos del negocio administrados internamente, así como aquellos apoyados a través de colaboradores.

El sistema de información debe considerar además, que el volumen de información, su complejidad y la dependencia de partes externas, implican un grado mayor del nivel de sofisticación de tales sistemas.

Los administradores del Operador deben definir políticas de seguridad de la información, mediante la ejecución de un programa que comprenda, entre otros, el diseño, implantación, divulgación, educación y mantenimiento de las estrategias y mecanismos para administrar la seguridad de la información, lo cual incluye, entre otros mecanismos, la celebración de acuerdos de confidencialidad, en aquellos casos en los cuales resulte indispensable suministrar información privilegiada a personas que en condiciones normales no tienen acceso a la misma.

Los Operadores deben contar con sistemas que garanticen que la información cumpla con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia, y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual deberán establecer controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información, atendiendo su importancia relativa y nivel de riesgo.

(ii) Información contable

La información contable que genere el Operador debe ser oportuna, razonable, veraz y cumplir con las normas, principios y reglamentos que resulten aplicables. Por lo tanto, los Operadores deben asegurarse que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes que suministren sean confiables, de manera que la información que se presente a la junta directiva o al órgano que haga sus veces, a las asambleas, a los entes de supervisión, fiscalización y control, así como aquella que sea publicada, reflejen en forma fidedigna la realidad económica de la entidad.

Los representantes legales del Operador deberán establecer adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberán diseñar procedimientos de control sobre la calidad, suficiencia y oportunidad de la misma.

(iii) Información a los usuarios

De acuerdo con lo previsto por el artículo 4 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan, los Operadores deberán suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna y gratuita acerca de las características de los servicios ofrecidos, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos.

(iv) Comunicación

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

Los Operadores deben mantener una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todas las áreas de la organización (de arriba hacia abajo, a la inversa y transversalmente).

Cada empleado debe conocer el papel que desempeña dentro de la organización y dentro del SCI y la forma en la cual las actividades a su cargo están relacionadas con el trabajo de los demás. Para el efecto, el Operador deberá disponer de medios para comunicar la información significativa, tanto al interior de la organización como hacia su exterior.

(v) *Comunicación interna.* Los Operadores deberán atender las siguientes directrices en lo que respecta a la comunicación interna:

- Difundir al interior de la organización toda la información necesaria respecto del SCI.
- Definir métodos adecuados para la comunicación de la información considerando factores tales como el tiempo, el público y la naturaleza de la información.
- Divulgar a los terceros el código de conducta de la entidad y los valores.
- Establecer mecanismos para evaluar y comunicar apropiadamente la comunicación proveniente de terceros.
- Establecer políticas y procedimientos efectivos y rigurosos en materia de comunicación con colaboradores y proveedores. Tales políticas deben contemplar los métodos que defina la entidad para obtener o recibir la información proveniente de colaboradores y proveedores y para compartirla al interior de la organización. Lo anterior, permitirá identificar todo evento o circunstancia que pueda tener impacto en los objetivos de la entidad.
- Comunicar a la junta directiva o al órgano que haga sus veces, la información relevante proveniente de los colaboradores.
- Seleccionar un método de comunicación apropiado, considerando el público objetivo, la naturaleza de la comunicación, así como los requerimientos legales, regulatorio y las expectativas de la organización.
- Habilitar canales de comunicación para los colaboradores, proveedores, clientes y usuarios.
- Establecen canales de comunicación especiales para salvaguardar la información confidencial, en caso de que los canales que se utilicen con regularidad operen de manera inadecuada e ineficiente.

(vii) *Elementos de la comunicación.* Como parte de una adecuada administración de la comunicación, se deben identificar cuando menos los siguientes elementos:

- Canales de comunicación
- Responsables de su manejo
- Requisitos de la información que se divulga
- Frecuencia de la comunicación
- Responsables
- Destinatarios
- Controles al proceso de comunicación

Adicionalmente, los administradores de la entidad deben adoptar los procedimientos necesarios para garantizar la calidad, oportunidad, veracidad, suficiencia y en general el cumplimiento de todos los requisitos que incidan en la credibilidad y utilidad de la información que la respectiva organización revela al público.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

e. Actividades de monitoreo

Las actividades de monitoreo permiten verificar si cada uno de los elementos del SCI a los que se refiere la presente resolución, se encuentran presentes y funcionan de manera efectiva, de manera tal que les permita a los Operadores verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo.

El monitoreo del SCI se debe realizar a través de evaluaciones permanentes, separadas o una combinación de ambos esquemas, según lo que la administración considere necesario.

El SCI no puede ser estático, sino dinámico, ajustándose en forma permanente a las nuevas situaciones del entorno. Por ello, los Operadores deberán establecer controles o alarmas tanto en los sistemas que se lleven en forma manual como en los que se lleven en forma computarizada, de manera que permanentemente se valore la calidad y el desempeño del sistema en el tiempo y se realicen las acciones de mejoramiento necesarias. Para efectos de lo anterior, dicho monitoreo se debe realizar en todas las etapas de los procesos y en tiempo real en el curso de las operaciones.

Las deficiencias de control interno deben ser identificadas y comunicadas de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resulten materiales, informarse también a la junta directiva u órgano equivalente a fin de que las mismas sean corregidas o solucionadas oportunamente.

(i) Evaluaciones internas

Las evaluaciones internas del SCI de los Operadores deben ser realizadas por los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad frente al control interno (vicepresidentes, gerentes, directores, etc. dentro del ámbito de la competencia de cada uno de ellos), así como de las evaluaciones periódicas puntuales que realicen la auditoría interna u órgano equivalente, el presidente o máximo responsable de la organización y otras revisiones dirigidas.

(ii) Evaluaciones externas

Los Operadores deberán realizar evaluaciones externas que permitan evaluar la efectividad del SCI, las cuales deben ser realizadas por personas totalmente independientes del proceso a fin de garantizar su imparcialidad y objetividad.

Las evaluaciones externas pueden ser realizadas por parte de los auditores internos y del revisor fiscal.

Lo anterior sin perjuicio de que la administración, si así lo considera conveniente, utilice como práctica de buen gobierno corporativo el trabajo de auditores externos para revisar la efectividad del control

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

interno.

Las debilidades resultado de esta evaluación y sus recomendaciones de mejoramiento, deben ser reportadas de manera ascendente, informando sobre asuntos representativos de manera inmediata al Comité de Auditoría, y haciéndoles seguimiento.

ARTÍCULO 10° OBLIGACIONES ESPECIALES RESPECTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

Para el adecuado funcionamiento del SCI y cumplir sus objetivos, los Operadores deben atender las siguientes disposiciones en toda contratación de servicios a través de colaboradores y proveedores:

- Asegurarse de la profesionalidad, capacidad y experiencia de los colaboradores y proveedores.
- Hacer extensivos los procedimientos y controles establecidos en la organización, en los mismos términos que se hubiera realizado de encontrarse internalizados.
- Adoptar las medidas adecuadas para que la contratación no influya en el adecuado funcionamiento del SCI.
- Considerar el horizonte temporal de los contratos, las implicaciones operacionales y económicas asociadas a un eventual cambio de contratista o terminación del contrato, así como los riesgos legales, reputacionales, operativos y demás inherentes a la contratación.
- Implementar un programa para evaluar las actividades realizadas por los colaboradores así como la eficacia del SCI respecto de las actividades externalizadas.

Además de lo previsto en la Resolución de riesgo operativo, particularmente en el artículo 4° “Actividades operativas realizadas a través de Colaboradores”, las entidades deberán además:

- Solicitar las evidencias adecuadas para obtener la seguridad razonable de que el control interno del proceso es el deseado.
- Permitir contractualmente el acceso a la revisión del control interno del proceso contratado.
- Establecer indicadores de rendimiento.
- Cumplir las demás obligaciones establecidas en la normatividad vigente, así como aquellas adicionales que consideren los Operadores consideren pertinentes, en aras de garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

ARTÍCULO 11° NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL USO DE TECNOLOGÍA. Para el adecuado funcionamiento del SCI los Operadores deberán establecer, desarrollar, documentar y comunicar políticas de tecnología y definir los recursos, procesos, procedimientos, metodologías y controles necesarios para asegurar su cumplimiento.

Las políticas deberán ser objeto de evaluación y mejoramiento continuo. Por lo tanto, deben ser revisadas por lo menos una vez al año o al momento de presentarse cambios significativos en el ambiente operacional o del negocio, para lo cual la administración deberá contar con estándares, directrices y procedimientos debidamente aprobados

ARTÍCULO 12° ROLES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE CONTROL. El Control Interno es realizado por personas. Por lo tanto, los Operadores deben establecer roles y

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

responsabilidades al interior de la entidad relacionadas con el SCI. Lo anterior contribuirá a proporcionar una seguridad razonable respecto del cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

a. Junta Directiva u órgano equivalente

La junta directiva u órgano equivalente desempeña un papel fundamental en la definición de las expectativas del Operador en cuanto a la integridad, los valores éticos y las responsabilidades asignadas respecto del SCI.

Los miembros de las juntas directivas u órgano equivalente, como principales gestores del gobierno corporativo, deben realizar su gestión con objetividad, profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario. Así mismo deben ser transparentes en su gestión, procurando conocer y evaluar los riesgos que involucran las actividades realizadas por el Operador y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

De la junta directiva u órgano equivalente debe provenir la autoridad, orientación y vigilancia al personal directivo superior, de manera que sus miembros deberán contar con experiencia y conocimientos adecuados acerca de las actividades, los objetivos y la estructura de la respectiva entidad.

Igualmente, la verificación del correcto funcionamiento de los Colaboradores y Proveedores en términos de control interno, de acuerdo con el informe mensual que presente el representante legal a su consideración.

La junta directiva u órgano equivalente del Operador, puede desempeñar determinadas funciones mediante los comités que se establecen en la presente resolución, los cuales hacen énfasis a determinados elementos del SCI.

Sin perjuicio de las obligaciones especiales asignadas a este órgano en otras disposiciones legales, estatutarias o en reglamentos, en materia de control interno, en cumplimiento de los deberes que le señala el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, la junta directiva u órgano equivalente es la instancia responsable de:

- Guiar y dirigir la gestión del Operador respecto del desarrollo y funcionamiento efectivo del SCI.
- Participar activamente en la planeación estratégica de la entidad, aprobarla y efectuar seguimiento para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.
- Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el SCI, con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
- Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.
- Definir líneas claras de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- Analizar los procesos de gestión de riesgo existentes y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- Designar a los directivos de las áreas encargadas del SCI y de la gestión de riesgos, salvo que el régimen aplicable a la respectiva entidad o sus estatutos establezcan una instancia diferente para el efecto.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Conocer los informes relevantes respecto del SCI que sean presentados por los diferentes órganos de control o supervisión e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a que haya lugar.
- Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para contar con la ilustración suficiente para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.
- Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.
- Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias a través de informes periódicos que le presente el Comité de Auditoría, sobre la gestión de riesgos en la entidad y las medidas adoptadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes, por lo menos cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente.
- Evaluar las recomendaciones relevantes sobre el SCI que formulen el Comité de Auditoría y los otros órganos de control interno y externos, adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la asamblea de accionistas o máximo órgano social, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Auditoría.
- Presentar al final de cada ejercicio a la Asamblea General de Accionistas, junta de socios o máximo órgano social un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular.

Todas las decisiones y actuaciones que se produzcan en desarrollo de las atribuciones antes mencionadas deberán constar por escrito en el acta de la reunión respectiva y estar debidamente motivadas. La junta directiva u órgano equivalente determinará la información que deba ser divulgada a los diferentes niveles de la organización y a los terceros, de acuerdo con lo que considere pertinente.

b. Comité de Auditoría y Riesgos

Los Operadores deberán contar con un Comité de Auditoría, el cual le permitirá cumplir a la junta directiva u órgano equivalente, asumir las funciones que le corresponden.

El Comité de Auditoría dependerá de la junta directiva y se encargará de llevar a cabo evaluación del control interno de la misma, así como a su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la junta directiva u órgano equivalente en la materia, desarrollando funciones de carácter eminentemente de asesoría y apoyo.

(i) Funciones del Comité

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

El Comité de Auditoría tendrá como funciones primordiales las siguientes:

- Proponer para aprobación de la junta directiva u órgano que haga sus veces, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.
- Presentar a la junta directiva o al órgano que haga sus veces, las propuestas relacionadas con las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.
- Evaluar la estructura del control interno de la entidad de forma tal que se pueda establecer: (i) si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como los recursos recibidos de terceros provenientes del desarrollo de sus operaciones; y (ii) si existen controles para verificar que las operaciones se realizan de acuerdo con los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.
- Informar a la junta directiva u órgano equivalente respecto del no cumplimiento de la obligación de los administradores y de los terceros contratados para el desarrollo de las actividades operativas de la entidad, de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
- Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la junta directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control si a ello hubiere lugar, resultados de las evaluaciones efectuadas por los comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
- Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna u órgano que haga sus veces, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.
- Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la entidad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, por lo menos cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente, y presentar a la junta directiva un informe sobre los aspectos más importante de la gestión realizada.
- Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos y demás órganos de la entidad, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la junta directiva u órgano equivalente, en relación con el SCI.
- Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones al interior de la entidad, así como a los terceros, particularmente a los contratados para el desarrollo de las actividades operativas de la entidad.
- Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
- Elaborar el informe que la junta directiva deberá presentar al máximo órgano social respecto al funcionamiento del SCI, el cual deberá incluir entre otros aspectos: (i) Las políticas generales establecidas para la implementación del SCI de la entidad; (ii) El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos; (iii) Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría; (iv) Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros temas aquellos que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión; (v) Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

impuestas, cuando sea del caso; y (vi) Si existe o no un departamento de auditoría interna o área equivalente. Si existe, presentar la evaluación de la labor realizada por la misma, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados. En caso de no existir, señalar las razones concretas por las cuales no se ha considerado pertinente contar con dicho departamento o área.

- Las demás que le fije la junta directiva, en su reglamento interno.

(ii) Conformación del Comité

El Comité deberá estar integrado por lo menos por tres (3) miembros de la junta directiva u órgano equivalente, quienes deben tener experiencia y ser conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas al referido órgano social.

Es deseable que por lo menos uno de los integrantes del Comité sea un miembro independiente, entendiéndose por tal aquellas personas que en ningún caso sean:

- Empleados o directivos del Operador o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- Accionistas o socios que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.
- Socios o empleados de asociaciones o sociedades que sean colaboradores del Operador o presten servicios de asesoría o consultoría a la entidad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- Empleados o directivos de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de la entidad. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
- Administradores de un operador en cuya junta directiva participe un representante legal de la entidad.
- Personas que reciban del operador alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la junta directiva.
- Personas ligadas con los socios o accionistas controlantes o con los administradores (principales y/o suplentes) por matrimonio o por parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.

A las reuniones del Comité puede ser citado cualquier funcionario del operador, con el fin de suministrar la información que se considere pertinente acerca de asuntos de su competencia.

(iii) Reglamento Interno

La junta directiva u órgano equivalente deberá adoptar el reglamento de funcionamiento del comité, incluyendo para el efecto, además de las funciones aquí consagradas, todas aquellas que en su criterio sean propias del Operador.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

(iv) Periodicidad de las reuniones

El Comité de Auditoría deberá reunirse por lo menos cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así lo establece su reglamento o lo ameritan los resultados de las evaluaciones del SCI.

(v) Informes sobre las tareas desarrolladas y las conclusiones alcanzadas por el Comité

Las decisiones y actuaciones del comité de auditoría deben quedar consignadas en actas, las cuales deben cumplir con lo dispuesto en el artículo 189 del Código de Comercio. Los documentos conocidos por el Comité que sean sustento de sus decisiones deberán formar parte integral de las actas, por lo cual en caso de no ser transcritos deberán presentarse como anexos de las mismas. Así, cada vez que se entregue un acta, deberá suministrarse al interesado tanto el cuerpo principal de la misma como todos sus anexos, los cuales deberán estar adecuadamente identificados y foliados, y mantenerse bajo medidas adecuadas de conservación y custodia.

Cuando se detecten situaciones que revistan importancia significativa, se deberá remitir un informe especial a la junta directiva u órgano equivalente y al representante legal.

La junta directiva deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas o asociados, al cierre del ejercicio económico, un informe sobre las labores desarrolladas por el Comité.

c. Representante Legal

Sin perjuicio de las obligaciones especiales asignadas al representante legal en otras disposiciones legales, estatutarias o en reglamentos, en materia de control interno el representante legal es la instancia responsable de:

- Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva u órgano equivalente en relación con el SCI.
- Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la junta directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.
- Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la junta directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.
- Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la junta relacionados con SCI.
- Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- Realizar revisiones periódicas a los manuales y códigos de ética y de gobierno corporativo.
- Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.
- Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI, de conformidad con lo autorizado por la junta directiva u órgano equivalente.
- Velar porque se dé estricto cumplimiento a las normas que reglamentan la actividad del servicio postal de pago.
- Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la correspondiente entidad.
- Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberán diseñar procedimientos de control y revelación para que la información financiera sea presentada en forma adecuada, cuando a ello hubiere lugar.
- Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio Web, entre otros) que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades ponerlas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad.
- Definir políticas y un programa antifraude, para mitigar los riesgos de una defraudación en la entidad.
- Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la entidad, así como aquellos que se establezcan respecto del servicio postal de pago.
- Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se de a conocer al máximo órgano social la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de los elementos señalados en el artículo 9 de la presente resolución.
- Dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior de la correspondiente entidad y su adecuado funcionamiento, para lo cual debe demostrar la ejecución de los controles que le corresponden.
- Preparar un informe mensual con destino a la Junta Directiva acerca del correcto funcionamiento de los Colaboradores y Proveedores en términos de control interno. Dejar constancia documental de sus actuaciones en esta materia, mediante memorandos, cartas, actas de reuniones o los documentos que resulten pertinentes para el efecto.
- Mantener a disposición del auditor interno, el revisor fiscal y demás órganos de supervisión o control los soportes necesarios para acreditar la correcta implementación del SCI, en sus diferentes elementos, procesos y procedimientos.

d. Auditoría Interna o departamento que cumpla funciones equivalentes

Los Operadores deberán contar con un auditor interno, encargado de evaluar de manera independiente y con objetividad, la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos, el SCI y realizar las recomendaciones para mejorar el gobierno de la entidad.

El auditor deberá ser nombrado por la junta directiva o el órgano que haga sus veces.

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de del auditor deben estar formalmente definidos en un estatuto (documento) debidamente aprobado por la junta directiva u órgano equivalente, en donde quede establecido un acuerdo con la alta dirección de la entidad respecto de la función y responsabilidad del auditor, su posición dentro de la organización, la autorización al auditor para que

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

tenga acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para la ejecución de los trabajos y la definición del ámbito de actuación de las actividades de auditoría interna.

Tanto el auditor interno como su equipo de trabajo deben reunir los conocimientos, las aptitudes y las competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades. El auditor interno debe contar con asesoría y asistencia competente para aquellas áreas especializadas respecto de las cuales él o su personal no cuenten con los conocimientos necesarios.

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un especialista razonablemente prudente y competente.

Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos.

Por lo menos al cierre de cada ejercicio, el auditor interno o quien haga sus veces deberá presentar un informe de su gestión y su evaluación sobre la eficacia del sistema de control interno, incluyendo todos sus elementos. Dicho informe debe contener por lo menos lo siguiente:

- Identificación de los temas, procesos, áreas o materias objeto del examen, el periodo y criterios de evaluación y la responsabilidad sobre la información utilizada, precisando que la responsabilidad del auditor interno es señalar los hallazgos y recomendaciones sobre los sistemas de control interno y de administración de riesgos.
- Especificación respecto a que las siguientes evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por la junta directiva u órgano equivalente y mejores prácticas de auditoría sobre el particular:
 - Evaluación de la confiabilidad de los sistemas de información.
 - Evaluación de los procesos contratados con colaboradores y proveedores.
 - Evaluación sobre el funcionamiento y confiabilidad del sistema de control interno.
 - Evaluación de la calidad y adecuación de los sistemas establecidos para garantizar el cumplimiento con las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos.
 - Evaluación de la calidad y adecuación de otros sistemas y procedimientos, análisis crítico de la estructura organizacional y evaluación de la adecuación de los métodos y recursos en relación con su distribución.
- Los resultados de la evaluación realizada respecto a la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los sistemas de control interno y de riesgos.
- Una declaración de la forma en que fueron obtenidas sus evidencias, indicando cuál fue el soporte técnico de sus conclusiones.
- Mencionar las limitaciones que encontraron para realizar sus evaluaciones, para tener acceso a información u otros eventos que puedan afectar el resultado de las pruebas realizadas y las conclusiones.
- Relación de las recomendaciones formuladas sobre deficiencias materiales detectadas, mencionando los criterios generales que se tuvieron en cuenta para determinar la importancia de las mismas.
- Resultados del seguimiento a la implementación de las recomendaciones formuladas en informes anteriores.
- Identificación, nombre y firma, ciudad y fecha de elaboración.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

Lo anterior sin perjuicio de informes extraordinarios que el auditor interno deba presentar cuando detecte irregularidades graves que ameriten la atención inmediata de los órganos competentes.

(i) Supervisión

El auditor interno debe establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y verificar que las acciones de la dirección hayan sido efectivamente implantadas o que la alta dirección ha aceptado el riesgo de no tomar ninguna acción.

Cuando el auditor interno considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que en su concepto pueda ser inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con el representante legal. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el auditor interno y el representante legal deben informar esta situación a la Junta Directiva o quien haga sus veces, para que adopte la decisión pertinente.

(ii) Funciones

Las principales funciones del auditor interno o de quien tenga a su cargo responsabilidades equivalentes son las siguientes:

- Elaborar el plan anual de auditoría antes de finalizar el año anterior y darle estricto cumplimiento.
- Someter a consideración del comité de auditoría el presupuesto anual de funcionamiento del área de auditoría interna.
- Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI.
- Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
- Verificar en sus auditorías la eficacia de los procedimientos adoptados por la administración para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes.
- Contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.
- Adelantar las investigaciones especiales que considere pertinentes, dentro del ámbito de su competencia, para lo cual deberá contar con la colaboración de expertos en aquellos temas en que se requiera.
- Presentar comunicaciones e informes periódicos al comité de auditoría o a la junta directiva o a la administración cuando lo estime conveniente, sobre el resultado del ejercicio de sus funciones.
- Hacer seguimiento a los controles establecidos por la entidad.
- Evaluar los problemas encontrados y solicitar las acciones de mejoramiento correspondientes.
- Presentar a la Junta Directiva, por lo menos al cierre de cada ejercicio, un informe acerca de los resultados de su labor, incluyendo, entre otros aspectos, las deficiencias detectadas en el SCI.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

e. Revisor Fiscal

El revisor fiscal de la entidad debe valorar los sistemas de control interno y administración de riesgos implementados por las entidades a fin de emitir su opinión.

ARTÍCULO 13° DOCUMENTOS MÍNIMOS QUE DEBEN SUSTENTAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI. Respecto a la implementación del sistema de control interno, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá exigir a través de la supervisión in situ o extra situ, los manuales, formatos, procedimientos y demás documentos específicamente requeridos en el cuerpo de la presente resolución, algunos de los cuales se relacionan a continuación, sin perjuicio de cualquier otra información que estime pertinente en ejercicio de sus atribuciones legales:

- Manual del SCI en donde se desarrollen todos los aspectos señalados en la presente resolución. Tales manuales deben incluir un capítulo específico en donde se establezcan las políticas, procedimientos y demás aspectos relacionados con las actividades contratadas con los colaboradores.
- Planes y programas definidos por la entidad para el logro de sus objetivos, incluyendo las correspondientes acciones, responsables y cronogramas, lo cual comprende, entre otros, el plan estratégico de tecnología.
- Código de Conducta o su equivalente y documento mediante el cual éste se adopte oficialmente.
- Documentos que soporten la socialización de los principios y valores a todos los funcionarios de la entidad.
- Metodología y herramienta definidas en la organización para hacer la evaluación que hará la organización respecto de la aplicación de los principios que se establecen en la presente resolución.
- Mapa de los riesgos relevantes, que contenga como mínimo: identificación de factores internos y externos de riesgo para la organización, riesgos identificados por procesos, análisis de probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto, identificación de los controles existentes para prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los riesgos identificados, evaluación de la efectividad de los controles y definición de las acciones de mejoramiento necesarias.
- Política para manejo de riesgos definida por la junta directiva u órgano equivalente y la metodología e instrumentos para la gestión de riesgos en la entidad, incluyendo la definición de los comités u órganos responsables.
- Políticas establecidas en materia de manejo de información y comunicación, que incluyan mecanismos específicos para garantizar la conservación y custodia de información reservada o confidencial y evitar su filtración.
- Documento que soporte la comunicación a todos los funcionarios de la entidad del mapa de riesgos y de las políticas y metodologías mencionados anteriormente.
- Políticas y metodología para evaluación del desempeño, a todos los niveles de la organización, incluyendo los indicadores definidos para medir la eficiencia.
- Estructura organizacional, manual de funciones, competencias y requisitos a nivel de cargo.
- Procedimientos de selección, inducción, capacitación, evaluación y sistemas de compensación.
- Plan anual de auditoría interna.
- Informes sobre resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y evaluación al cumplimiento de los planes y programas.

En relación con los consumidores, lo siguiente:

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- Políticas de servicio.
- Políticas de transparencia e integridad en las relaciones con los mismos (información acerca de productos y tarifas, mecanismos y sistemas de atención).
- Estrategias de servicio al cliente.
- Mecanismos establecidos para la recepción, registro y atención de quejas, solicitudes de información, sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios u otros grupos de interés y acciones de mejora adelantadas con ocasión del análisis de las mismas.
- Actas y/o papeles de trabajo en que consten las decisiones y actuaciones de los órganos de control.
- Programas o planes de mejoramiento.

ARTÍCULO 14. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que resulten contrarias, particularmente la Resolución No. 2706 de 2010.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DIEGO MOLANO VEGA