



Señor Juez
Dr. **ASDRÚBAL CORREDOR VILLATE**
JUZGADO TREINTA Y OCHO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO
jadmin38bta@notificacionesrj.gov.co
Bogotá D.C.
E. S. D.

MEDIO DE CONTROL: REPETICIÓN
DEMANDANTE: SERVICIOS POSTALES NACIONALES
S.A.
DEMANDADA: LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO
RADICADO: 11001333603820210033300

DIANA MARCELA GONZÁLEZ SALGADO, mayor de edad, domiciliada y residente en Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía N°. 52905866 de Bogotá D.C., abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional N°. 152.248 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando como apoderada de la señora **LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO**, por medio del presente documento me permito dar contestación a la acción de repetición, dentro del término legal previsto, presentada por **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de acuerdo con el siguiente:

1. PRONUNCIAMIENTO DE LOS HECHOS

A LOS HECHOS PRIMERO Y SEGUNDO: Es cierto.

A LOS HECHOS TERCERO Y CUARTO: No nos consta, que se pruebe por la parte demandante por ser situaciones completamente ajenas a la señora **LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO**, toda vez que ninguno de los correos pertenece a nuestra representada y para la fecha de los hechos se encontraba disfrutando de unos días de vacaciones luego del vencimiento de su licencia de maternidad, reincorporándose el día 23 de enero de 2014, tiempo en el cual la señora **OLGA LUCIA CAÑÓN GÓMEZ** fue encargada como **JEFE NACIONAL DE TESORERÍA**. La anterior manifestación puede corroborarse de la certificación¹ expedida el día 22 de agosto de 2014 por **JOHN JAIRO JIMENEZ CERQUERA** Director Nacional de Gestión Humana de Servicios Postales Nacionales. Anexamos documento.

En este punto es importante mencionar que, la parte demandante aporta una certificación² de fecha 12 de abril de 2021, en la que se relacionan los diferentes contratos suscritos por mi representada con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, funciones y encargos asignados, sin hacer mención de las licencias de maternidad, periodos de vacaciones, etc. En

¹ Folio 9 Carpeta de Pruebas aportada con el escrito de contestación de demanda.

² Folios 15 a 19 de la demanda.



virtud de lo anterior, nos atenemos a lo que resulte probado y a las consideraciones del Despacho.

A LOS HECHOS QUINTO Y SEXTO: No nos consta, que se pruebe por la parte demandante por ser situaciones completamente ajenas a mi representada, toda vez que para la fecha de los hechos la relación laboral de la señora CASAS SOLÓRZANO con SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., había finalizado, exactamente el día 18 de julio de 2016. Anexamos certificación³.

Asimismo, manifestamos a su Despacho Su Señoría que previo a la desvinculación de mi cliente de la entidad, a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO no le fue solicitada información respecto del no pago de la liquidación del señor TOBÓN MONSALVE, como tampoco fue notificada de la presentación de la reclamación administrativa que había radicado el mencionado señor ante SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., ni de ningún trámite de conciliación relacionado con el pago de la liquidación del mencionado señor.

En este punto es importante resaltar que, el apoderado de la parte demandante, en la descripción de los hechos de la demanda, omite señalar como antecedentes relevantes del caso que nos ocupa, que desde el año 2016, antes de presentarse la demanda laboral mencionada en el hecho quinto, el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE a través de apoderado, convocó en dos oportunidades (23 de febrero y 24 de agosto de 2016) a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., con el propósito de conciliar la controversia originada por concepto del no pago de las prestaciones sociales, generadas como consecuencia del contrato suscrito en el año 2013, entre la entidad ahora accionante y el mencionado señor.

Esta situación se advierte de la lectura de los hechos *Octavo a Décimo Cuarto* del escrito de demanda laboral presentado ante los Jueces Laborales del Circuito de Medellín por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, los cuales transcribimos a continuación⁴, *in extenso*:

“Octavo: Que antes de llegar a esta etapa del proceso judicial el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, se presentó el día 23 de febrero de 2016 a el (sic)Ministerio de Trabajo – Dirección Territorial de Antioquia, al grupo de atención al ciudadano y tramite (sic), donde expuso la situación referente al pago de sus prestaciones sociales a las que tenía derecho por haber prestado sus servicios a la empresa Servicios Postales Nacional S.A 4-72, donde se le envió una reclamación administrativa por parte de esa entidad pública, para que procediera en 15 días con el pago, cosa que nunca ocurrió por parte de 4-72.

³ Folio 33 al 48 de la Carpeta de Pruebas aportados con el escrito de contestación de demanda.

⁴ Folios 31 de 32 del escrito de demanda.



Noveno: Que como pasaron más de 15 días sin tener respuesta alguna por parte de la empresa Servicios Postales Nacional S.A 4-72 el señor ALEXIS TOBON MONSALVE, se presentó nuevamente al Ministerio de Trabajo para sacar cita de audiencia de conciliación, la cual se le asignó el Radicado número 1067 fijada para el día jueves 07 de abril de 2016 a las 01:30 pm en las instalaciones de la Dirección Territorial de Antioquia, ubicada en la carrera 56ª N° 51-81.

Décimo: Que para el día jueves 07 de abril de 2016 (sic) que estaba fijada la audiencia de conciliación entre el señor ALEXIS TOBON MONSALVE y la empresa Servicios Postales Nacionales S.A 4-72 estos nunca se presentaron o mandaron excusa (sic) alguna.

Décimo Primero: Que nuevamente fue reprograma solicitud de audiencia de conciliación con las partes antes descripta (sic) señor ALEXIS TOBON MONSALVE y la empresa Servicios Postales Nacionales S.A 4-72, para el día viernes 13 de mayo de 2016 a las 09:45am, que mediante oficio radicado en el Ministerio de Trabajo con el número 6780 del 12 de mayo el Secretaria General de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A 4-72 solicitó que se fijara nueva fecha y hora para adelantar la audiencia de conciliación.

Décimo Segundo: Que mediante oficio 7105001 -06663 del 13 de mayo de 2016 emanado por el Inspector de Trabajo y de la Seguridad Social señor JAVIER LEONARDO MUNERA M. se le solicitó una información a la empresa Servicios Postales Nacionales S.A 4-72, donde este fue repuesto (sic) el día 25 de mayo mediante correo al funcionario donde se manifiesta “ que es necesario escuchar las pretensiones del señor TOBON (sic) con el fin de socializar ante el Comité de defensa judicial y conciliación de la entidad, por lo anterior solicito de su amable colaboración fijando fecha para llevar acabo (sic) diligencia de conciliación y escuchar las peticiones del accionante.

Décimo Tercero: Que nuevamente fue fijada para el día 26 de julio de 2016 por el funcionario del Ministerio de Trabajo audiencia de conciliación donde comparecieron el reclamante señor ALEXIS TOBON MONSALVE, y por parte de la empresa Servicios Postales Nacional S.A 4-72 compareció la Doctora ANA MARÍA RESTREPO CARVALHO manifestando que el comité del 21 de julio de 2016 decidió no conciliar.

Décimo Cuarto: Que como se trataba de una entidad pública el día 24 de agosto de 2016, se radicó y se solicitó audiencia de conciliación ante el Ministerio Público Procuraduría General de la Nación, con el fin de llegar a un acuerdo conciliatorio y así evitar un descaste (sic) administrativo y judicial por las partes involucradas pero estos igualmente procedieron a manifestar que no tenían ánimo conciliatorio.”



Respecto de la presentación en el año 2016 de las solicitudes de conciliación, se desprenden válidamente las siguientes conclusiones:

1. Desde el 23 de febrero de 2016, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tuvo conocimiento de las pretensiones y de las intenciones del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, imponiéndosele a esta entidad la obligación de, por una parte, verificar internamente el estado del pago de la liquidación y por otra, al corroborar que el pago no se había efectuado, proponer fórmula de arreglo precavido eventuales litigios, evitando con eso que la cuantía de la obligación siguiera creciendo.

Es importante precisar y reiterar que, a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, que para esa fecha, a saber, 23 de febrero de 2016, se encontraba a cargo de la JEFATURA NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA (en encargo), no le fue solicitada información relacionada con el pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

2. Los miembros del Comité de Defensa Judicial y Conciliación de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., en el año 2016, deciden en dos oportunidades no conciliar, a pesar de no haberse realizado efectivamente el pago al señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, decisión que cambia luego de tres años y ocho meses, cuando los miembros del mencionado Comité, en sesión de fecha 05 de noviembre de 2019, concluyen por unanimidad presentar fórmula de conciliación, tal y como se advierte de la certificación⁵ aportada al plenario por la parte demandante.

Su Señoría, de acuerdo con lo anterior, con meridiana claridad puede concluirse que, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., ha incurrido en diversas omisiones, de las cuales hoy, sin justificación válida, se quiere hacer responsable de manera exclusiva a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, y lo que resulta más gravoso, bajo manifestaciones contrarias a la verdad, poniendo en tela de juicio el ajustado accionar de mi cliente, menoscabando su buen nombre, situación esta que se está convirtiendo en una práctica sistemática, lo que ha causado en mi representada afectaciones a su salud física y emocional. En oportunidades anteriores se le ha endilgado a mi cliente la comisión de hechos con incidencia disciplinaria, debiéndose acudir a la interposición de acciones de tutela para lograr que un Juez constitucional proteja los derechos de mi cliente, ante los ataques injustificados de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

⁵ Folio 44 del escrito de demanda.



AL HECHO SÉPTIMO: No nos consta, que se pruebe. Respecto de este hecho no se aporta prueba con el escrito de demanda, situación que impide que mi representada ejerza su derecho de contradicción y defensa en relación con este punto. No obstante, sobre la manifestación que hace la entidad accionante a través de su apoderado en el hecho séptimo de la demanda, preciso resulta Su Señoría, contextualizar al Despacho a su digno cargo sobre lo siguiente:

- A comienzos del año 2014, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO se encontraba disfrutando de unos días de vacaciones, luego del vencimiento de su licencia de maternidad, reincorporándose a su cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, el día 28 de enero de 2014, tiempo durante el cual mi cliente fue remplazada en el ejercicio del cargo por la señora OLGA LUCIA CAÑÓN GÓMEZ⁶.
- Asumido nuevamente el cargo por mi cliente, fue enterada de que, el cierre de vigencia, por dificultades del software y la falta de procedimientos claros, se había acumulado partidas contables con saldos contrarios en caja y bancos, y acumulación de partidas conciliatorias que requerían revisión individual para su ajuste, reconocimiento y depuración, para lo cual era necesario conformar equipos de trabajo para su gestión, depuración que la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO tuvo que adelantar con el mismo personal que desarrollaba las funciones propias de la Tesorería
- En lo que respecta al pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, fue mi cliente quien inició el trámite de pago, no obstante, por situaciones desconocidas y ajenas al propio control de mi representada - teniendo en cuenta que existen muchas circunstancias para el rechazo de un giro, como por ejemplo, cuentas de beneficiarios mal reportadas o inactivas-, hecho este que es reconocido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., el pago fue rechazado por el banco y SPN no aporta ningún soporte o argumento sobre el particular.
- La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fue suspendida de manera provisional del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, suspensión que se materializó a partir del 05 de agosto de 2014 y que finalizó el 5 de febrero del año 2015, fecha en la cual se reintegra a la entidad.

Antes de conocer la decisión sobre su suspensión provisional, para mi cliente no fue posible revisar la situación puntual de todas las partidas conciliatorias pendientes por depuración, entre ellas la del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, por varias razones, i) porque aquellas debían depurarse de manera individual y verificar si correspondían a

⁶ Carpeta de Pruebas Folios 597 a 608 aportadas con el escrito de contestación de demanda.



una partida contabilizada y rechazada; si requería un nuevo giro en el banco o si, habiéndose girado, no había sido contabilizada en libros, para proceder con el respectivo registro; ii) por la estructuración misma del procedimiento de conciliación bancaria (el cual se aporta como prueba) que tenía como responsable principal a Contabilidad; iii) por la multiplicidad de tareas que le eran asignadas; iv) por no contar con las herramientas necesarias para desempeñar las funciones a su cargo; v) por la reducción de su equipo de trabajo; vi) por la prioridad a penas normal que debía dársele a las sumas de mayor cuantía que estaban pendientes por pagar; vii) por fallas en el sistema contable y financiero implementado por la entidad. Los problemas que afectaron el funcionamiento de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA fueron generados, en gran medida, por la abrupta entrada en funcionamiento del ERP en el 2013 y que generó acumulación de inconvenientes en el cierre 2013 y que en algunos casos estaban en proceso de solución por la empresa proveedora del software, generando incertidumbre sobre las partidas por depurar y las nuevas que se presentaban, además, por supuesto, de las causas ya mencionadas.

Todas estas situaciones fueron informadas ante las directivas de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., por la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, dejándolas absolutamente documentadas y su ocurrencia se corrobora con los informes de los entes de control internos y externos que efectuaron auditorías sobre el accionar de la entidad.

La multiplicidad de tareas realizadas por mi cliente quedó documentada en respuesta emitida el 28 de agosto de 2014⁷ al derecho de petición que fuera radicado ante SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., el 05 de agosto con No.1-2014-008660-000-1, donde se denota el alto volumen de actividades, que se realizaban sin contar con las herramientas tecnológicas, administrativas, infraestructura física y de Talento Humano para su eficiente cumplimiento.

Algunas de las muchas funciones que mi cliente tenía a cargo, se consignarán en el acápite “FUNDAMENTOS DE DEFENSA”.

Es importante también Su Señoría señalar que, al apartarse mi cliente del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, como consecuencia de la sanción que le fuera impuesta (28 de julio de 2014), hizo entrega del correspondiente informe a quien ejerció el cargo durante el periodo de sanción y uno poco más, el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN TOVAR, dejando consignadas todas las tareas que se encontraban

⁷ Ver folio anexos 51 a 56 del escrito de contestación de demanda. (Certificación de gestión Humana SPN funciones Jefatura Nacional de Tesorería)



pendientes por tramitar, haciendo énfasis en la depuración de las partidas conciliatorias, entre las que se encontraba la relacionada con el pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

Estos aspectos resultan de gran importancia Su Señoría si tenemos en cuenta que, cuando mi cliente se reintegra a la entidad una vez cumplida la sanción que le fue impuesta, no fue reintegrada en su cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, sino, es encargada de la JEFATURA NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA, encargo que se extendió hasta su retiro definitivo, el 18 de julio de 2016. **A mi cliente nunca la reintegraron en su cargo original, tal como consta en la certificación fechada el 29 de junio de 2016**, es decir, desde el 28 de julio de 2014, mi cliente no tuvo bajo su responsabilidad efectuar el pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, sencillamente porque a partir de esa fecha no volvió a ejercer como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.

Esto permite concluir con meridiana claridad Su Señoría que, el señor CALDERÓN TOVAR y todas las personas que sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA tuvieron bajo su responsabilidad, desde el 28 de julio de 2014, efectuar el pago de la liquidación del señor TOBÓN MONSALVE, - que se encontraba pendiente en partida conciliatoria-, responsabilidad que no fue cumplida evidentemente. **Sin embargo, el apoderado judicial de la entidad demandante no hace juicios de reproche sobre la omisión en la que incurrió el señor CALDERÓN TOVAR y todas aquellas personas que ejercieron el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.**

9. Finalmente llamamos la atención sobre las oportunidades de pago y conciliación que se elevaron por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, adelantadas con el propósito de obtener el pago de la liquidación por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tal y como se señala en el escrito de demanda laboral, los días 23 de febrero de 2016 con la presentación de la reclamación administrativa, el 07 de abril con la primera audiencia, hasta que definitivamente se le informa la decisión del Comité de no tener ánimo conciliatorio.

AL HECHO OCTAVO: No nos consta, es una situación que debe probarse por la parte demandante por ser una situación ajena a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO. Es pertinente señalar que, se desconoce por parte de mi representada los fundamentos fácticos y jurídicos tenidos en cuenta por los miembros del Comité de Defensa Judicial y Conciliación de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A..



Nos atenemos a lo que resulte probado dentro del plenario.

AL HECHO NOVENO: No nos consta, es un hecho que debe probarse por la parte demandante; se trata de una situación ajena a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO.

Es importante señalar que, por el apoderado de la entidad demandante, solo se aporta el control de asistencia⁸ y no el acta o auto de terminación del proceso – como se advierte en el numeral 8 del acápite de pruebas del escrito de demanda-. Nos atenemos a lo que resulte probado por la parte actora y a las consideraciones del despacho.

AL HECHO DÉCIMO: No nos consta, que se pruebe por la parte demandante por ser una situación ajena a mi representada y que tiene lugar en el año 2019, luego de 3 años de la terminación del vínculo laboral entre mi representada y SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.. En virtud de lo anterior, nos atenemos a lo resulte probado por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., y a las consideraciones del Despacho.

AL HECHO DÉCIMO PRIMERO: Parcialmente cierto. Reiteramos la respuesta brindada al hecho séptimo, toda vez que la obligación de realizar nuevamente el pago estuvo en cabeza de las diferentes personas que ejercieron como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, a partir del 28 de julio de 2014, fecha en la que mi cliente se apartó del cargo como consecuencia de la suspensión provisional y hasta el momento en que efectivamente se realizó el pago, sobre todo de quien sucedió a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN TOVAR, quien conocía la partida conciliatoria referente al pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

Para esta apoderada causa gran extrañeza que el procurador judicial de la parte demandante únicamente haga responsable a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, cuando la gestión de mi representada no ha tenido tacha alguna, todo lo contrario, realiza entrega de informe final en el que dejó consignado absolutamente todo lo pendiente por tramitar.

En virtud de lo anterior, nos atenemos a lo resulte probado y a las consideraciones del Despacho.

AL HECHO DÉCIMO SEGUNDO: Parcialmente cierto. La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fungió como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA para el año 2014, durante el periodo comprendido entre el 28 de enero, fecha en la cual mi cliente se reintegra luego de su periodo de vacaciones y de disfrutar de la licencia de maternidad, y el 28 de julio,

⁸ Folio 43 del escrito de demanda.



fecha a partir de la cual, se hace efectiva la suspensión provisional que le fuera impuesta, suspensión que se prolongó hasta el 5 de febrero de 2015.

Es importante precisar Su Señoría que, desde el 1° y hasta el 27 de enero del año 2014, estuvo como encargada de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA, la señora OLGA LUCÍA CAÑÓN GÓMEZ. Y a partir del 28 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2014, el responsable del área fue el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, tal como se demuestra con las certificaciones expedidas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., las cuales se aportan como prueba.

Sobre este particular debemos señalar que, el apoderado de la parte actora relaciona como prueba en el numeral 2 del acápite de pruebas “Copia de certificación laboral expedida por la Dirección Nacional de Gestión Humana de la señora LUISA FERNANDA CASA SOLÓRZANO”⁹, no obstante, omite hacer referencia a hechos tan relevantes para el caso que nos ocupa, como las vacaciones, licencias y suspensiones, actitud con la que se está, claramente, induciendo en error al Despacho a su digno cargo.

Advertimos que la información brindada como respuesta a este hecho debe reposar en la hoja de vida de mi representada. Sin embargo, esta particular situación no es analizada ni informada por el apoderado de la parte actora, incumplimiento de alguna manera el ejercicio responsable de nuestra profesión que se encuentra ligada a la búsqueda de un orden justo, evitando al máximo brindar información incompleta e inducir en error.

Nos atenemos a lo que resulte probado dentro del proceso y a las consideraciones del Despacho.

AL HECHO DÉCIMO TERCERO: Parcialmente cierto. Es cierto que la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO empezó a ejercer funciones como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA el día 27 de septiembre de 2010, pero, contrario a lo aseverado por el representante judicial de la parte actora, mi cliente dejó de ejercer el cargo el 28 de julio de 2014, fecha en la cual, se hizo efectiva la suspensión provisional que le fue impuesta.

Pecando de iterativos, con la intención de aclarar la información errada que presenta el apoderado de la parte demandante, a mi cliente, habiéndose reintegrado a la entidad luego de finalizada la suspensión, no le fue devuelto el cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, sino que fue encargada de la JEFATURA NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA hasta el día de su desvinculación de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., esto es, 18

⁹ Folios 15 a 19 del escrito de demanda.



de julio de 2016, tal como consta en las certificaciones expedidas¹⁰ por la entidad demandante y que se aportan como prueba con esta contestación.

Nos atenemos a lo que resulte probado dentro del proceso y a las consideraciones del Despacho.

AL HECHO DÉCIMO CUARTO: No es un hecho, es una transcripción de funciones de un manual que no se aporta como prueba con el escrito de demanda.

El cumplimiento de las obligaciones por parte de mi representada como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA le fue exigible hasta el día 28 de julio de 2014, por las razones antes anotadas.

AL HECHO DÉCIMO QUINTO: No es un hecho, se trata de una consideración subjetiva del apoderado de la entidad demandante.

Frente a esta manifestación es importante señalar que, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO adelantó el trámite de pago, no obstante, por situaciones desconocidas y ajenas al propio control de mi representada se rechaza el pago por el banco, tal como lo afirma el propio representante judicial de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., al contestar la demanda ordinaria laboral interpuesta en contra de la entidad por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fungió como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA para el año 2014, durante el periodo comprendido entre el 28 de enero, fecha en la cual mi cliente se reintegra luego de su periodo de vacaciones y de disfrutar de la licencia de maternidad, y el 28 de julio, fecha a partir de la cual, se hace efectiva la suspensión provisional que le fuera impuesta, suspensión que se prolongó hasta el 5 de febrero de 2015.

Esto indica Su Señoría que, desde el 1° y hasta el 27 de enero del año 2014, estuvo como encargada de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA, la señora OLGA LUCÍA CAÑÓN GÓMEZ. Y a partir del 28 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2014, el responsable del área fue el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, tal como se demuestra con las certificaciones expedidas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., las cuales se aportan como prueba. En tal virtud, es el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, el llamado a responder por no haber efectuado el pago de la liquidación en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

Nos atenemos a lo que resulte probado dentro del proceso y a las consideraciones del Despacho.

¹⁰ Carpeta de Pruebas Folios 33 a 48 de los anexos al escrito de contestación de demanda



AL HECHO DÉCIMO SEXTO: No es un hecho, se trata de una consideración subjetiva del apoderado de la entidad demandante.

Frente a esta manifestación es importante señalar que, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO adelantó el trámite de pago, no obstante, por situaciones desconocidas y ajenas al propio control de mi representada, el pago fue rechazado por el banco, tal como lo afirma el propio representante judicial de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., al contestar la demanda ordinaria laboral interpuesta en contra de la entidad por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fungió como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA para el año 2014, durante el periodo comprendido entre el 28 de enero, fecha en la cual mi cliente se reintegra luego de su periodo de vacaciones y de disfrutar de la licencia de maternidad, y el 28 de julio, fecha a partir de la cual, se hace efectiva la suspensión provisional que le fuera impuesta, suspensión que se prolongó hasta el 5 de febrero de 2015.

Esto indica Su Señoría que, desde el 1º y hasta el 27 de enero del año 2014, estuvo como encargada de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA, la señora OLGA LUCÍA CAÑÓN GÓMEZ. Y a partir del 28 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2014, el responsable del área fue el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, tal como se demuestra con las certificaciones expedidas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., las cuales se aportan como prueba.

En tal virtud, es el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, el llamado a responder por no haber efectuado el pago de la liquidación en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, junto con las personas que luego de él ejercieron el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, toda vez que inobservaron absolutamente los pendientes presentados por la señora LUISA FERNANDA CASAS en el acta de entrega y que debían seguir con el proceso de depuración de las partidas conciliatorias y que requerían revisión y tramite, y que esto implicaba para el caso en particular validar y reprocesar el correspondiente pago, considerando que mi cliente, a partir del 28 de julio de 2014, no volvió a ejercer el cargo para el cual fue contratada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tal como consta en la certificación expedida por la propia entidad, calendada el 29 de junio de 2016, la cual se aporta como prueba.

De acuerdo con lo anterior, en lo atinente al detrimento patrimonial sufrido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es importante que se analice y se determine la responsabilidad, a partir de las omisiones y actuaciones negligentes, tanto de las personas que sucedieron a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO en el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA desde el 28 de julio de 2014, por no haber hecho el pago en



favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, como de los miembros del Comité de Defensa y Conciliación quienes omitieron - de acuerdo con lo señalado en el escrito de la demanda laboral - el deber de estudiar juiciosamente el caso del señor TOBÓN MONSALVE, lo que derivó en la no presentación de fórmula conciliatoria.

Esto permite concluir con meridiana claridad que, el detrimento patrimonial alegado por la parte demandante hubiese podido evitarse si se hubiese actuado diligentemente, en primer instancia, efectuando nuevamente el pago de la liquidación en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, por aquellos que sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo y, en segunda medida, procediendo inmediatamente con el pago de la liquidación en el momento mismo en que fue enterada la entidad que el pago no se había efectuado y que se estaba persiguiendo su efectividad a través de mecanismos administrativos y judiciales. Lo que correspondía en ese evento, era que la entidad, a través de los funcionarios competentes, adelantara un estudio judicioso de la situación y al confirmar la pertinencia y conducencia de las alegaciones del señor TOBÓN MONSALVE procediera con el pago y no tardarse más de 5 años en hacerlo.

A pesar de la claridad de la situación, el apoderado de la parte demandante, de manera apresurada y temeraria, acusa a mi cliente de omisión y le endilgada exclusivamente la responsabilidad por lo sucedido como consecuencia del no pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, a pesar de estar debidamente comprobado que la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO sí agotó el proceso de pago pero que por un hecho ajeno absolutamente al control de mi cliente, tal como lo reconoce la entidad demandante, fue rechazado por el banco, quedando la responsabilidad de hacer nuevamente el pago, en lo sucesivo, en cabeza de quienes sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.

Nos atenemos a lo que resulte probado dentro del proceso y a las consideraciones del Despacho.

2. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES

Manifestamos tajantemente la oposición a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones y declaraciones de la demanda, por ser improcedentes y carentes de sustento fáctico y jurídico, e y a la argumentación jurídica que seguidamente se realizará, n observancia a la contestación de los hechos ya realizada señalando desde ya que la conducta endilgada a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO no puede ser catalogada como gravemente culposa, ni culposa y que tampoco fue la generadora de la erogación presupuestal que tuvo que efectuar Servicios Postales Nacionales en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.



3. FUNDAMENTOS DE LA DEFENSA

★ Fácticos

De acuerdo al conocimiento que tuvo mi poderdante sobre los hechos objeto de la presente demanda, me permito relacionar algunos antecedentes así:

PRIMERO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, ingreso a laborar en SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A el 13 de abril de 2009 mediante CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO, el cual fue signado por mi defendida y por el Doctor JUAN ERNESTO VARGAS URIBE - Representante legal de la compañía, siendo asignada al cargo de PROFESIONAL DE TESORERÍA¹¹.

SEGUNDO. La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, estuvo en calidad de encargada del Subproceso de Tesorería como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA entre el 07 de octubre de 2009 y el 26 de septiembre de 2010.

TERCERO. El día 24 de septiembre de 2010 se elaboró MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO¹² de la Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, variando las cláusulas primera y tercera, asignándole el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA y con la asignación mensual de cuatro millones doscientos treinta y nueve mil cuatrocientos veinticuatro pesos (\$4.239.424), modificación que entro a regir a partir del 27 de septiembre de 2010.

CUARTO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, tuvo las siguientes interrupciones durante las vigencias 2013 y 2014 en el desempeño de su cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA¹³, así:

Motivo	Inició	Terminación
Vacaciones	16/01/2014	27/01/2014
Licencia de Maternidad	10/10/2013	15/01/2014
Incapacidades medicas	27/08/2013	31/08/2013

Cabe resaltar que el día 13 de septiembre de 2013, la Dirección Nacional de Gestión Humana notificó a la señora OLGA LUCIA CAÑÓN GOMEZ para que desempeñara el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, el cual ocupó entre el 04/10/2013 y el 27/01/2014.

QUINTO. Al regreso de la licencia de maternidad y vacaciones de la demanda el 28 de enero de 2014, solo se recibieron inconvenientes; toda vez que el cierre de vigencia por dificultades del software y la falta de procedimientos claros se realizó generando saldos de cuentas contables y acumulación de partidas conciliatorias que requerían depuración y conformación de equipos para su gestión, se aclara que esta actividad se desarrolló con el mismo personal que desarrollaba las funciones propias de la Tesorería.

SEXTO. Teniendo en cuenta los inconvenientes presentados en el proceso de cierre, se generaron que las entidades de control realizaran salvedades y hallazgos en los informes que se relacionan más adelante y que permitió que la Dirección Financiera generara presión mediante comunicados para validar el avance de las partidas y demás cuentas de caja y banco que requerían depuración.

¹¹ Ver anexo folios 1 al 5 Contrato de trabajo a Término Indefinido – Profesional de Tesorería SPN

¹² Ver anexo folios 6 al 7 (Oficio promoción a Jefe Nacional de Tesorería, adición cláusulas contractuales)

¹³ Ver anexo folios 8 a 9 (Licencia de maternidad y certificación Gestión Humana)



SÉPTIMO. La Demandada con fecha 17 de julio del año 2014, informo al vicepresidente de Soporte Corporativo con copia al Director Nacional de Seguridad, al Director Nacional Financiero, al Secretario General y a la Presidencia; sobre un presunto fraude detectado en la Tesorería; es importante tener en cuenta en este punto QUE FUI YO LA QUE DESCUBRÍ LOS HECHOS Y LOS REPORTE DE FORMA INMEDIATA y no otra área o funcionario al interior de la compañía. Que por estos hechos se apertura investigación disciplinaria a la demandada y se le suspende a partir del 28 de julio por 3 meses haciéndose efectivo a partir de la entrega del cargo a partir del 05 de agosto del 2014 ampliándose por 3 meses más hasta el 5 de febrero del año 2.015¹⁴.

Teniendo en cuenta el desarrollo del proceso disciplinario al interior de la Entidad donde se evidencio una clara persecución, direccionamiento para sancionar a la demandada y violación a su derecho a la defensa; teniendo en cuenta que en las diferentes etapas y documentos se sustentó que el proceso de pago era con firma compartida y transversal a otros procesos y la entidad hizo caso omiso a dichas pruebas y continuo con la investigación solo con la demandada LUISA FERNANDA CASAS. Por tal motivo ella tuvo que optar por acción de tutela para la defensa de sus derechos y aplicación del derecho preferente ante la Procuraduría General de la Nación, esta avocó conocimiento de la investigación en virtud del poder preferente que le asiste. Luego de transitar por cada una de las etapas procesales, el órgano de control, en una decisión sensata, con un sustento jurídico irrefutable pero sobre todo, absolutamente imparcial y respetuosa de las garantías procesales de la señora Luisa Fernanda Casas Solórzano, ordenó terminar la actuación seguida en contra de mi cliente y en consecuencia, archivar las diligencias adelantadas, por encontrar su accionar ajustado a la Constitución, la Ley y al Manual de Funciones de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., al propender por la protección y salvaguarda de los recursos de la Entidad, a través de acciones proactivas de carácter administrativo, disciplinario y penal que tuvo a su alcance y que no tuvieron eco en las Directivas de la entidad¹⁵.

El fallo de la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, a la par de exonerar a la demanda de cualquier responsabilidad disciplinaria, ordeno la compulsa de copias a la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Administrativa (reparto), con el propósito que se inicie investigación disciplinaria por acción o por omisión en el cumplimiento de sus deberes, en contra de Adriana Barragán López, en su calidad de Presidente de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.; Jairo Cardona Marín, Vicepresidente de Soporte Corporativo; Diego Fernando Huertas Ortiz, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Andrés Ernesto García Vargas, Director Nacional Financiero; Olga Lucia Cañón Gómez, Jefe Nacional de Tesorería (E); y Wilson Alexander Méndez, Jefe Nacional de Contabilidad. Valga decir que, varios de los nombrados fueron sujetos activos en la comisión de los hechos lesivos en contra de la señora Luisa Fernanda Casas Solórzano.

OCTAVO. Con fecha 5 de agosto del año 2014 se realiza entrega mediante acta¹⁶, del Cargo al señor ABEL FERNANDO CALDERON quien desde el 28 de julio fue notificado en encargo como Jefe Nacional de Tesorería¹⁷, en dicha acta se entrega las funciones del cargo, el personal, las actividades realizadas, las actividades pendientes, los diferentes informes realizados por la Jefatura saliente respecto al estado de depuración de las partidas conciliatorias y las cajas, así como las dificultades e inconvenientes presentados en el desarrollo del plan que contingencia para depurar las partidas generadas en el cierre de la vigencia fiscal 2013 y su acumulado. Es importante anotar que estas actividades de depuración se realizaron con el mismo personal de

¹⁴ Ver anexo folios 10 al 11 Oficio notificación suspensión y prórroga suspensión provisional

¹⁵ Ver anexo folios 597 a 608 Fallo Procuraduría General de la Nación radicado IUS-2877-2015

¹⁶ Ver anexo folios 610 a 683 Acta de entrega Jefatura Nacional de Tesorería

¹⁷ Ver anexo folios 13 al 17 Oficio notificación entrega cargo



la tesorería que debía realizar las actividades diarias para el cumplimiento de las funciones propias del proceso.

NOVENO. Con fecha 5 de Febrero del año 2015, le fue notificada el reintegro al cargo de Jefe Nacional de Tesorería para lo cual enviaron a la demanda a exámenes médicos de ingreso¹⁸, sin embargo se realizó un nombramiento por encargo como Jefe Nacional de Distribución y Entrega hasta el retiro con fecha 18 de julio de 2016¹⁹.

DÉCIMO. No es cierto lo informado en el memorial de demanda por 4-72, en el numeral “DÉCIMO TERCERO: La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO se desempeñó como Jefe Nacional de Tesorería desde el 27 de septiembre de 2010 hasta el 18 de Julio de 2016.” y como consta en la certificación fechada el 12 de abril de 2021, toda vez que la demanda fue retirada del cargo el 5 de agosto de 2014 por suspensión temporal durante el proceso de investigación disciplinaria y por el termino de 6 meses; después de este tiempo fue reintegrada y se le pagaron los salarios dejados de devengar²⁰ y fue asignada al cargo de tesorería en documentos pero no en funcionalidad y encargada en otra Jefatura Nacional²¹ para no desmejorar las condiciones laborales hasta su retiro definitivo el 18 de julio de 2016²², cabe resaltar que en diferentes certificaciones la entidad no pudo unificar la periodicidad del desempeño de la demandada en el cargo; toda vez que en una certifican que se desempeñó hasta el retiro en la Jefatura Nacional de Tesorería, en otra que estuvo en encargo y en otra que estuvo suspendida, tiempo durante el cual efectivamente no se realizaron funciones en la Jefatura Nacional de Tesorería²³.

UNDÉCIMO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, en su labor permanente como Jefe de Tesorería de SPN, cumplía generalmente su labor en la ciudad de Bogotá, sin embargo de manera frecuente y especialmente para la época de los hechos, mi Defendida fue enviada en comisión a otras ciudades, especialmente para atender asuntos relacionados con capacitación de SEVEN para el registro del movimiento de las cajas en cada Regional, es importante anotar que este proceso era totalmente nuevo tanto para la Tesorería como para las regionales, porque durante la vigencia 2012 y hacia atrás este registro era realizado por Contabilidad (esta actividad jamás fue entregada oficialmente por contabilidad con saldos y movimientos contables) por el movimiento de ventas de contado, donde las regionales remitían las ventas de las oficinas; sin embargo el cambio del sistema género que se revisara el proceso porque tanto caja como bancos debía ser ingresado por el módulo de tesorería, lo que implicaba que adicional a la carga laboral de la Tesorería se iniciara con la capacitación para delegar esta actividad en el 2013.

Cabe resaltar que durante las comisiones fuera de la ciudad de Bogotá, la Demandada era reemplazada en la Tesorería por la señora OLGA LUCIA CAÑON GOMEZ y los pagos electrónicos se realizaban con las firmas del Vicepresidente de Soporte Corporativo y el Director Nacional Financiero.

DUODÉCIMO. En el mes de septiembre de 2012 se realizó ESTUDIO DE CARGAS LABORALES²⁴ por parte de la firma Colombia Soft – Consulting Ltda., donde en forma general dio a conocer que todos los cargos adscritos al subproceso de Tesorería tenían sobre carga de

¹⁸ Ver anexo folios 18 al 19 Oficio remisión exámenes de ingreso cargo Jefe Nacional de Tesorería y resultado de los mismos

¹⁹ Ver anexo folios 609 Oficio Terminación unilateral de contrato como Jefatura Nacional de Distribución y entrega (e)

²⁰ Ver anexo folios 20 comprobante de nómina pago valores dejados de devengar suspensión

²¹ Ver anexo folios 609 Oficio Terminación unilateral de contrato como Jefatura Nacional de Distribución y entrega (e)

²² Ver anexo folios 22 al 32 Oficio soportes no entrega del cargo de la Jefatura Nacional de Tesorería

²³ Ver anexo folios 33 al 48 Oficio diferentes certificaciones laborales a la demandada durante el 2015 y 2016

²⁴ Ver anexo folio 49 al 50 (Acta revisión métrica de cargas laborales Tesorería – Colombia Soft 26 de septiembre de 2012)



trabajo que incluso se acercaban a las 4 horas por cada día. Sin embargo, la Jefatura Nacional de Gestión Humana o niveles de mayor jerarquía dentro de la entidad no adoptaron medidas al respecto.

Debe mencionarse que el anterior estudio fue realizado antes de la entrada en operación del ERP SEVEN y las cargas laborales se incrementaron a partir del mes de enero de 2013 cuando abruptamente se ordenó que se empezara a trabajar bajo ese nuevo sistema.

Tal incremento de la carga de trabajo incluso afectó gravemente a la propia Jefe Nacional de Tesorería quien como resultado de su estudio de cargas laborales estuvo muy cerca a los niveles antes citados.

Debo destacar que el diagnóstico presentado por la firma Colombia Soft – Consulting Ltda. SIMPLEMENTE DIO A CONOCER LA MÉTRICA DE LAS CARGAS LABORALES, pero en ningún momento los directivos de S.P.N. tomaron medidas correctivas para aliviar tales cargas laborales, es decir que después de este diagnóstico del 2012 las cargas laborales del personal de la Tesorería se mantuvieron igual o incluso se incrementaron debido a la abrupta entrada en operación del sistema SEVEN en febrero de 2013.

DECIMOTERCERO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO, en el desarrollo de su actividad como JEFE NACIONAL DE TESORERIA tenía a cargo multiplicidad de compromisos los cuales se enuncian a continuación, que fueron certificados²⁵, donde se denota el alto volumen de actividades, que se realizaban sin contar con las herramientas tecnológicas, administrativas, infraestructura física y de Talento Humano para su eficiente cumplimiento.

Debo destacar que en el día a día de las muy numerosas actividades que se cumplían al interior del subproceso de Tesorería, le correspondía realizar en forma aproximada las siguientes:

- a. Se tenía a cargo el desarrollo del procedimiento de pago de obligaciones de la compañía (esta actividad de la JNT es la única que se encontraba debidamente implantada en el ERP SEVEN²⁶), que en promedio se pueden cuantificar²⁷ de la siguiente forma:

<u>CLASE DE EGRESO</u>	<u>AÑO 2013</u>	<u>MES PROMEDIO</u>	<u>SEMANA PROMEDIO</u>
CAUSADO	56.713	4.726	1.182
DIRECTO	2.827	236	59
TOTAL EGRESOS	59.540	4.962	1.241

<u>CLASE DE EGRESO</u>	<u>AÑO 2014 A JULIO</u>	<u>MES PROMEDIO</u>	<u>SEMANA PROMEDIO</u>
CAUSADO	27.046	3.863	965
DIRECTO	1.277	182	45
TOTAL EGRESOS	28.323	4.045	1.010

- b. Dentro del Contrato con COLPENSIONES y POSITIVA se tenía a cargo el aprovisionamiento de efectivo para pago de pensionados en 130 puntos de venta del SPN., caracterizada por los siguientes aspectos:

- Operación que se realiza netamente manual en hojas de Excel.

²⁵ Ver anexo folio 51 al 56 (Certificación de gestión Humana SPN funciones Jefatura Nacional de Tesorería)

²⁶ ERP (SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS) SEVEN (Nombre del aplicativo)

²⁷ Ver folio 57, esta información fue certificada el 19/11/2014 por parte del Jefe Nacional de Tesorería.



- Mensualmente se realiza la programación de colocación diaria de recursos, teniendo en cuenta los pensionados a pagar por cada punto de venta.
- Se programan los recursos teniendo en cuenta los siguientes factores:
 - Número de pensionados
 - Entidades bancarias cercanas al punto de venta.
 - Forma de colocación o asignación de recursos (transportadora, cuenta bancaria, giro en efectivo o cheque de gerencia)
 - Elaboración de cuadro de programación de pago a pensionados.
 - Realización de archivos de bancos para traslado de recursos.
 - Elaboración de carta de instrucciones a los bancos para informar o aprovisionar recursos.
 - Realización de orden de carta de instrucciones a los bancos para elaboración de cheques de gerencia.
 - Revisión de archivos de bancos por parte de profesional de tesorería.
 - Revisión y aprobación de transacciones en portales bancarios, por parte de la jefatura.
 - Debe mencionarse que la Operación de pago de pensionados en puntos de venta se manejaba a través del sistema SIPOST²⁸ y su contabilización se realizaba en forma manual por parte de la JNT²⁹, a través del sistema SEVEN, pero la interfaz entre estos dos aplicativos nunca funcionó eficientemente, ello debido a que SIPOST no funcionó eficazmente para la Administración de recursos y la operación de la caja³⁰.

PAGO DE PENSIONADOS POR REGIONAL (En número de pensionados)³¹

REGIONAL/BANCO	AGRARIO	BANCOLOMBIA	BBVA	BOGOTA	DAVIVIENDA	Total general
BOGOTA		577				577
CENTRO	1	3.039	161	149		3.350
EJE CAFETERO		10.105	31		641	10.777
NOROCCIDENTE		7.846	75	110		8.031
NORTE		2.326	65			2.391
OCCIDENTE	153	11.980	3	2.228		14.364
ORIENTE		3.295	14		4	3.313
SUR		2.424	722	57		3.203
TOTAL GENERAL	154	41.592	1.071	2.544	645	46.006

APROVISIONAMIENTO DE EFECTIVO POR REGIONAL (En millones de \$)³²

REGIONAL MEDIO ASIG. RECURSOS/BANCO	AGRARIO	BANCOLOMBIA	BBVA	BOGOTA	DAVIVIENDA	TOTAL GENERAL
BOGOTA		862,47	-	-	-	862,47
TRANSPORTADORA	-	862,47	-	-	-	862,47
CENTRO	0,52	1.952,78	104,60	109,83	-	2.167,73
GIRO	0,52	-	-	-	-	0,52
TRANSFERENCIA	-	44,66	104,60	109,83	-	259,10
TRANSPORTADORA	-	1.908,11	-	-	-	1.908,11
EJE CAFETERO	-	6.000,68	14,58	-	362,13	6.377,40

²⁸ SIPOST (SISTEMA OPERACIÓN POSTAL)

²⁹ Jefatura Nacional de Tesorería.

³⁰ Lo cual había sido informado por la Demandada mediante correo y oficio de fecha 14 de marzo de 2014 dirigido al Director Nacional de IT

³¹ Información valores promedio operación año 2014

³² Información promedio valores año 2014



REGIONAL MEDIO ASIG. RECURSOS/BANCO	AGRARIO	BANCOLOMBIA	BBVA	BOGOTA	DAVIVIENDA	TOTAL GENERAL
TRANSFERENCIA	-	437,80	14,58	-	362,13	814,52
TRANSPORTADORA	-	5.562,88	-	-	-	5.562,88
NOROCCIDENTE	-	42.469,86	782,28	613,41	-	43.865,55
GIRO	-	-	0,85	-	-	0,85
TRANSFERENCIA	-	8,49	77,37	61,34	-	147,20
TRANSPORTADORA	-	4.238,50	-	-	-	4.238,50
NORTE	-	2.091,12	22,48	-	-	2.113,59
CHEQUE DE GERENCIA	-	1,42	-	-	-	1,42
GIRO	-	-	0,78	-	-	0,78
TRANSFERENCIA	-	-	21,70	-	-	21,70
TRANSPORTADORA	-	2.089,70	-	-	-	2.089,70
OCCIDENTE	72,68	7.732,85	0,97	1.467,75	-	9.274,25
CHEQUE DE GERENCIA	-	7,30	-	-	-	7,30
TRANSFERENCIA	72,68	149,40	0,97	1.467,75	-	1.690,79
TRANSPORTADORA	-	7.576,16	-	-	-	7.576,16
ORIENTE	-	1.822,62	4,10	-	1,36	1.828,07
TRANSFERENCIA	-	96,17	4,10	-	1,36	101,62
TRANSPORTADORA	-	1.726,45	-	-	-	1.726,45
SUR	-	1.393,80	386,90	32,27	-	1.812,97
GIRO	-	-	1,13	-	-	1,13
TRANSFERENCIA	-	326,14	385,77	32,27	-	744,18
TRANSPORTADORA	-	1.067,66	-	-	-	1.067,66
TOTAL GENERAL	73,19	26.103,30	611,86	1.671,20	363,49	28.823,04

c. Seguimiento diario a pago de pensionados y registro contable de la Operación.

- Operación que se realiza manual en hojas de Excel.
- Se realiza el seguimiento al aprovisionamiento de los recursos diariamente de 130 oficinas puntos de venta por 15 días hábiles.
- Se realiza la recepción y revisión de los informes de balances diarios de pensionados de las 130 oficinas a nivel nacional.
- Se reciben diariamente solicitudes para modificación a la programación y nuevo aprovisionamiento de recursos que requiere, la revisión de disponibilidad de recursos, traslado entre cuentas bancarias, elaboración de archivos para colocación de recursos, carta de instrucciones a los bancos para colocación de recursos.

d. Seguimiento diario a la administración del efectivo en 198 puntos de venta:

- Se recibe la información de los cierres diarios de caja de los 198 puntos de venta y se digitan en una hoja de Excel por parte de la JNT³³.
- Se consolida la información para verificar las oficinas que no reportan.



- Se remiten correos a las regionales, a la gerencia de puntos de venta y a las oficinas de control para lo pertinente.
 - Revisión de ingresos por ventas de productos y servicios.
 - Movimiento de corresponsalía bancaria.
 - Movimiento Giros Nacionales e Internacionales.
 - Seguimiento de las Consignaciones realizadas por cada punto.
 - Revisión ingresos por ventas de seguros.
- e. Reposición de bases caja para operación de 198 puntos de venta:
- Esta Operación conllevaba a que cada punto de venta tuviera en caja un mínimo y un máximo de dinero de acuerdo a los criterios de la entidad, lo que implicaba que cada vez que se superara o se disminuyera la base de caja autorizada, se realizaba para la colocación de recursos (en promedio \$40.000.000, oo diarios) o se le solicitaba la consignación del excedente, debiéndose realizar la contabilización correspondiente de ochenta (80) operaciones diarias, de la siguiente forma:
 - Con la información de las tablas de control diario de manejo de efectivo, se establecen las oficinas que requieren aprovisionamiento de recursos para reposición de bases caja o la solicitud para que consignen si tienen excedentes de caja.
 - Se realiza la verificación del saldo y se realiza el trámite de la reposición.
 - Se elabora el formato de reposición y se prepara el archivo del banco.
 - Se autoriza por parte de la Jefatura Nacional de tesorería.
- f. Durante la Vigencia de 2013 y 2014, la Jefatura Nacional de Tesorería realiza el manejo de la Caja en los puntos de venta, por lo cual se requería que el sistema SIPOST que operaba en los puntos de venta, realizara esta administración, razón por la cual la JNT acompañó el proceso de levantamiento de requerimientos que permitiera cumplir con el procedimiento, así:
- Se participó en reuniones para la definición de requerimientos.
 - Se participó en reuniones para pruebas del sistema.
 - Se realizaron requerimientos para que el aplicativo SIPOST realizara el control del efectivo en punto de venta.
 - Se realizaron requerimientos para que el aplicativo generará reportes para el seguimiento del efectivo por parte de la Tesorería.
 - Se realizaron requerimientos para definir parámetros para seguimiento del efectivo en SIPOST.
- g. DE LAS FUNCIONES CONTENIDAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES
- Debe tenerse en cuenta que las funciones que están contenidas en el manual de funciones para el cargo de la Jefatura Nacional de Tesorería son **un total de 51**, las cuales se relacionan de la siguiente forma:
1. Gestionar con las entidades financieras la solicitud de servicios, la suscripción de convenios y negociación de tarifas con el aval de la Dirección Financiera.
 2. Planear y realizar seguimiento al flujo de caja de la compañía e informar a la Dirección Financiera cualquier cambio ó factor que pueda afectar la situación de caja.
 3. Realizar la evaluación permanente de los procesos del área, recomendar y ejecutar los cambios que sean necesarios para su mejoramiento, así como la implementación de controles a los mismos.



4. Aprobar como segunda firma las transacciones monetarias a través de los canales electrónicos de las entidades financieras, cheques e instrucciones escritas para el cumplimiento de operaciones financieras y de inversión.
5. Velar por el correcto manejo de las cuentas bancarias de Empresa de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
6. Evaluar, proponer e implementar nuevas alternativas para optimizar el manejo de recursos de la compañía y la seguridad de las operaciones.
7. Realizar el seguimiento a las actividades diarias del área y al cumplimiento de los objetivos a cargo.
8. Velar por la aplicación de las políticas de liquidez e inversión de la compañía.
9. Responder por la realización en forma eficiente y oportuna de las labores asignadas por la Dirección Financiera e informar sobre las anomalías presentadas de las entidades financieras con las cuales se tiene vinculación.
10. Supervisar el cumplimiento y control de todas las operaciones de Tesorería, garantizando que se cumplan las medidas de seguridad establecidas y las políticas trazadas por las Directivas.
11. Ejercer las funciones de la secretaría técnica del Comité de inversiones de la compañía establecidas en la resolución No. 0000023 del 27 de junio de 2008. Participar activamente en la toma de decisiones de inversión de la compañía.
12. Elaborar y presentar los informes de gestión del área a la Dirección Financiera.
13. Elaborar y remitir al área de presupuesto los informes de ejecución presupuestal de ingresos y egresos mensuales.
14. Controlar permanentemente los saldos y movimientos diarios de las cuentas bancarias a cargo de la Tesorería.
15. Realizar la programación de los pagos de acuerdo con las fechas de vencimiento pactadas contractualmente, revisando el flujo de caja disponible.
16. Realizar las negociaciones con los proveedores para el pago de facturas por anticipado mediante la aplicación de descuentos financieros, previa evaluación del flujo de caja.
17. Responder por el manejo de la caja fuerte, claves y llaves de acceso al área.
18. Garantizar los pagos laborales con calidad y oportunidad según indicación de políticas, instrucciones, procedimientos del proceso de gestión humana.
19. Garantizar que la dependencia de Tesorería brinde óptima atención al cliente estableciendo relación gana-gana con proveedores, cajas de compensación y/o demás aliados estratégicos.
20. Atender y realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de control
21. Presentar, y analizar los indicadores de gestión en tesorería a nivel nacional, en la periodicidad establecida por la compañía.
22. Generar acciones de mejoramiento de acuerdo el comportamiento de estas herramientas de medición.
23. Establecer relaciones gana-gana con clientes internos y externos, ofreciendo un servicio oportuno y de calidad con su equipo a cargo.
24. Resguardar la información verbal y escrita en forma confiable y confidencial.
25. Conocer el Programa y responsabilizarse por la implementación en su área.
26. Incluir en las reuniones con sus Colaboradores temas referentes a Salud Ocupacional.
27. Evaluar periódicamente los indicadores del Programa que involucren directa o indirectamente su área.
28. Responsabilizarse tanto por seguimiento de las actividades como por el cumplimiento de las mismas que se le asignen.
29. Velar por el cumplimiento de las responsabilidades asignadas según los Planes HSE de las empresas cliente y que se determinen contractualmente.
30. Realizar Sensibilización al personal del área correspondiente respecto a los accidentes de trabajo ocurrido a los trabajadores a su cargo.
31. Cumplir las normas y procedimientos de SSTA establecidas por la Empresa.
32. Participar activamente en las charlas y cursos de capacitación de SSTA a que haya sido invitado.
33. Conformar y participar en el Comité de Paritario de SSTA de la Empresa y el Comité de Convivencia.
34. Informar a su jefe inmediato los accidentes e incidentes que se presenten en el trabajo, con el fin de servir de base para la adopción de medidas correctivas, así como su estado de salud cuando presente cambios.
35. Hacer uso de los equipos de seguridad personal y resguardos de seguridad disponibles e instalados en las máquinas.
36. Participar en el programa de SSTA, seguridad y procedimientos de trabajo para poner en práctica los conocimientos adquiridos.
37. Realizarse todos los exámenes médicos y de laboratorio que se le indiquen o recomienden.
38. Desarrollar y cumplir con las actividades asignadas conforme a las normas de seguridad y de salud ocupacional determinadas.



39. Desarrollar las actividades SSTA que se le asignen. Cumplir con las responsabilidades en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo derivadas de los contratos que la empresa firme con otras empresas como prestadores de servicio de Gestión Documental y/o Servicios Postales.
40. Cumplir y acatar las normas de seguridad de la empresa para visitantes en situaciones normales y de emergencias.
41. Cumplir los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, así como la normatividad aplicable al sector postal.
42. Cumplir con las normas, procedimientos, actividades y los reglamentos establecidos por la compañía, participando de manera permanente en todas las actividades establecidas dentro del Sistema Integrado de Gestión.
43. Reportar los incidentes y accidentes de trabajo con lesiones a las personas y/o daño ambiental oportunamente para generar el respectivo reporte y seguimiento.
44. Hacer uso de los equipos de seguridad personal y resguardos de seguridad disponibles e instalados en las máquinas.
45. No permitir, ni por acción ni por omisión, la interceptación o violación de los envíos que cursen por la red, información y activos propios, tomando acciones para que la conducta cese e informar de inmediato a la autoridad interna competente.
46. Realizar la segregación en manejo de residuos.
47. Hacer uso racional de agua y energía.
48. Ejecutar Plan básico legal.
49. Cumplir con las normas de trabajo seguro y factores de riesgo propios del cargo.
50. Actuar en caso de emergencia y accidentes de trabajo de acuerdo con los procedimientos establecidos.
51. Cumplir con los mecanismos de control y seguridad en la cadena logística.

h. OTRAS FUNCIONES NO INCLUIDAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES

Fuera de las anteriores funciones contempladas como las correspondientes al cargo, adicionalmente y como consecuencia del considerable crecimiento de los procesos al interior de la compañía y la reasignación a la Tesorería de otros procedimientos que se encontraban en el 2012 en cabeza del subproceso de contabilidad³⁴ por la operación de la compañía y la implantación del ERP SEVEN, se originó incremento significativo de actividades prioritarias y esenciales por cumplir, las cuales se describen más adelante y que no se encuentran incluidas en el manual de funciones, entre ellas se pueden destacar las siguientes:

1. Realizar seguimiento diario a la entrega de los cierres de caja diario en los puntos de venta.
2. Realizar el seguimiento a la operación de caja en los puntos de venta.
3. Realizar el aprovisionamiento de efectivo requerido para la operación de servicios financieros en los puntos de venta.
4. Realizar el registro contable de las ventas de contado de cada uno de los
5. puntos de venta a nivel nacional.
6. Realizar el registro contable del corresponsal bancario de la operación en cada uno de los puntos de venta a nivel nacional.
7. Realizar el registro contable de las consignaciones realizadas en cada uno de los puntos de venta de la operación de contado.}
8. Realizar el registro contable de la operación de ventas por tarjeta débito o crédito (datafono) de los puntos de venta a nivel nacional.
9. Realizar el registro contable de la operación de giros nacionales e internacionales de la operación realizada en los puntos de venta a nivel nacional.
10. Realizar reposiciones de base de caja de los puntos de venta, con el fin de administrar la liquidez para la operación de los diferentes productos y servicios.
11. Realizar el aprovisionamiento de efectivo requerido para el servicio de pago de pensionados en punto de venta.
12. Monitorear la asignación de recursos en la operación de pago a pensionados durante los 15 días hábiles establecidos en el contrato con COLPENSIONES Y POSITIVA.

³⁴ Ver anexo folio 58 correos de la JNT donde evidencia que las actividades antes realizadas por el subproceso de contabilidad con la salida al ERP se empiezan a registrar por el Subproceso de Tesorería.



13. Realizar el seguimiento a la entrega diaria de información de pago a pensionados, la cual se realiza mediante envío de correos electrónicos por parte de los puntos de venta a la Jefatura Nacional de Tesorería.
14. Realizar el seguimiento a la operación de caja para pago de pensionados.
15. Realizar el registro en el sistema contable de la operación de pago a pensionados.
16. Acompañar a las áreas de negocio y a marketing en la definición de requerimientos y necesidades para la operación de productos, con el fin de definir cómo se va a realizar el manejo de los recursos en el punto o si se requiere definir estrategias por el aumento de efectivo en el punto o la definición de otros medios de pago.
17. Participar en reuniones para la definición de requerimientos de SIPOST.
18. Participar en reuniones para las pruebas en SIPOST.
19. Participar en reuniones para la definición de nuevos productos con Marketing.
20. Realizar el levantamiento de requerimientos funcionales para la definición de la operación de efectivo u otro medio de pago en los puntos de venta.
21. Descargue de los ingresos por pago de las facturas de los clientes, correspondientes a la cartera nacional e internacional.
22. Liderar el plan de choque realizado con el fin de controlar la operación de ventas de contado en las oficinas a nivel Nacional.

DECIMOCUARTO. La empresa Servicios Postales Nacionales S.A, mediante contrato 155 de fecha 27 de octubre de 2011³⁵, adquirió a la UNION TEMPORAL SEVEN SOTFWARE LTDA – DIGITAL WARE S.A, cuyo objeto fue: “*LA ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA QUE PERMITA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y DE INFORMACIÓN, UTILIZADOS EN LOS PROCESOS EMPRESARIALES Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN, MIGRACION DE LOS DATOS, CAPACITACION, SOPORTE Y PUESTA EN MARCHA DEL APLICATIVO, EL CUAL DEBE HABER SIDO IMPLANTADO EN ENTIDADES PUBLICAS EN COLOMBIA*”. Y prorrogado mediante otro si 01 de fecha 15 de noviembre de 2013³⁶.

DECIMOQUINTO. En febrero de 2013, fue ordenado intempestivamente el traslado interno a la vicepresidencia de soporte corporativo de la funcionaria MONICA ZORAIDA REINA CHIZABA, quien hasta esa fecha cubría la función de GESTION DE PAGOS, en forma específica ella realizaba la recepción y trámite de la autorización de pago y la preparación de pago en portal bancario, con el seguimiento y cruce respectivos. Cabe destacar que dicha empleada llevaba más de 18 meses cumpliendo con esta labor.

Como consecuencia del injustificado traslado de la señora MONICA ZORAIDA REINA CHIZABA, fue necesario asignar dicha función a MARCOS FREDDY ALVAREZ ZABALA y a JAQUELINE ASTRID MORALES SARMIENTO teniendo en cuenta que la empresa se encontraba en el proceso de implantación del ERP SEVEN, siendo esta ultima la encargada de realizar los pagos y los reprocesos respectivos.

DECIMOSEXTO. Como consecuencia del contrato N° 155 de fecha 27 de octubre de 2011³⁷, al interior de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A, se puso en marcha el proyecto SOPHIA³⁸, el cual tuvo el tiempo de ejecución de 29 meses; de acuerdo a certificación del Director Nacional de Gestión Humana de fecha 08 de octubre de 2014³⁹ y ratificado por la Directora Nacional de Gestión Humana según oficio de fecha 19 de noviembre de 2014⁴⁰.

³⁵ Ver anexo folios 59 al 87 Contrato 155 de 27 de octubre de 2011 suscrito entre SPN y la Unión Temporal SEVEN LTDA DIGITAL WARE S.A. cuyo objeto fue “Adquisición de sistema que permita la gestión integral de servicios financieros, materiales y de información utilizados en los procesos empresariales”

³⁶ Ver anexo folios 88 al 89 Prorroga No.01 y Otro si No.01 al Contrato 155 de 2011

³⁷ Ver anexo folios 59 al 87 Contrato 155 de 27 de octubre de 2011 suscrito entre SPN y la Unión Temporal SEVEN LTDA DIGITAL WARE S.A. cuyo objeto fue “Adquisición de sistema que permita la gestión integral de servicios financieros, materiales y de información utilizados en los procesos empresariales” (ANVERSO Y REVERSO).

³⁸ El proyecto SOPHIA consistía en un sistema para gestionar los recursos humanos, financieros, materiales, legales y gerenciales de la empresa. Mediante el cual se inició el proceso de implantación del Sistema ERP SEVEN.

³⁹ Ver folio 90 al 92 Certificación de fecha 08 de octubre de 2014 emitida por el Director Nacional de Gestión Humana sobre Proyecto SOPHIA

⁴⁰ Ver folio 93 oficio de fecha 19 de noviembre de 2014 firmado por la Directora Nacional de gestión Humana



- Inicio: 18/11/2011
- Finalización: 18/11/2013

Debo destacar que la señora OLGA LUCIA CAÑON GOMEZ fue nombrada como Líder funcional de Tesorería, a quien le correspondía revisar los requisitos del proceso en el nuevo ERP SEVEN y validar los términos correspondientes.

DECIMOSÉPTIMO. La interventoría sobre el proyecto SOPHIA, fue adelantada por la firma HLBFAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA, mediante contrato 077 del 02/04/2012, cuyo objeto fue “REALIZACIÓN DE LA INTERVENTORÍA PARA LA VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR LAS PARTES EN DESARROLLO DEL CONTRATO NO. 155 DEL 2011, MEDIANTE LA VIGILANCIA, CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS, LAS ETAPAS DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO, HASTA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE”, con un término de ejecución de la interventoría de 10 meses⁴¹, tiempo inferior al tiempo de ejecución del contrato 155 - 2011 de adquisición del ERP SEVEN, lo que demuestra que durante casi 20 meses quedo desprotegido el proceso contractual de una interventoría efectiva.

DECIMOCTAVO. La firma de interventoría presentó sendos informes en donde se plasma grandes deficiencias sobre el desarrollo e implementación del proyecto SOPHIA, de los cuales puede extractarse lo siguiente:

- Informe de hallazgos N° 2 CRONOGRAMA de fecha 10 de mayo de 2012⁴², en el cual se manifestó lo siguiente:

“... Hallazgo 1⁴³: Ninguna de las actividades del cronograma incluye las fechas de inicio y fin real de ejecución de cada una de las actividades, información fundamental para establecer los porcentajes reales de avance del cronograma.

... Hallazgo 2⁴⁴: La asignación de recursos humanos en algunas actividades del proyecto no es uniforme, y en otras las actividades no tienen responsables.

... Hallazgo 3⁴⁵: El cronograma del proyecto, registra 49 profesionales, pero no están plenamente identificados, y no corresponden totalmente con los presentados en la propuesta del UTSD, tampoco se han depurado los recursos humanos asignados al proyecto.

... Hallazgo 9⁴⁶: El cronograma no incluye la tarea para la definición de perfiles y roles, en la etapa de parametrización de la seguridad del sistema y/o en la etapa de módulos (fase de construcción). (folio 612 de la propuesta. 3.1.5 Control de seguridad y acceso al sistema: “Antes de que el usuario final entre en contacto con el sistema se debe definir los niveles de seguridad y acceso al sistema. esta tarea se debe realizar utilizando una matriz donde se describa el acceso que se le va a dar al usuario final...”).

- Informe No. 6 REVISIÓN AL AVANCE DEL PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PUBLICA N° 004 de 2011 de fecha 10 de julio de 2012⁴⁷, en el cual se manifestó lo siguiente:

⁴¹ Ver folio 94 al 102 Contrato 077 del 02 de abril 2012 suscrito entre SPN y HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA cuyo objeto era “Realización de la interventoría para la verificación y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por las partes en el desarrollo del contrato 155 de 2011”

⁴² Ver folio 103 al 113 Informe de Hallazgos No. 2 Cronograma Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA. del 10/05/2012

⁴³ Ver folio 107 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 1 Pagina 5 de 30.

⁴⁴ Ver folio 108 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 2 Pagina 6 de 30.

⁴⁵ Ver folio 122 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 3 Pagina 8 de 30.

⁴⁶ Ver folio 122 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 9 Pagina 20 de 30.

⁴⁷ Ver anexo folio 133 al 179 Informe Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA. No.6 Revisión al avance del proyecto de la convoca564toria 004 de 2011 del 10/07/2012.



“... MODULO GESTIÓN DE LA TESORERÍA. Casos prueba⁴⁸.”

... 8. Los casos prueba fueron contruidos por el líder funcional, sin conocer las funcionalidades del sistema SEVEN, ya que estos se generaron en el mes de enero, antes de recibir la capacitación del módulo (Impartida en marzo de 2012); de otra parte, la aceptación/certificación se dio por parte de la UTSD, el 4 de abril, en fecha posterior a la identificación de los procesos existentes realizada en el mes de febrero.

9. No existe un documento que detalle el resultado obtenido de la aplicación de los casos de prueba, fallidos y exitosos, que permitan en caso de presentarse errores, detectar las causas o definir los requerimientos adicionales, ajustes al software cambios que lo suplan.

Parametrización⁴⁹:

2. Por parte de la UTSD no se ha recibido instrucciones para la realización de esta tarea, aunque en algunos casos se ha recibido acompañamiento en su ejecución.

Por lo tanto, no existe la plena seguridad del Líder funcional, sobre la correcta parametrización realizada; por ello se firmó el acta confirmando y certificando el ingreso de la información.

3. La parametrización se realizó sobre el sistema SEVEN, sin que este se encuentre ajustado a los procesos de SPN...

4. Dentro de esta fase en el cronograma se encuentra definida una tarea de revisión, para lo cual no es claro quién es el responsable de su ejecución; en caso de ser realizada por la UTSD, no se genera retroalimentación por parte de ellos hacia SPN.

MAPEO DE PROCESOS⁵⁰

1. La UTSD asignó un consultor (Ingrid Gómez) para el módulo de tesorería (que incluye las funcionalidades de inversiones), sin embargo, a lo largo del proyecto han intervenido en las diferentes fases del proyecto cuatro consultores, y únicamente con respecto a las funcionalidades de la tesorería; la rotación de consultores afecta el desarrollo de las actividades en curso.

MODULO CAPACITACIÓN: Capacitación⁵¹

... La definición del plan de capacitación de usuarios finales de las Regionales se tenía prevista para el 1 de junio de 2012 y la ejecución de este plan de capacitación estaba previsto del 6 al 29 de junio de 2012, sin embargo, a la fecha de este informe no se han ejecutado la planeación de capacitación al usuario final.

MÓDULO PROCESOS Y WORK FLOW.⁵²

... Igualmente, a la fecha no se ha establecido ni definido una metodología, con cronograma y responsable, para la elaboración de los procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se ven impactados con la implementación del sistema SEVEN Y KACTUS.

Workflow⁵³

Corresponde a la herramienta que suministra el ERP para controlar las diferentes operaciones que ingresan a los distintos procesos y mantienen la trazabilidad de cada una de ellas. Además, permite definir y establecer los niveles de responsabilidad y atribución en cada proceso.

Términos de referencia

El módulo Workflow es un valor agregado que ofreció el proveedor, por lo cual no existen términos de referencia.

⁴⁸ Ver anexo folio 139 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Casos prueba Tesorería numeral 8 – Pagina 16 de 48.

⁴⁹ Ver anexo folio 140 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 17 de 48.

⁵⁰ Ver anexo folio 149 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Mapeo de procesos No.1 – Pagina 18 de 48.

⁵¹ Ver anexo folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Capacitación – Pagina 41 de 48.

⁵² Ver anexo folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 44 de 48.

⁵³ Ver anexo folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 44 de 48.



No se conoce por parte de SPN, de la cantidad de procesos que se incluirán en Workflow, base fundamental que soportan la trazabilidad de los procesos en SEVEN”

- Informe Trimestral de INTERVENTORIA PARA LA VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR LAS PARTES EN DESARROLLO DEL CONTRATO N° 155 de 2011, de fecha 16 de julio de 2012⁵⁴, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... ESTADO DEL PROYECTO SOPHIA.⁵⁵

... 6. La complejidad del proyecto que integra:

a). La implantación de la solución ERP.

b). El rediseño de los procesos y procedimientos con base en la tecnología implantada y la necesidad de mejorar la operatividad de la organización.

7. Se deben entender tareas específicas para mapear los procesos de SPN con los propuestos por la UTSE, de manera que simplifiquen y se hagan consistentes y coherentes los nuevos procedimientos, como lo reporto la interventoría.

ASPECTOS QUE DEBEN RESOLVERSE ENTRE LAS PARTES EN EL INMEDIATO FUTURO (antes de 30 días)⁵⁶

... b). Mapeo de procesos de SPN versus los procesos de SEVEN.

... j). Ajustar la documentación de procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se impactarán con la implementación del sistema SEVEN y KACTUS”

- Informe No. 9 REVISIÓN DE ALISTAMIENTO INFORMATICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN SEVEN Y KACTUS CONVOCATORIA PUBLICA N° 004 DE 2011 de fecha 19 de julio de 2012⁵⁷, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... HALLAZGO 6 CREACIÓN NORMAS DE SEGURIDAD LOGICA⁵⁸

... Se identifica que como producto del proyecto de implementación del sistema ERP, hay ausencia de lineamientos corporativos, que inducen la creación de normas y procedimientos que no estaban presupuestados en el cronograma, relacionados a continuación:

a) Creación/modificación/inactivación de usuarios y sus perfiles.

... e) pago a terceros (nómina, proveedores)”

- Informe N° II GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 14 de septiembre de 2012⁵⁹, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... TEMAS PENDIENTES⁶⁰

... m) Alertas de Tesorería: SPN ha manifestado a la UTSD los inconvenientes evidenciados en las pruebas del módulo de tesorería y las necesidades y expectativas del negocio. A la fecha se encuentra pendiente de asignar el QA⁶¹ del Módulo por parte de la UTSD y establecer los requerimientos derivados de las inquietudes planteadas por SPN.

⁵⁴ Ver anexo folio 180 a 186 Trimestral de interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA para la verificación y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por las partes en desarrollo del contrato No. 155 de 2011, de fecha 16 de julio de 2012

⁵⁵ Ver anexo folio 184 Informe de la Interventoría del 16/07/2012 Estado del proyecto SOPHIA numeral 6 – Pagina 3 de 7.

⁵⁶ Ver anexo folio 184 Informe de la Interventoría del 16/07/2012 Aspectos que deben resolverse entre las partes en el inmediato futuro – Pagina 3 de 7.

⁵⁷ Ver anexo folio 186 a 201 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 9 Revisión de alistamiento informático para la implantación de la solución SEVEN y KACTUS convocatoria pública No.004 de 2011 de fecha 19 de julio de 2012

⁵⁸ Ver anexo folio 198 Informe de la Interventoría del 19/07/2012 Hallazgo – Pagina 12 de 16.

⁵⁹ Ver anexo folio 206 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 11 Gestión de Interventoría de fecha 14 de septiembre de 2012

⁶⁰ Ver anexo folio 206 Informe de la Interventoría del 14/09/2012 Temas pendientes literal m– Pagina 4 de 15

⁶¹ QA (QUALITY ASSURANCE) Forma parte del equipo de la UTSD y en el proyecto es el responsable de apoyar la gestión calidad, verificando que el equipo de trabajo UTSD esté realizando sus actividades, de acuerdo con los procesos y procedimientos de calidad definidos en la oficina central de UTSD, para el proyecto, en las áreas de gestión de proyecto, consultoría ya apoyo técnico especializado. Sus responsabilidades son: Realizar las actividades de



... ASPECTOS QUE DEBEN RESOLVERSE ENTRE LAS PARTES EN EL INMEDIATO FUTURO (antes de 30 días)⁶²

... d). Mapeo de procesos de SPN versus los procesos de SEVEN.

... k). La entrega y aprobación de la documentación de procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se impactarán con la implementación del sistema SEVEN y KACTUS”

- Informe N° 11 GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 10 de octubre de 2012⁶³, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... TEMAS PENDIENTES

... k) Alertas de Tesorería⁶⁴: SPN ha manifestado a la UTSD los inconvenientes evidenciados en las pruebas del módulo de tesorería y las necesidades y expectativas del negocio. A la fecha se encuentra pendiente de asignar el QA del Módulo por parte de la UTSD y establecer los requerimientos derivados de las inquietudes planteadas por SPN.

... ASPECTOS QUE DEBEN RESOLVERSE ENTRE LAS PARTES EN EL INMEDIATO FUTURO (antes de 30 días)

... i).⁶⁵ La entrega y aprobación de la documentación de procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se impactarán con la implementación del sistema SEVEN y KACTUS.”

- Informe N° 13 REVISIÓN DEL AVANCE DEL PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PUBLICA N° 004 DE 2011 de fecha 17 de octubre de 2012⁶⁶, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... MODULO DE TESORERIA

Recursos y Cronograma⁶⁷

Se evidencia que el desarrollo del cronograma ha tenido cuellos de botella en la ejecución de casos pruebas, en razón a que no se ha contado con los recursos de apoyo técnico suficiente de parte de la UTSD, a pesar que hay tres consultores asignados para que le apoyen en los casos prueba, esto no ha sido efectivo porque atienden otros módulos simultáneamente

... GENERAL

Recursos y Cronograma⁶⁸

... 14. ... Además, los cronogramas de compras, Tesorería, inventarios, presupuesto y facturación tienen atrasos considerables, en promedio de 25% frente a estimado sobre todo por la ejecución de casos prueba.

Entre los temas manifestados están⁶⁹:

aseguramiento de calidad, a los procesos y procedimientos seguidos por el equipo de trabajo de UTS. Realizar las actividades de monitoreo, control y verificación de entregables (sean estos internos de UTSD, o ante SPN-4-72)- Tomado del plan de proyecto EFD

⁶² Ver anexo folio 212 Informe de la Interventoría del 14/09/2012 Aspectos que deben resolverse por las partes en el inmediato futuro literal d – Pagina 10 de 15

⁶³ Ver anexo folio 235 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 11 Gestión de Interventoría de fecha 10 de octubre de 2012

⁶⁴ Ver anexo folio 235 informe de la Interventoría del 10/10/2012 Temas pendientes literal k – Pagina 3 de 14

⁶⁵ Ver anexo folio 241 Informe de la Interventoría del 10/10/2012 Aspectos que deben resolver las partes literal i – Pagina 9 de 14

⁶⁶ Ver anexo folio 248 al 277 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 13 revisión del avance del proyecto de la convocatoria pública No: 004 de 2011 de fecha 17 de octubre de 2012

⁶⁷ Ver anexo folio 267 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Módulo de tesorería Recursos y cronograma – Pagina 20 de 30

⁶⁸ Ver anexo folio 272 anverso Informe de la Interventoría del 17/10/2012 General Recursos y cronograma numeral 14 – Pagina 25 de 30

⁶⁹ Ver anexo folio 273 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Entre los Temas pendientes – Pagina 26 de 30



... Falta de conocimiento del software, por lo cual se requiere una capacitación a seguir trabajando a prueba y error, se requiere una recapacitación sobre la herramienta.

SPN debería asignar dos recursos para soportar la verificación contable de cada módulo y la definición y Parametrización de la matriz de seguridad.

... CONCLUSIONES⁷⁰

... E. A la fecha no se han establecido ni definido una metodología, con cronogramas y responsables, para la elaboración de los procedimientos, instructivos manuales, formatos, reportes y políticas que se ven impactados con la implementación del sistema SEVEN Y KACTUS.”

- Informe N° 14 REVISIÓN DE SALIDA PARCIAL A PRODUCCIÓN DE LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO, INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, NOMINA Y GESTIÓN HUMANA de fecha 06 de noviembre de 2012⁷¹, en el cual se manifestó lo siguiente:

“ID I. MODULOS INICIALES

2. Plan de salida a producción⁷²

... Por lo anterior, se concluye que el trabajo planeado para los módulos previstos para salir a producción de forma anticipada, no estaban preparados técnica, funcional, operativa y documentalmente. Se evidencia con ello, improvisación y falta de planeación de esta salida.

3. HELP DESK

... No obstante, en una etapa posterior a la arriba citada, se entrega a producción los módulos tempranos sin contar con un procedimiento definido, escrito y aprobado de Help desk que apoye de manera técnica, funcional y resuelva las inconsistencias y errores que se presentan en los módulos puestos en producción.

4. Plan de Pruebas Técnicas:

... Sin embargo, no se realizaron pruebas técnicas de los módulos de presupuesto, inventarios y activos fijos, que ingresan a producción, por lo cual todas las inconsistencias, debilidades e imprecisiones serán subsanadas en el ambiente de producción, afectando la integridad y confidencialidad de la información.

5. Plan de riesgos del proyecto⁷³

... No obstante, al 1 de noviembre de 2012, no se presentaron los riesgos inherentes a las actividades que implica la salida temprana de los módulos de activos fijos, inventario, presupuesto y nómina, en las condiciones inusuales planteadas.

CONCLUSIONES:⁷⁴

... B. Se observa que ingresan al ambiente cuatro módulos del ERP SEVEN, sin cumplir con todos los requisitos necesarios, establecidos en el contrato y términos de referencia y previamente acodados para garantizar su funcionamiento.

c. La interventoría ha venido informando, al canal definido para su comunicación, durante el desarrollo del proyecto, a través de los 13 informes radicados en SPN, las debilidades e incumplimientos presentados sin que a la fecha se haya tenido respuesta por parte de la UTSD y solo parcialmente de cuatro por parte de la SPN.

⁷⁰ Ver anexo folio 277 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Conclusiones literal E– Pagina 30 de 30

⁷¹ Ver anexo folio 278 al 290 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 14 REVISIÓN DE SALIDA PARCIAL A PRODUCCIÓN DE LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO, INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, NOMINA Y GESTIÓN HUMANA de fecha 06 de noviembre de 2012

⁷² Ver anexo folio 284 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Plan de salida a producción – Pagina 7 de 13

⁷³ Ver anexo folio 285 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Plan de riesgos del proyecto– Pagina 8 de 13

⁷⁴ Ver anexo folio 289 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Conclusiones – Pagina 12 de 13



D. Basado en las observaciones y hechos que hacen parte de este comunicado, la interventoría considera improcedente la salida a producción de los módulos de inventarios, activos fijos, presupuesto y nomina/ gestión humana; pues, a la fecha no ha tenido la evidencia suficiente (entregables y documentos), que avalen la salida de estos módulos.

... En el mismo sentido, la interventoría ejecutó pruebas de seguridad sobre la plataforma dispuesta para operar la solución, pero hasta la fecha no se conocen las acciones desarrolladas para solucionar las debilidades reportadas, por lo tanto, sería una irresponsabilidad de la interventoría, avalar la salida a producción de la solución, así sea parcial, sin haber resuelto una de las condiciones básicas, que las partes acordaron para solucionar diferencias sobre lo que es una solución WEB.

En consecuencia, resulta de absoluta claridad, que mientras no se superen y se llegue a acuerdos sobre rendimiento y seguridad entre las partes, la interventoría no puede avalar la puesta en producción de ningún módulo de la solución SEVEN o KACTUS, a parte de las demás condiciones que no se han cumplido para poner en producción los módulos en referencia.”

- Informe OBSERVACIONES DE LA INTERVENTORIA FRENTE A LOS TEMAS TRATADOS EN LA REUNIÓN CON LA VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO Y LA UNIÓN TEMPORAL de fecha 06 de noviembre de 2012⁷⁵, en el cual se manifestó lo siguiente:

...

“1. SALIDA PARCIAL A PRODUCCIÓN DE LOS MÓDULOS DE KACTUS, PRESUPUESTO, INVENTARIOS Y ACTIVOS FIJOS⁷⁶.

...

- La interventoría manifiesta que existe un ***alto nivel de improvisación en el proyecto***, pues algunos de los pendientes de la UTSD han sido construidos literalmente en el tablero, cuando deben existir planes puntualmente definidos y acordados con SPN; pues, es precisamente la UTSD quien tiene la experiencia en la implementación de un ERP y no SPN.
- La interventoría manifiesta que no tiene sentido que documentos como: El plan de prueba técnicas, el plan de migración de datos, plan de manejo de ambientes, el plan de salida a producción y los manuales técnicos y de usuario sean entregados por la UTSD después de haber salido a producción.

3. Falta de Soporte efectivo de los recursos asignados por la UTSD.⁷⁷

La gerencia de SPN indica que se le debe dar prioridad a la asignación de recursos con la experiencia requerida en los módulos de Tesorería, compras, facturas, contratos y contabilidad.”

- Informe N° 16 GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 15 de noviembre de 2012⁷⁸, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... TEMAS PENDIENTES⁷⁹

... **Alertas de Tesorería: SPN ha manifestado a la UTSD los inconvenientes evidenciados en las pruebas del módulo de tesorería y las necesidades y expectativas del negocio.**

...ASPECTOS QUE DEBEN RESOLVERSE ENTRE LAS PARTES EN EL INMEDIATO FUTURO (antes de 30 días)⁸⁰

⁷⁵ Ver anexo folio 291 a 297 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA observaciones de la interventoría frente a los temas tratados en la reunión con la vicepresidencia de soporte corporativo y la unión temporal de fecha 06 de noviembre de 2012

⁷⁶ Ver anexo folio 293 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Salida parcial a producción de los Módulos de Kactus, presupuesto, inventarios y Activos fijos – Pagina 3 de 7 (resaltado fuera de texto)

⁷⁷ Ver anexo 296 folio Informe de la Interventoría del 06/11/2012 falta de soporte efectivo de los recursos asignados por la UT– Pagina 6 de 7

⁷⁸ Ver anexo folio 298 a 306 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 16 GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 15 de noviembre de 2012

⁷⁹ Ver anexo folio 299 Informe de la Interventoría del 15/11/2012 Temas Pendientes– Pagina 3 de 10

⁸⁰ Ver anexo folio 301 Informe de la Interventoría del 15/11/2012 Aspectos que deben resolverse entre las partes– Pagina 5 de 10



... h). La entrega y aprobación de la documentación de procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se impactarán con la implementación del sistema SEVEN y KACTUS

... m) Contar con los planes de migración, metodología de pruebas técnicas, planes de salida a producción, gestión del cambio y demás entregables requeridos para salir a producción.”

- Informe N° 17 REVISIÓN SALIDA PARCIAL DE LOS MÓDULOS DE INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, PRESUPUESTO Y KACTUS PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA N° 004 DE 2013 de fecha 19 de noviembre de 2012⁸¹, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... CONCLUSIONES⁸²

... A. Se evidencia que los módulos con salida parcial, arriba señalados, no incluyen todos los criterios y términos acordados para la salida a producción según el contrato 155 de 2011.

.. C. Finalmente, es potestativo de la administración, de SPN la aprobación de la salida parcial de los módulos de inventario, activos fijos, presupuesto y nómina, bajo las condiciones anteriormente expresadas.”

- Informe N° 18 REVISIÓN DEL DOCUMENTO CONTRATO N° 155 DE 2011 SUSCRITO ENTRE SPN Y UTSD de fecha 30 de noviembre de 2012⁸³, en el cual se manifestó lo siguiente:

“... 4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN⁸⁴

... 1. El contrato 155 de 2011, en su cláusula cuarta, señala: “TÉRMINO DE EJECUCIÓN. – El término de ejecución del presente contrato es de veinticuatro meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. PARAGRAFO: De este término, hasta un periodo máximo de ocho (8) meses será destinado para la instalación, implantación, migración de la información desde los sistemas actuales, capacitación y puesta en marcha del sistema de información. El término restante del contrato hasta completar el plazo de los veinticuatro (24) meses, será destinado a la estabilización, soporte, ajustes y/o mejoras de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales SA.”

Igualmente, mediante acta del 18 de noviembre de 2011 se da inició al contrato 155 de 2011, la cual se encuentra firmada por las partes.

Con base en lo anterior, se evidencia que el plazo definido de los ocho (8) meses (18 de julio de 2012) fue post fechado, mediante acta número 6 de 28 de junio de 2012 y formalizado con acta de seguimiento semanal número 19, para el 1 de octubre de 2012 Kactus, 1 de noviembre de 2012 tres módulos SEVEN (Presupuesto, activos fijos e inventarios de consumo) y los demás para el 1 de diciembre de 2012, sin embargo, a la fecha no ha sido cumplido el término por parte de UTSD, en razón a que solamente se tiene en pre-producción los módulos de inventarios, activos fijos y presupuesto del sistema SEVEN y Nomina y Gestión Humana del sistema Kactus, sin cumplir con los requisitos mínimos definidos en el comité Directivo Sophia, el 7 de noviembre de 2012, acta número 8..”

- Informe N° 19 REVISIÓN SALIDA PARCIAL DE LOS MÓDULOS INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, PRESUPUESTO Y KACTUS PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA N° 004 DE 2011 de fecha 30 de noviembre de 2012⁸⁵, en el cual se manifestó lo siguiente:

⁸¹ Ver anexo folio 307 a 315 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 17 revisión salida parcial de los módulos de inventarios, activos fijos, presupuesto y kactus proyecto de la convocatoria pública no. 004 de 2013 de fecha 19 de noviembre de 2012

⁸² Ver anexo folio 315 Informe de la Interventoría del 19/11/2012 Conclusiones literal a y c – Pagina 10 de 10

⁸³ Ver anexo folio 316 a 322 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 18 revisión del documento contrato No. 155 de 2011 suscrito entre SPN y UTSD de fecha 30 de noviembre de 2012

⁸⁴ Ver anexo folio 320 Informe de la Interventoría del 30/11/2012 Resultados de evaluación– Pagina 5 de 7

⁸⁵ Ver anexo folio 323 a 333 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 19 REVISIÓN SALIDA PARCIAL DE LOS MÓDULOS INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, PRESUPUESTO Y KACTUS PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA No:004 DE 2011 de fecha 30 de noviembre de 2012



“CONCLUSIONES⁸⁶”

... A. Los módulos iniciales SEVEN (Activos fijos, inventarios y presupuesto) y Kactus (Gestión Humana y Nómina) ingresan de forma independiente y aislada para la ambiente preproducción.

B. De la salida parcial de los módulos se obtienen oportunidades de mejora tanto en las actividades y documentos entregables que se desarrollan en el proyecto (Plan de pruebas, plan de migración de datos, metodología de implementación, criterios de aceptación, gestión de riesgos, aseguramiento de la calidad, capacitación, gestión del cambio, manuales técnicos, de usuarios y procesos, entre otros), los cuales deben ser cumplidas en el ambiente de producción.”

- Informe N° 20 CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO N° 155 DE 2011 de fecha 03 de diciembre de 2012⁸⁷, en el cual se manifestó lo siguiente:

“.. MODULO: GENERALES

Observaciones SPN⁸⁸

Para los módulos propuestos por la UTSD de salidas tempranas, no ha entregado el modelo ni procesos de servicio de la mesa de ayuda según requerimientos contractuales.

El equipo de trabajo no cumple con las condiciones en conocimiento del negocio ni de la aplicación para desarrollar el proyecto en los tiempos comprometidos.

... CAPITULO IV REQUERIMIENTO MINIMOS

1. ALCANCE GENERAL DEL PROYECTO⁸⁹

... el proponente deberá presentar en su propuesta una estrategia que permita garantizar la revisión, depuración y consolidación de la información requerida por cada una de las funcionalidades del sistema contra la existente y disponible actualmente en Servicios Postales Nacionales S.A., conforme a otras implantaciones exitosas similares que se hayan realizado de tal forma que se permita garantizar a Servicios Postales Nacionales S.A., la mayor exactitud posible para el cargue de datos en el nuevo aplicativo. La propuesta operativa del esquema de trabajo será objeto de evaluación, aprobación y/o ajustes por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. en el caso de que el proponente ofrezca funcionalidades adicionales, también deberá realizar la carga inicial de datos requeridas.

Observaciones SPN

Esta estrategia no fue presentada.

2. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO – RECURSOS HUMANO

Observaciones SPN⁹⁰

En repetidas ocasiones se ha manifestado al contratista que los recursos no son suficientes y tiene los conocimientos de negocio y del sistema que garantice la ejecución adecuada del contrato. La UTSD solo ha cambiado el líder funcional por problemas de actitud...”

- Informe N° 21 GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 12 de diciembre de 2012⁹¹, en el cual se manifestó lo siguiente:

⁸⁶ Ver anexo folio 332 reverso Informe de la Interventoría del 30/11/2012 Conclusiones Literal a y b – Pagina 10 de 11

⁸⁷ Ver anexo folio 334 a 367 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 20 cumplimiento del contrato 155 DE 2011 de fecha 03 de diciembre de 2012

⁸⁸ Ver anexo folio 363 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Generales observaciones – Pagina 33 de 37

⁸⁹ Ver anexo folio 365 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Alcance general del proyecto– Pagina 35 de 37

⁹⁰ Ver anexo folio 366 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Organización del proyecto Recurso Humano– Pagina 36 de 37

⁹¹ Ver anexo folio 367 a 381 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 21 gestión de interventoría de fecha 12 de diciembre de 2012



“COMPROMISOS PENDIENTES DE ATENDER POR PARTE DE LA UTSD

... *Alertas de Tesorería*⁹²: *SPN ha manifestado a la UTSD los inconvenientes evidenciados en las pruebas del módulo de tesorería y las necesidades y expectativas del negocio. A la fecha se encuentra pendiente de resolver 4 requerimientos por parte de la UTSD.*

ESTADO DE AVANCE DEL PROYECTO SOPHIA⁹³

... El avance es del 51% frente a un esperado del 81% (Atrasó del 30%), debido a múltiples retrasos en la ejecución de pruebas, aprobaciones pendientes de documentos (EFD, ruta crítica, organigrama, plan de proyecto, acta de notificación, solución de pendientes por parte de la UTSD.

EVALUACIÓN DEL PROYECTO⁹⁴

... Como se puede evidenciar el proyecto tiene una preocupante tendencia de aumento en su atraso, semana a semana, sin que se hayan adoptado los correctivos requeridos para cerrar esta brecha y llevarlo a feliz término. En consecuencia, el nivel de incumplimiento es considerablemente alto y el riesgo de sanciones para las partes cada día es también más alto.

El 04 de diciembre de 2012, la interventoría solicitó formalmente a la Secretaría General de SPN la conminación del contratista, debido al reiterado incumplimiento de sus obligaciones y el atraso significativo que, a la fecha, presentaba el proyecto (29% al 27 de noviembre de 2012).

... *ASPECTOS QUE DEBEN RESOLVERSE ENTRE LAS PARTES EN EL INMEDIATO FUTURO (antes de 30 días)*⁹⁵

... *h). La entrega y aprobación de la documentación de procedimientos, instructivos, manuales, formatos, reportes y políticas que se impactarán con la implementación del sistema SEVEN y KACTUS.*

- Oficio del 15/01/2013⁹⁶, dirigido al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A, Tema: Solicitud de conminación por incumplimiento a Unión Temporal Seven - Software Ltda., en el cual se manifestó lo siguiente:

“1 Avance del proyecto⁹⁷

...

Se han diseñado nuevos cronogramas subsidiarios, con la intención de contribuir en el control de los plazos y tareas del proyecto, pero no han sido aprobados por el Comité Directivo del Proyecto, en consecuencia, estos no tienen validez para el proyecto, en este sentido en nuestra calidad de interventores, solicitamos que se actualice, se presente y se gestione en el referido Comité su aprobación, para contar una herramienta de control oficial y aprobada.

...

6. PLAN DE PRUEBAS TÉCNICAS⁹⁸

Como se dijo anteriormente en concepto de esta Interventoría, es tal el grado de improvisación, que durante la semana del 14 al 19 de enero, se han venido desarrollando pruebas técnicas de integración, que presentan constantes errores, como lo hemos venido informando.

...

Revisando el contrato No. 155 de 2011 suscrito entre la UTSD Y SPN-4-72, *en concepto de la interventoría, son evidentes los incumplimientos por parte de la UTSD, teniendo en cuenta además que lo contractualmente acordado, establecía que el 4 de julio de 2012, debería estar en producción la*

⁹² Ver anexo folio 370 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Compromisos pendientes por atender – Pagina 3 de 14

⁹³ Ver anexo folio 374 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Estado de avance del proyecto SOPHIA– Pagina 7 de 14

⁹⁴ Ver anexo folio 375 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Evaluación del proyecto – Pagina 8 de 14

⁹⁵ Ver anexo folio 376 Informe de la Interventoría del 12/12/2012–Aspectos que deben resolverse por las partes Pagina 9 de 14

⁹⁶ Ver anexo folio 382 a 386 Oficio del 15/01/2013 dirigido al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A. Tema: Solicitud conminación por incumplimiento a UTSD

⁹⁷ Ver anexo folio 382 oficio del 15/01/2013 Avance del proyecto – Pagina 1 de 5

⁹⁸ Ver anexo folio 384 Oficio del 15/01/2013 Plan de pruebas técnicas– Pagina 3 de 5



solución contratada, y a 15 de enero de 2013, aun no es posible contar con el cumplimiento de este compromiso, por lo tanto presentamos el presente informe para que la Alta Gerencia de SPN, tome las determinaciones correspondientes, que de momento, inducen la aplicación de las multas establecidas en el contrato No.155 de 2011 Clausulas décima y decima primera de multas por incumplimiento.”

- Oficio del 04/02/2013⁹⁹, La empresa interventora informó al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A, de la Solicitud de conminación por incumplimiento a Unión Temporal Seven - Software Ltda., en el cual se manifestó lo siguiente:

“1 Avance del proyecto¹⁰⁰

...

En consecuencia dado que a 31 de enero de 2013, aun no se encuentra en operación la solución contratada, es de meridiana claridad que hay incumplimiento mayor de parte de la UTSD en relación con el plazo de puesta en funcionamiento, con el agravante de que aún no se cuenta con una nueva fecha de compromiso y además como lo hemos reiterado en otros informes de la interventoría, no se han logrado los acuerdos jurídicos, para ampliar el plazo, no obstante que el contrato tiene duración de 24 meses, pero los 16 meses restantes están destinados para la maduración y estabilización de la solución, fases estas que se verían comprometidas, por cuanto solamente se dispondría de alrededor de siete de los dieciséis meses para atender estas responsabilidades”

...

2 Requisitos mínimos para salida a producción¹⁰¹

...

... los criterios de aceptación propuestos por SPN no fueron aceptados por la UTSD, según comunicado GCS-171-12 de 8 de noviembre de 2012 y no se han propuesto ni definido alternativas de solución, en consecuencia, no existen criterios de aceptación de los módulos que han ingresado a producción. Capítulo

4. Requerimientos técnicos mínimos, numeral 3.

En consecuencia, se tipifica incumplimiento de una condición técnica fundamental, para probar la puesta en producción de los módulos referidos, no obstante, los esfuerzos de SPN y de la interventoría de flexibilizar las condiciones para ser viable, gradual y progresiva la puesta en funcionamiento de la solución Seven – Kactus”.

...

8 Estado del módulo de contabilidad¹⁰²

...

No ha sido atendida la solicitud de SPN realizada el 24 de octubre de 2012, donde se requería conocer el plan o estrategia de control referente a los registros contables generados por la operación temprana de los módulos (activos fijos, inventarios, nomina, tesorería).

Además, cuando se definió el plan de salida en vivo (comunicación GCS-216-12 de fecha 27 de diciembre de 2012 la UTSD) no se incluyó la estrategia solicitada sobre la interacción con el módulo de contabilidad ni con la integración escalonada de los módulos.

La no realización completa de las pruebas de integración definidas para los diferentes módulos, debido a la falta de solución oportuna de parte de la UTSD, a las dificultades presentadas en las pruebas unitarias (inventarios, activos fijos, nomina, tesorería) e integrales (contabilidad), ocasionó que las funcionalidades de los módulos ingresaran sin validación -completa a preproducción, lo que genera nuevas necesidades de aspectos técnicos del ERP que impactan en el desarrollo del Cronograma.

...

Tanto SPN como la interventoría desconoce aún el impacto de las integraciones escalonadas y el tiempo de verificación de la contabilización de estas operaciones, comprometiendo la calidad de los resultados financieros y contables que son base importante para la toma de decisiones gerenciales.

...

⁹⁹ Ver anexo folio 387 al 399 oficio del 04/02/2013 dirigido al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A. Tema: Solicitud conminación por incumplimiento a UTSD

¹⁰⁰ Ver anexo folio 387 a 388 oficio del 04/02/2013 Avance del proyecto – Pagina 1 y 2 de 13

¹⁰¹ Ver anexo folio 388 oficio del 04/02/2013 Requisitos mínimos para salida a producción – Pagina 2 de 13

¹⁰² Ver anexo folio 396 oficio del 04/02/2013 Avance del proyecto – Pagina 10 y 11 de 13



10 Asignación de recursos¹⁰³

...

De otra parte, el líder funcional de contabilidad, en correo electrónico del 4 de febrero de 2013, expresa: “Se ha evidenciado falta de experiencia y de conocimiento del cliente, en algunas situaciones, se ha funcionado bajo el escenario de prueba y error.”, en conclusión, el soporte brindado por los consultores desconoce los aspectos de integración contable y tributaria del ERP, ya que no tienen la experiencia. Además que no tienen un par (consultor) competente...”¹⁰⁴

DESTACADAS FUERA DE TEXTO –

DECIMONOVENO. La Oficina de Control Interno realizó la revisión del Control interno contable y auditorías, de las cuales puede extractarse lo siguiente:

- Informe de Control Interno Contable de fecha 13 de marzo de 2013¹⁰⁵ remitido a la Contaduría General de la Nación.

“... 1.1. Identificación...”¹⁰⁶

Los procedimientos del subproceso contable se encuentran documentados en el aplicativo ISOLUCION, siguiendo los parámetros del SGC, sin embargo, como han salido a producción diferentes módulos del ERP, se hace necesario determinar si es procedente la actualización de los procedimientos parciales o en forma general.

...

3. Acciones implementadas¹⁰⁷

De acuerdo al tamaño de la Entidad, y el volumen de información financiera que procesa el subproceso contable existen debilidades en el aspecto tecnológico.

...

C. RECOMENDACIONES¹⁰⁸

...

Se recomienda que se realice un análisis de los riesgos del proceso contable, que implique los relacionados con el sistema de información.”

- Informe de auditoría realizado al PROCESO FINANCIERO emitido el 26 de Diciembre de 2013¹⁰⁹:

“... ”

- ANÁLISIS CONCILIACIONES BANCARIAS

“... ”

¹¹⁰Lo anterior, presenta un riesgo para la organización, puesto que se puede incurrir a tener una contabilización errónea en los estados financieros atentando contra el régimen de contabilidad pública. Además, la conciliación bancaria determina:

- Asegurar que todos los depósitos están correctamente reflejados en el saldo bancario y que no se han abonado en otra cuenta.
- Detectar algún depósito contabilizado que no llegó al banco por algún motivo.
- Identificar depósitos a la cuenta que no están contabilizados.
- Detectar algún cheque girado y cobrado, pero no contabilizado.
- Contabilizar todos los cargos bancarios.
- Detectar errores en los montos, en sus propios libros, contables o en la cuenta bancaria.

Observación. El procedimiento de Conciliación Bancaria de acuerdo a lo estipulado por la entidad no ha sido desarrollado de acuerdo a lo estandarizado por parte de la organización, ya que a septiembre de

¹⁰³ Ver anexo folio 398 oficio del 04/02/2013 Asignación de recursos – Pagina 12 de 13

¹⁰⁴ Se ha evidenciado falta de experiencia y de conocimiento del cliente, en algunas situaciones, se ha funcionado bajo el escenario de prueba y error

¹⁰⁵ Ver anexo folio 400 al 410 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13 de marzo de 2013

¹⁰⁶ Ver anexo folio 403 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Identificación – Pagina 4 de 8

¹⁰⁷ Ver anexo folio 406 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Acciones implementadas – Pagina 7 de 8

¹⁰⁸ Ver anexo folio 407 al 408 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Recomendaciones – Pagina 7 y 8 de 8

¹⁰⁹ Ver anexo folio 411 al 523 Informe de Control Interno SPN Auditoría Proceso Financiero de fecha 26 de diciembre de 2013

¹¹⁰ Ver anexo folio 432 y 433 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 Análisis conciliaciones bancarias – Pagina 22 y 23 de 113



2013 sólo se concilió del mes de enero por lo que no se tiene registro alguno de los demás meses de esta vigencia. El procedimiento adjudicado por la organización en el documento PR-FI-CB-001-FR-001 CONCILIACIÓN BANCARIA no se está cumpliendo y no hay una oportuna supervisión del jefe del área

...
OBSERVACIÓN GENERAL¹¹¹

...
La autorización de pago podría ser un procedimiento documentado determinando el proceso que se realiza por parte de la entidad especificando los responsables y el flujo del mismo.

... RESUMEN EJECUTIVO

...
COMPONENTE TECNOLÓGICO¹¹²

El proyecto SEVEN ERP a la fecha no ha sido terminado en su totalidad, a pesar de tener fechas establecidas incumpliendo lo estipulado desde un inicio del proyecto.

La herramienta SEVEN ERP se requirió implantar debido a las falencias de información y la demora en la generación de reportes para entes externos. Además, la falta de oportunidad en la información para la toma de decisiones de ámbito gerencial. Lo cual sigue en proceso y no ha sido entregado en su totalidad, la métrica de calidad que se divide trimestralmente según el cronograma pactado desde el principio no presenta medición alguna, no hay reporte alguno de cumplimiento de acuerdo al cronograma generando retrasos e ineffectividad en actividades dentro del proceso financiero.

...
COMPONENTE OPERATIVO¹¹³

...
Lo anterior produce incertidumbre en la información que se presenta por parte del aplicativo y lo que se presenta por la oficina competente al desarrollo de esta actividad.”

- Informe de CONTROL INTERNO contable de fecha 20 de marzo de 2014¹¹⁴:

“...
1.1. ETAPA DE RECONOCIMIENTO
1.1.1 IDENTIFICACIÓN¹¹⁵
b. debilidades

...
Las conciliaciones bancarias no fueron elaboradas durante el primer semestre de 2013.

...
No se realizaron las conciliaciones bancarias de manera oportuna, lo que ocasiono que no se identificaran las partidas y por consiguiente no se registraran oportunamente.

...
c. avances
Durante la vigencia 2013 el aplicativo ERP estuvo en etapa de preproducción hasta el mes de abril, en los meses restantes este se encontraba en etapa de estabilización.”

- Informe de Auditoría Evaluación Proyecto ERP-SOPHIA – INFORMATICA Y TECNOLOGÍA SERVICIOS POSTALES NACIONALES del 24 de enero de 2014¹¹⁶.

“... Hallazgo 3.¹¹⁷

¹¹¹ Ver anexo folio 469 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 Observación General – Pagina 69 de 113

¹¹² Ver anexo folio 507 a 508 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 componente Tecnológico – Pagina 107 y 108 de 113

¹¹³ Ver anexo folio 509 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 componente operativo– Pagina 109 de 113

¹¹⁴ Ver anexo folio 524 al 535 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 20/03/2014

¹¹⁵ Ver anexo folio 534 al 535 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 20/03/2014 Pagina 8 y 9 de 10

¹¹⁶ Ver anexo folio 536 a 548 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – INFORMATICA Y TECNOLOGÍA SPN de fecha 24/01/2014

¹¹⁷ Ver anexo folio 541 a 542 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.3 Pagina 6 y 7 de 13.



Un total atraso en el cronograma de trabajo pactado, falta de control, planeación y supervisión por parte de Servicios Postales Nacionales S.A., si se contrató una auditoría externa fue para blindar los recursos de la entidad apoyados en la totalidad imparcialidad para el cumplimiento y entrega del producto pactado en el tiempo estipulado, no se entiende porque no se tomaron las medidas disciplinarias necesarias con el contratista, cuando se evidencia en los comunicados por parte de la interventoría externa contratada connotando los atrasos que se venían presentando.

.. Se evidencia que contractualmente se establecía que el día 04 mes 07 año 2012 debería estar en producción la solución contratada según cronograma, a día 15 mes 01 año 2013 la interventoría contratada puso en evidencia el no cumplimiento a este compromiso, de igual manera por parte de Servicios Postales nacionales no se evidencia cumplimiento alguno de esta obligación por parte del contratista.

Hallazgo 4.¹¹⁸

No se realizó seguimiento formal a la implementación del sistema. No se evidencian comunicados por parte de la Gerencia de Proyectos de informática y Tecnología quien es la encargada de la supervisión del contrato No.155 de 2011 en el segundo semestre del año 2013, época en la cual culminaría el contrato y deberían entregar el producto terminado con los módulos correspondientes en total funcionamiento avalados a satisfacción por los diferentes líderes en los procesos.

Hallazgo 5.¹¹⁹

... No se evidencia la justificación de esta prórroga al contratista.

Hallazgo 6.¹²⁰

Las pruebas funcionales de los requerimientos al sistema ERP son realizadas por IT, sin involucrar a las áreas de la Entidad, no se evidencia que los módulos entregados por parte del contratista según lo pactado a Servicios Postales Nacionales. Para los diferentes líderes de procesos a satisfacción.

... CONCLUSIONES¹²¹

...

✓ Se puede evidenciar según correspondencias enviadas, un total de 5 Gerentes de proyectos, esto da a entender la falta de compromiso por parte de la Entidad, toda vez que el cambio de personal refleja falta de control, planeación y supervisión esto puede generar:

- Responsabilidades con los entes de control
- Cambios sin seguimiento
- Sanciones disciplinarias.

✓ El producto no entregado en los tiempos pautados, atraso en los cronogramas que según la auditoría externa notifico mediante oficios a Servicios Postales Nacionales S.A., evidencian que la entidad debe ser más estricta con las cláusulas de cumplimiento del contrato realizado.

✓ El área de informática y tecnología evidencia debilidad Jurídica para el cumplimiento de pólizas en el contrato realizado, evidencian falta de supervisión para reforzar y sancionar al contratista con las suficientes pruebas documentadas.

✓ El contratista Unión Temporal Seven Software Ltda. digital Ware S.A., en respuesta a solicitud del día 28 mes 09 año 2011 confirmando a servicios Postales Nacionales que en contrato 155 de 2011. “--- Los términos de la convocatoria, no implicara ni tiempos ni costos adicionales para SPN”, por lo anterior no se entiende por qué se realizó otro SI de tiempo al contrato.”

VIGÉSIMO. La Contraloría General de la Republica realizó la auditoría para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR N° 015 de fecha mayo de 2014¹²², de las cuales se puede mencionar algunos aspectos que se consideran pertinentes para lo aquí investigado, así:

¹¹⁸ Ver anexo folio 542 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.4 Pagina 7 de 13.

¹¹⁹ Ver anexo folio 542 a 543 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.5 Pagina 7 y 8 de 13.

¹²⁰ Ver anexo folio 543 a 544 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.6 Pagina 8 y 9 de 13.

¹²¹ Ver anexo folio 547 a 548 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.3 Pagina 12 de 13.

¹²² Ver anexo folio 549 a 592 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoría para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014



“1. HECHOS RELEVANTES

...

Sistema de información Postal SIPOST¹²³

Desde el año 2009 SPN contrato la automatización de su operación con la Unión Temporal Vertytel S.A. S&C constructores de Sistemas S.A., DE CV, con un plazo inicial de 13 meses, sin embargo, solo hasta el mes de enero de 2013 entro en funcionamiento.

A la fecha de terminación de esta Auditoría, mayo de 2014, se siguen presentando serios inconvenientes para la utilización del sistema, relacionados entre otras cosas, con la calidad de la información y los reportes, la conectividad, la compatibilidad de los periféricos y la falta de oportunidad por parte de la mesa de ayuda para resolver los incidentes y fallas reportadas.

De otra parte, los problemas técnicos presentados y la falta de confiabilidad de la información generada por el SIPOST, han impedido el uso de la interface con el aplicativo SEVEN – ERP.

Sistema de Planificación de Recursos Empresariales o ERP – SEVEN

A partir de enero de 2013 entro en operación el sistema de planificación de Recursos Empresariales o ERP – SEVEN, que le permitiría a la Entidad iniciar un proceso de descentralización financiero, disminuir los tiempos de procesamiento de información y oportunidad en el suministro de la misma, entre otras; sin embargo, se presentaron periodos de contingencia con los cierres contables e inconvenientes con la funcionalidad para las conciliaciones bancarias. A la fecha de cierre de la auditoría, mayo de 2014, se encuentre en periodo de ajustes y normalización, dado que las distintas funcionalidades que lo integran no se encuentran terminadas, pese a que el plazo de ejecución del contrato terminó el 17 de abril de 2014.

...

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA¹²⁴

...

Hallazgo No. 4 Administrativo Indicadores

No es posible conocer el resultado de la medición de los indicadores debido a que el aplicativo SEVEN-ERP, no ofrece la integración de los procesos (Integrar los procesos y captura de información de áreas como finanzas, ventas, compras, distribución y logística, planeación y producción, gestión de proyectos y recursos humanos, de tal manera en que se automatizan las actividades asociadas a aspectos operativos y productivos, para que las organizaciones operaren de manera óptima bajo un sistema estandarizado y cuente con información confiable) y captura de información, situación que además de demostrar que no se está cumpliendo con una de las principales funciones del citado aplicativo, cual es la de reducir el reingreso de datos y el riesgo de errores, y mejorar el flujo de trabajo, afecta el proceso de toma de decisiones de la Entidad.”

VIGÉSIMO PRIMERO. La Firma AMEZQUITA Y CIA Revisores fiscales de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A, en su Dictamen de los Estados Financieros de la vigencia 2013 realizado el 04 de marzo de 2014¹²⁵, evidenció algunos aspectos que se consideran pertinentes para lo aquí investigado, así:

“5.¹²⁶De acuerdo con el contrato No. 155 de 2011 de noviembre 18 de 2011, celebrado entre la UNION TEMPORAL SEVEN SOFTWARE LTDA – DIGITALWARE LTDA y SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., cuyo objeto es “La adquisición de un sistema que permitía la gestión integral de los recursos financieros, materiales, y de información utilizados en los proceso empresariales y la prestación de los servicios de la instalación, implantación, migración de los datos, capacitación, soporte y puesta en marcha del aplicativo, el cual debe haber sido implementado en entidades públicas en Colombia” y de acuerdo con el seguimiento efectuado de resultados obtenidos, evidenciamos que el proyecto se desarrolló y

¹²³ Ver anexo folio 553 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoria para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014, Sistema de Información SIPOST – Sistema de Planificación ERP SEVEN

¹²⁴ Ver anexo folio 566 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoria para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014 Resultado de la Auditoria hallazgo 4

¹²⁵ Ver anexo folio 593 Dictamen Revisoría Fiscal Amezcuita y Cia. Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014

¹²⁶ Ver anexo folio 594 Dictamen Revisoría Fiscal Amezcuita y Cia Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014



se viene realizando la puesta en producción de los diferentes módulos del sistema ERP-SEVEN, que incluyó además la respectiva migración de los datos de la anterior aplicación (HELISA), para soportar los procesos administrativos y financieros de la operación; sin embargo a la fecha de este dictamen se presentan situaciones que no ofrecen la suficiente confiabilidad, ni garantía sobre la calidad y exactitud de los datos que procesa y almacena la nueva aplicación, debido a: (i) para el módulo de contabilidad no se realizó migración, lo que se hizo fue un cargue de datos por archivo plano (importación) y no se observó la existencia de soporte (acta) de recibo a satisfacción; (ii) se presentan casos de servicios que son prestados y quedan pendientes por facturar en cuentas transitorias, sobre las cuales no se tienen controles o reportes que permitan hacer un seguimiento para asegurar que sean facturadas en el siguiente periodo; (iii) registros de procesos y operaciones en forma manual entre otros, la elaboración de las conciliaciones bancarias y la información del sistema SIPOST, base para la facturación de los ingresos, que también es ingresada manualmente por el área de contabilidad, generando el riesgo de que no todos los servicios prestados sean facturados.

...
Por lo tanto, en nuestro concepto, no se ha dado cumplimiento al objeto del contrato, que establece un sistema que permita la gestión integral de los recursos financieros, materiales, y de información utilizados en los procesos empresariales, debido a los atrasos en la entrega de los productos ofrecidos.

...7...

Excepto por las funcionalidades del sistema ERP SEVEN que aún se encuentran en proceso de aceptación de los usuarios, lo que ocasiona debilidad en los controles.

...

7. ¹²⁷SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., ha presentado dificultades para la elaboración de las conciliaciones bancarias del año 2013, las conciliaciones se han venido realizando en forma manual, dado que se esperaba que el sistema ERP SEVEN, las realizara en forma automática. Al realizar la verificación del saldo se observó que hace falta análisis y control sobre los registros oportunos de la información, presentándose diferencias entre el saldo final y los soportes.”

VIGÉSIMO SEGUNDO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO a lo largo del proceso de implantación del sistema ERP SEVEN presentó múltiples oficios y correos electrónicos en los que dio a conocer sus observaciones respecto la problemática presentada por la falta de planeación, gestión, manejo irreal de la operación, entregas parciales del módulo, aspectos pendientes no entregados y no definidos, errores en la generación de reportes, inconvenientes interfaces de nómina, divorcio entre los procedimientos de los diferentes subprocesos, duplicidad de información en cuentas por pagar, riesgos de los procesos de pagos, entre otros; todo lo anterior afectó y afecta gravemente la actividad y los procedimientos adelantados en el subproceso de la Tesorería de Servicios Postales Nacionales. Las comunicaciones generadas por parte de la Jefatura Nacional de Tesorería serán mencionadas a lo largo de los presentes descargos.

VIGÉSIMO TERCERO. Teniendo en cuenta los inconvenientes presentados en el ERP SEVEN y los pendientes del módulo de Tesorería y con el fin de realizar la liquidación del contrato N° 155 de 2011; en la reunión realizada el 14 de marzo de 2014, se definieron pendientes en los cuales se estableció que estos requerían la realización de desarrollo por parte de la UTSD para su solución y operación; por tal razón se requirió la realización de los requerimientos que se enuncian a continuación:

- Requerimiento N° 006 del 02/04/2014 TESORERÍA – EGRESO AUTOMÁTICO¹²⁸: que todos los egresos generados en el ERP SEVEN y aplicados que se realicen por el proceso de egreso automático STSORDAU, el estado del cheque debe quedar en estado entregado. (esta chequera es virtual porque el pago es electrónico.

¹²⁷ Ver anexo folio 595 Dictamen Revisoría Fiscal Amezcuita y Cia Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014

¹²⁸ Ver anexo folio 684 a 686 ERP SEVEN Requerimiento No.006 del 02/04/2014 TESORERÍA – EGRESO AUTOMÁTICO



- **Requerimiento N° 008 del 02/04/2014 TESORERÍA – IMPORTACIÓN RECAUDOS FECHA¹²⁹:** Que al realizar un recaudo el módulo de tesorería ts importar aplicar recaudos los registros de los archivos planos tomen la misma fecha del registro y la fecha de consignación, en el documento contable.
- **Requerimiento N° 009 del 02/04/2014 TESORERÍA – REPORTE MONEDA EXTRANJERA¹³⁰:** Generar un reporte en moneda extranjera que permita visualizar el saldo inicial, los movimientos débito, crédito y saldo en la moneda original y en la moneda local, mostrando la fecha y valor de la tasa ingresados en el documento original igualmente indicar los documentos origen de la información: fecha, tipo de operación, No, tercero, nombre del tercero, clase y descripción.
- **Requerimiento N° 011 del 02/04/2014 TESORERÍA – DIFERENCIA EN CAMBIO RE EXPRESIÓN¹³¹:** Se requiere que en Seven al realizar el proceso de diferencia en cambio cuentas bancarias, realice la contabilización de acuerdo a la norma de contabilidad pública, detallada en el compromiso contractual.
- **Requerimiento N° 012 de fecha 27/05/2014¹³²** restricciones para que los tipos de operación N° 1037, 1038, 1039 y 1040 no se registre por los programas Notas a caja o Notas a Bancos y se realice por el programa STSTBACA.
- **Requerimiento N° 013 de fecha 02/04/2014 PARA EL BLOQUEO DE SUCURSALES¹³³:** Que la información de tesorería y contable de caja y bancos sea la misma, y para ello se requiere que la sucursal parametrizada en los programas STSCAJAS Y STSCUABAN sean inmodificable en todos los programas que se utilizan las cajas y cuentas bancarias.
- **Requerimiento N° 014 de fecha 02/04/2014 TESORERÍA TRASLADO ENTRE CAJA¹³⁴:** Poder realizar traslado de los recursos de una caja a otra de forma directa sin tener que realizar varios documentos para esta operación, sin utilizar conceptos u otras cajas adicionales, SPN tiene 373 cajas activas.
- **Requerimiento N° 015 TESORERÍA ARCHIVO PLANO STSTRASL¹³⁵:** Poder incorporar en los diferentes portales bancarios las transacciones de tesorería como los traslados bancarios de forma segura como es la inscripción de archivos y para esto se requiere que para los traslados entre cuenta bancaria el ERP genere el archivo plano y tenga la opción de encriptar o no.
- **Requerimiento N° 016 Tesorería. archivo plano STSTRUAV¹³⁶:** Poder incorporar en los diferentes portales bancarios las transacciones de tesorería como los traslados bancarios de forma segura como es la encriptación de archivos y para esto se requiere que para los traslados bancarios. uno o varios STSRUAV el ERP genere el archivo plano y tenga la opción de encriptar o no.
- **Requerimiento N° 018 del 02/04/2014 Tesorería- Conciliación bancaria NIT¹³⁷: permitir procesar la conciliación bancaria con los libros auxiliares de bancos y que en estos auxiliares quede registrado el tercero al cual se le realizó la operación, por ejemplo a quien se le realizo el pago o el cliente de quien se recibió el recaudo y a la vez contablemente en las cuentas de banco muestre como tercero la entidad bancaria de donde salieron o ingresaron los recursos.**
- **Requerimiento N° 019 del 02/14/2014 Tesorería – Conciliación bancaria rango de fechas¹³⁸: Que la conciliación bancaria se pueda realizar con el criterio de la fecha de**

¹²⁹ Ver anexo folio 688 a 690 ERP SEVEN Requerimiento No.008 del 02/04/2014 TESORERÍA – IMPORTACIÓN RECAUDOS FECHA

¹³⁰ Ver anexo folio 692 a 694 ERP SEVEN Requerimiento No.009 del 02/04/2014 TESORERÍA – REPORTE MONEDA EXTRANJERA

¹³¹ Ver anexo folio 695 a 698 ERP SEVEN Requerimiento No.011 del 02/04/2014 TESORERÍA – DIFERENCIA EN CAMBIO RE EXPRESIÓN

¹³² Ver anexo folio 699 a 702 ERP SEVEN Requerimiento No.012 tesorería de fecha 27/05/2014

¹³³ Ver anexo folio 703 a 705 ERP SEVEN Requerimiento No. 013 de fecha 02/04/2014 PARA EL BLOQUEO DE SUCURSALES

¹³⁴ Ver anexo folio 706 a 708 Requerimiento No. 014 de fecha 02/04/2014 TESORERÍA TRASLADO ENTRE CAJA

¹³⁵ Ver anexo folio 709 a 711 ERP SEVEN Requerimiento No.015 TESORERÍA ARCHIVO PLANO STSTRASL

¹³⁶ Ver anexo folio 714 a 716 ERP SEVEN Requerimiento No.016 Tesorería. archivo plano STSTRUAV

¹³⁷ Ver anexo folio 717 a 720 ERP SEVEN Requerimiento No.018 del 02/04/2014 Tesorería- Conciliación bancaria NIT

¹³⁸ Ver anexo folio 721 a 722 ERP SEVEN Requerimiento No.019 del 02/14/2014 Tesorería – Conciliación bancaria rango de fechas



acuerdo a la realidad de las transacciones bancarias y así disminuir las partidas conciliatorias.

Como se puede observar, fue muy amplia la actividad de verificación de las debilidades detectadas por la Demandada y la respectiva puesta en conocimiento de sus superiores de las mismas, incluidos los aspectos relacionados con la conciliación bancaria.

VIGÉSIMO CUARTO. La Demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO procedió a realizar la impresión de los procedimientos¹³⁹ CONCILIACIÓN BANCARIA CÓDIGO PR-FI-CB-001 y PAGOS DIRECTOS CÓDIGO PR-FI-CB-005 directamente del sistema ISOLUCION, los cuales PARA EL DÍA 17 DE JULIO DE 2014 NO SE ENCONTRABAN REVISADOS, APROBADOS Y AUTORIZADOS.

VIGÉSIMO QUINTO. El procedimiento de CONCILIACIÓN BANCARIA (autorizado con fecha anterior al pantallazo generado)¹⁴⁰ identificado con el N° PR-FI-CB-001 (EL CUAL NO APARECÍA DEBIDAMENTE APROBADO PARA EL 17/07/2014 EN EL SISTEMA ISOLUCIÓN) no se encontraba en firme, sin embargo extrañamente y por solicitud de la demandada mediante derecho de petición se solicitaron los procedimientos y aparecieron autorizados con fecha anterior al pantallazo, por tal motivo se realizó una queja¹⁴¹ ante la presidencia sobre dicha situación, sin embargo es importante resaltar que dicho procedimiento establece que la responsabilidad y supervisión integral del proceso recae sobre el Jefe Nacional de Contabilidad, en los siguientes términos:

“... 4.2.3. El Jefe Nacional de contabilidad e impuestos es el responsable de la supervisión integral del procedimiento” (Destacadas fuera de texto)

La definición dada por la oficina de control interno a dicho procedimiento es la siguiente:

“Es una acción por la cual se confrontan las partidas que aparecen en el estado de cuenta que recibe del banco con las partidas que tiene contabilizadas en la cuenta banco en sus libros de contabilidad. Por medio de ella, puede asegurarse que todas sus operaciones bancarias permanecen correctamente contabilizadas y reflejadas en sus libros y por lo tanto en los estados financieros. Y le permite determinar que el saldo de su cuenta según el banco sea correcto, detectando cualquier error en forma oportuna para poder realizar las gestiones necesarias para corregirlo

Lo anterior, presenta un riesgo para la organización, puesto que se puede incurrir a tener una contabilización errónea en los estados financieros atentando contra el régimen de contabilidad pública. Además, la conciliación bancaria determina:

- Asegurar que todos los depósitos están correctamente reflejados en el saldo bancario y que no se han abonado en otra cuenta.
- Detectar algún depósito contabilizado que no llegó al banco por algún motivo.
- Identificar depósitos a la cuenta que no están contabilizados.
- Detectar algún cheque girado y cobrado pero no contabilizado.
- Contabilizar todos los cargos bancarios.
- Detectar errores en los montos, en sus propios libros, contables o en la cuenta bancaria.

Observación. El procedimiento de Conciliación Bancaria de acuerdo a lo estipulado por la entidad no ha sido desarrollado de acuerdo a lo estandarizado por parte de la organización, ya que a

¹³⁹Ver anexo folio 723 a 724 pantallazos donde se evidencia que no se encontraban ni revisados ni aprobados para el 28 de julio de 2014 los procedimientos CONCILIACIÓN BANCARIA CÓDIGO PR-FI-CB-001 y PAGOS DIRECTOS CÓDIGO PR-FI-CB-005

¹⁴⁰ Ver folio 725 a 730 Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001

¹⁴¹Ver anexo folio 731 a 736 Queja disciplinaria procesos



septiembre de 2013 sólo se concilió del mes de enero por lo que no se tiene registro alguno de los demás meses de esta vigencia. El procedimiento adjudicado por la organización en el documento PR-FI-CB-001-FR-001 CONCILIACIÓN BANCARIA no se está cumpliendo y no hay una oportuna supervisión del jefe del área.”

VIGÉSIMO SEXTO. El procedimiento de CUENTAS POR PAGAR identificado con el N° PR-FI-CB-003 (EL CUAL NO ESTABA DEBIDAMENTE ACTUALIZADO EN EL SISTEMA ISOLUCIÓN) no se encontraba en firme y además se aclara que, teniendo en cuenta que la versión 6 vigente del 22 de noviembre de 2012 al 27 de mayo de 2013 correspondía al procedimiento realizado para trámite y pago de cuentas por pagar anterior a SEVEN donde se utilizaba el sistema HELISA (para registros contables) aplicativo ZAFFIRO (para registros de la trazabilidad), la versión 7 vigente del 28 de mayo de 2013 al 17 de septiembre de 2013 donde nuevamente se reporta el procedimiento de pago de cuentas por pagar con los software anteriores a SEVEN como son HELISA Y ZAFFIRO (a pesar que se encontraba en ejecución el sistema SEVEN desde el mes de enero de 2012), la versión 8¹⁴² continua con los sistemas anteriores HELISA Y ZAFFIRO vigente del 18 de septiembre de 2013 al 14 julio de 2016 y solo hasta la versión 9 vigente a partir del 15 de julio de 2016 se observa el procedimiento de cuentas por pagar realizado en el sistema SEVEN.

Es importante resaltar que en el procedimiento de cuentas por pagar versión 8, numeral 38 establece que es responsabilidad del Técnico de Tesorería, Rol cuentas por pagar de reprocesar los pagos que no fueron efectivos¹⁴³.

Como se mencionó anteriormente el software utilizado SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS eran ZAFFIRO y HELISA (A PESAR DE QUE YA ESTABA IMPLANTADO EL ERP SEVEN) y este procedimiento establece que la responsabilidad y supervisión integral del proceso recae sobre el Jefe Nacional de Contabilidad en los siguientes términos:

“4.6.3. El Jefe Nacional de contabilidad e impuestos es el responsable de la supervisión integral del procedimiento”
(Destacadas fuera de texto)

Como se observa en el presente numeral, la tesorería NO CONTÓ CON UN PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR Y DE PAGOS conforme a la realidad del nuevo sistema ERP SEVEN, lo que confirma la falta de herramientas y procedimientos que la administración entrego a los procesos financieros para su operación.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. El manual de Tesorería¹⁴⁴ de SPN identificado con el N° MN-FI-TS-002, respecto a la autorización de pagos electrónicos a través de los portales bancarios, tiene establecido que se REQUIERE DE DOBLE FIRMA para la realización de las operaciones electrónicas, por lo cual la autorización es conjunta, el mismo manual especifica en forma precisa las firmas que están autorizadas y cuáles son los funcionarios vinculados a dicho procedimiento, adicionalmente designa al Jefe Nacional de Tesorería como super-usuario de canales electrónicos de los bancos y define las funciones de dicha administración, lo cual se evidencia así:

“ ...
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS

POLITICAS
... ”

¹⁴² Ver folio 737 a 756 Procedimiento Cuentas por pagar Código PR-FI-CB-003 Versión 8 Vigente del 18/09/2013 al 14/07/2016

¹⁴³ Ver folio 754 Procedimiento Cuentas por pagar Código PR-FI-CB-003 Versión 8 Vigente del 18/09/2013 al 14/07/2016

¹⁴⁴ Ver anexo folios 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4



7. Las cuentas bancarias de la compañía tienen como mínimo dos firmas autorizadas, las cuales operarán conjuntas en cualquier transacción, incluyendo aquellas que se realicen a través de medios electrónicos. Adicionalmente, las instrucciones escritas llevan sello húmedo (cartas, cheques, etc.). como excepción se manejarán las cuentas para pago de mesadas pensionales con una firma autorizada que es la del jefe de oficina.

... GESTIÓN DE PAGOS

...

POLITICAS

...

“4. Para la realización de pagos y transferencias a través de medios electrónicos, se designa al Jefe Nacional de Tesorería como Superusuario de los canales electrónicos de los bancos. El Director Nacional Financiero actuara como usuario auditor de la operación de los portales.

Esta administración está encargada de:

- a) Creación de usuarios
- b) Creación y asignación de perfiles de acceso y transaccionales
- c) Bloqueo / desbloqueo de usuarios
- d) Asignación de tope máximo de operaciones a través de medios electrónicos
- e) Asignación de claves para consulta e identificación de recaudos en las cuentas nacionales.

5. Las firmas autorizadas para operar electrónicamente en los portales bancarios son: Jefe Nacional de Tesorería, Director Nacional Financiero y Vicepresidente de Soporte Corporativo.”

...

8. Los pagos ó transferencia que se efectúe a través de medios electrónicos debe realizarse bajo el esquema de Ingresador / Autorizador garantizando el control dual sobre dicho pago, con aprobación y/o visto bueno de dos de las firmas autorizadas para operar electrónicamente. Una vez realizado el área de Tesorería verificará que haya sido efectivo. En caso contrario, se verifica el rechazo y reproceso del pago.

9. Sólo tiene claves de autorizador en los aplicativos de los bancos, aquellos funcionarios con firma autorizada en las cuentas de productos y usuarios transacciones de ingreso o cargue de operaciones Los demás usuarios que requieran acceso tienen exclusivamente habilitada la opción de consulta.”

VIGÉSIMO OCTAVO. De igual forma es importante que el Despacho tenga en cuenta que LOS PROCESOS QUE SE MANEJAN AL INTERIOR DE SPN Y ESPECÍFICAMENTE LOS DEL PROCESO FINANCIERO SON DE CARÁCTER INTEGRAL Y SE DESARROLLAN EN FORMA TRASVERSAL, es decir que los procedimientos que realice un subproceso afectan en forma directa o indirecta los resultados y la operación de otros.

Por eso es importante que se tenga en cuenta al momento de evaluar la presente investigación las funciones de otras oficinas de SPN, así:

✓ Funciones asignadas al Vicepresidente de Soporte Corporativo¹⁴⁵, se tienen las siguientes funciones que se relacionan en forma directa con los hechos aquí investigados, así:

- Liderar los procesos de talento humano, financiero, infraestructura e informática y tecnología para el logro de los objetivos estratégicos dentro del proceso de apoyo a la empresa.
- Garantizar a través de las políticas, procedimientos, planes y programas, el desarrollo de los objetivos estratégicos de los procesos financieros, infraestructura, talento humano, CODE, informática y tecnología a nivel nacional.
- Diseñar y sugerir políticas y estrategias de los procesos que le competen, tendientes al cumplimiento de los objetivos corporativos.

¹⁴⁵ Manual de funciones, perfiles y nivel de autoridad Cargo Vicepresidente de Soporte Corporativo versión 2 y 3



- Realizar la divulgación de normas, políticas y procedimientos entre otros, al equipo de trabajo, con el objetivo de compartir información, retroalimentación y presentar avance en el cumplimiento de las metas para la toma de decisiones.
- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento planteados por los entes de control interno y externo, para garantizar su ejecución en los tiempos programados.
- Dar cumplimiento a las disposiciones internas establecidas a nivel financiero, operativo y de manejo de relaciones laborales.

Independiente a las funciones antes descritas, debe tenerse presente que el Manual de Tesorería dispone que para la operación de pagos o transferencias electrónicas se requiere doble firma¹⁴⁶, siendo las firmas autorizadas¹⁴⁷ para dicha actividad son la del Jefe Nacional de Tesorería, Director Nacional Financiero y Vicepresidente de Soporte Corporativo.

- ✓ **Funciones asignadas al Jefe de la Oficina de Planeación¹⁴⁸**, se tienen las siguientes funciones que se relacionan en forma directa con los hechos aquí investigados, así:

- Diseñar un sistema de Gestión Estratégica que permita evaluar a la gestión de la empresa y asistir a los procesos en su implementación.
- Garantizar la custodia de la documentación del proceso de planeación
- Designado como representante de la Alta Dirección, como encargado de implementar, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión. (Manual del sistema de Gestión en Control de Seguridad MN-SP-003)

- ✓ **Funciones asignadas al Director Nacional Financiero¹⁴⁹**, se tienen las siguientes funciones que se relacionan en forma directa con los hechos aquí investigados, así:

- Dirigir, supervisar, controlar y hacer cumplir las normas y políticas contables y/o financieras trazadas por la Alta Dirección de la Compañía y los Organismos de Control y Vigilancia.
- Aprobar los pagos por medio electrónico y cheques.
- Fijar, de acuerdo las políticas del manual de inversiones, los límites para la toma de riesgos financieros y adoptar las medidas organizacionales necesarias para limitar los riesgos inherentes al área de tesorería.
- Formular y presentar alternativas de mejoramiento en los procesos y procedimientos de las dependencias a su cargo.

Independiente a las funciones antes descritas, debe tenerse presente que el Manual de Tesorería dispone que para la operación de pagos o transferencias electrónicas se requiere doble firma¹⁵⁰, siendo las firmas autorizadas¹⁵¹ para dicha actividad son la del Jefe Nacional de Tesorería, Director Nacional Financiero y Vicepresidente de Soporte Corporativo.

- ✓ **Funciones asignadas al Jefe Nacional de Contabilidad¹⁵²**, se tienen las siguientes funciones que se relacionan en forma directa con los hechos aquí investigados, así:

¹⁴⁶ Ver folios 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4, Administración de Cuentas, Políticas numeral 7.

¹⁴⁷ Ver folios 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4, Gestión de Pagos, Políticas numeral 5.

¹⁴⁸ Manual de funciones, perfiles y nivel de autoridad Jefe Oficina de Planeación

¹⁴⁹ Manual de funciones, perfiles y nivel de autoridad Cargo Director Nacional Financiero versión 2 y 3

¹⁵⁰ Ver anexo folios 757 a 769 Manual de Tesorería, Administración de Cuentas, Políticas numeral 7.

¹⁵¹ Ver anexo folios 757 a 769 Manual de Tesorería, Gestión de Pagos, Políticas numeral 5.

¹⁵² Manual de funciones, perfiles y nivel de autoridad Cargo Jefe Nacional de Tesorería versión 3.



- Velar por el cumplimiento oportuno de las leyes, normas, procedimientos y políticas contables y tributarias vigentes, además de acoger los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Atender correcta, oportuna y eficazmente los requerimientos de carácter legal, fiscal o administrativos y evaluar su incidencia en el logro de los resultados propuestos.
- Coordinar, verificar y controlar las parametrizaciones que tiene que ver con la contabilidad y/o impuestos en los diferentes módulos del aplicativo financiero en uso.
- Responder por la implementación del modelo estándar de procedimientos para la sostenibilidad del sistema de contabilidad pública y de control interno contable, asociado a los procesos que se encuentran bajo su responsabilidad, así como en el sistema de información financiera de la entidad.

Aparte de las funciones anteriormente citadas, es importante que el Despacho tenga en cuenta que **EL JEFE NACIONAL DE CONTABILIDAD ES EL RESPONSABLE DE LA SUPERVISION INTEGRAL de los procedimientos de CONCILIACIÓN BANCARIA¹⁵³ identificado con el N° PR-FI-CB-001 (NUMERAL 4.2.3), PROCEDIMIENTO CUENTAS POR PAGAR identificado con el N° PR-FI-CB-003 (NUMERAL 4.6.3).**

VIGÉSIMO NOVENO. A lo largo de su actividad como JEFE NACIONAL DE TESORERIA, la demandada LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO informó en forma constante sobre diversos aspectos relacionados con las actividades que se cumplían e incluso propuso el desarrollo de alternativas de solución, entre las informaciones que la demandada envió a la alta dirección y a otros procesos, se pueden mencionar los siguientes:

- a. Correo de fecha 25 de enero de 2013, dirigido al Jefe oficina Asesora de Control Interno, con copia al Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informan las oficinas que no reportan el cierre diario de caja¹⁵⁴.
- b. Correo de fecha 29 de enero de 2013 dirigido al Jefe oficina Asesora de Control Interno, con copia al Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informan inconsistencias de corresponsal bancario en la oficina de Palmira para la realización de una visita de seguimiento y control¹⁵⁵.
- c. Correo de Fecha 27 de febrero de 2013, dirigido al Director Nacional Financiero y Jefes nacionales de los subprocesos financieros, donde se informa resumen ejecutivo control de proceso jefaturas¹⁵⁶.

“.. Me permito informar que hasta el 31 de Diciembre de 2012 se contó con el sistema contable HELISSA, donde se registraban las operaciones de Tesorería y se realizaban las validaciones y cruces contables y presupuestales manuales respectivos, el proceso de pago iniciaba en contabilidad-cuentas por pagar donde se recibía la radicación de documentos de pago para su revisión y se realizaba la causación contable, luego eran tramitadas a Presupuesto para su validación, pasaba a firma del ordenador del pago y llegaba a tesorería para su programación y pago respectivo, realizando las validaciones del efectivo abono y afectación del flujo de caja de la compañía; a partir del mes de enero de 2013 iniciamos operación con el nuevo ERP SEVEN, el cual a la fecha no nos ha permitido realizar el primer cierre por los continuos inconvenientes que se han presentado en el cargue de datos y por demoras en resolver inconvenientes y falta de definición por parte de la UTS de la operación de las transacciones de Tesorería, así:

¹⁵³ Ver anexo folio 725 a 730 Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001

¹⁵⁴ Ver anexo folio 770 a 771 Asunto: Lista de oficinas que no reportan

¹⁵⁵ Ver anexo folio 772 a 773 correo de fecha 29/01/2013 Asunto: Inconsistencia corresponsal bancario diciembre de 2012

¹⁵⁶ Ver folio 774 a 775 correo de fecha 27/02/2013 Asunto: Resumen ejecutivo control de procesos de las jefaturas



- *La tesorería inicio operación en SEVEN, hasta el 29 de enero para pagos y la capacitación se recibió 23 y 24 de enero/13, sin la programación y planes de contingencia para que no afectara la operación y generación de información a las diferentes áreas.*
 - *Se presentaron inconvenientes en la generación e impresión de cheques, los cuales ya fueron solucionados.*
 - *Teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar y por pagar fueron cargadas como saldos contables, y en ningún momento la UTS oriento a SPN para realizar un cargue que permita la integración de datos para afectación contable y presupuestal al momento de su recaudo o pago, esto ha generado demoras en el trámite de cuentas o en la realización de las mismas manualmente (SPU, Facturación año 2012 y anteriores).*
 - *Se ha presentado demoras por la falta de definición de pagos directos, que afectan presupuesto y contabilidad y que para el sistema sólo se procesaban por Tesorería; desconociendo que se requiere previo al pago la validación presupuestal, contable y de autorización de ordenador de pago.*
 - *Se han presentado un sinnúmero de inconvenientes que impiden el cargue de los archivos planos elaborados para el registro de las ventas de contado, el cual se inició el 11 de febrero, sin embargo, se siguen presentando inconvenientes que retrasa el proceso de cargue de las ventas y por ende de las consignaciones porque se debe afectar la caja, pero si no tiene ingresos, como se afecta.*
 - *En el descargue de la cartera, se han presentado continuos inconvenientes que han generado demoras en el proceso de registro por parte de la Tesorería, toda vez que hasta la semana pasada se definió la afectación del recaudo en un solo rubro presupuestal, el cual debe ser desglosado por presupuesto para la ejecución de ingresos.*
 - *Se presentaron demoras en el registro de la operación de pago de pensionados, por falta de definición de parámetros.*
 - *A la fecha no se ha realizado el acompañamiento y capacitación para el registro de las operaciones de inversión.*
 - *A la fecha no se han podido realizar en el sistema operaciones de pago de nómina, porque no han funcionado la interface de Kactus y Aurora, lo que ha generado que los pagos se realicen manualmente.*
 - *Se inició el registro de Corresponsalía y Giros a partir del 14 de febrero, por falta de definición de documentos a utilizar y parametrización.*
 - *Teniendo en cuenta los inconvenientes presentados, no fue posible la generación de información de ingresos y pagos presupuestales, para realizar la validación y cruce con presupuesto”*
- d. Correo de fecha 01 de mayo de 2013 dirigido al vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informa las actividades realizadas el 01 de mayo para el registro de información en SEVEN para actualización y reportar inconvenientes en 5800 registros de cuentas que aparecen de pago en Tesorería pero que corresponden a errores de registros dobles de información por parte de contabilidad¹⁵⁷.
- e. Correo de fecha 06 de junio de 2013, donde se remito presentación realizada por la Jefatura Nacional de Tesorería respecto a la continua pérdida de recursos en pago de pensionados y propuestas de opciones para manejo de efectivo¹⁵⁸.
- f. Correo de fecha 15 de agosto de 2013, dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno y con copia a la Vicepresidencia de Soporte Corporativo, donde se reporta novedad por descuadre en pago de pensionados en la oficina de Zipaquirá¹⁵⁹.
- g. Correo de fecha 15 de agosto de 2013, dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno y con copia a la Vicepresidencia de Soporte Corporativo, donde se reporta novedad por descuadre en pago de pensionados en la oficina de Villeta¹⁶⁰.
- h. Correo de fecha 04 de octubre de 2013, la Demandada como Jefe de Tesorería dirigió un correo electrónico al funcionario de la Jefatura Nacional de Contabilidad y encargado del proceso de conciliaciones bancarias, para que allegara las conciliaciones bancarias de enero a agosto de 2013, en los siguientes términos.:

¹⁵⁷ Ver anexo folio 776 correo de fecha 01/05/2013 Dirigido a Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Información trabajo 01 de mayo/2013

¹⁵⁸ Ver anexo folio 777 a 786 correos de fecha 06/06/2013 Dirigido a Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Propuesta manejo de efectivo en oficinas y anexos presentación pensionados, propuesta manejo de efectivo y cuadro promedio pensionados.

¹⁵⁹ Ver anexo folio 787 a 789 correo de fecha 15 de agosto de 2013 dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno asunto: Descuadre pago de pensionados

¹⁶⁰ Ver anexo folio 790 a 792 correo de fecha 15 de agosto de 2013 dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno asunto: Faltante oficina Villeta



De: Luisa Fernanda Casas Solorzano
Enviado el: viernes, 04 de octubre de 2013 12:45 p.m.
Para: Ronald Suarez Alvarez
CC: Olga Lucia Cañon Gomez; Cesar ; ignacio.leon@4-72.com.co
Asunto: Solicitud conciliaciones Bancarias
Importancia: Alta

Ronald buenas tardes:

De manera atenta solicito tu colaboración, para remitir a este proceso las conciliaciones bancarias de enero al mes de agosto, con el fin de realizar el seguimiento respectivo a las partidas conciliatorias.

Es importante anotar, que a la fecha no se ha recibido la primera conciliación y no contamos con información respecto al estado actual de las partidas frente a Seven.

Agradezco, la atención a la presente.

Cordial Saludo,
¿Conoces tu Código Postal?
[Encuétralo aquí](#)



Entregando lo mejor de
los colombianos

LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO

Jefe Nacional de Tesorería

Luisa.casas@4-72.com.co

Tel: 4722005 Ext. 3130

Dirección: Dig 25G N° 95A - 55

Bogotá, Colombia

Código Postal: 110911

www.4-72.com.co

- i. Correo de fecha 04 de octubre de 2013, mediante el cual el señor RONALD SUAREZ ALVAREZ (funcionario de la Jefatura Nacional de Contabilidad y encargado del proceso de conciliaciones bancarias) respondió a mi defendida, en los siguientes términos.:

De: Ronald Suarez Alvarez
Enviado el: viernes, 04 de octubre de 2013 12:49 p.m.
Para: Luisa Fernanda Casas Solorzano
CC: Olga Lucia Cañon Gomez; Cesar ; ignacio.leon@4-72.com.co; william.olaya@4-72.com.co
Asunto: RE: Solicitud conciliaciones Bancarias

Buenas tardes Luisa,

En estos momentos el aplicativo ERP no nos ha proporcionado la herramienta para la elaboración de las conciliaciones bancarias, después de muchas reuniones y aclaraciones al día de hoy no se ha podido, por tal motivo ya comenzamos a elaborarlas de manera manual y las entregaremos en la medida que vayamos terminando.

Cordialmente,



Entregando lo mejor de
los colombianos

Ronald Elías Suárez Álvarez

Jefe Nacional de Contabilidad e Impuestos (e)

ronald.suarez@4-72.com.co

Tel 472-2005 Ext. 3117

Dirección: Dig 25G N° 95A - 55

Bogotá, Colombia

Código Postal: 110911

www.4-72.com.co



- j. Correo de fecha 14 de marzo de 2014, dirigido al Director Nacional de IT con copia al Vicepresidente de Soporte corporativo y Director Nacional Financiero, entre otros, donde se remite oficio donde se informan situaciones generadas en SIPOST que impiden la operación y control de la unidad de caja en oficinas y que requieren su revisión prioritaria¹⁶¹.

“... SIPOST es una herramienta que debe facilitar el control de la operación de efectivo en el punto, mediante la generación de información que permita el seguimiento diario. Permitiendo la disminución de la operación manual y fortaleciendo el análisis y control; sin embargo este objetivo aún no se ha alcanzado toda vez que en este momento no se puede tener como única herramienta en este proceso para la validación y seguimiento del control efectivo en línea de las operaciones de dinero de todos los centros operativos a nivel nacional.”

- k. Correos de fecha 17 de marzo de 2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo y Director Nacional Financiero, donde se remite la matriz de riesgos de efectivo y plan de gestión, elaborada por la Jefatura Nacional de Tesorería de acuerdo a la mesa de trabajo realizada el 15 de marzo, para realizar plan de choque que permita mitigar los riesgos de pérdida de efectivos en punto de venta¹⁶².
- l. Correos de fecha 19 de marzo de 2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo y Director Nacional Financiero, donde se informan novedades en el cierre de caja de los puntos de venta¹⁶³.
- m. Correo de fecha 27 de marzo de 2014 dirigido al vicepresidente de soporte corporativo y Director Nacional Financiero entre otros, donde se informa novedad por diferencia en el cierre de caja de febrero y marzo en la Oficina de Chapinero¹⁶⁴.
- n. Correos de fecha 29 de marzo de 2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo y Director Nacional Financiero, donde se informan novedades presentadas para en el cruce de SEVEN y la base de datos del manejo de cajas puntos de venta, en cada una de las regionales¹⁶⁵.

... “diferencias que afectan gravemente los estados financieros de la compañía...

... es importante anotar, que se realiza el seguimiento y remite esta novedad a la Regional para que se realicen los ajustes, el cual no es atendido con la prioridad respectiva o se genera un registro errado ampliando la diferencia.

Esto evidencia las gestiones que se realizan en el cruce de la información y el desgaste por la falta de calidad y revisión de la información de cajas por parte de la regional. ”

- o. Oficio de fecha 31 de marzo de 2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informan novedades presentadas en el registro de la información de la operación de pago a pensionados por parte de las regionales y se proyecta memorando para las regionales donde se dan instrucciones al respecto, para facilitar el seguimiento de la operación y disminuir las novedades en el registro de la información¹⁶⁶.
- p. Oficio de fecha 31 de marzo de 2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informan novedades de unidad de caja y plan de choque que por error en el registro y debilidades de control por falta de herramientas y otros factores que no están siendo atendidos por las Regionales, quienes realizan el registro de la información de operación de contado en puntos de venta y que afecta los estados financieros, se proyectó memorando con el fin de definir responsabilidad y situaciones a tener en

¹⁶¹ Ver folio 796 a 809 a Correo de fecha 14 de marzo de 2014 remisión oficio dirigido al Director Nacional IT y copia Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: Oficio informe situaciones que requieren solución SIPOST

¹⁶² Ver folio 810 a 813 Correo de fecha 17 de marzo de 2014 dirigido al Director Nacional Financiero y Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: Matriz de riesgo de efectivo y plan de gestión anexo cuadro matriz de riesgo.

¹⁶³ Ver folio 814 a 823 correo de fecha 19 de marzo de 2014 dirigido a Director Nacional Financiero y Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: informe de cierre diario de caja del 14 al 17 de marzo de 2014.

¹⁶⁴ Ver folio 824 correo de fecha 27/03/2014 dirigido a DNF, VSC Asunto: diferencias de saldos of. Chapinero

¹⁶⁵ Ver anexo folio 825 a 844 correos de fecha 29/03/2013 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Informe de novedades Seven vs. Base de datos caja Febrero cada una de las Regional

¹⁶⁶ Ver anexo folio 845 a 848 oficio de fecha 31/03/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Informe caja y pensionados



cuenta por parte de las Regionales para dar solución a este inconveniente¹⁶⁷.

- q. Correo de fecha 03 de abril de 2014 remitido al Director Nacional Financiero donde se remite informa situación presentada en el manejo de Credicontados, en archivo de power point anexo se reportan novedades presentadas¹⁶⁸.

“Novedades Presentadas:

Esta modalidad de pago genera que los saldos en las cajas de los puntos de venta no se ajusten a la realidad de los recursos físicos existentes en la misma.

Genera inexactitud en el flujo de caja.

Genera incertidumbre en la toma de decisiones en cuanto al efectivo de la compañía.

Genera cambios en la información reportada por los puntos de venta de fechas anteriores.

Desgaste administrativo y reproceso en las actividades de control del efectivo.

No existe un buen canal de comunicación entre los puntos de venta y las áreas de apoyo que permita la confirmación de los pagos.

Se genera riesgo en el no pago de la obligación que no ha sido reconocida como una cuenta por cobrar, el no existir contrato o factura de cartera que lo respalde.

- r. Correo de fecha 07 de abril de 2014 remitido al Director Nacional Financiero donde se remite informe respuesta Bancolombia novedad corresponsal Bancario¹⁶⁹.

... “se establece que lo sucedido con el Corresponsal evidencia las deficiencias del manejo, administración y control del producto en un corresponsal multipuntos, por parte de la Entidad Financiera y Servicios Postales Nacionales.”

- s. Correo de fecha 22 de abril de 2014 remitido al Vicepresidente de Soporte Corporativo y Director Nacional Financiero donde se informa situación del disponible que requiere tomar acciones¹⁷⁰.

... “se requiere tomar acciones para el recaudo de ingresos la monetización que permita contar con el disponible necesario para cubrir el pago de obligaciones mensuales.”

- t. Correo de Fecha 14 de mayo de 2014, dirigida al Vicepresidente de Soporte Corporativo, tema flujo de caja y liquidez¹⁷¹.

... “me permito remitir el flujo de caja donde se observa que durante los primeros meses han sido superiores a los ingresos, generando consumo del saldo inicial”

- u. Correo de Fecha 20 de mayo de 2014, dirigida al Vicepresidente de Soporte Corporativo, director Nacional Financiero y jefe oficina asesora Control interno Disciplinario, donde se informa novedad de pérdida de recursos por posible suplantación de pago a pensionados en la oficina de Envigado¹⁷².

- v. Correo de Fecha 20 de mayo de 2014, dirigida al Vicepresidente de Soporte Corporativo, director Nacional Financiero y jefe oficina asesora Control interno Disciplinario, donde se informa novedad de faltante de dinero en la oficina de Ciénaga¹⁷³.

- w. Correo de Fecha 30 de mayo de 2014 donde se remite oficio del 30 de mayo de 2014, dirigido al Director Nacional Financiero, correspondiente a recursos insuficientes para

¹⁶⁷ Ver anexo folio 849 a 854 oficio de fecha 31/03/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Informe novedad unidad de caja y plan de choque

¹⁶⁸ Ver folio 854 a 857 correo de fecha 03/04/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Credicontados

¹⁶⁹ Ver folio 858 a 860 correo de fecha 07/04/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Respuesta informe Bancolombia novedad corresponsal

¹⁷⁰ Ver folio 861 correo de fecha 22/04/2014 dirigido al Director Nacional Financiero y al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Movimiento de bancos abril 2014

¹⁷¹ Ver folio 862 a 865 correo de fecha 14/05/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo. Asunto: flujo de caja y liquidez

¹⁷² Ver folio 866 a 869 correo de fecha 20/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero, Jefe Oficina Control interno Disciplinario y otros. Asunto: Informe novedad oficina Envigado

¹⁷³ Ver folio 870 correo de fecha 20/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero, Jefe Oficina Control interno Disciplinario y otros. Asunto: Faltante de dinero oficina Ciénaga



pago a proveedores de patrimonio autónomo¹⁷⁴.

- x. Correo de fecha 06 de junio de 2014, dirigido a presidencia, donde se informa con respecto a inconvenientes SIPOST que impiden la generación y control de la operación de efectivo y que esta no era la herramienta para administrar la caja en puntos de venta¹⁷⁵.

“Doctora Adriana buenos día:

De manera atenta me permito poner en conocimiento la situación que se presenta con SIPOST, el día sábado a las 6 de la tarde realizamos la hora cero para el cargue de saldos iniciales en SIPOST, para lo cual se realizó una jornada donde los puntos de venta realizaron el cierre y arqueo de la caja a la 1 p.m. y lo remitían a la Regional para que el profesional financiero realizará la consolidación y envío a la Jefatura Nacional de Tesorería para la Revisión y arme del archivo plano para que IT realizará en el sistema; sin embargo en la revisión realizada a la operación de los puntos de venta del 04 de junio ya tenemos una diferencia de \$43-072-898,65.

... Doctora, estoy muy preocupada porque continuamos con diferencias entre la información real del punto y la información contable; teniendo en cuenta la manualidad que en la actualidad se presenta, los cambios permanentes que realizan las oficinas por falta de un sistema integrado de administración de productos y servicios de contado y los inconvenientes que se tienen con el registro y oportunidad por parte de las regionales, lo que genera un incremento de partidas conciliatorias, diferencias en valores de caja que impactan en observaciones de los entes de control”

Respuesta de la Presidencia al correo de inconvenientes SIPOST - correo de fecha 06 de Junio de 2014.

“Luisa busquemos una solución temporal diferente a Vertytel y antes de que salga la licitación de va a cubrir todo en términos de servicios financieros. O sea para lo que resta del año. Me comentan que hay software en el mercado para alquiler en unidad de caja. Es urgente iniciar este proceso. Quedo pendiente”

- y. Correo de Fecha 11 de Junio de 2014, dirigida al Director Nacional Financiero, donde se remite presentación del proyecto para adquisición del aplicativo para administración de caja en puntos de venta y seguimiento de Tesorería¹⁷⁶.

De acuerdo a lo anterior, señor juez, se confirma que a pesar de no contar con todos los recursos tecnológicos, administrativos y de recurso humanos necesarios para el normal desempeño de las funciones, la demandada desarrollo y entregó resultados importantes, como los aquí mencionados que contribuyeron al cumplimiento de la misión de la entidad; por lo tanto se cumplieron a cabalidad con sus funciones aun sin contar con las herramientas adecuadas puesto que los resultados mencionados indican que su gestión se realizó con alto nivel de efectividad, que si bien es cierto ocurrieron los hechos investigados en este proceso es importante que el despacho analice que es responsabilidad de la administración porque cuando no se cuenta con herramientas eficientes como esta evidenciado en el presente documento, se abre la puerta para que se presenten situaciones como la aquí investigada

TRIGÉSIMO. Con fecha 4 de agosto del año 2014, se realiza acta de entrega del cargo Jefe Nacional de Tesorería¹⁷⁷ al Señor ABEL FERNANDO CALDERON, que en dicha acta se consagran las funciones, el personal del área, lo informes a presentar y sus plazos, comités, las

¹⁷⁴ Ver folio 871 a 877 Correo de fecha 30/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero Asunto: informe patrimonio autónomo financiera, anexo informe de fecha 30/05/2014.

¹⁷⁵ Ver folio 878 a 879 Correo de fecha 06/06/2014 dirigido a Presidencia SPN Asunto: Informe SIPOST plan de choque hora cero

¹⁷⁶ Ver folio 880 a 884 Correo de fecha 11/06/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: proyecto aplicativo de servicios financieros y caja, anexo presentación.

¹⁷⁷ Ver anexo folio 610 a 683 Acta de Entrega Tesorería



actividades en desarrollo y pendientes donde se detalla e informa el estado de depuración de las partidas conciliatorias (folio 45 al 50) que nos fueron entregadas en noviembre de 2013 acumuladas, lo que generó una acumulación de partidas conciliatorias correspondientes a más de 40.000 partidas y concibiendo un plan de choque que se inició en diciembre del año 2013 y que hasta la salida de la demandada en julio de 2014 todavía no se habían depurado y generando acumulación de las correspondientes a cada mes de vigencia por el alto volumen que este trabajo género, pues se realizó con el mismo personal de base; adicional que el proceso de contabilidad quien era el responsable de la elaboración de la conciliación de las cuentas bancarias no entregaba la totalidad de las conciliaciones sino parciales y Tesorería que debía revisar y depurar no podía realizar un proceso completo porque estaba trabajando en un mes y llegaba el otro.

TRIGÉSIMO PRIMERO. Las Entidad contaba con 26 cuentas principales, 2 cuentas en moneda extranjera y 127 cuentas bancarias para el manejo de recursos en las regionales, Contabilidad hace entrega así:

- Durante el mes de diciembre entrega las conciliaciones acumuladas de enero a agosto de 2013, donde informan los inconvenientes presentados con el proceso de generación de libros y realización de la conciliación bancaria.
- Correo 27 de diciembre de 2013¹⁷⁸ entrega las conciliaciones acumuladas de septiembre de 2013, donde informan que se presentan inconvenientes con las conciliaciones bancarias
- Correo 30 de diciembre de 2013¹⁷⁹ las conciliaciones a corte 31 de octubre de 2013, de 26 cuentas principales
- Correo 28 de febrero de 2014¹⁸⁰ entrega conciliaciones a corte 31 de diciembre de 2013, de 26 cuentas principales
- Correo 21 de marzo de 2014¹⁸¹ entrega conciliaciones a enero de 2014 de 26 cuentas principales
- Correo 22 de abril de 2014¹⁸² entrega conciliaciones a febrero de 2014 de 26 cuentas principales
- Correo 15 de mayo de 2014¹⁸³ entrega conciliaciones a marzo de 2014 con 26 cuentas principales y 83 cuentas regionales con un total de 13.820 partidas pendientes por conciliar.
- Con fecha 20 de junio se reciben las conciliaciones a abril de 2014¹⁸⁴
- Con fecha 25 de julio se reciben conciliaciones al mes de junio de 2014.¹⁸⁵

Esta información quedo soportada en el acta de entrega con los documentos Y los respectivos correos.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. Teniendo en cuenta los inconvenientes en el cierre de la vigencia 2013 y los hallazgos de la contraloría y revisoría fiscal, la Dirección Financiera solicita en diferentes documentos¹⁸⁶ generar un plan de acción y plan de choque para cumplir en el menor tiempo posible con el plan de mejoramiento para solución a los hallazgos por lo cual con el mismo equipo de trabajo se procede a realizar una distribución de actividades para la depuración de

¹⁷⁸ Ver anexo folio 885 a 888 correo fecha 27122013 entrega parcial conciliaciones septiembre 2013

¹⁷⁹ Ver anexo folio 889 a 893 correo fecha 30122013 entrega parcial conciliaciones octubre 2013

¹⁸⁰ Ver anexo folio 894 a 896 correo fecha 28 feb 2014 entrega conciliaciones diciembre 2013

¹⁸¹ Ver anexo folio 897 correo fecha 21032014 entrega parcial conciliaciones enero 2014

¹⁸² Ver anexo folio 898 a 903 correo fecha 21042014 entrega parcial conciliaciones planta febrero 2014

¹⁸³ Ver anexo folio 904 a 905 correo fecha 15052014 entrega parcial conciliaciones planta marzo 2014

¹⁸⁴ Ver anexo folio 906 a 908 correo fecha 20062014 entrega parcial conciliaciones abril 2014

¹⁸⁵ Ver anexo folio 909 a 911 correo fecha 20062014 entrega parcial conciliaciones abril 2014

¹⁸⁶ Ver anexo folio 912 a 924 documentos DNF plan de mejoramiento



las partidas de caja y bancos. Para lo cual se desarrolló un comité de depuraciones del cual formo parte la demandada y semanalmente se reunía con el fin de revisar el estado de avance.

TRIGÉSIMO TERCERO. La demanda remitió a la Dirección Nacional financiera informes de fecha 13 de mayo de 2014, en dicho informe se aclara que por la acumulación de partidas y el plan de mejoramiento las conciliaciones correspondientes a la vigencia 2014 no se han podido trabajar y 03 de junio de 2014 sobre el avance del cronograma de depuración de conciliaciones, es importante resaltar que el plan de choque y de acción correspondía a partidas a 31 de diciembre de 2013¹⁸⁷.

Con fecha 25 de julio del 2014¹⁸⁸, la demanda remitió oficio a la Dirección Financiera respecto a las conciliaciones bancarias, donde claramente se informa los inconvenientes presentado en el proceso de depuración de partidas conciliatorias, donde la Tesorería es Juez y parte y no existe por parte de un proceso un control y seguimiento de las mismas, así como el desgaste que se genera por la mala elaboración de las conciliaciones y la acumulación de las mismas.

TRIGÉSIMO CUARTO. En conciliación de la cuenta bancaria pagadora Bancolombia CTA. CORRIENTE - 388-703704-58 se realizó el giro y se observa en partidas pendientes por cobrar o cruzar por valor de \$45.986 de fecha 10 de febrero del año 2014¹⁸⁹; apareciendo pendiente por cobrar hasta la conciliación del mes de junio de 2.014 en un total de 1953 partidas a la fecha de salida del cargo de la demandada.

Es importante anotar, que el incremento de las partidas se debió a los inconvenientes que presentaba el software que generaba duplicidad de registros, registros de nómina que se cargaban por interfaz y que no podían ser descargados contablemente debido a la duplicidad de cargos que realizaba recursos humanos y que se reflejaba en la tesorería y sumado a no contar con conciliaciones bancarias de manera oportuna que impedía conocer cuales eran las partidas que se giraban en bancos y debían quedar registradas en los libros de contabilidad de la entidad.

TRIGÉSIMO QUINTO. SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA ENTREGA DE LAS HERRAMIENTAS.

Señor Juez, al momento de evaluar la presente demanda no debe dejarse de lado la inmensa responsabilidad de la administración, no se puede desconocer las innumerables falencias presentadas, consecuencia de desacertadas decisiones y falta de gestión de la alta dirección en relación con todos los asuntos relacionados con el proceso financiero, que afectaron la normal operación y generaron la materialización del hecho, como fueron:

- Debilidades en la maduración de los estudios de factibilidad del proyecto para la adquisición del ERP, correspondientes a los estudios técnicos para el levantamiento de información del funcionamiento de los procesos al interior de la Entidad; para el caso específico de la tesorería no existió un levantamiento técnico de necesidades simplemente fue la replicación de una lista de deseos de los funcionarios de las diferentes áreas.
- Desde el inicio del proyecto faltó la conformación de un equipo de trabajo consistente en el tiempo, puesto que hubo mucho cambio de personal que generó la pérdida de continuidad del proyecto, hecho que implicó que no existiese claridad de los términos de referencia por módulo y se presentaran inconsistencias e inconvenientes por duplicidad o falta de claridad de los mismos durante la ejecución del contrato. Una vez contratado la adquisición del ERP,

¹⁸⁷ Ver anexo folio 960 a 972 y 980 a 996 informes avances cronograma depuración conciliaciones bancarias

¹⁸⁸ Ver anexo folio 973 a 975 oficio de fecha 25072014 conciliaciones bancarias

¹⁸⁹ Ver anexo folio 925 a 959 conciliación bancaria a junio cuenta Bancolombia 0458



no se contrató de forma paralela la Interventoría del proyecto desde el inicio hasta su culminación; esta situación generó que no existiera realmente un seguimiento, control y validación del avance y cumplimiento de los términos de referencia.

- Es responsable la Entidad porque a pesar de que la interventoría informó sobre diferentes situaciones que no se cumplían y colocaban en riesgo el éxito del proyecto, la administración no tomó los correctivos técnicos y jurídicos sobre el contratista.
- La Entidad no planeó la salida a producción del software y no existió un tiempo de transición entre el anterior y el nuevo aplicativo para migrar la información, los procesos y procedimientos de manera eficiente; porque la orden fue apagar el sistema anterior y empezar a utilizar el nuevo sistema; cuando ni siquiera el módulo de tesorería estaba desarrollado en un 100%.
- La entidad no desarrolló un programa de capacitación previo a la salida a producción del ERP, dejando a los funcionarios de la tesorería en la nebulosa para el desarrollo de la operación hecho que generó innumerables errores por el desconocimiento del sistema.
- La entidad con su equipo estratégico no actuó con liderazgo en la actualización de procesos y procedimientos, mapas de riesgos, evaluación de los riesgos, definición y actualización de políticas, instructivos, manuales (específicos de proceso y de funciones) acordes a la nueva operación del aplicativo y no trasladando esta responsabilidad solamente a los dueños de los procesos.
- La entidad no diseñó una política de seguridad lógica para la administración y operación del Software ERP, lo cual generó que no existiera validación y aplicación de límites y restricciones para el acceso al aplicativo por parte de los usuarios, para nuestro caso el personal de la tesorería.
- La Entidad no diseñó y aplicó una política de administración de personal para los cargos críticos que requerían un proceso de selección frente a Estudios de seguridad, pruebas polígrafas, tipo de contratación, visitas domiciliarias, análisis del entorno socio-económico entre otros y su respectiva retroalimentación.
- La Entidad no actualizó los planes de inducción y reinducción para el personal, para el conocimiento general e integral de la Entidad.
- La Entidad por medio de su Vicepresidente de Soporte Corporativo no realizó comité primarios con las diferentes Jefaturas Financieras para conocer la problemática y diseñar y ejecutar los diferentes planes de acción para su solución, utilizando como herramienta de seguimiento los indicadores de gestión, de resultados y de control.
- La Entidad no realizó ninguna acción respecto al Estudio de Cargas Laborales, el cual fue realizado por firmas externas y no fue actualizado con la nueva operación del ERP SEVEN (la que trajo consigo aún mayor cantidad de trabajo) y la inclusión de nuevas actividades (control de efectivo en puntos de venta, seguimiento diario de esta operación y su contabilización, validación con el sistema SIPOST, colocación de bases caja y sus reposiciones, descargue de la cartera nacional, seguimiento de la operación del efectivo para pago a pensionados y su contabilización).
- La Entidad no tomó correctivos respecto a los informes presentados donde se colocaban en conocimiento situaciones sensibles y de riesgo para la operación de la tesorería, dichos informes están contenidos dentro del memorial de descargos.
- La Entidad no dotó con un espacio físico adecuado para el funcionamiento de la tesorería, generando un ambiente hostil de trabajo, puesto que existía un gran hacinamiento de personal lo que implicaba altas temperaturas, puestos de trabajo inadecuados y por ende el no cumplimiento a un programa de salud ocupacional.
- La Entidad no adelantó un plan de gestión documental, puesto que los soportes generados en la operación de pagos y de la Tesorería en general, la elevada carga laboral, identificación de documentos, la falta de espacio físico para el archivo, desconocimiento de las normas de



gestión documental y la falta de personal idóneo para la realización de esta actividad; situación que fue informada al vicepresidente de soporte corporativo para su solución y apoyo sin que se tomara algún correctivo. Es importante anotar que esta situación facilitó el modus operandi del señor Marcos Álvarez.

TRIGÉSIMO SEXTO. SOBRE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

Asimismo se debe tener en cuenta que la conciliación bancaria es un procedimiento contable en el cual participa tesorería; sin embargo al interior del subproceso al momento de la ocurrencia de los hechos no se contaba con un funcionario que adelantará de forma específica dicha actividad, por no corresponder a una función propia de la Tesorería, más aún cuando el volumen que se presentó en la acumulación de conciliaciones generó un incremento considerable en partidas y por el número de cuentas y diferentes actividades y procedimientos de Tesorería que generan los movimientos Bancarios.

Lamentablemente y debido a las grandes deficiencias del ERP SEVEN (el cual no arrojaba los insumos necesarios para realizar las conciliaciones bancarias – libro de bancos), cargue inicial de saldos, el subproceso de Contabilidad no realizó las conciliaciones bancarias durante los primeros 10 meses del año 2013 (lo cual se evidencia en correo dirigido por la suscrita al subproceso contable de fecha 04 de octubre de 2013¹⁹⁰, donde solicite antes de mi salida a Licencia de maternidad las conciliaciones debido a que no se habían recibido por parte de contabilidad y se confirma con la respuesta del subproceso contable donde informa los inconvenientes presentados para cumplir dicha solicitud y eso precisamente ocasionó que se generara un represamiento de más de 40.000 partidas.

Debo ser clara que el procedimiento de conciliación bancaria es una actividad que está a cargo del subproceso de contabilidad, mi afirmación es tan cierta que dentro de los funcionarios que laboran en dicha dependencia, se encuentra uno que tiene como cargo CONCILIADOR, el cual es desempeñado por el señor William Harry Olaya, de los reportes de conciliación bancaria que elaboraba el anterior funcionario, dependía la labor de ajuste y depuración en la que participaba el subproceso de Tesorería.

Es importante resaltar que no existió un control efectivo en el subproceso contable para el seguimiento en la entrega de las conciliaciones bancarias y sus pendientes, situación que generó mayor desgaste en el proceso de depuración de la Tesorería; cabe precisar que durante la vigencia 2013 no se recibieron conciliaciones mensualmente hasta después de septiembre de 2013 y durante la vigencia 2014 las entregas no fueron realizadas al 100% durante cada mes, esta entrega fue realizada de forma fraccionada dificultando el proceso de revisión y depuración de partidas y el seguimiento a la entrega de la última conciliación por cuenta bancaria novedad que fue informada en los informes al Señor Director Nacional Financiero.

Precisamente fue necesario que la demandada diseñara un plan de choque involucrando la participación de casi todo el personal de la tesorería, el cual buscaba realizar los ajustes correspondientes frente al gran represamiento causado por la no realización de las conciliaciones bancarias durante los primeros 10 meses del año 2013, esto por parte del subproceso de contabilidad.

¹⁹⁰ Ver anexo folio 976 a 979 - Correo electrónico de fecha 04 de octubre de 2014 dirigido por la suscrita para el Señor Ronald Suarez Jefe Nacional de contabilidad encargado, donde se solicitan conciliaciones bancarias y respuesta dada de la misma fecha.



1. PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS

Honorable Juez, antes de entrar a analizar en forma profunda las razones por las cuales el procedimiento de conciliación bancaria pudo haber jugado un papel fundamental en la situación de no reproceso del pago en cuestión, es importante recordar en que consiste este procedimiento contable, de acuerdo a la definición¹⁹¹ dada por la oficina de control interno a dicho procedimiento es la siguiente así:

“Es una acción por la cual se confrontan las partidas que aparecen en el estado de cuenta que recibe del banco con las partidas que tiene contabilizadas en la cuenta banco en sus libros de contabilidad. Por medio de ella, puede asegurarse que todas sus operaciones bancarias permanecen correctamente contabilizadas y reflejadas en sus libros y por lo tanto en los estados financieros. Y le permite determinar que el saldo de su cuenta según el banco sea correcto, detectando cualquier error en forma oportuna para poder realizar las gestiones necesarias para corregirlo

Lo anterior, presenta un riesgo para la organización, puesto que se puede incurrir a tener una contabilización errónea en los estados financieros atentando contra el régimen de contabilidad pública. Además, la conciliación bancaria determina:

- Asegurar que todos los depósitos están correctamente reflejados en el saldo bancario y que no se han abonado en otra cuenta.
- Detectar algún depósito contabilizado que no llegó al banco por algún motivo.
- Identificar depósitos a la cuenta que no están contabilizados.
- Detectar algún cheque girado y cobrado pero no contabilizado.
- Contabilizar todos los cargos bancarios.
- Detectar errores en los montos, en sus propios libros, contables o en la cuenta bancaria.

Observación. El procedimiento de Conciliación Bancaria de acuerdo a lo estipulado por la entidad no ha sido desarrollado de acuerdo a lo estandarizado por parte de la organización, ya que a septiembre de 2013 sólo se concilió del mes de enero por lo que no se tiene registro alguno de los demás meses de esta vigencia. El procedimiento adjudicado por la organización en el documento PR-FI-CB-001-FR-001 CONCILIACIÓN BANCARIA no se está cumpliendo y no hay una oportuna supervisión del jefe del área.”

Así las cosas se puede aseverar que el procedimiento de conciliación bancaria es la herramienta de control mensual que permite confrontar los movimientos de los extractos bancarios versus los libros contables de bancos, con el fin de establecer y controlar los registros, montos, destinatarios y concepto de cada operación registrada, siendo el responsable de dicho procedimiento el subproceso de contabilidad, tal como lo establece el procedimiento en el numeral 4.2.3192 designando como el responsable de la supervisión integral del procedimiento al Jefe Nacional de Contabilidad e impuestos.

Señor Juez, como usted puede observar en el procedimiento de Conciliaciones Bancarias y en las observaciones de control interno al respecto, la conciliación bancaria no es un registro contable, sino una herramienta de control interno de los movimientos bancarios, la cual no sólo debe realizarse desde un área diferente a la genera la operación de bancos (TESORERÍA), sino que esta debe encargarse de realizar el análisis, seguimiento y control de las partidas que requieren su revisión previo al ajuste respectivo, siendo la responsabilidad del subproceso

¹⁹¹ Ver anexo folio 411 a 523 Informe de Control Interno SPN Auditoría Proceso Financiero de fecha 26 de diciembre de 2013

¹⁹² Ver Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001



contable ejercer el control interno contable mediante la realización de conciliaciones bancarias que permitan un análisis real de la operación del efectivo.

Así mismo, el subproceso de Contabilidad solicita a la Tesorería el soporte y justificación de cada una de las partidas que requieren ser registrados, ajustadas y/o reclasificadas antes de su realización en la contabilidad; situación está que no se observa en el procedimiento porque se dejan las funciones de revisar, cruzar y ajustar en cabeza de la Tesorería y no se realiza ninguna validación y seguimiento por parte de Contabilidad.

La problemática alrededor del procedimiento de conciliación bancaria que se presentó con la implantación del sistema ERP SEVEN, se puede concretar en los siguientes aspectos:

- El ERP SEVEN no permitía generar el Libro de bancos, ni otros reportes, lo que impide contar con los registros de movimientos bancarios y por ello no se cuenta con los insumos básicos para desarrollarla.
- Durante la vigencia del año 2013 no fueron realizadas por el subproceso de Contabilidad las conciliaciones bancarias en forma eficiente, tan solo en el mes de noviembre de 2013 se realizó entrega de conciliaciones a corte septiembre de 2013, por lo cual era imposible visualizar y realizar seguimiento a transacciones realizadas en extracto y que no aparecían en libros a un mismo tercero.

“...

En cuanto a las conciliaciones de la vigencia 2013, como fue de amplio conocimiento de la demandada las mismas sólo pudieron ser generadas y remitidas, una vez se agotaron las dos primeras etapas:

1. Puesta en marcha SISTEMA ERP Febrero de 2013
2. Estabilización del ERP Diciembre de 2013

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EN LAPSO DE ESTABILIZACIÓN SE IDENTIFICARON DIFICULTADES ORIGINADAS DESDE EL MÓDULO DE TESORERÍA QUE INCIDÍAN Y LIMITARON LA GENERACIÓN DE LOS LIBROS DE BANCOS, INSUMO FUNDAMENTAL PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE CONCILIACIONES BANCARIAS. DE LO CUAL LA JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA TENÍA CONOCIMIENTO Y GENERÓ REQUERIMIENTOS HACIA EL PROVEEDOR DE LA SOLUCIÓN.(resaltado fuera de texto) Esto llevo a que el ERP solo se recibiera hasta septiembre de 2014.”

- Al no recibir mensualmente la conciliación bancaria se generó acumulación de partidas en las más de 170 cuentas bancarias que correspondió a más de 23.000 partidas que requerían su revisión y ajuste de forma individual para que salieran como partida conciliatoria.
- En los numerales 6 y 7¹⁹³ de la descripción del procedimiento de conciliaciones bancarias, se puede apreciar que la verificación y aprobación de las conciliaciones bancarias está asignada al Profesional de Contabilidad y al Jefe Nacional de Contabilidad, sin embargo no fueron realizadas porque las entregas de las conciliaciones a la Tesorería fueron realizadas directamente por el Conciliador.
- Para el mes de julio de 2014 EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIONES BANCARIAS NO SE ENCONTRABA APROBADO Y REVISADO¹⁹⁴ en el Sistema ISOLUCIÓN.
- Para el mes de julio de 2014 y dentro de éste mismo procedimiento, no se definió la actividad seguimiento y control (durante y posterior) de la realización de ajustes de partidas conciliatorias por parte de Contabilidad, lo cual está contemplado dentro de la supervisión integral del procedimiento establecida en el numeral 4.2.3¹⁹⁵ del procedimiento. y a la definición de conciliación bancaria como herramienta de control, lo cual se evidencia en que el procedimiento en el numeral II control y seguimiento del procedimiento adolece de

¹⁹³ Ver Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001

¹⁹⁴ Ver Queja Disciplinaria presentado ante la Presidencia de SPN el 16/09/2014

¹⁹⁵ Ver Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001



claridad en que se controla, como se realiza mediante qué acciones y que registro se genera, toda vez que se controla la conciliación bancaria y el registro es la misma conciliación.

Así mismo es importante mencionar que la Jefatura Nacional de Tesorería reportó en forma frecuente a la Dirección Nacional Financiera sobre el grado de avance y acciones realizadas al interior del subproceso, para la revisión, depuración y ajuste de las partidas conciliatorias; igualmente informó a la Dirección Nacional Financiera sobre la inconveniencia de la realización del proceso de revisión, depuración y ajuste del subproceso (tal y como lo establece el procedimiento), teniendo en cuenta que se estaría actuando como Juez y parte al ser el que realiza las operaciones bancarias y posteriormente las depura y ajusta sin que medie revisión y aprobación previa por parte del subproceso de contabilidad¹⁹⁶.

De todo lo anterior se puede concluir que el procedimiento de conciliación bancaria estando a cargo del subproceso de contabilidad no se pudo realizar debido a la falta de insumos dentro del ERP SEVEN y la no funcionalidad del mismo para esta actividad de control y cómo consecuencia de ello no se ejerció vigilancia sobre los movimientos bancarios, lo que evitó la detección oportuna del hurto del cual fue objeto la entidad y que fue denunciado por la aquí demanda.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN SISTEMA ERP – SEVEN :

La Alta gerencia de Servicios Postales dispuso en forma abrupta que se pusiera en producción el aplicativo ERP SEVEN, aun a pesar de las observaciones y recomendaciones de la firma Interventora en los diferentes informes¹⁹⁷, donde evidencio los inconvenientes presentados en el proyecto SOPHIA y en las victorias tempranas (que correspondieron a las salidas de algunos módulos de forma anticipada en el año 2012), los cuales no cumplían lo establecido en los términos de referencia del contrato y lo que es aún más grave no era recomendada su salida a producción; sin embargo ello se realizó sin la debida planeación en forma escalonada y no integral, lo que generó los inconvenientes naturales. La entrada en producción del ERP SEVEN para el proceso financiero se caracterizó por los siguientes eventos:

- ✓ Se dispuso la salida en producción del nuevo sistema ERP SEVEN en el proceso financiero escalonadamente, empezando en noviembre de 2012 con el módulo de presupuesto de forma individual.
- ✓ En enero de 2013 se dispuso que el módulo Contabilidad saliera en operación y por ende el procedimiento de pagos empezó a funcionar bajo el aplicativo ERP SEVEN, lo que conllevó a que los procedimientos que se desarrollaban en este subproceso se cumplieran a través de dicho aplicativos, incluyendo la operación de pagos, lo que afectó gravemente la operación transversal, ya que la ejecución de pagos se realizaba en la Tesorería y allí no se había puesto en producción el ERP SEVEN.

Es importante anotar que no se autorizó que se manejaran en forma paralela los dos sistemas (ZAFFIRO y SEVEN) con el fin de evitar riesgos, es decir que el personal del subproceso de Tesorería tuvo que iniciar a operar bajo el ERP SEVEN sin haber recibido la capacitación adecuada, iniciando a trabajar a prueba y error con desconocimiento total y con dificultades en la generación de reportes y en la entrega de otras operaciones, todo ello fue documentado e informado por la demanda.

- ✓ El 15 de febrero de 2013, se entró formalmente en producción el módulo de Tesorería dentro del aplicativo ERP SEVEN.
- ✓ Como se observa en el procedimiento de CUENTAS POR PAGAR, este no se encontraba actualizado con la operación de SEVEN; teniendo en cuenta que en la descripción del

¹⁹⁶ Ver folio 960 a 972 y 980 a 996 oficios dirigidos al Director Nacional financiero avances proceso de conciliación bancaria de fecha 15 de abril de 2014, 13 de mayo de 2014, 03 de junio de 2014, 25 de julio de 2014 y oficio referencia conciliaciones bancarias del 25 de julio de 2014.

¹⁹⁷ Ver anexo 94 a 399 folios Informes de Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA



procedimiento numeral 7 y en el software y hardware numeral 8 se realiza a través de los sistemas ZAFFIRO y HELISA, adicional en los documentos y registros referenciados al procedimiento se encuentra el formato de la autorización de pago PR-FI-CB-003-FR-001¹⁹⁸; el cual en la operación actual de pagos no se utiliza en el nuevo sistema SEVEN y se desconoce el motivo por el cual no se utiliza si esto se encontraba incluido en los términos de referencia de adquisición del ERP

Tal y como se puede observar con la implementación del sistema, no se realizó la actualización y ajuste del procedimiento de cuentas por pagar (donde se encontraba incluido el trámite de impuestos,) en Isolucion con la realidad de la operativa del nuevo ERP SEVEN y se eliminaron controles y documentos esenciales para el trámite, aprobación y generación del proceso de pago como era la autorización de pago (AP) “documento mediante el cual se define el beneficiario de la cuenta por pagar, concepto, liquidación de impuestos según facturación e imputaciones contables y presupuestales donde se validaba y aprobaba por parte del ordenador del pago y era el soporte para el pago respectivo”, documento que no fue incorporado en la funcionalidad del ERP SEVEN, a pesar de estar establecido en los términos de referencia del proceso de contratación del ERP¹⁹⁹; su eliminación generó que no se contara con el documento que consolida y autoriza el pago de obligaciones por parte del ordenador del pago(firma indelegable) y la suscripción y validación del mismo por parte de cada uno de los jefaturas responsables; lo que disminuye la ocurrencia de hechos fraudulentos.

Todo lo anteriormente relatado permite concluir, que si bien la intención de spn para la implantación del ERP SEVEN era la de contar con un sistema integral y eficiente, esto no se logró en el proceso financiero, por cuanto la abrupta, escalonada e impuesta entrada en producción conllevo a que los procedimientos transversales quedaran cortados, imponiendo cargas adicionales y enormes de trabajo, por los procesos de depuración de información por la duplicidad causada por conflicto entre los sistemas entrante y saliente. de igual forma el procedimiento de conciliación sufrió un atraso muy importante que tuvo como resultado la acumulación de miles de partidas, lo que dejo sin el control posterior a la operación de pagos y cargó aún más trabajo a los funcionarios de la tesorería a quienes les correspondía revisar, depurar y ajustar.

Es importante anotar que no se autorizó que se manejaran en forma paralela los dos sistemas (ZAFFIRO y SEVEN) con el fin de evitar riesgos, es decir que el personal del subproceso de Tesorería tuvo que iniciar a operar bajo el ERP SEVEN sin haber recibido la capacitación adecuada, iniciando a trabajar a prueba y error con desconocimiento total y con dificultades en la generación de reportes y en la entrega de otras operaciones, todo ello fue documentado e informado por mí en diferentes correos, donde puse mi preocupación y posición frente a la salida abrupta ordenada por la Alta gerencia pero como no podía ser la piedra en el zapato, continúe con la operación de la Tesorería con el nuevo sistema ERP SEVEN y con las nuevas actividades que se incorporaron al subproceso de Tesorería y que requirieron como Tesorera y Líder del subproceso que me ingeniara formas de controlar, registrar y administrar la nueva información SIN CONTAR CON LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA EFICIENTE que lo hiciera por todas la falencias que se tenían en la Entidad y sin el apoyo y orientación de área alguna al interior de la misma.

Señor, como líder del proceso la demanda se sintió sola, con una carga laboral alta (tenía que trabajar casi 12 horas diarias) y nuevas actividades que nadie se preocupó por liderar un proceso de transición organizado con alto nivel de planeación y que ningún directivo y/o jefe inmediato orientó y se preocupó por definir y solucionar en un ciclo normal administrativo y financiero; al carecer la compañía de unas directrices claras que permitan conocer el mapa de operación para cada nueva situación que se presenta y en los nuevos productos o actividades como son: procedimientos claros y definidos, responsabilidad de un área que

¹⁹⁸ Ver documentos asociados Procedimiento Cuentas por pagar ISOLUCION formato de la autorización de pago PR-FI-CB-003-FR-001

¹⁹⁹ Ver términos de referencia No. 71 a 85 del proceso de contratación para la adquisición del ERP



lidere la definición de nuevos procedimientos de acuerdo a la dinámica de la Organización; todos estos aspectos quedan en manos nuestras solamente y se exigen acciones que demuestren su control; SIN EMBARGO NO SE ASIGNAN LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, HUMANAS Y ADMINISTRATIVAS PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES.

TRIGÉSIMO OCTAVO. SOBRE LOS PROBLEMAS GENERADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL ERP SEVEN

La falta de programación y planeación para la salida en vivo del aplicativo, desconocimiento del software en su totalidad, escasa capacitación dada sobre la salida en operación del aplicativo y la falta de definición de la nueva operación que implicaba cambio de procedimientos de acuerdo a los requerimientos del aplicativo, adicional a que no se contó con un sistema paralelo, que hubiese permitido comparar la operación anterior y la nueva operación logrando un empalme entre los cambios realizados por la implantación.

Honorable Juez, es procedente dar a conocer los aspectos que se pueden concluir sobre el impacto que causó la implantación del sistema ERP SEVEN en la Jefatura Nacional de Tesorería, así:

a. **La salida a producción del módulo de Tesorería afectó la operación total de pagos, la cual adoleció de planeación y con el agravante que se deshabilitó el anterior sistema sin previa coordinación entre las áreas involucradas, como se evidencia en los siguientes correos:**

- Correo suscrito por **LUISA FERNANDA CASAS** de fecha 24 de enero de 2013, dirigido a **WILSON MÉNDEZ** Jefe Nacional de Contabilidad y con copia a **CARLOS GARZÓN** - Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informó:

“Solicito colaboración, para dar instrucción a los coordinadores de contabilidad para que continúen con el trámite de las autorizaciones de pago por zafiro; teniendo en cuenta que todavía nos encontramos en proceso de capacitación de SEVEN y todavía no estamos operando, por lo que se requiere continuar con el proceso de pagos actual hasta tanto no migremos totalmente a SEVEN y la última cuenta que se encuentre en trámite en este sistema no se realice.

*Esta solicitud obedece a que el día de hoy, se requirió revisar el estado de un pago y en conversación con un funcionario de ese proceso nos informaron que la instrucción de tu parte era que a partir del momento se debían quedar con esos procesos y no tramitar por zafiro, razón por la cual no estoy recibiendo cuentas en flujo; tal es el caso de un servicio público de centro b que se encuentra vencido y que no ha llegado y de unos formularios de seguridad social”*²⁰⁰ DESTACADAS FUERA DE TEXTO

- Igualmente se evidencia la imposición de la administración, de entrar en forma abrupta y sin importar las consecuencias en los procedimientos de la JNT, con la respuesta dada por el Jefe de Contabilidad al correo anterior, sin que se diera una solución de fondo o instrucción respecto al requerimiento realizado, fue la siguiente:

*“Hagamos una reunión me van a reventar el proceso no puedo darle gusto a todos!!. Hasta donde entendí la directriz del Dr. Garzón es por Seven todo.”*²⁰¹ DESTACADAS FUERA DE TEXTO

Los anteriores correos dan a conocer las irregularidades y la imposición de empezar a operar con el sistema ERP SEVEN, a pesar de no estar con la plena preparación, capacitación y vinculación de los procedimientos correspondientes.

²⁰⁰ Ver folio 997 a 998 correo de fecha 24/01/2013 dirigido a Wilson Méndez JNC asunto: Solicitud trámite cuentas

²⁰¹ Ver folio 999 a 1000 correo de fecha 24/01/2013 enviado por Wilson Méndez JNC asunto: Solicitud trámite cuentas



- Correo suscrito por **LUISA FERNANDA CASAS** de fecha 25 de enero de 2013, dirigido a **WILSON MÉNDEZ** Jefe Nacional de Contabilidad, **OSCAR ORTIZ** Jefe Nacional de Presupuesto y con copia a **CARLOS GARZÓN** Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informó:

“Si bien es cierto acordamos en reunión que se empezaba la operación en SEVEN, también acordamos que una vez iniciara el trámite de cuentas por pagar me informaban el inicio de nuevas cuentas por pagar para saber a partir de cual cuenta no se va a tramitar más en zafiro; considero que el proceso de migración debe ser más organizado porque cuando realizamos el cambio de manual a zafiro se tuvo un tiempo de trámite de cuentas que venían manual; lo que permite conocer a partir de que número inicia el trámite completo en el nuevo software, asimismo se debe tener en cuenta que independiente a que realicemos el trámite por zafiro igualmente se va a actualizar el nuevo sistema, por lo que no podemos afectar la normal operación de pagos por esta situación”²⁰²

- Correo de fecha 14 de febrero de 2013, en respuesta a correo de asunto **“Horario? ? ?”**, suscrito por el señor **WILSON MÉNDEZ** Jefe Nacional de Contabilidad, en el que informa:

“Luisa buenas tardes: me informan que le diste la instrucción a marcos que van a colocar horario para recibarnos la documentación, y que solo hasta que esté en el flujo de tesorería nos recibirían los físicos, nosotros no podemos garantizar en que momento aprueben el pago de las cosas.

Si la posición es esa, por favor nos indicas porque los físicos tendríamos que entregárselos al ordenador del pago, para que el una vez apruebe en el sistema les entreguen la documentación. Y así mismo esperamos tu divulgación a todos los procesos porque bajo esas condiciones no puede haber pagos urgentes.

Entiendo que estamos enredados pero no nos compliquen más de lo que nos está enredando el sistema”²⁰³

DESTACADAS FUERA DE TEXTO

Lo anterior evidencia la imposibilidad de contar con los soportes físicos para que se aprobaran los pagos respectivos en las diferentes etapas del procedimiento, además las presiones para que la JNT continuara actuando a pesar de la imposibilidad de desarrollar eficientemente sus procedimientos, todo ello bajo la buena fe de no afectar la operación general de la entidad.

- La respuesta dada el 14 de Febrero de 2014, dirigida a **WILSON MÉNDEZ** Jefe Nacional de Contabilidad, con copia a **OSCAR ORTIZ** Jefe Nacional de Presupuesto, asunto: HORARIO???, donde informó la demandada lo siguiente:

*“En atención al correo del asunto y teniendo en cuenta lo conversado en la reunión del día de ayer de SPU en Vicepresidencia, **esta tesorería no puede hacerse responsable del proceso de pagos, si no existe un control del procesamiento de la información en SEVEN**, en algunos casos nos han realizado entrega de documentos que todavía no han cursado en SEVEN lo que genera que adicional tenga que realizar un control entre el físico y el sistema, si quieres revisamos para buscar la mejor opción para los dos procesos; de otra parte y respecto a los horarios, se requiere establecer una entrega en la mañana y otra en la tarde que permita realizar la programación de pagos de este proceso y su procesamiento respectivo y los casos que son prioritarios los validamos para recibirlos en horario diferente.*

Agradezco, entiendan que en este momento estoy contando con una persona menos y requiero organizar el flujo de información que garantice su control y trámite”²⁰⁴
(Resaltado fuera de texto)

²⁰² Ver folio 999 a 1000 correo de fecha 25/01/2013 dirigido a Wilson Méndez JNC y otros asunto: Solicitud trámite cuentas

²⁰³ Ver folio 1001 correos de fecha 14/02/2013 enviado por Wilson Méndez JNC asunto: Horario???

²⁰⁴ Ver folio 1001 correos de fecha 14/02/2013 dirigido a Wilson Méndez JNC asunto: Horario???



Todos los anteriores elementos probatorios demuestran que efectivamente la demandada LUISA FERNANDA CASAS si informó en múltiples oportunidades de los problemas generados con la intempestiva y desordenada implantación del ERP SEVEN, lo que permite observar que no existió planeación y coordinación en la salida a producción del ERP SEVEN, afectando el funcionamiento de la tesorería y los funcionarios responsables no atendían las solicitudes con la inmediatez requerida y sin dar solución total a los requerimientos.

b. La capacitación realizada al personal de la Tesorería fue realizada días antes de la salida a producción y esta fue del conocimiento general del módulo, es decir, no se entró a profundizar porque se realizó en ambiente de prueba y sin la parametrización total del módulo y su información, lo que impidió conocer detalles particulares de la operación del sistema, adicionalmente no se realizó un proceso de capacitación de mayor profundidad para la Jefe Nacional de Tesorería que permitiera conocer el 100% de la funcionalidad del módulo, con el fin de validar el alcance del aplicativo. De otra parte se sale a producción sin la totalidad de requisitos entregables del módulo para su correcta operación, que se podría consagrar en su momento como incumplimiento de contrato como lo establecieron los diferentes entes de control; colocando en riesgo la operación de la Tesorería. Como se puede evidenciar en los siguientes correos:

- Con fecha 28 de enero de 2013, la señora **MARÍA RUEDA – Gerente Proyecto SOPHIA** suscribió Correo con el asunto *“Traslado de Líder de Tesorería”*, donde informa que no se considera procedente el Traslado de la Líder de Tesorería a la Jefatura de Tesorería, porque aún se encuentran pendientes temas y el cronograma se encontraba en el 55%²⁰⁵.

Respuesta dada por la **Jefe Nacional de Tesorería LUISA FERNANDA CASAS** al correo de **MARIA RUEDA** de fecha 28 de enero de 2013, con copia a **SONIA PARDO** Directora Nacional de Infraestructura y **CARLOS GARZÓN** Vicepresidente de Soporte Corporativo.

“María Patricia buenas tardes: en atención al correo del asunto, de manera atenta me permito realizar las siguientes observaciones:

- *Entiendo que Olga todavía se encuentra en el proyecto y este todavía continua, en proceso de pruebas y diferentes coordinaciones para el buen funcionamiento de la puesta en marcha del ERP.*
- *Sin embargo, también se debe tener en cuenta que como usuarios finales del software y teniendo en cuenta que la salida en producción del aplicativo ha estado muy apretada y no se han definido muchos procesos para ajustarlos de acuerdo al funcionamiento del aplicativo, se requiere el acompañamiento de Olga quien conoce el proceso y el sistema para orientarnos en los diferentes inconvenientes presentados y por presentarse.*
- ***Es importante se tenga en cuenta que no hemos culminado el proceso de capacitación y todavía no hemos revisado los parámetros cargados para el modulo y que son requeridos para su operación, como son saldos de bancos y chequeras entre otros;** pero si sentimos la presión para iniciar la operación del sistema sin que antes se hubiese realizado la evaluación si todos los factores estaban cubiertos para el inicio de la operación.*
- ***Somos la última parte de la cadena del proceso financiero y nos estamos viendo perjudicados por la puesta en marcha del aplicativo, por lo que requerimos la asesoría de alguien que no solo maneje el aplicativo, sino que entienda nuestra operación;** porque la mesa de trabajo nos va a realizar la asesoría del sistema pero en el momento hay muchos vacíos con respecto a nuestra operación.”²⁰⁶ DESTACADAS FUERA DE TEXTO*

Las pruebas anteriormente mencionadas dejan ver como la demandada **LUISA FERNANDA CASAS si informó a sus superiores y a la Gerente del Proyecto SOPHIA** acerca de los inconvenientes y problemas generados con la implantación del sistema ERP SEVEN, dejando ver las debilidades del proceso de capacitación y los vacíos del aplicativo respecto a la realidad de la operación.

²⁰⁵ Ver Folio 1002 a 1007 correos de fecha 28/01/2013 enviado por María Patricia Rueda Gerente Proyecto SOPHIA. Asunto: Traslado de líder de Tesorería

²⁰⁶ Ver anexo folio 1002 a 1007 correo de fecha 28/01/2013 dirigido a María Patricia Rueda Gerente Proyecto SOPHIA. Asunto: Traslado de líder de Tesorería



- c. No se entregó el módulo de Tesorería completo en operación, la UTSD se comprometió a entregar los pendientes en los días subsiguientes a la salida en producción del módulo, específicamente lo que corresponde a: Flujo de Caja, encriptación de archivos electrónicos para pago en bancos, manuales del módulo, diferencia en cambio, REPORTE DE LIBROS DE BANCOS y revisión de reportes, **los cuales para mayo de 2014 aún se encontraban en la lista de pendientes**²⁰⁷.

Debe tenerse en cuenta que siguiendo instrucciones de SPN en el mes de enero de 2013 se empezó a utilizar el ERP SEVEN y el 15 de febrero de 2013 la JNT entro a producción con las funcionalidades mínimas requeridas y tan solo cuatro meses después (4 de junio de 2013) se realizó acta de entrega parcial del módulo de Tesorería²⁰⁸, con temas críticos pendientes por entregar, demostrándose así las debilidades, falta de planeación para la implantación de ERP SEVEN, lo cual fue debidamente informado por la Jefe Nacional de Tesorería y la Usuaría Líder de Tesorería.

- d. Debe tenerse en cuenta que todos los temas pendientes del ERP SEVEN – Modulo de Tesorería no fueron solucionados debidamente, esto a pesar de las continuas reuniones lideradas por la Jefatura Nacional de Tesorería, la líder funcional de Tesorería y la UTSD, como se evidencia en las actas y correos que se relacionan a continuación:

- Acta de fecha 29 de abril de 2013²⁰⁹
- Acta de fecha 02 de mayo de 2013²¹⁰
- Acta de reuniones de fecha 15, 16, 20 y 23 de mayo de 2013²¹¹
- Acta de fecha 31 de mayo de 2013²¹²
- Correo de fecha 28 de junio de 2013 dirigido al Gerente del Proyecto SOPHIA – SPN²¹³
- Correo de fecha 06 de agosto de 2013 dirigido al gerente del proyecto UTSD²¹⁴
- Acta de fecha 11 y 13 de Septiembre de 2013²¹⁵
- Acta de fecha 07 de noviembre de 2013²¹⁶
- Acta de fecha 14 de marzo de 2014²¹⁷
- Acta de fecha 19 de mayo de 2014²¹⁸

- e. A pesar de los informes de las falencias y dificultades del sistema ERP SEVEN respecto a la JNT, no se tomó ningún correctivo por parte de la Administración - SPN para dar solución integral y definitiva a estas situaciones, tal y como quedo evidenciado en los oficios y correos que se relacionan más adelante:

- Correo de la demandada de fecha 15 de mayo 2013 enviado a la asistente de la Vicepresidencia de Soporte Corporativo, con copia al Vicepresidente de Soporte Corporativo, correspondiente al estado del Sistema SEVEN módulo Tesorería, en el cual se anexa el “Informe Funcionamiento módulo de tesorería e inversiones ERP mayo 15 de 2013”. Doc. y formato de revisión contractual SOPHIA mayo 15 de 2013.xls²¹⁹

“INFORME FUNCIONAMIENTO MODULO DE TESORERÍA E INVERSIONES ERP A MAYO 15 DE 2013

El módulo de tesorería e inversiones está funcionando y en la actualidad se está ingresando toda la información en Seven.

²⁰⁷ Ver anexo folio 1008 a 1009 Acta de entrega parcial del módulo de Tesorería de fecha 04 de junio de 2013.

²⁰⁸ Ver anexo folio 1008 a 1009 Acta de entrega parcial del módulo de Tesorería de fecha 04 de junio de 2013.

²⁰⁹ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 29/04/2013 Reunión para revisión de temas pendientes para implantación cierre Tesorería

²¹⁰ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 02/05/2013 Reunión temas pendientes para cierre fase implantación

²¹¹ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 15,16,20 y 23 de mayo/2013 Reunión temas pendientes para cierre fase implantación de los Módulos de tesorería

²¹² Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 31/05/2013 Reunión para determinar la finalización del proceso de pago y recaudo de cuentas internacionales

²¹³ Ver anexo folio 1010 a 1034 Correo de fecha 28/06/2013 Dirigido a Gerente Proyecto SOPHIA. Asunto: Cronograma de pendientes Tesorería

²¹⁴ Ver anexo folio 1010 a 1034 Correo de fecha 06/08/2013 dirigido a Olga Cañón y Erika Pardo consultora Digitalware Asunto: Solicitud de llaves publicas encriptación.

²¹⁵ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 11 y 13/09/2013 Reunión funcional Módulo de tesorería ERP

²¹⁶ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 07/11/2013 Reunión para dar solución a términos de referencia Tesorería

²¹⁷ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 14/03/2014 Reunión compromisos cierre de la contratación implementación ERP

²¹⁸ Ver anexo folio 1010 a 1034 Acta de fecha 19/05/2014 Reunión para acordar los temas a tratar para lograr el cierre del proyecto Contabilidad y Tesorería

²¹⁹ Ver anexo folio 1035 a 1041 correo de fecha 15 de mayo de 2013 dirigido a la asistente de la vicepresidencia de soporte Corporativo, con copia al vicepresidente de Soporte Corporativo. Asunto: informe Seven Tesorería e inversiones.



Hay temas pendientes por entregar por parte del proveedor, que no han sido posible sean entregados a pesar de estar en los términos de referencia y en los casos prueba.

PENDIENTES:

- *FLUJO DE CAJA: está contenido en términos de referencia y se elaboró caso prueba pero el proveedor informa que está en desarrollo y posiblemente no se acondiciona a los requerimientos de la Compañía, para tener un flujo de caja que se acondicione se debe pedir un desarrollo especial para SPN y este desarrollo no está contemplado en el contrato y tiene un costo adicional.*
- *ENCRIPTACIÓN DE ARCHIVOS PLANOS PARA PAGO CON LOS BANCOS: SPN contrato con CRYPTO-VAULT requerimiento de los bancos, Seven dispone la funcionalidad de encryptar mediante el algoritmo PGP y el proveedor informa que se debe realizar un requerimiento y que el 17 de mayo es entregado.*
- *INTERFACE CON SIPOST: no ha sido posible llevar a cabo esta interface que tiene un gran impacto en el área de Tesorería porque la operación alimenta la caja, los bancos y los demás módulos del sistema, en la actualidad se ingresa de manera manual toda la operación en el área de tesorería a excepción de la Regional Eje Cafetero y Oriente.*
- *DIFERENCIA EN CAMBIO: Está contenido en términos de referencia y se elaboró caso prueba pero el proveedor informa que está en desarrollo y aún no ha sido entregado.*
- *REPORTES: El sistema tiene reportes pero su gran mayoría no funcionan, estamos a la espera de la habilitación de los mismos para verificar si cumplen con las necesidades de la compañía o se debe solicitar el desarrollo de nuevos reportes. El sistema puede tener toda la información pero si no hay forma de extraerla para que nos sirva de análisis, de emitir reportes a la alta dirección y a los entes de control no es funcional.*
- *CONCILIACIÓN BANCARIA: esta actividad está en proceso y la está recibiendo el profesional de conciliaciones del área de contabilidad. William Harry Olaya.*
- *CARTAS A LOS BANCOS: Está pendiente por ser entregada esta actividad, que consiste que cuando se realizan operaciones con los bancos en Seven, el sistema este parametrizado para que desde el mismo tenga la opción de elaborar el oficio del banco.*
- *ARCHIVOS PLANOS AUTOMATICOS PARA LAS OPERACIONES BANCARIAS QUE NO PROVIENEN DEL MODULO DE PROVEEDORES: como es el caso de los traslados entre cuentas y giros electrónicos que se requieren cuando todos los archivos deben salir del sistema encriptados y no se puedan manipular ni elaborar de manera manual como se hace en la actualidad.*

INCONVENIENTES EN EL TRANCURSO DE LA SALIDA A PRODUCCIÓN

Por falta de planeación a la salida a producción y mayor acompañamiento se han tenido varios inconvenientes como es el caso:

- *Archivos planos para incorporar las ventas de contado, no se aclaró cuando al subir el archivo arroja error y los funcionarios subieron varias veces el mismo archivo quedando la información en el sistema varias veces ocasionando anulación de registros y errores en la información.*
- *Generación archivos planos para pagos electrónicos por parte del proveedor quedo mal parametrizado el formato arrojando todos los archivos con tipo de cuenta ahorros a los beneficiarios de los pagos, ocasionando reprocesos en los pagos aumentando el trabajo y el malestar en los proveedores.*
- *Duplicidad en las autorizaciones de pago SPU también con los archivos planos el área de proveedores por falta de conocimiento subió los archivos planos varias*



veces mostrando en tesorería varias veces las mismas cuentas, proceso que aún no han depurado y se requiere dejar en el sistema las cuentas definitivas a pagar.

- *Duplicidad en las autorizaciones de pago de nómina de supernumerarios: también con los archivos planos el área de proveedores por falta de conocimiento subió los archivos planos varias veces mostrando en tesorería varias veces la misma cuentas, proceso que aún no se ha depurado y se requiere dejar en el sistema las cuentas definitivas a pagar.*
- *Nomina se ha tenido dificultad porque los reportes de nómina no son claros para efectuar los pagos a terceros.*

Las interfaces con Kactus a tesorería han tenido mucho inconvenientes, han tenido que corregir los valores, nits con frecuencia porque no cuadran con los reportes.”

- Oficio de fecha 04 de marzo de 2014 elaborado por Olga Cañón Profesional de Tesorería siguiendo instrucciones de la Jefatura Nacional de Tesorería y dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo, donde se informó las inconsistencias generados en la nómina, por dificultades generadas en SEVEN y que afectan los registros de la tesorería y que no se han solucionado²²⁰, donde se dijo lo siguiente:

... “Las inconsistencias presentadas con el área de nómina radica, que en muchas ocasiones la información registrada en los sistemas de información de nómina Kactus y Aurora, no cruza con la interface que se procesó en el sistema Seven, este último sistema registra la información financiera de la Compañía y debe ser igual a los pagos realizados en los portales bancarios.

... Para el área de tesorería es un desgaste porque tiene que revisar la información que en varias ocasiones pareciera que no es revisada previamente por el área de nómina y que por falta de conocimiento o por errores de los sistemas de nómina llega a tesorería con diferencias.

Se solicita gestionar con el proveedor del ERP, el desarrollo de una interface única o una comunicación directa de nómina con el proceso financiero, al menos Kactus que es desarrollada por el mismo proveedor de Seven para que no se presenten tantas inconsistencias, generar una interface que integre las áreas de contabilidad, presupuesto y cuentas por pagar para que en los módulos llegue la misma información y no como actualmente que se procesan tres interfaces, una por área pudiendo ser diferente la información en cada una.”

- Oficio de fecha 04 de abril de 2014 dirigido al Secretario General, en respuesta o oficio del 01 de abril de 2014 asunto Posible incumplimiento contrato 155 de 2011 donde se informó el estado actual de la ejecución del módulo de Tesorería y los inconvenientes presentados²²¹, donde se dijo lo siguiente:

... “en mi calidad de Jefe Nacional de Tesorería de Servicios Postales Nacionales S.A. me permito informar el estado actual de la ejecución del contrato en lo referente a los módulos de Tesorería e Inversiones:

1. *En los términos de referencia definidos en el contrato del asunto, se especificaron las diferentes necesidades requeridas para la optimización de la operación de la Tesorería, los cuales han sido revisados y aprobados parcialmente por la Profesional de Tesorería líder del área Olga Lucía Cañón, quien ha sido la encargada de liderar el proceso; es importante anotar que se ha realizado aprobación de varios ítems según lo soportan las actas de recibido; sin embargo en la ejecución del sistema se han detectado diferentes inconvenientes que contravienen lo establecido en los términos de referencia de tesorería como son los*

²²⁰ Ver folio 1042 a 1048 oficios de fecha 04 de marzo de 2014, oficio dirigido al vicepresidente de soporte Corporativo Asunto: inconsistencias de nómina que afectan el área de Tesorería.

²²¹ Ver folio 1049 a 1066 Oficio de Fecha 04 de abril de 2014 dirigido al Secretario General SPN. Asunto: Respuesta posible incumplimiento al contrato 155 de 2011 y reporte de novedades ERP Tesorería y oficio 01 de abril de 2014



No.1, 5, 6, 9, 11, 12,13, etc., en los cuales se solicita una herramienta de gestión integral donde deben interactúan los módulos de Contabilidad, Proveedores, Presupuesto, Cartera, Costos, IT y todos los que tengan relación con la operación de Tesorería de alguna manera.

Lo cual se ha manifestado reiterativamente al proveedor, al Supervisor del Contrato, Gerente del proyecto y a las directivas de la empresa sobre las inconsistencias que se tienen con el aplicativo, como son:

No cuenta con integración directa del sistema de nómina Kactus nativo del proveedor y el cual debería interactuar en línea con Seven, para realizar los registros presupuestales, contables y de Tesorería; al contrario requiere se realicen 3 interfaces independientes que deben ser corridas por cada una de las áreas anteriores generando diferencias e inconsistencia en la información lo que genera que de forma separada cada una realice su proceso corriendo el riesgo de que la información no sea uniforme afectando a la Tesorería porque ha tenido que informar mensualmente de manera manual los pagos de nómina realizados al área de presupuesto y durante el 2013 dejando de procesar pagos en el sistema y procesándolos manualmente en el banco por su prioridad, generando diferencias mensuales entre las áreas. Por lo que se requiere que en el área financiera se procese una sola interface que integre todas las áreas de la Dirección Financiera

Por la falta de integralidad se ha tenido diferencia con Contabilidad en el saldo de las cajas porque el sistema permite cambiar la sucursal en los registros, provocando contablemente que las sucursales queden de naturaleza contraria y los valores sean diferentes a los de tesorería; así como que el valor inicial de las cajas de contabilidad y tesorería sea diferentes.

Aún más grave que el sistema genere diferencias en bancos, que a la fecha se encuentra en revisión porque en tesorería existe un saldo diferente al de contabilidad el cual se enuncia a continuación, valor este que al parecer corresponde a puertas que tiene el sistema las cuales se han evidenciado por ejemplo al registrar un nota a bancos en el encabezado se coloca el valor y en el contenido del documento se toma un concepto con el mismo valor y el sistema duplica en tesorería el valor y en contabilidad lo registra como corresponde; lo que genera diferencias.

Valores encontrados a corte 31 de diciembre de 2.013:

DISPONIBLE	CONTABILIDAD	TESORERIA	DIFERENCIAS
AHORROS	11,755,220,68 6.09	11,702,460,42 4.78	52,760,261.31
CORRIENTE	64,195,108,37 3.02	64,417,446,44 5.51	(222,338,072.49)
MONEDA EXTRANJERA	18,955,184,73 6.86	18,894,604,54 8.84	60,580,188.02
TOTAL	94,905,513,79 5.97	95,014,511,41 9.13	(108,997,623.16)

También por falta de capacitación y acompañamiento asertivo de los consultores de Seven, en el módulo de contabilidad incorporaron los saldos iniciales de Caja y Bancos a una sola sucursal (sede principal Bogotá) cuando se debieron subir detalladamente a cada una de las sucursales correspondientes contribuyendo a las diferencias contables con tesorería.

Igualmente también está sucediendo con los saldos de los bancos y cajas porque el sistema permite realizar registros que no afectan contabilidad, provocado por el



desarrollo de los programas de Tesorería STSTBCA y STSTRUAV que SPN solicito su desarrollo para el registro de la información, pero estos programas por lo manifestado por la líder de tesorería requieren de una reingeniería para su buen funcionamiento, porque los tipos de operación creados para estos programas permiten ser utilizados en otras transacciones lo que provoca que no afecte la contabilidad pero si afecta la tesorería, ocasionando erradamente diferencias entre los dos módulos. El proveedor Digital Ware tiene conocimiento de esta inconsistencia y reconoce que hay que realizarle ajustes a estos programas.

2. Las conciliaciones bancarias a la fecha no han sido posible realizarlas desde el ERP, el área de contabilidad tuvo que comenzar a realizarlas de manera manual, enviándole a Tesorería las partidas conciliatorias de las cuentas de planta a partir del mes de diciembre 2013, periodo donde el área tenía más trabajo por ser fin de año y cierre bancario y no se logró realizar la depuración de partidas significativa, lo que ha genera observaciones de la Revisoría Fiscal y Contraloría, adjunto fechas y cantidad de cuentas reportadas, faltando aún por conciliar y reportar a tesorería las partidas conciliatorias de las cuentas bancarias regionales siendo estas más de 100:

Afectando a la tesorería por no poder cruzar los pagos y recaudos realizados en el sistema Vs los portales bancarios de manera oportuna, cuando más se requería de este proceso por el cambio de sistema sin haberse realizado un paralelo entre los aplicativos y estando en periodo de estabilización del sistema donde en muchos procesos se trabajó a prueba y error.

El área de tesorería ha estado trabajando tiempo extra en la depuración de las partidas conciliatorias, adjunto cuadro de las conciliaciones bancarias recibidas por tesorería a la fecha:

CONCILIACIONES BANCARIAS	FECHA RECIBIDO TESORERIA	CANTIDAD DE CUENTAS RECIBIDAS
ENERO A MAYO 2013	02/12/2013	24
JUNIO A SEPTIEMBRE 2013	27/12//2013	25
A OCTUBRE 2013	30/12/2013	26
A NOVIEMBRE 2013	15/01/2014	26
A DICIEMBRE 2013	28/02/2014	33
REGIONALES A DICIEMBRE 2013	03/04/2014	87
A ENERO 2014	21/03/2014	23

Es importante anotar que el total de cuentas bancarias objeto de conciliación es 169.

3. **Flujo de caja:** Del ERP no ha sido posible sacar este reporte porque el informe que trae el aplicativo no cumple con las necesidades de SPN, a pesar de informarle y solicitarle al proveedor desde el inicio del proyecto que este reporte lo requiere el área de tesorería para el control de los recursos, no han entregado un reporte que se acerque a los requerimientos. Estando incluido en los Términos de referencia No. 8, 10, 18, 20, 28, 61, 62, 63, 64, 65 y 66.

Se requiere que el proveedor desarrolle un flujo de caja acorde a las necesidades de SPN donde incluya ingresos y pagos presupuestales y no presupuestales, donde genere el flujo de caja por niveles (árbol), reporte auxiliar por conceptos, informe acumulado por periodos y crear un programa que ajuste el flujo de caja de ingresos pendientes por identificar.



4. *El proceso de diferencia en cambio que realiza Seven, no se ajusta a la normatividad que rige a SPN, se requiere un desarrollo para que sea ajustado a las normas.*
5. *La tesorería requiere de una serie de reportes que el sistema no los tiene para el control de los registros, informar a las demás áreas, como es la información que solicita el área de presupuesto de ingresos y pagos, ventas por servicios, por productos que solicita el área de puntos de venta y para los indicadores de tesorería.*
6. *Adicionalmente se requiere el desarrollo de un programa de traslado ente cajas que requiere SPN.*
7. *También se requiere el desarrollo de archivo plano para subir al portal bancario para el programa de traslado entre cuentas bancarias para cumplir con la necesidad de que toda la información que se procese en los portales bancarios se incorporen de manera segura con archivos encriptados.*
8. *Para el módulo de inversiones se requiere un informe histórico de Inversiones.*

Se informa que por solicitud de la profesional de IT Magda Henao quien realiza seguimiento a la ejecución del contrato, se realizó una reunión que permitiera definir los pendientes que van a ser solucionados por el proveedor posterior al cierre del contrato y algunos con cargo a la bolsa de horas; sin embargo se considera que como usuarios del sistema queremos que este opere de forma eficiente dando solución a los inconvenientes presentados.”

- Correo de fecha 10 de abril de 2014 enviado al Director Nacional Financiero correspondiente a pendientes ERP, donde se dijo lo siguiente:

“Pendientes del ERP.

- *Subsanar los inconvenientes con la integración para que no se presenten diferencias entre la información contable, tesoral y presupuestal, así subsanar las diferencias existentes en las cajas y bancos tesoralmente con respecto a la información contable.*
- *Reporte por conceptos de tesorería.*
- *Proceso de diferencia en Cambio de cuentas bancarias por re-expresión de acuerdo a la ley.*
- *Archivo plano recaudo misma fecha de consignación es la del sistema.*
- *Reingeniería programa STSTBACA 8Tener en cuenta la afectación de las interfaces con SIPOST) y Archivo plano para incorporar Traslado Banco-Caja/ caja-banco.*
- *Ajuste a la funcionalidad de los programas en los cuales se haga movimientos de cajas mayores para que lleve por defecto y no permita cambiar la sucursal asociada en la caja.*
- *Reporte de ingresos de tesorería de todo tipo en donde incluya recibo de caja directo, recibo de caja causado, notas.*
- *Reporte de egresos de Tesorería de todo tipo.*
- *Reporte combinado de egresos e ingresos.*
- *Informe histórico de inversiones.*
- *Informe de obligaciones presupuestales Vs pagos y cuentas por pagar.*
- *Se requiere que la interfaz con Kactus se integre en un solo proceso que afecte contabilidad, presupuesto y Tesorería. Siendo este un sistema nativo con Seven.*
- *Encriptación de archivos aún falta con Bancolombia, BBVA, Banco de Bogotá y Davivienda.*
- *Flujo Diario de Caja:*
 - a. *A. generar el flujo de caja por niveles (árbol)*
 - b. *Reporte auxiliar por conceptos.*
 - c. *Informe acumulado por periodos de flujo de caja*
 - d. *Informe filtrado por niveles, incluyendo el nivel presupuestal y no presupuestal.*



- e. *Crear programa que ajuste el flujo de caja de ingresos pendientes por identificar.*
 - *Programa traslado entre cajas.*
 - *Archivo plano traslado entre cuentas*
 - *Los reportes adicionales que se requieren para el análisis de la información y entrega a los directivos de la empresa*

Es importante anotar que se realizó revisión de los términos con el Ing. Fabián donde se estableció que muchos de ellos se cumplían parcialmente toda vez que el sistema en su operación demuestra la falta de integralidad de la información que genera riesgos a la compañía en la generación de información contable y financiera inconsistente a su información, permitiendo a los entes de control generar hallazgos y salvedades por su falta de control...”

- Informe de fecha 25 de julio de 2014, dirigido al Director Nacional Financiero, correspondiente a conciliaciones bancarias responsabilidad del control interno contable, donde se manifestó lo siguiente²²²:

... “Con el fin de mitigar el riesgo inherente a la no identificación oportuna de las partidas conciliatorias, se debe tener en cuenta que la conciliación bancaria no es un registro contable, sino una herramienta de control interno del efectivo, la cual no sólo debe realizarse desde un área diferente a la que genera la operación de bancos, sino que esta debe encargarse de realizar un análisis, seguimiento y control a las partidas que requieren su revisión para su ajuste respectivo, lo que permite que se realice un efectivo control de cada uno de los movimientos y/o operaciones que no coinciden con el movimiento del efectivo en bancos y que requieren su revisión y ajuste; no siendo otra la responsabilidad del área contable ejercer el control interno contable mediante la realización de conciliaciones bancarias que permitan un análisis real de la operación del efectivo y siendo la que solicita a la Tesorería su soporte y justificación de cada una de las partidas que requieren ser registradas, ajustados y/o reclasificadas antes de su realización en la contabilidad

Asimismo se debe tener en cuenta, que en varias oportunidades se ha solicitado que Contabilidad realice un ejercicio de depuración más detallado y con un análisis objetivo, previo a la generación de las conciliaciones bancarias, que garantice que las partidas que se encuentran pendientes correspondan a valores que deben ser identificados o soportados por las áreas involucradas antes de la realización de los ajustes; toda vez que se continúa con el inconveniente que se realizan cruces de partidas sin tener en cuenta el tercero o la fecha (esto corresponde a que la operación puede quedar realizada en la Entidad en una fecha, pero de acuerdo al tipo, clase de operación esta puede ser efectiva en el extracto bancario 1 o 2 días hábiles después), o partidas que ya se han solicitado al responsable de la depuración que sean cruzadas y vuelven a aparecer en la próxima conciliación lo que genera un desgaste en el trabajo que se traduce en mayor tiempo para la realización de la conciliación, y aún más delicado que la Jefatura Nacional de Tesorería realice directamente los ajustes sin que medie un control o autorización que permita aplicar las políticas contables para la mitigación de riesgos porque en este caso se elabora, se revisa y se ajusta sin ninguna clase de restricción. Teniendo en cuenta que el proceso de conciliaciones no se ejecutaba de la manera más adecuada por la Jefatura Nacional de Contabilidad, la Jefatura Nacional de Tesorería quien se encarga de realizar las transacciones bancarias y así mismo se encarga de realizar la conciliación una vez identificado el inconveniente se procedía a ajustar los valores en libros lo que genera que esta Jefatura sea Juez y Parte en el proceso de depuración de las conciliaciones.

Por lo anterior, se considera que el proceso de la validación para la depuración de las conciliaciones bancarias se debe generar en un área diferente a la Tesorería y se requiere la implementación de un procedimiento correspondiente a las conciliaciones

²²² Ver folio 960 a 972 Oficio de fecha 25 de julio de 2014 dirigido al Director Nacional Financiero asunto: respuesta oficio referencia conciliaciones bancarias.



bancarias donde se definan estas acciones, teniendo en cuenta la importancia de ejercer control sobre la operación de efectivo de la compañía y así mitigar el riesgo inherente a la no identificación oportuna de las partidas conciliatorias.

Es importante aclarar que las conciliaciones fueron recibidas en la Jefatura Nacional de Tesorería como se había informado anteriormente a la dirección financiera:

- ✚ Con corte 30 de Octubre de 2013 llegaron el 30 de Diciembre de 2013 con un total de 26 conciliaciones de las cuentas principales.*
- ✚ Con corte 30 de Noviembre llegaron el 15 de Enero de 2014 con un total de 26 conciliaciones de las cuentas principales.*
- ✚ Con corte 30 de Diciembre llegaron el 28 de Febrero de 2014 con un total de 26 conciliaciones de las cuentas principales.*

- ✚ Con corte a Febrero de 2014 llegaron el día 20 de Mayo de 2014 total 117 conciliaciones bancarias de las regionales ISS.*

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta que se generaron aproximadamente 23.000 partidas de todo el año por un valor aproximado de ochocientos noventa mil millones de pesos, al no contar con el funcionamiento adecuado del aplicativo ERP Seven, y la inoportunidad de la entrega de las conciliaciones para realizarlas manualmente, se establecieron grupos de trabajo donde se asignaron cuentas para conciliar a cada persona y una vez se identificaba la partida se procedía al ajuste de acuerdo a la detección del error y la naturaleza de la misma luego esto se le informaba a la jefatura nacional de Contabilidad para que fuera cruzando y sacando las partidas que ya estaban depuradas.

Como el procedimiento se ha venido realizando de la forma antes descrita, donde se generan cada una de las conciliaciones bancarias por Contabilidad y se desligan del proceso de depuración, lo que genera riesgo en la realización de ajustes tendientes a desaparecer las partidas pendientes, esta Jefatura a continuación propone el plan de trabajo para la realización y culminación de la depuración de las conciliaciones; sin embargo se considera que se requiere realizar un trabajo en equipo con el área de Contabilidad; con el fin de mitigar el riesgo inherente a la no identificación de las partidas y cumplir con la misión principal del control interno contable que implica la realización de las conciliaciones bancarias por parte de Contabilidad y la correspondiente revisión y justificación de cada una de las partidas por parte de la Jefatura Nacional de Tesorería, quien se debe encargar de revisar y soportar o solicitar a las Regionales la evidencia que dio origen a que apareciera esta partida en cada una de las conciliaciones.”

Señor Juez, así las cosas la Jefatura Nacional de Tesorería por ser el último eslabón de la cadena del proceso financiero fue impactada por todos los errores, inconsistencias y debilidades del ERP SEVEN en los diferentes procesos y subprocesos de la entidad, que finalmente repercutía en la ejecución de pagos que realizaba la J.N.T., dando pie para extraer algunas conclusiones al respecto, así:

- a. Lamentablemente la tesorería no contó con una herramienta tecnología de gestión que le garantizara que todos los requisitos previos del proceso financiero estuvieran debidamente enlazados con las funcionalidades del erp seven, evitando que se manipularan en forma manual los procedimientos para efectuar pagos sin llenar los requisitos establecidos.
- b. El workflow para egresos directos no fue creado previamente a la puesta en producción del erp seven y tan solo entro algunos meses después, esta hoja de ruta tan solo muestra una trazabilidad del procedimiento de pago pero no controla, es decir, que no rechaza las operaciones que no cumplan con el flujo de requisitos establecidos.
- c. En la definición inicial no existió por parte del erp seven control sobre el manejo de la caja general y de pago a pensionados, lo que obligó a que se reparametrizar el sistema,



- sin acompañamiento y asesoría del proveedor, multiplicándose el trabajo y complicando la labor hasta el punto que casi colapsan al subproceso.
- d. La inexistencia del libro de bancos y otros reportes dentro del ERP SEVEN no permitió la realización de conciliaciones por parte de la jefatura nacional de tesorería.
 - e. El ERP SEVEN no podía generar en forma automática los reportes necesarios para que se efectuara la conciliación bancaria en forma mensual, lo cual conllevó a que se atrasara dicha actividad por casi un año y con ello se generara una absurda e inmensa acumulación partidas conciliatorias (alrededor de 23.000) por revisar, depurar y ajustar. esta tarea requirió que la gran mayoría del personal de la jnt se volcara a tratar de actualizar y poder al día la tarea de depuración posterior a la conciliación.

Señor Juez fueron múltiples los inconvenientes generados en la implementación del ERP SEVEN, que afectaron la operación del día a día en la Tesorería, triplicando el trabajo y asignando nuevas operaciones para el control de efectivo en los puntos de venta, que requerían la atención y revisión de estrategias para establecer claramente la información que ingresaba, como la ingresaban, quien la ingresaba, como se registraba en el sistema, como se controlaba de forma manual porque no se contaba con las herramientas para su seguimiento y control efectivo en línea.

TRIGÉSIMO NOVENO. En agosto 5 de 2.014 fecha en la que fue apartada de su cargo la demanda LUISA FERNANDA CASAS SOLORZANO por suspensión provisional, se entregó el cargo con las novedades presentadas y como se describió en los numerales anteriores estos inconvenientes fueron generados por la abrupta salida del nuevo ERP y los inconvenientes que se presentaron en la puesta en marcha que afectaron de manera notable el proceso de tesorería, adicional a la carga laboral y que fue informada a las altas directivas sin que se tomaran acciones de fondo para solucionarlas.

Sin embargo, se debe precisar que las partidas conciliatorias de pago, como es el caso específico como se soportó esta quedó registrada en la conciliación bancaria a junio de 2014, se deben depurar realizando la verificación de cada partida y verificando si corresponde a una partida que se contabilizó y fue rechazada, requiere un nuevo giro en el banco o si se giró y no se contabilizó en libros, realizar el respectivo registro. Por tal razón y teniendo en cuenta que a la entrega de la tesorería por parte de la demanda estaba en partida conciliatoria, las personas que estuvieron encargadas y responsables de la tesorería desde el 5 de agosto de 2014 y hasta la demanda del señor ALEXIS TOBON el 24 de abril de 2018 deben informar al despacho que sucedió con la partida que aparece en la conciliación bancaria desde febrero hasta junio de 2.014 últimas recibidas por la demandada LUISA FERNANDA CASAS y que se encontraba pendiente de depurar, de acuerdo a las razones informadas anteriormente.

★ Jurídicos

DEL MEDIO DE CONTROL DE REPETICIÓN

La Constitución Política de 1991, elevó a rango constitucional la repetición y en el artículo 90 inciso 2° estableció, expresamente, que en el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de un daño antijurídico "que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo", aquél deberá repetir contra éste.

La Ley 270 de 1996, Estatutaria de Administración de Justicia, por medio de sus artículos 71 y 74, reglamentó la acción de repetición frente a los servidores públicos judiciales. Luego fue promulgada la Ley 446 de 1998, en cuyos artículos 31, 42 numeral 8 y 44 numeral 9,



determinaron que la respectiva acción deberá promoverse cuando las entidades públicas resulten condenadas producto de un acuerdo conciliatorio o de una sentencia judicial originada en culpa grave o dolo de un servidor o ex servidor, de igual manera dichas disposiciones fijaron las competencias para el conocimiento de la acción y el término de caducidad para intentar la misma.

Además de lo anterior, con el propósito de regular esta figura, específicamente en sus aspectos sustanciales y procesales se expide la Ley 678 de 2001, constituyéndose legalmente en la columna vertebral de esta acción. A su vez, la Ley 1437 de 2011 en su artículo 142, conservando en esencia el objeto y los elementos ya definidos en la Ley 678, adiciona como presupuesto procesal, se acredite el pago realizado con el propósito de dar inicio al proceso con pretensión de repetición contra el funcionario responsable del daño, en concordancia con el numeral 5 del art 161 Ibidem.

Es así, como la acción de repetición se ha concebido principalmente para garantizar los principios de moralidad y eficiencia de la función pública, a través de una acción civil, de carácter patrimonial, con la que se busca reintegrar a las arcas públicas el valor de la condena pagada por el Estado, porque uno de sus agentes actuó necesariamente con dolo o culpa grave²²³. Otra característica diferenciadora, de su naturaleza jurídica, es su carácter indemnizatorio y reparador, pero no sancionatorio²²⁴, esta manifestación encuentra sustento normativo en el artículo 3 de la Ley 678 de 2011, sirviendo en primera instancia para que el Estado recupere el dinero pagado por concepto de la indemnización y que sea el agente quien deba también concurrir con su monto, y en segunda, acudiendo al profesor Hugo Arenas (2018):

Las reglas de la responsabilidad civil pueden así cumplir una benéfica función preventiva. Adecuadamente configurada, pueden inducir a todos los sujetos implicados a tomar medidas eficientes de precaución contra él contra el riesgo de que ciertos bienes jurídicos resultan lesionados. Así su función primordial de la acción de regreso consiste en impedir que se cometan nuevos daños al cambiar la motivación de los agentes por medio de que conozca el impacto de su conducta. (p. 26)

Así las cosas, sigue siendo la Constitución de 1991 en el inciso 2 del artículo 90, Ley 678 de 2001, las disposiciones que permiten junto con la Ley 1437 de 2011 y la jurisprudencia Constitucional y Contencioso Administrativa, determinar la naturaleza jurídica, los requisitos para que proceda y los fines del medio de control de la acción de repetición.

²²³ Consejo de Estado. Sentencia Exp. 50001-23-31-000-2011-00378-01(63108). (2015, 7 de julio)

²²⁴ En la sentencia C-484 de 2002, se indica que la acción de repetición no es sancionatoria sino reparatoria por la actuación dolosa o gravemente culposa. Sentencia C-484 de 2002. (2002, 25 de junio).



Una vez relacionados los antecedentes del caso y analizados los fundamentos jurídicos generales de la figura de repetición, en procura de fundamentar la defensa de mi representada y oponerme a las pretensiones de la parte demandante, respetuosamente me permito formular las siguientes:

4. EXCEPCIONES

- ***AUSENCIA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA***

De manera enfática Su Señoría manifestamos que, en el caso que nos ocupa, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO no se encuentra llamada a responder patrimonialmente.

Esta afirmación encuentra sustento normativo en lo dispuesto en los artículos 1° y 2° de la Ley 678 de 2021, que a la letra rezan:

“ARTÍCULO 1°. OBJETO DE LA LEY. La presente ley tiene por objeto regular la responsabilidad patrimonial de los servidores y ex servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones públicas, a través del ejercicio de la acción de repetición de que trata el artículo 90 de la Constitución Política o del llamamiento en garantía con fines de repetición.

ARTÍCULO 2°. ACCIÓN DE REPETICIÓN. La acción de repetición es una acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o ex servidor público que como consecuencia de su ***conducta dolosa o gravemente culposa*** haya dado reconocimiento indemnizatorio por parte del Estado, proveniente de una condena, conciliación u otra forma de terminación de un conflicto. La misma acción se ejercitará contra el particular que investido de una función pública haya ocasionado, en forma dolosa o gravemente culposa, la reparación patrimonial. (...).” (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto).

Respecto de los preceptos normativos transcritos, el Consejo de Estado ha sostenido que:

“De la normatividad anterior, es fácil inferir que los sujetos pasivos de la acción de repetición son, exclusivamente, los servidores, ex servidores y particulares que ejerzan funciones públicas que con su ***actuar doloso o gravemente culposo generaron una condena contra una entidad pública***. La razón es simple: como quiera que la finalidad de esta acción es la protección del patrimonio público y la moralidad administrativa, es lógico que las personas a las cuales está dirigida sean las que manejan los dineros y bienes del Estado”²²⁵ (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto).

Este particular cuerpo normativo también ha merecido pronunciamientos por parte de la Corte Constitucional:

225 Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. C.P. Dra. Ruth Stella Correa Palacio. Radicado. 11001-03-26-000-2002-00020-01 (22.565). Bogotá D.C., 20 de octubre de 2009.



“Al establecer el legislador que no solamente los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas sino también los antiguos servidores públicos son sujetos pasivos de la acción de repetición, aplicó el criterio de razonabilidad exigido por la jurisprudencia constitucional en la expedición de las leyes, en cuanto desde el punto de vista lógico no existe ninguna razón para exonerar de responsabilidad patrimonial al servidor público que ha cesado en el ejercicio de sus funciones, por hechos acaecidos en dicho ejercicio, dejando librada aquella a la sola voluntad del mismo, mediante su permanencia en el cargo o el retiro de éste, y desconociendo la prevalencia del interés general, en especial el patrimonio y la moralidad públicos, sobre el interés particular”.²²⁶ (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto).

Los apartes jurisprudenciales traídos a colación llevan a concluir forzosamente que, el sujeto pasivo del medio de control de repetición, no puede ser otro que el servidor o ex servidor que durante su ejercicio, el cual, por exigirlo expresamente la norma regulatoria, debe ser doloso o gravemente culposo, de lugar a una codena contra la entidad pública a la cual estaba adscrito.

Luego de esta breve introducción normativa y jurisprudencial, pasamos a señalar que, dentro del caso que nos ocupa, a mi cliente se le está reprochando una supuesta omisión que se traduce, según lo afirma la parte demandante, en una conducta gravemente culposa, en razón del no pago para el año 2014, de las sumas que por concepto de liquidación laboral SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., debía pagar en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

Pues bien, tal como se mencionó en el acápite de los hechos Su Señoría, debe tenerse en cuenta que, a comienzos del año 2014, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, se encontraba disfrutando de unos días de vacaciones, luego del vencimiento de su licencia de maternidad, reincorporándose a su cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, el día 28 de enero de 2014. Desde el 10 de octubre de 2013 hasta el 27 de enero de 2014, mi cliente fue remplazada en el ejercicio del cargo por la señora OLGA LUCIA CAÑÓN GÓMEZ.

Asumido nuevamente el cargo por mi cliente el 28 de enero de 2014, fue enterada de que, el cierre de vigencia, por dificultades del software y la falta de procedimientos claros, se había realizado generando saldos de cuentas contables y acumulación de partidas conciliatorias que requerían depuración y conformación de equipos para su gestión, depuración que la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO tuvo que adelantar con el mismo personal que desarrollaba las funciones propias de la Tesorería.

En lo que respecta al pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, fue mi cliente quien efectuó el trámite de pago en la vigencia 2014, no obstante, por situaciones desconocidas y ajenas al propio control de mi representada, hecho este que es reconocido y

226 Sentencia C-778 de 2003.



aceptado por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., el pago fue rechazado por el banco.

La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fue suspendida de manera provisional del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, suspensión que se materializó realmente a partir del 28 de julio de 2014 y que finalizó el 5 de febrero del año 2015, fecha en la cual se reintegra a la entidad.

Antes de conocer la decisión sobre su suspensión provisional, para mi cliente no fue posible revisar la situación puntual de todas las partidas conciliatorias pendientes por depuración, entre ellas la del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, por varias razones, i) porque aquellas debían depurarse de manera individual y verificar si correspondían a una partida contabilizada y rechazada; si requería un nuevo giro en el banco o si, habiéndose girado, no había sido contabilizada en libros, para proceder con el respectivo registro; ii) por la estructuración misma del procedimiento de conciliación bancaria (el cual se aporta como prueba) que tenía como responsable principal a Contabilidad; iii) por la multiplicidad de tareas que le eran asignadas; iv) por no contar con las herramientas necesarias para desempeñar las funciones a su cargo; v) por la reducción de su equipo de trabajo; vi) por la prioridad, apenas normal, que debía dársele a las sumas de mayor cuantía que estaban pendientes por pagar; vii) por fallas en el sistema contable y financiero implementado por la entidad. Los problemas que afectaron el funcionamiento de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA fueron generados, en gran medida, por la abrupta entrada en funcionamiento del ERP, además, por supuesto, de las causas ya mencionadas.

Todas estas situaciones fueron informadas ante las directivas de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., por la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, dejándolas absolutamente documentadas y su ocurrencia se corrobora con los informes de los entes de control internos y externos que efectuaron auditorías sobre el accionar de la entidad.

La multiplicidad de tareas realizadas por mi cliente quedó documentada en respuesta emitida el 28 de agosto de 2014 al derecho de petición que fuera radicado ante SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., el 05 de agosto bajo el No.1-2014-008660-000-1, donde se denota el alto volumen de actividades que se realizaban sin contar con las herramientas tecnológicas, administrativas, infraestructura física y de talento humano para su eficiente cumplimiento.

Al apartarse mi cliente del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, como consecuencia de la sanción que le fuera impuesta (28 de julio de 2014), hizo entrega del correspondiente informe a quien ejerció el cargo durante el periodo de sanción y uno poco más, el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN TOVAR, dejando consignadas todas las tareas que



se encontraban pendientes por tramitar, haciendo énfasis en la depuración de las partidas conciliatorias, entre las que se encontraba la relacionada con el pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

Estos aspectos resultan de gran importancia Su Señoría si tenemos en cuenta que, cuando mi cliente se reintegra a la entidad una vez cumplida la sanción que le fuera impuesta, no fue reintegrada en su cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, sino que es encargada de la JEFATURA NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA, encargo que se extendió hasta su retiro definitivo, el 18 de julio de 2016. **A mi cliente nunca la reintegraron en su cargo original, tal como consta en la certificación fechada el 29 de junio de 2016, es decir, desde el 28 de julio de 2014, mi cliente no tuvo bajo su responsabilidad efectuar el pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, sencillamente porque a partir de esa fecha no volvió a ejercer como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.**

Esto permite concluir con meridiana claridad Su Señoría que, el señor CALDERÓN TOVAR y todas las personas que sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA tuvieron bajo su responsabilidad, desde el 28 de julio de 2014, efectuar el pago de la liquidación del señor TOBÓN MONSALVE, responsabilidad que no fue cumplida evidentemente. **Sin embargo, el apoderado judicial de la entidad demandante no hace juicios de reproche sobre la omisión en la que incurrió el señor CALDERÓN TOVAR y todas aquellas personas que ejercieron el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.**

Debe hacerse especial énfasis también sobre las oportunidades de pago y conciliación que se elevaron por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, adelantadas con el propósito de obtener el pago de la liquidación por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tal y como se señala en el escrito de demanda laboral, los días 23 de febrero de 2016 con la presentación de la reclamación administrativa, el 07 de abril con la primera audiencia, hasta que definitivamente se le informa la decisión del Comité de no tener ánimo conciliatorio.

De acuerdo con lo anterior, para la defensa, la afirmación que se hace por parte de la entidad demandante, en lo que concierne al presunto actuar negligente de mi representada, está desprovista de todo fundamento jurídico y fáctico y se encuentra diametralmente opuesta a toda realidad jurídica y procesal.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 678 de 2001, el medio de control de repetición, para que tenga vocación de prosperar, exige la indefectible satisfacción de determinados presupuestos que de no concurrir, imposibilitan la atribución de responsabilidad civil sobre un servidor o ex servidor del Estado. Es claro entonces que para que pueda estructurarse válidamente un medio de control de tal relevancia, debe surgir sin el menor asomo de duda que,



efectivamente, es el demandado el real causante del perjuicio patrimonial sufrido por la entidad estatal, certeza que no hace presencia en el sub lite, habida cuenta que, en lo que respecta a la actuación de mi cliente, esta no admite ningún reproche y no puede tenerse, bajo ninguna consideración, como generadora del hecho dañoso, sencillamente porque para el año 2014, mientras estuvo a cargo de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA, mi cliente sí efectuó el pago de la liquidación laboral en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, hecho este que sin mayor esfuerzo permite concluir que, el actuar de mi cliente no estuvo revestido de culpa grave, como de manera temeraria lo asevera la parte demandante.

Quienes faltaron a su deber y a quienes puede endilgárseles un actuar doloso o gravemente culposo, es a aquellas personas que después del 28 de julio de 2014, sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, y no efectuaron nuevamente el pago de la liquidación laboral del señor TOBÓN MONSALVE, a pesar de estar enterados sobre tal situación y sobre la necesidad de efectuar la depuración de la conciliación bancaria relacionada con el pago de la liquidación. Recae responsabilidad también y su actuar puede ser catalogado como doloso o gravemente culposo, sobre aquellas personas que, conociendo la existencia de la reclamación administrativa y de la demanda laboral promovidas por el señor TOBÓN MONSALVE, y que estaban motivadas en la falta de pago de la liquidación laboral, no presentaron fórmula conciliatoria, con el ánimo de precaver cualquier litigio y de impedir que la cuantía de la obligación siguiera creciendo.

No puede tenerse, entonces, como desencadenante adecuado del perjuicio patrimonial sufrido por la entidad demandante a la conducta desplegada por mi poderdante, en todo lo relacionado con el pago de la liquidación laboral del señor TOBÓN MONSALVE.

Al caso concreto, a juicio de esta defensora, en punto de la legitimación en la causa, le es aplicable lo dicho por el Consejo de Estado:

"(...) La legitimación en la causa consiste en la identidad de las personas que figuran como sujetos (por activa o por pasiva) de la pretensión procesal, con las personas a las cuales la ley otorga el derecho para postular determinadas pretensiones. **Cuando ella falte bien en el demandante o bien en el demandado, la sentencia no puede ser inhibitoria sino desestimatoria de las pretensiones aducidas, pues querrá decir que quien las adujo o la persona contra las que se adujeron no eran las titulares del derecho o de la obligación correlativa alegada** (...)."227. (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto)

En similares términos, el Alto Tribunal de lo Contencioso, señaló que:

227 Sentencia de 23 de octubre de 1990, Expediente: 6054



“Ahora bien, también ha sostenido la Sala que la legitimación en la causa puede ser de hecho cuando la relación se establece entre las partes por razón de la pretensión procesal, es decir, de la atribución de una conducta que el demandante hace al demandado en su demanda, o material frente a la participación real de las personas en el hecho origen de la formulación de la demanda, independientemente de que dichas personas hayan demandado o hayan sido demandadas, por lo cual la ausencia de esta clase de legitimación, no constituye una excepción de fondo porque no enerva la pretensión procesal en su contenido, sino que es una condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito, sin que el estar legitimado en la causa otorgue el derecho a ganar, lo que sucede aquí es que si la falta recae en el demandante, el demandado tiene derecho a ser absuelto, no porque él haya probado un hecho que enerve el contenido material de las pretensiones, sino porque quien lo atacó no es la persona que frente a la ley tiene el interés sustantivo para hacerlo – no el procesal –; **si la falta de legitimación en la causa es del demandado al demandante se le negarán las pretensiones, no porque los hechos en que se sustenten no le den el derecho, sino porque a quien se las atribuyó no es el sujeto que debe responder, y, por eso, el demandado debe ser absuelto**”²²⁸. (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto).

Con fundamento en lo anterior, con el mayor respeto solicito Su Señoría, se niegue el petitorio de la demanda y se absuelva a mi representada de toda responsabilidad, por una parte, porque no aparece probado en el plenario el actuar doloso o gravemente culposo, supuestamente ejecutado por mi cliente y, por otra, porque no ha sido probada la relación directa que necesariamente debe existir entre el actuar de mi prohijada con la condena patrimonial que le fuera impuesta a la entidad demandante.

No obstante, en el evento que no sea estimados favorablemente los argumentos expuestos, solicito Su Señoría que sean analizadas, de manera subsidiaria, las siguientes consideraciones:

- ***AUSENCIA DE CONCURRENCIA DE LOS REQUISITOS LEGALES PARA LA PROCEDENCIA DE LA DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL DEL SERVIDOR PÚBLICO, EN VIRTUD DEL MEDIO DE CONTROL DE REPETICIÓN***

La Ley 678 de 2001 conmina a las entidades estatales a demandar a sus servidores o ex servidores, con el objeto que aquellos, de su propio patrimonio, restituyan los dineros que el ente público tuvo que pagar en favor de terceros como consecuencia de una condena, conciliación o cualquier forma anticipada de terminación del proceso, que haya tenido origen

228 Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. C.P. JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA. Radicación 76001-23-25-000-1997-03056-01 (22.032). Bogotá, D.C., 14 de marzo de 2012



en una conducta dolosa o gravemente culposa debidamente probada. En concepto de la defensa de la parte demanda, no existe conducta desplegada por mi cliente que haya tenido la virtud de generar la condena judicial que se le impuso a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es decir, uno de los requisitos que deben concurrir según la normativa aplicable, en el caso concreto, brilla por su ausencia.

Para desarrollar el alegato propuesto, debe reiterarse que, por parte de la entidad demandante, a mi representada se le reprocha como conducta gravemente culposa el no pago, en la vigencia 2014, de la liquidación laboral en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, permitiendo, por omisión inexcusable, según la parte accionante, que se ocasionara un perjuicio patrimonial a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A..

Frente a tal reproche es importante señalar que, la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO adelantó el trámite de pago de la liquidación laboral en la vigencia 2014, no obstante, por situaciones desconocidas y ajenas al propio control de mi representada, el pago fue rechazado por el banco, tal como lo afirma y reconoce el propio representante judicial de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., al contestar la demanda ordinaria laboral interpuesta en contra de la entidad por el señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE.

La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO fungió como JEFE NACIONAL DE TESORERÍA para el año 2014, durante el periodo comprendido entre el 28 de enero, fecha en la cual mi cliente se reintegra luego de su periodo de vacaciones y de disfrutar de la licencia de maternidad, y el 28 de julio, fecha a partir de la cual, se hace efectiva la suspensión provisional que le fuera impuesta, suspensión que se prolongó hasta el 5 de febrero de 2015.

Desde el 1º y hasta el 27 de enero del año 2014, estuvo como encargada de la JEFATURA NACIONAL DE TESORERÍA, la señora OLGA LUCÍA CAÑÓN GÓMEZ. Y a partir del 28 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2014, el responsable del área fue el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, tal como se demuestra con las certificaciones expedidas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., las cuales se aportan como prueba.

En tal virtud, es el señor ABEL FERNANDO CALDERÓN, el llamado a responder por no haber efectuado el pago de la liquidación en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, junto con las personas que luego de él ejercieron el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA, considerando que mi cliente, a partir del 28 de julio de 2014, no volvió a ejercer el cargo para el cual fue contratada por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tal como consta en la certificación expedida por la propia entidad, calendada el 29 de junio de 2016, la cual se aporta como prueba.



De acuerdo con lo anterior, en lo atinente al detrimento patrimonial sufrido por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es importante que se analice y se determine la responsabilidad, a partir de las omisiones y actuaciones negligentes, tanto de las personas que sucedieron a la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO en el cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA desde el 28 de julio de 2014, por no haber hecho el pago en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, como de los miembros del Comité de Defensa y Conciliación quienes omitieron - de acuerdo con lo señalado en el escrito de la demanda laboral - el deber de estudiar juiciosamente el caso del señor TOBÓN MONSALVE, lo que derivó en la no presentación de fórmula conciliatoria.

Esto permite concluir con meridiana claridad que, el detrimento patrimonial alegado por la parte demandante hubiese podido evitarse si se hubiese actuado diligentemente, en primer instancia, efectuando nuevamente el pago de la liquidación en favor del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, por aquellos que sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo y, en segunda medida, procediendo inmediatamente con el pago de la liquidación en el momento mismo en que fue enterada la entidad que el pago no se había efectuado y que se estaba persiguiendo su efectividad a través de mecanismos administrativos y judiciales. Lo que correspondía en ese evento, era que la entidad, a través de los funcionarios competentes, adelantara un estudio judicioso de la situación y al confirmar la pertinencia y conducencia de las alegaciones del señor TOBÓN MONSALVE procediera con el pago y no tardarse más de 5 años en hacerlo.

A pesar de la claridad de la situación, el apoderado de la parte demandante, de manera apresurada y temeraria, acusa a mi cliente de omisión y le endilgada exclusivamente la responsabilidad por lo sucedido como consecuencia del no pago de la liquidación del señor ALEXIS TOBÓN MONSALVE, a pesar de estar debidamente comprobado que la señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO sí agotó el proceso de pago pero que por un hecho ajeno absolutamente al control de mi cliente, tal como lo reconoce la entidad demandante, fue rechazado por el banco, quedando la responsabilidad de hacer nuevamente el pago, en lo sucesivo, en cabeza de quienes sucedieron a mi cliente en el ejercicio del cargo de JEFE NACIONAL DE TESORERÍA.

Todo esto conduce a asegurar que, el apoderado de la entidad demandante no tiene claridad en dónde ni en quién recae el actuar tildado de gravemente culposo que derivó en la afectación patrimonial de la administración, hecho este que por sí solo le resta mérito a sus alegaciones y por supuesto, deja sin piso jurídico sus pretensiones.

Al respecto, ajustado resulta hacer referencia a los pronunciamientos hechos en sentencia del 26 de febrero de 2014, radicación 25000-23-26-000-2011-00478-01(48384), por la Subsección C, Sección Tercera, Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado:



“La determinación de una responsabilidad subjetiva, en la que juega un papel decisivo el análisis de la conducta del agente; por ello, no cualquier equivocación, no cualquier error de juicio, no cualquier actuación que desconozca el ordenamiento jurídico, permite deducir su responsabilidad y resulta necesario comprobar la gravedad de la falla en su conducta. (...) no puede ser irrelevante el hecho de que la norma constitucional (art. 90) haya establecido expresamente que el deber de las entidades estatales de repetir contra sus funcionarios o ex funcionarios, sólo surge en la medida en que el daño a cuya reparación patrimonial hayan sido condenadas, pueda imputarse a la conducta dolosa o gravemente culposa de los mismos, *lo cual, por otra parte, se explica por la necesidad de ofrecer unas mínimas garantías a los servidores públicos, en el sentido de que no cualquier error en el que puedan incurrir de buena fe, podrá servir para imputarles responsabilidad patrimonial ante la respectiva entidad estatal, lo cual podría conducir a un ejercicio temeroso, ineficiente e ineficaz de la función pública*”. (Subrayas, negrilla y cursiva fuera de texto)

Por último y en línea con lo expuesto Su Señoría, esta defensora considera que los argumentos propuestos por la parte demandante en el libelo demandatorio y la labor probatoria desplegada por la accionante, no consulta ni atiende los pronunciamientos que la Sala Plena de la Honorable Corte Constitucional dejó sentados en la Sentencia SU354 calendada el 26 de agosto de 2020:

5. La responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado: la acción de repetición en los términos del artículo 90 de la Constitución Política

f) Presupuestos constitucionales de la acción de repetición

5.81. En la presente ocasión, a partir de las anteriores consideraciones, fundadas en la jurisprudencia del Consejo de Estado y en los precedentes de esta corporación, es posible establecer unos presupuestos constitucionales que fijan el ámbito de la acción de repetición y el marco que gobierna la actuación de los funcionarios competentes para resolverla.

- Presupuesto 1: La prosperidad de la acción de repetición está determinada por la acreditación, por parte de la entidad demandante, de los siguientes supuestos ante el juez contencioso administrativo:

(i) La existencia de una providencia judicial condenatoria, un acuerdo conciliatorio, una transacción o cualquier otro documento válido para finalizar un conflicto, en el que se le



imponga al Estado la obligación de pagar una suma de dinero por haber causado un daño antijurídico;

(ii) La calidad del demandado como servidor del Estado o particular que cumplía funciones públicas para el momento en que ocurrió el daño antijurídico;

(iii) El pago de la obligación dineraria al destinatario; y

(iv) La atribución de la conducta determinante del daño antijurídico al agente a título de dolo o culpa grave.

- Presupuesto 2: La atribución de la conducta determinante del daño antijurídico al agente, a título de dolo o culpa grave, implica probar ante el juez contencioso administrativo que, al margen del análisis efectuado en la providencia de responsabilidad del Estado:

(i) El daño antijurídico haya tenido su origen en una acción u omisión del demandado; y

(ii) Que tal actuación, conforme a la normatividad vigente para la época en que se presentó el daño antijurídico: (a) estuvo dirigida a “la realización de un hecho ajeno a las finalidades del Estado” (dolo), o (b) es calificable como “una infracción directa a la Constitución o a la ley” o “una inexcusable omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones” (culpa grave)[216].

- Presupuesto 3: Las presunciones legales de dolo y culpa grave contempladas en los artículos 5° y 6° de la Ley 678 de 2001:

(i) No relevan a la entidad actora de probar ante el juez contencioso administrativo que

(a) el daño antijurídico tuvo su origen en una acción u omisión atribuible al demandado, y que (b) tal actuación se enmarca en alguno de los supuestos legales (i.e. desviación de poder o infracción manifiesta e inexcusable de una norma de derecho); y (ii) Ante la demostración de que la actuación del agente se enmarca en alguno de los supuestos legales, eximen a la entidad de acreditar que la acción u omisión estuvo dirigida a “la realización de un hecho ajeno a las finalidades del Estado”, o es calificable como “una infracción directa a la Constitución o a la ley” o “una inexcusable omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones”.



- Presupuesto 4: A efectos de garantizar el derecho al debido proceso, en el trámite de repetición la valoración en torno a la existencia de dolo o culpa grave debe realizarse de manera integral, y para determinar la responsabilidad del agente, está excluida la posibilidad de extrapolar las conclusiones sobre la responsabilidad del Estado o del agente que puedan estar contenidas en la providencia condenatoria a la administración. Por consiguiente, el juez contencioso debe examinar todos los elementos de juicio allegados al proceso de repetición y realizar un análisis totalmente independiente, en el cual el demandado tenga la oportunidad real de ejercer su defensa.

- Presupuesto 5: A fin de determinar si el daño antijurídico tuvo su origen en una acción u omisión atribuible al demandado, así como si dicha actuación fue dolosa o gravemente culposa, el juez de lo contencioso administrativo debe valorar los aspectos propios de la gestión pública, tales como: (i) las funciones del agente contempladas en la ley y en el reglamento, o (ii) el grado de diligencia que le sea exigible al servidor en razón de los requisitos para acceder al cargo, la jerarquía del mismo en la escala organizacional o la retribución económica por los servicios prestados.

- Presupuesto 6: Una vez constatada la responsabilidad patrimonial del agente, el juez de lo contencioso administrativo deberá determinar el monto a reintegrar al Estado por parte del servidor, adoptando las previsiones respectivas para que la condena de repetición no se convierta en una decisión que, en razón de su desproporción, vulnere los derechos fundamentales por resultar una obligación excesiva, irredimible o contraria a la distribución de las cargas públicas. Con tal propósito, sin entrar a analizar las condiciones subjetivas del funcionario[217], el operador jurídico debe:

(i) Valorar el grado de participación del demandado en los hechos que dieron lugar al daño y las circunstancias objetivas de las relaciones entre los funcionarios y la administración, pues puede ocurrir que: (a) la responsabilidad sea atribuible a múltiples personas debido a la distribución de funciones y jerarquías dentro de la institución pública; (b) el perjuicio causado se derive en parte del riesgo inherente a la actividad de la entidad; o (c) el menoscabo se origine, entre otras razones, por fallas estructurales en los diseños de los procesos misionales de la administración;

(ii) Tener en cuenta circunstancias atenuantes que, a pesar de no tener la entidad para modificar la calificación de la actuación del agente como dolosa o gravemente culposa, sí influyen en el monto del reintegro que debe efectuar el servidor, como sucede en los



casos en que las acciones u omisiones que causaron el daño persiguieron un fin legítimo y no se realizaron de mala fe;

(iii) Precaver que el monto a reintegrar no sea mayor a la obligación impuesta al Estado, con lo cual, por ejemplo, el funcionario no debe asumir los intereses que se causen desde la ejecutoria de la sentencia condenatoria hasta su efectivo pago por parte de la administración; e (iv) Identificar el verdadero valor del daño atribuible al agente, ya que, en algunas ocasiones, la condena al Estado puede verse seriamente incrementada por factores ajenos a la voluntad del servidor y que, por ello, no le resultan imputables. Por consiguiente, debe evitarse que el servidor asuma: (a) las consecuencias de la demora en la resolución del proceso judicial en el que se determinó la responsabilidad de la administración; o (b) el pago de elementos de la reparación que tengan un objetivo mayor al resarcimiento del perjuicio concreto que causó el agente, como ocurre con medidas de no repetición dirigidas a superar problemáticas institucionales. Del mismo modo, debe tenerse en cuenta que no siempre todo el valor del daño es susceptible de trasladarse al agente responsable a título de dolo o culpa grave, atendiendo a criterios de proporcionalidad en el ejercicio de la función pública y a la responsabilidad que cabe a quienes actúan a nombre del Estado.

- Presupuesto 7: En casos en los que existan dudas en torno a la forma en la que deba realizarse la imputación de la responsabilidad patrimonial al agente del Estado o en relación con la fijación del monto de la condena, la administración, a fin de determinar si promueve la pretensión de regreso, y el juez contencioso administrativo, al momento de resolver el caso, deben tener como criterios orientadores de su actuación que la acción de repetición tiene: (i) una naturaleza subsidiaria, subjetiva y sujeta a criterios de proporcionalidad, y (ii) una triple funcionalidad, a saber: resarcitoria, preventiva, y retributiva.”.

- ***HECHO DE LA VICTIMA***

El hecho de la víctima es una de las causales que conducen a lograr la exoneración de responsabilidad de aquél a quien se le está endilgando la responsabilidad en la comisión de un hecho dañino, incluso en aquellos casos que, de acuerdo con aspectos fácticos, están gobernados por el régimen objetivo de responsabilidad, en los que probar la diligencia y el ejercicio de un cuidado debido no tiene ningún efecto.

Se tienen como una figura que origina el rompimiento del nexo de causalidad que sustenta la imputación.



En el caso concreto, el hecho de la víctima se sustenta, a partir de las consideraciones fácticas que han sido propuestas en esta contestación, sobre todo aquellas que van dirigidas a la falta de atención de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., a las observaciones que en su momento le fueron puestas en conocimiento y que están debidamente documentadas por mi cliente, omisiones que fueron detectadas por diferentes órganos de control, tanto externos como internos, las cuales, a juicio de la parte accionada, fueron preponderantes para que los procedimientos internos de la entidad se hubiesen desarrollado generando los riesgos que evidentemente se generaron y que se materializaron, derivando en que hechos como el que ahora se discute hubiesen tenido acontecimiento.

Lo anterior se demuestra con los soportes documentales que se aportan con este escrito y que quedaron identificados en el acápite 6 denominado “**PRUEBAS DE LA OPOSICIÓN Y DE LAS EXCEPCIONES**”.

- **GENÉRICA**

Por mandato expreso del legislador, podrá ser declarada oficiosamente las excepciones que el Juez de conocimiento encuentre probadas. Por lo tanto, solicito a su señoría se sirva declarar probadas las excepciones que resulten dentro del presente proceso conforme al artículo 187 inciso 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. PETICIONES DE LA CONTESTACIÓN DE DEMANDA

De manera respetuosa solicitamos a su señoría que, para el caso concreto de mi representada LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO, se proceda a negar el petitorio de la demanda, o lo que es igual, sea absuelta de toda responsabilidad que la parte actora le ha endilgado, en virtud de los fundamentos fácticos y jurídicos anteriormente expuestos y por encontrar probadas las excepciones aquí planteadas.

6. PRUEBAS DE LA OPOSICIÓN Y DE LAS EXCEPCIONES

Respetuosamente, solicito al Despacho, tener como pruebas las obrantes en la demanda así como las documentales que se aportan con esta contestación de demanda, así como ordenar, decretar y practicar las siguientes pruebas:

- *Documentales en poder de la parte demandada*

1. Folios 1 al 9 CONTRATO Y MODIFICACIÓN, LICENCIA DE MATERNIDAD Y VACACIONES.pdf

- Anexos folios 1 al 5 Contrato de trabajo a Término Indefinido – Profesional de Tesorería SPN



- Anexos folios 6 al 7 (Oficio promoción a Jefe Nacional de Tesorería, adición cláusulas contractuales)
 - Anexos folios 8 a 9 (Licencia de maternidad y certificación Gestión Humana)
- 2. Folios 10 al 32 DOCUMENTOS SUSPENSIÓN, REINTEGRO Y ENCARGO OTRA JEFATURA.pdf**
- Anexos folios 10 al 11 Oficio notificación suspensión y prórroga suspensión provisional
 - Anexos folios 13 al 17 Oficio notificación entrega cargo
 - Anexos folios 18 al 19 Oficio remisión exámenes de ingreso cargo Jefe Nacional de Tesorería y resultado de los mismos
 - Anexo folio 20 comprobante de nómina pago valores dejados de devengar suspensión
 - Anexos folios 22 al 32 Oficio soportes no entrega del cargo de la Jefatura Nacional de Tesorería
- 3. Folios 33 al 48 DIFERENTES CERTIFICADOS LABORALES GENERADOS AÑO 2015 Y 2016.pdf**
- Anexos folios 33 al 48 Oficio diferentes certificaciones laborales a la demandada durante el 2015 y 2016
- 4. Folios 49 al 50 acta revisión métrica Carga Laboral Tesoreria.pdf**
- Anexos folios 49 al 50 (Acta revisión métrica de cargas laborales Tesorería – Colombia Soft 26 de septiembre de 2012)
- 5. Folios 51 al 56 certificación funciones JNT por Gestión Humana 22-08-2014.pdf**
- Anexos folios 51 al 56 (Certificación de gestión Humana SPN funciones Jefatura Nacional de Tesorería)
- 6. Folio 57 certificación JNT TOTAL EGRESOS año 2013 y julio 2014.pdf**
- Anexo folio 57, esta información fue certificada el 19/11/2014 por parte del Jefe Nacional de Tesorería.
- 7. Folio 58 correo donde se evidencia nuevos procesos a la salida del software SEVEN que antes desarrollaba Contabilidad.pdf**
- Anexo folio 58 correos de la JNT donde evidencia que las actividades antes realizadas por el subproceso de contabilidad con la salida al ERP se empiezan a registrar por el Subproceso de Tesorería.
- 8. Folios 59 al 87 contrato 155 de 2011 UNION TEMPORAL SEVEN SOFTWARE LTDA DIGITAL WARE SA.pdf**
- Anexos folios 59 al 87 Contrato 155 de 27 de octubre de 2011 suscrito entre SPN y la Unión Temporal SEVEN LTDA DIGITAL WARE S.A. cuyo objeto fue “Adquisición de sistema que permita la gestión integral de servicios financieros, materiales y de información utilizados en los procesos empresariales”
- 9. Folios 88 al 89 prórroga 1 y otro si 1 al contrato 155 de 2011 UNION TEMPORAL SEVEN SOFTWARE SAS DIGITAL WARE SA.pdf**
- Anexos folios 88 al 89 Prórroga No.01 y Otro si No.01 al Contrato 155 de 2011
- 10. Folios 90 al 92 oficio Dirección Nacional Gestión Humana 8 octubre 2014.pdf**



- Anexos folio 90 al 92 Certificación de fecha 08 de octubre de 2014

11. Folio 93 oficio Dirección Gestión Humana 19 de noviembre de 2014.pdf

- Anexo folio 93 oficio de fecha 19 de noviembre de 2014 firmado por la Directora Nacional de gestión Humana

12. Folios 94 al 399 contrato 155, 077 e INFORME INTERVENTORIA PROYECTO ERP SEVEN AÑO 2012 Y 2013.pdf

- Anexos folios 88 al 89 Prorroga No.01 y Otro si No.01 al Contrato 155 de 2011
- Anexos folios 90 al 92 Certificación de fecha 08 de octubre de 2014¹
- Anexos folios 93 oficio de fecha 19 de noviembre de 2014 firmado por la Directora Nacional de gestión Humana
- Anexos folios 94 al 102 Contrato 077 del 02 de abril 2012 suscrito entre SPN y HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA
- Anexos folios 103 al 113 Informe de Hallazgos No. 2 Cronograma Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA. del 10/05/2012
- Anexo folio 107 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 1 Pagina 5 de 30.
- Anexo folio 108 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 2 Pagina 6 de 30.
- Anexo folio 122 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 3 Pagina 8 de 30.
- Anexo folio 122 Informe de la Interventoría del 10/05/2012 – Hallazgo 9 Pagina 20 de 30.
- Anexos folios 133 al 179 Informe Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA. No.6 Revisión al avance del proyecto de la convocatoria 004 de 2011 del 10/07/2012.
- Anexo folio 139 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Casos prueba Tesorería numeral 8 – Pagina 16 de 48.
- Anexo folio 140 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 17 de 48.
- Anexo folio 149 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Mapeo de procesos No.1 – Pagina 18 de 48.
- Anexo folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Capacitación – Pagina 41 de 48.
- Anexo folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 44 de 48.
- Anexos folio 175 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Parametrización – Pagina 44 de 48.
- Anexos folio 180 a 186 Trimestral de interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA para la verificación y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por las partes en desarrollo del contrato No. 155 de 2011, de fecha 16 de julio de 2012
- Anexos folio 184 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Estado del proyecto SOPHIA numeral 6 – Pagina 3 de 7.
- Anexos folio 184 Informe de la Interventoría del 10/07/2012 Aspectos que deben resolverse entre las partes en el inmediato futuro – Pagina 3 de 7.
- Anexos folio 198 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 9 Revisión de alistamiento informático para la implantación de la solución SEVEN y KACTUS convocatoria pública No.004 de 2011 de fecha 19 de julio de 2012
- Anexos folio 198 Informe de la Interventoría del 19/07/2012 Hallazgo – Pagina 12 de 16.



- Anexos folio 206 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 11 Gestión de Interventoría de fecha 14 de septiembre de 2012
- Anexos folio 206 Informe de la Interventoría del 14/09/2012 Temas pendientes literal m– Pagina 4 de 15
- Anexos folio 212 Informe de la Interventoría del 14/09/2012 Aspectos que deben resolverse por las partes en el inmediato futuro literal d – Pagina 10 de 15
- Anexos folio 235 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 11 Gestión de Interventoría de fecha 10 de octubre de 2012
- Anexos folio 235 informe de la Interventoría del 10/10/2012 Temas pendientes literal k – Pagina 3 de 14
- Anexos folio 241 Informe de la Interventoría del 10/10/2012 Aspectos que deben resolver las partes literal i – Pagina 9 de 14
- Anexos folio 248 al 277 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 13 revisión del avance del proyecto de la convocatoria pública No: 004 de 2011 de fecha 17 de octubre de 2012
- Anexos folio 267 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Módulo de tesorería Recursos y cronograma – Pagina 20 de 30
- Anexos folio 272 anverso Informe de la Interventoría del 17/10/2012 General Recursos y cronograma numeral 14 – Pagina 25 de 30
- Anexos folio 273 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Entre los Temas pendientes – Pagina 26 de 30
- Anexos folio 277 Informe de la Interventoría del 17/10/2012 Conclusiones literal E– Pagina 30 de 30
- Anexos folio 278 al 290 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 14 REVISIÓN DE SALIDA PARCIAL A PRODUCCIÓN DE LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO, INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, NOMINA Y GESTIÓN HUMANA de fecha 06 de noviembre de 2012
- Anexos folio 284 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Plan de salida a producción – Pagina 7 de 13
- Anexos folio 285 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Plan de riesgos del proyecto– Pagina 8 de 13
- Anexos folio 289 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Conclusiones – Pagina 12 de 13
- Anexos folio 291 a 297 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA observaciones de la interventoría frente a los temas tratados en la reunión con la vicepresidencia de soporte corporativo y la unión temporal de fecha 06 de noviembre de 2012
- Anexos folio 293 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 Salida parcial a producción de los Módulos de Kactus, presupuesto, inventarios y Activos fijos – Pagina 3 de 7 (resaltado fuera de texto)
- anexos folio 296 Informe de la Interventoría del 06/11/2012 falta de soporte efectivo de los recursos asignados por la UT– Pagina 6 de 7
- Anexos folio 298 a 306 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 16 GESTIÓN DE INTERVENTORIA de fecha 15 de noviembre de 2012
- Anexos folio 299 Informe de la Interventoría del 15/11/2012 Temas Pendientes– Pagina 3 de 10
- Anexos folio 301 Informe de la Interventoría del 15/11/2012 Aspectos que deben resolverse entre las partes– Pagina 5 de 10
- Anexos folio 307 a 315 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 17 revisión salida parcial de los módulos de inventarios, activos fijos, presupuesto y kactus proyecto de la convocatoria pública no. 004 de 2013 de fecha 19 de noviembre de 2012



- Anexos folio 315 Informe de la Interventoría del 19/11/2012 Conclusiones literal a y c – Pagina 10 de 10
- Anexos folio 316 a 322 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 18 revisión del documento contrato No. 155 de 2011 suscrito entre SPN y UTSD de fecha 30 de noviembre de 2012
- Anexos folio 320 Informe de la Interventoría del 30/11/2012 Resultados de evaluación– Pagina 5 de 7
- Anexos folio 323 a 332 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 19 REVISIÓN SALIDA PARCIAL DE LOS MÓDULOS INVENTARIOS, ACTIVOS FIJOS, PRESUPUESTO Y KACTUS PROYECTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA No:004 DE 2011 de fecha 30 de noviembre de 2012
- Anexos folio 332 Informe de la Interventoría del 30/11/2012 Conclusiones Literal a y b – Pagina 10 de 11
- Anexos folio 334 a 367 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 20 cumplimiento del contrato 155 DE 2011 de fecha 03 de diciembre de 2012
- Anexos folio 363 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Generales observaciones – Pagina 33 de 37
- Anexos folio 365 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Alcance general del proyecto– Pagina 35 de 37
- Anexos folio 366 Informe de la Interventoría del 03/12/2012 Organización del proyecto Recurso Humano– Pagina 36 de 37
- Anexos folio 367 a 381 Informe de la Interventoría HLB FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA No. 21 gestión de interventoría de fecha 12 de diciembre de 2012
- Anexos folio 370 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Compromisos pendientes por atender – Pagina 3 de 14
- Anexos folio 374 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Estado de avance del proyecto SOPHIA– Pagina 7 de 14
- Anexos folio 375 Informe de la Interventoría del 12/12/2012 Evaluación del proyecto – Pagina 8 de 14
- Anexos folio 376 Informe de la Interventoría del 12/12/2012–Aspectos que deben resolverse por las partes Pagina 9 de 14
- Anexos folio 382 a 386 Oficio del 15/01/2013 dirigido al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A. Tema: Solicitud conminación por incumplimiento a UTSD
- Anexos folio 382 oficio del 15/01/2013 Avance del proyecto – Pagina 1 de 5
- Anexos folio 384 Oficio del 15/01/2013 Plan de pruebas técnicas– Pagina 3 de 5
- Anexos folio 387 al 399 oficio del 04/02/2013 dirigido al Secretario General de Servicios Postales Nacionales S.A. Tema: Solicitud conminación por incumplimiento a UTSD
- Anexos folio 387 a 388 oficio del 04/02/2013 Avance del proyecto – Pagina 1 y 2 de 13
- Anexos folio 388 oficio del 04/02/2013 Requisitos mínimos para salida a producción – Pagina 2 de 13
- Anexos folio 396 oficio del 04/02/2013 Avance del proyecto – Pagina 10 y 11 de 13
- Anexos folio 398 oficio del 04/02/2013 Asignación de recursos – Pagina 12 de 13

13. Folios 400 al 410 informe Control Interno Contable marzo 2013.pdf

- Anexos folio 400 al 410 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13 de marzo de 2013



- Anexos folio 403 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Identificación – Pagina 4 de 8
- Anexos folio 406 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Acciones implementadas – Pagina 7 de 8
- Anexos folio 407 al 408 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 13/03/2013 Recomendaciones – Pagina 7 y 8 de 8

14. Folios 411 al 523 INFORME AUDITORIA CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2013.pdf

- Anexos folio 411 al 523 Informe de Control Interno SPN Auditoria Proceso Financiero de fecha 26 de diciembre de 2013
- Anexos folio 432 y 433 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 Análisis conciliaciones bancarias – Pagina 22 y 23 de 113
- Anexos folio 469 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 Observación General – Pagina 69 de 113
- Anexos folio 507 a 508 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 componente Tecnológico – Pagina 107 y 108 de 113
- Anexos folio 509 Informe de Control Interno SPN de fecha 26/12/2013 componente operativo– Pagina 109 de 113

15. Folios 524 a 535 informe auditoria sistema control interno contable 20 marzo 2014.pdf

- Anexos folio 524 al 535 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 20/03/2014
- Anexos folio 534 al 535 Informe de Control Interno Contable SPN de fecha 20/03/2014 Pagina 8 y 9 de 10

16. Folios 536 a 548 INFORME AUDITORIA PROYECTO SOPHIA CONTROL INTERNO ENERO 24 DE 2014.pdf

- Anexos folio 536 a 548 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – INFORMATICA Y TECNOLOGÍA SPN de fecha 24/01/2014
- Anexos folio 541 a 542 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.3 Pagina 6 y 7 de 13.
- Anexos folio 542 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.4 Pagina 7 de 13.
- Anexos folio 542 a 543 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.5 Pagina 7 y 8 de 13.
- Anexos folio 543 a 544 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.6 Pagina 8 y 9 de 13.
- Anexos folio 547 a 548 Informe Auditoría Evaluación Proyecto ERP – SOPHIA – IT SPN de fecha 24/01/2014 Hallazgo No.3 Pagina 12 de 13.

17. Folios 549 a 592 INFORME AUDITORIA CONTRALORIA VIGENCIA 2013 MAYO DE 2014.pdf

- Anexos folio 549 a 592 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoria para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014
- Anexos folio 553 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoria para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014, Sistema de Información SIPOST – Sistema de Planificación ERP SEVEN
- Anexos folio 566 Informe Contraloría General de la Republica realizó la auditoria para la vigencia 2013 identificada como CGR-CDIFTCEDR No. 015 de fecha mayo de 2014 Resultado de la Auditoria hallazgo 4



18. Folios 593 a 596 DICTAMEN REVISOR FISCAL A 31122013.pdf

- Anexos folio 593 Dictamen Revisoría Fiscal Amezquita y Cía. Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014
- Anexos folio 594 Dictamen Revisoría Fiscal Amezquita y Cia Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014
- Anexos folio 595 Dictamen Revisoría Fiscal Amezquita y Cia Estados financieros a 31/12/2013 de fecha 04 de marzo de 2014

19. Folios 597 a 608 FALLO PROCURADURIA PROCESO IUS 2877-2015.pdf

- Anexos folio 597 a 608 FALLO PROCURADURIA PROCESO IUS 2877-2015

20. Folio 609 oficio retiro 18072016.pdf

- Anexos folio 609 oficio retiro 18072016

21. Folios 610 a 683 ACTA DE ENTREGA JEFATURA NACIONAL TESORERIA 4-72 DEL 01082014.pdf

- Anexos folio 610 a 683 ACTA DE ENTREGA JEFATURA NACIONAL TESORERIA 4-72 DEL 01082014

22. Folios 684 a 722 REQUERIMIENTOS ERP SEVEN.pdf

- Anexos folio 684 a 686 ERP SEVEN Requerimiento No.006 del 02/04/2014 TESORERÍA – EGRESO AUTOMÁTICO
- Anexos folio 688 a 690 ERP SEVEN Requerimiento No.008 del 02/04/2014 TESORERÍA – IMPORTACIÓN RECAUDOS FECHA
- Anexos folio 692 a 694 ERP SEVEN Requerimiento No.009 del 02/04/2014 TESORERÍA – REPORTE MONEDA EXTRANJERA
- Anexos folio 695 a 698 ERP SEVEN Requerimiento No.011 del 02/04/2014 TESORERÍA – DIFERENCIA EN CAMBIO RE EXPRESIÓN
- Anexos folio 699 a 702 ERP SEVEN Requerimiento No.012 tesorería de fecha 27/05/2014
- Anexos folio 703 a 705 ERP SEVEN Requerimiento No. 013 de fecha 02/04/2014 PARA EL BLOQUEO DE SUCURSALES
- Anexos folio 706 a 708 Requerimiento No. 014 de fecha 02/04/2014 TESORERÍA TRASLADO ENTRE CAJA
- Anexos folio 709 a 711 ERP SEVEN Requerimiento No.015 TESORERÍA ARCHIVO PLANO STSTRASL
- Anexos folio 714 a 716 ERP SEVEN Requerimiento No.016 Tesorería. archivo plano STSTRUAV
- Anexos folio 717 a 720 ERP SEVEN Requerimiento No.018 del 02/04/2014 Tesorería- Conciliación bancaria NIT
- Anexos folio 721 a 722 ERP SEVEN Requerimiento No.019 del 02/14/2014 Tesorería – Conciliación bancaria rango de fechas

23. Folios 723 a 724 pantallazos procedimientos no autorizados.pdf

- Anexos folio 723 a 724 pantallazos donde se evidencia que no se encontraban ni revisados ni aprobados para el 28 de julio de 2014 los procedimientos CONCILIACIÓN BANCARIA CÓDIGO PR-FI-CB-001 y PAGOS DIRECTOS CÓDIGO PR-FI-CB-005

24. Folios 725 a 730 procedimiento CONCILIACION BANCARIA.pdf



- Anexos folio 725 a 730 Procedimiento Conciliación Bancaria Código PR-FI-CB-001

25. Folios 731 a 737 queja disciplinaria procesos.pdf

- Anexos folio 737 a 756 Procedimiento Cuentas por pagar Código PR-FI-CB-003 Versión 8 Vigente del 18/09/2013 al 14/07/2016

26. Folios 738 a 756 Procedimiento cuentas por pagar Versión 8.pdf

- Anexos folio 754 Procedimiento Cuentas por pagar Código PR-FI-CB-003 Versión 8 Vigente del 18/09/2013 al 14/07/2016

27. Folios 757 a 769 Manual de Tesorería.pdf

- Anexos folio 757 a 769 Manual de Tesorería, Gestión de Pagos, Políticas numeral
- Anexos folio 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4
- Anexos folio 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4, Administración de Cuentas, Políticas numeral 7.
- Anexos folio 757 a 769 Manual de Tesorería SPN código MN-FI-TS-002 versión 4, Gestión de Pagos, Políticas numeral 5.
- Anexos folio 757 a 769 Manual de Tesorería, Administración de Cuentas, Políticas numeral 7.

28. Folios 770 a 771 correo de fecha 25012013.pdf

- Anexos folio 770 a 771 Asunto: Lista de oficinas que no reportan

29. Folios 772 a 773 correo de fecha 29012013.pdf

- Anexos folio 772 a 773 correo de fecha 29/01/2013 Asunto: Inconsistencia corresponsal bancario diciembre de 2012

30. Folios 774 a 775 correo de fecha 27022013.pdf

- Anexos folio 774 a 775 correo de fecha 27/02/2013 Asunto: Resumen ejecutivo control de procesos de las jefaturas

31. Folio 776 correo de fecha 01052013.pdf

- Anexos folio 776 correo de fecha 01/05/2013 Dirigido a Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Información trabajo 01 de mayo/2013

32. Folios 777 a 786 correo de fecha 06062013 Propuesta manejo de efectivo oficinas.pdf

- Anexos folio 777 a 786 correos de fecha 06/06/2013 Dirigido a Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Propuesta manejo de efectivo en oficinas y anexos presentación pensionados, propuesta manejo de efectivo y cuadro promedio pensionados.

33. Folios 787 a 789 correo 15082013 Descuadre pago de pensionados.pdf

- Anexos folio 787 a 789 correo de fecha 15 de agosto de 2013 dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno asunto: Descuadre pago de pensionados

34. Folios 790 a 792 correo fecha 15082013.pdf



- Anexos folio 790 a 792 correo de fecha 15 de agosto de 2013 dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno asunto: Faltante oficina Villeta
- 35. Folios 793 a 795 correo fecha 15082013 Faltante oficina Villeta.pdf**
- Anexos folio 790 a 792 correo de fecha 15 de agosto de 2013 dirigido al Jefe de la Oficina de Control Interno asunto: Faltante oficina Villeta
- 36. Folios 796 a 809 correo 14 marzo 2014 Informe situaciones Sipost.pdf**
- Anexos folio 796 a 809 a Correo de fecha 14 de marzo de 2014 remisión oficio dirigido al Director Nacional IT y copia Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: Oficio informe situaciones que requieren solución SIPOST
- 37. Folios 810 a 813 correo fecha 17032014 Matriz de Riesgo de efectivo.pdf**
- Anexos folio 810 a 813 Correo de fecha 17 de marzo de 2014 dirigido al Director Nacional Financiero y Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: Matriz de riesgo de efectivo y plan de gestión anexo cuadro matriz de riesgo.
- 38. Folios 814 a 823 correo fecha 19032014 Informe cierre diario caja.pdf**
- Anexos folio 814 a 823 correo de fecha 19 de marzo de 2014 dirigido a Director Nacional Financiero y Vicepresidente de soporte Corporativo asunto: informe de cierre diario de caja del 14 al 17 de marzo de 2014.
- 39. Folios 824 correo 22032014 Diferencias saldos 2802 a 01032014.pdf**
- Anexos folio 824 correo de fecha 27/03/2014 dirigido a DNF, VSC Asunto: diferencias de saldos of. Chapinero
- 40. Folios 825 a 844 correo fecha 29032014.pdf**
- Anexos folio 825 a 844 correos de fecha 29/03/2013 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Informe de novedades Seven vs. Base de datos caja Febrero cada una de las Regional
- 41. Folios 845 a 848 oficio 31032014 Informe caja y banco pensionados.pdf**
- Anexos folio 845 a 848 oficio de fecha 31/03/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Informe caja y pensionados
- 42. Folios 849 a 854 informe novedades unidad de caja y plan de choque.pdf**
- Anexos folio 849 a 854 oficio de fecha 31/03/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Informe novedad unidad de caja y plan de choque
- 43. Folios 855 a 857 correo 03042014 Credicontados.pdf**
- Anexos folio 855 a 857 correo de fecha 03/04/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Credicontados
- 44. Folios 858 a 860 correo 07042014 Informe novedad corresponsal bancario.pdf**
- Anexos folio 858 a 860 correo de fecha 07/04/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: Respuesta informe Bancolombia novedad corresponsal
- 45. Folios 861 correo fecha 22042014 Movimiento bancos abril 2014.pdf**



- Anexos folio 861 correo de fecha 22/04/2014 dirigido al Director Nacional Financiero y al Vicepresidente de Soporte Corporativo Asunto: Movimiento de bancos abril 2014

46. Folios 862 a 865 correo fecha 14052014 Flujo de caja y liquidez.pdf

- Anexos folio 862 a 865 correo de fecha 14/05/2014 dirigido al Vicepresidente de Soporte Corporativo. Asunto: flujo de caja y liquidez

47. Folios 866 a 869 correo fecha 20052014 informe novedad pago pensionada.pdf

- Anexos folio 866 a 869 correo de fecha 20/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero, Jefe Oficina Control interno Disciplinario y otros. Asunto: Informe novedad oficina Envigado

48. Folios 870 correo fecha 20052014 Faltante dinero PV. CIENAGA.pdf

- Anexos folio 870 correo de fecha 20/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero, Jefe Oficina Control interno Disciplinario y otros. Asunto: Faltante de dinero oficina Ciénaga

49. Folios 871 a 877 correo fecha 30052014 Informe patrimonio autónomo.pdf

- Anexos folio 871 a 877 Correo de fecha 30/05/2014 dirigido al Director Nacional Financiero Asunto: informe patrimonio autónomo financiera, anexo informe de fecha 30/05/2014.

50. Folios 878 a 879 correo fecha 06062014 Informe Sipost plan de choque.pdf

1. Anexos folio 878 a 879 Correo de fecha 06/06/2014 dirigido a Presidencia SPN Asunto: Informe SIPOST plan de choque hora cero

51. Folios 880 a 884 correo fecha 11052014 Proyecto aplicativo servicios financieros y caja.pdf

2. Anexos folio 880 a 884 Correo de fecha 11/06/2014 dirigido a Director Nacional Financiero Asunto: proyecto aplicativo de servicios financieros y caja, anexo presentación.

52. Folios 885 a 888 Correo fecha 27 122013 entrega conciliaciones septiembre de 2013.pdf

3. Anexos folio 885 a 888 correo fecha 27122013 entrega parcial conciliaciones septiembre 2013

53. Folios 889 a 893 correo fecha 30122013 entrega conciliaciones octubre 2013.pdf

4. Anexos folio 889 a 893 correo fecha 30122013 entrega parcial conciliaciones octubre 2013

54. Folios 894 a 896 correo fecha 28 feb 2014 entrega conciliaciones diciembre 2013.pdf

5. Anexos folio 894 a 896 correo fecha 28 feb 2014 entrega conciliaciones diciembre 2013

55. Folio 897 correo fecha 21032014 entrega parcial conciliaciones enero 2014.pdf

6. Anexos folio 897 correo fecha 21032014 entrega parcial conciliaciones enero 2014



56. Folios 898 a 903 correo fecha 21042014 entrega parcial conciliaciones planta febrero 2014.pdf

7. Anexos folio 898 a 903 correo fecha 21042014 entrega parcial conciliaciones planta febrero 2014

57. Folios 904 a 905 correo fecha 15052014 entrega parcial conciliaciones planta marzo 2014.pdf

8. Anexos folio 904 a 905 correo fecha 15052014 entrega parcial conciliaciones planta marzo 2014

58. Folios 906 a 908 correo fecha 20062014 entrega parcial conciliaciones abril 2014.pdf

9. Anexos folio 906 a 908 correo fecha 20062014 entrega parcial conciliaciones abril 2014

59. Folios 909 a 911 correo fecha 25072014 entrega parcial conciliaciones junio 2014.pdf

10. Anexos folio 909 a 911 correo fecha 20062014 entrega parcial conciliaciones abril 2014

60. Folios 912 a 924 documentos DNF plan de mejoramiento.pdf

11. Anexos folio 912 a 924 documentos DNF plan de mejoramiento

61. Folios 925 a 959 CONCILIACIONES BANCOS PLANTA JUNIO 2014 Cuenta Bancolombia 0458.pdf

12. Anexos folio 925 a 959 conciliación bancaria a junio cuenta Bancolombia 0458

62. Folios 960 a 972 oficios informe cronograma depuración conciliaciones bancarias.pdf

13. Anexos folio 960 a 972 y 980 a 996 oficios dirigidos al Director Nacional financiero avances proceso de conciliación bancaria de fecha 15 de abril de 2014, 13 de mayo de 2014, 03 de junio de 2014, 25 de julio de 2014 y oficio referencia conciliaciones bancarias del 25 de julio de 2014.

63. Folios 973 a 975 oficio de fecha 25072014 respuesta oficio referencia conciliaciones bancarias.pdf

14. Anexos folio 973 a 975 oficio de fecha 25072014 conciliaciones bancarias

64. Folios 976 a 979 correo 4 de octubre de 2013, solicitud conciliaciones vigencia.pdf

15. Anexos folio 976 a 979 - Correo electrónico de fecha 04 de octubre de 2014 dirigido por la suscrita para el Señor Ronald Suarez Jefe Nacional de contabilidad encargado, donde se solicitan conciliaciones bancarias y respuesta dada de la misma fecha.

65. Folios 980 a 996 informes avance depuración conciliaciones bancarias.pdf

16. Anexos folio 960 a 972 y 980 a 996 informes avances cronograma depuración conciliaciones bancarias

66. Folios 997 a 998 correo fecha 24 enero de 2013.pdf



17. Anexos folio 997 a 998 correo de fecha 24/01/2013 dirigido a Wilson Méndez JNC asunto: Solicitud trámite cuentas

67. Folios 999 a 1000 correo de fecha 24012013 Solicitud trámite cuentas.pdf

18. Anexos folio 999 a 1000 correo de fecha 24/01/2013 enviado por Wilson Méndez JNC asunto: Solicitud trámite cuentas

19. Anexos folio 999 a 1000 correo de fecha 25/01/2013 dirigido a Wilson Méndez JNC y otros asunto: Solicitud trámite cuentas

68. Folios 1001 correo de fecha 14 de febrero 2013 Horario.pdf

20. Anexos folio 1001 correos de fecha 14/02/2013 enviado por Wilson Méndez JNC asunto: Horario???

69. Folios 1002 a 1007 correo 28 enero 2013 traslado lider de tesorería.pdf

21. Anexos folio 1002 a 1007 correos de fecha 28/01/2013 enviado por María Patricia Rueda Gerente Proyecto SOPHIA. Asunto: Traslado de líder de Tesorería

70. Folios 1008 a 1009 Acta de entrega parcial del módulo de Tesorería de fecha 04 de junio de 2013.pdf

22. Anexos folio 1008 a 1009 Acta de entrega parcial del módulo de Tesorería de fecha 04 de junio de 2013.

71. Folios 1010 a 1034 actas Digitalware y tesorería.pdf

23. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 29/04/2013 Reunión para revisión de temas pendientes para implantación cierre Tesorería

24. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 02/05/2013 Reunión temas pendientes para cierre fase implantación

25. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 15,16,20 y 23 de mayo/2013 Reunión temas pendientes para cierre fase implantación de los Módulos de tesorería

26. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 31/05/2013 Reunión para determinar la finalización del proceso de pago y recaudo de cuentas internacionales

27. Anexos folio 1010 a 1034 Correo de fecha 28/06/2013 Dirigido a Gerente Proyecto SOPHIA. Asunto: Cronograma de pendientes Tesorería

28. Anexos folio 1010 a 1034 Correo de fecha 06/08/2013 dirigido a Olga Cañón y Erika Pardo consultora Digitalware Asunto: Solicitud de llaves publicas encriptación.

29. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 11 y 13/09/2013 Reunión funcional Módulo de tesorería ERP

30. Anexos folio 1010 a 1034 Acta de fecha 07/11/2013 Reunión para dar solución a términos de referencia Tesorería

72. Folios 1035 a 1041 correo 15052013 Informe SEven modulo de tesoreria e inversiones.pdf

31. Anexos folio 1035 a 1041 correo de fecha 15 de mayo de 2013 dirigido a la asistente de la vicepresidencia de soporte Corporativo, con copia al vicepresidente de Soporte Corporativo. Asunto: informe Seven Tesorería e inversiones.

32. Anexos folio 960 a 972 Oficio de fecha 25 de julio de 2014 dirigido al Director Nacional Financiero asunto: respuesta oficio referencia conciliaciones bancarias.

73. Folios 1042 a 1048 oficios de fecha 04 de marzo de 2014, oficio dirigido al vicepresidente de soporte Corporativo.pdf



33. Anexos folio 1042 a 1048 oficios de fecha 04 de marzo de 2014, oficio dirigido al vicepresidente de soporte Corporativo Asunto: inconsistencias de nómina que afectan el área de Tesorería.

74. Folios 1049 a 1066 Oficio de Fecha 04 de abril de 2014 dirigido al Secretario General SPN

34. Anexos folios 1049 a 1066 Oficio de Fecha 04 de abril de 2014 dirigido al Secretario General SPN. Asunto: Respuesta posible incumplimiento al contrato 155 de 2011 y reporte de novedades ERP Tesorería y oficio 01 de abril de 2014

75. CONCILIACIONES BANCOS PLANTA JUNIO 2014.xls

7. ANEXOS

- 1.- Los relacionados en el capítulo de pruebas.
- 2.- Trazas de los correos electrónicos dirigidos a la parte demandante y Ministerio Público mediante el cual se remite la presente contestación y pruebas aportadas por la parte demandada.

8. NOTIFICACIONES

La señora LUISA FERNANDA CASAS SOLÓRZANO recibirá notificaciones en el correo electrónico: lukafe07@gmail.com.

A la suscrita al correo electrónico: gerencia@accionlegalcolombia.com. Celular 3015447433.

Del señor Juez, con todo respeto.

DIANA MARCELA GONZÁLEZ SALGADO
C.C 52.905.866 de Bogotá
T.P. 152.248 del C.S.J.