	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-001
		VERSIÓN: 05

Informe Diagnostico Sistema integrado de gestión 2021

Remitido a:

Gustavo Adolfo Araque
Presidente

Gonzalo Pastor
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Flor María Morales Guerra
Vicepresidente soporte corporativo

Carlos Ignacio de la Rosa Manotas
Vicepresidente Comercial

Manuel Fernando Avendaño Lemaitre
Vicepresidente de Operaciones

Gabriel Jaime Rico Betancur
Vicepresidente Servicio al cliente

19 de noviembre 2021
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tabla de contenido

I.	Objetivos	3
II.	Metodología utilizada	3
III.	Alcance	4
IV.	Resultados de la Auditoría	4
V.	Conclusiones	61

I. Objetivos

Obtener un diagnóstico independiente con la metodología de una auditoría interna para el sistema integrado de gestión en Servicios Postales Nacionales para determinar el grado de adecuación a los estándares ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, S58 y S59 UPU-UPAEP sede principal y regionales. BASC: V5 2017, y su estándar 5.0.1 en regionales centro B, Eje cafetero, Oriente, Noroccidente, Sur, Occidente y Norte que permita a la entidad en la búsqueda del objetivo estratégico de generar ingresos y obtener rentabilidad mediante la adopción del modelo de negocio y las necesidades del mercado contar con una herramienta para potenciar la competitividad en el mercado, una mejor practica de gestión y calidad en nuestros servicios.

II. Metodología utilizada

Metodología

A través de medios de comunicación interactivos o presenciales:

- Realizar entrevistas
- Observar el trabajo realizado con un guía a distancia.
- Completar listas de verificación y cuestionarios.
- Revisar los documentos con la participación y muestreo.

Antecedentes y fundamentos de la auditoria al SIG

- Plan Anual de Auditorías Internas 2021
- Entrenamiento (semillero de auditores) y reentrenamiento de los auditores entre mayo y junio de 2021 en las normas auditadas.
- Vinculación Líder de auditorías del SIG agosto 2021.
- Resolución No 097 de 2021 Creación del grupo de auditores internos, determinación de perfiles, competencias, funciones.
- Creación de incentivos para el equipo de auditores.
- Los hallazgos fueron cargados al aplicativo de Isolucion antes del 23 de octubre de 2021
- El contenido de este informe fue Socializado el día 4 de noviembre de 2021 en el Comité Coordinador de Control Interno.

Estructura del diagnostico

Se realiza diagnóstico de forma integral donde se tienen en cuenta los requisitos de las normas y estándares establecidos en el alcance, adicionalmente de forma combinada presencial y virtual las regionales, una muestra de puntos operativos y una muestra de puntos de venta.

III. Alcance del diagnóstico (metodología de auditoria)

“Abarca todos los procesos definidos por la empresa, para la prestación de los servicios de Correo y Mensajería Expresa Nacional e Internacional, así como los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros, Corresponsabilidad Bancaria y Servicios Financieros no Bancarizados, en la Sede de la Dirección General en Bogotá D.C. y en regionales a nivel nacional.” (comunicación 2 de septiembre 2021 Oficina de Planeación)

IV. Resultados del diagnostico

Información General

Numero de auditores participantes: 24

Procesos: 12

Procesos Sede Principal				
PROCESOS		SUBPROCESOS	Auditor líder	Auditores observadores
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Gestión Organizacional	Angélica Estupiñan, Yeimy Perez	Natalia Martinez Vargas
		Gestión de Proyectos de Inversión		
		Gestión de Riesgos		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES E INNOVACIÓN	Marketing estratégico	Mónica Acero	Carlos Rosas
		Transformación y desarrollo de producto. comunicaciones		

	GOBIERNO SEGURIDAD DIGITAL IT	Seguridad de la información y Ciberseguridad	Yeimy Perez	Paola Ines Arellana Muzuzu,
		Arquitectura empresarial	Yeimy Perez	Paola Ines Arellana Muzuzu,
		Servicios Ciudadanos Digitales		
	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	Talento Humano	Carlos Rosas, Yeimy Perez	Yisely Martinez, Daniela Artunduaga
		Seguridad salud en el trabajo		
PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN COMERCIAL	Filatelía	Carlos Rosas	Paola torres Rey
		Ventas		
		Canal Retail		
		Comercio electrónico		
	SERVICIOS FINANCIEROS	Operaciones Financieras	Javier Guzmán	Andrea Carolina Hende
		Admisión y tratamiento	Felipe Rojas	

	GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	Transporte		Yolanda Álvarez, Yesid Cabeles
		Distribución		
		Logística internacional		
		Control operativo		
		Proyectos especiales		
	SERVICIO AL CLIENTE	Atención al ciudadano	Viviana Esparza	Paola Torres
		PQR		
		Contact center		
		Experiencia del servicio		
		Indemnizaciones		
PROCESOS DE APOYO	SEGURIDAD POSTAL	Seguridad física	Javier Guzmán	Maira Pinzón
		Seguridad electrónica		
		Investigaciones		
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Contratación y compras	Mónica Acero	
		Seguros		
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Archivo y correspondencia	Mónica Acero	
	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Infraestructura física	Mónica Acero	Carlos Rosas
		Infraestructura tecnológica	Yeimy Perez	Manuel Alejandro Perez Morales

Regionales: 7

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

SUBPROCESOS	APLICABILIDAD DE PROCESOS POR REGIONALES					
	EJE CAFETERO	NOROCCIDENTE	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUR
Auditor Lider	Javier Guzman	Josefina Rodriguez	Felipe Rojas	Carlos Rosas (Yeimy Perez 27001 remoto)	Angelica estupiñan (Yeimy Perez 27001 remoto)	Monica Acero
Auditor Observador	Alejandra Maria Salas Carmona	Andrea Hende	Tomas Javier Alonso	Lucio Andres Ordoñez Galvis (TI)(BASC UPU)	Juan Sebastian Gonzalez Camargo (AI)	Carlos Andres Rodriguez Valencia (IT)

Centros operativos: 10

Valledupar, Dos quebradas, Montería, Santa Marta, Neiva, Florencia, Quibdó, Apartado, Mocoa y Pasto

Puntos de Venta: 10

San Gil, Cabecera, Chinchiná, Manizales Centro, Aracataca, La Unión, Cádiz, Chipichape, La Flora y Colon Plaza.

Total de horas de auditoría: 240

Normas auditadas: 6

Número Total de hallazgos: 199

Numero de No conformidades: 139

Número de Observaciones: 60

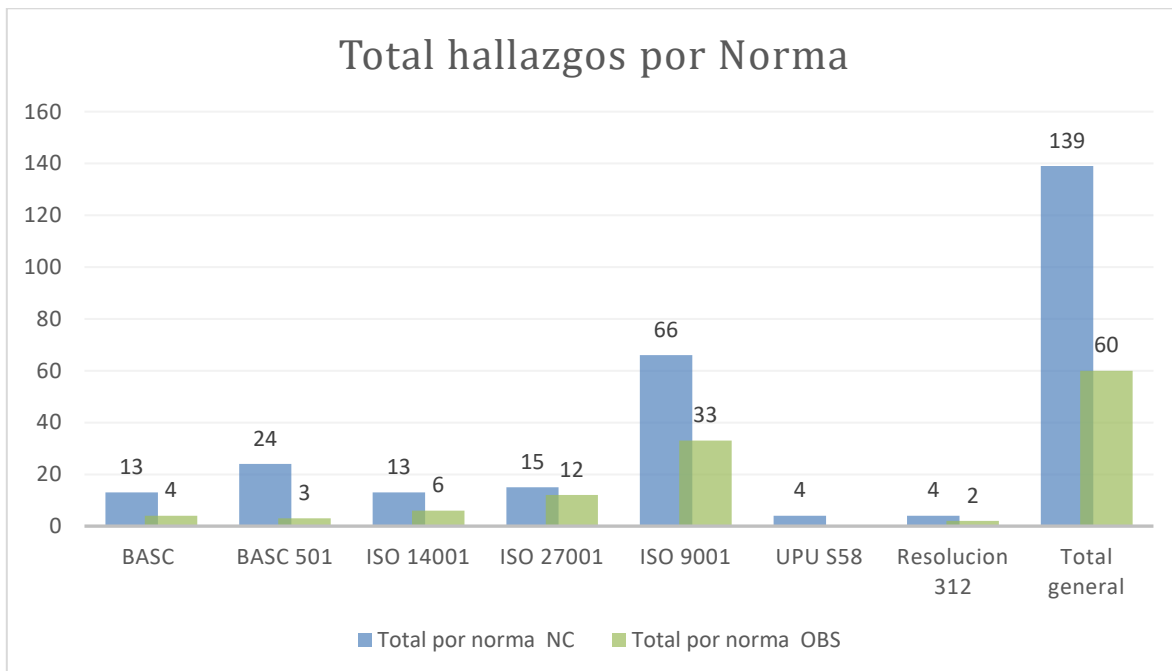
Etapla Planeación: desde el 23 de agosto hasta 17 septiembre 2021.

Etapla Ejecución: desde el 22 de septiembre al 15 de octubre 2021.

Etapla Informe final: desde 15 de octubre hasta 29 de octubre 2021

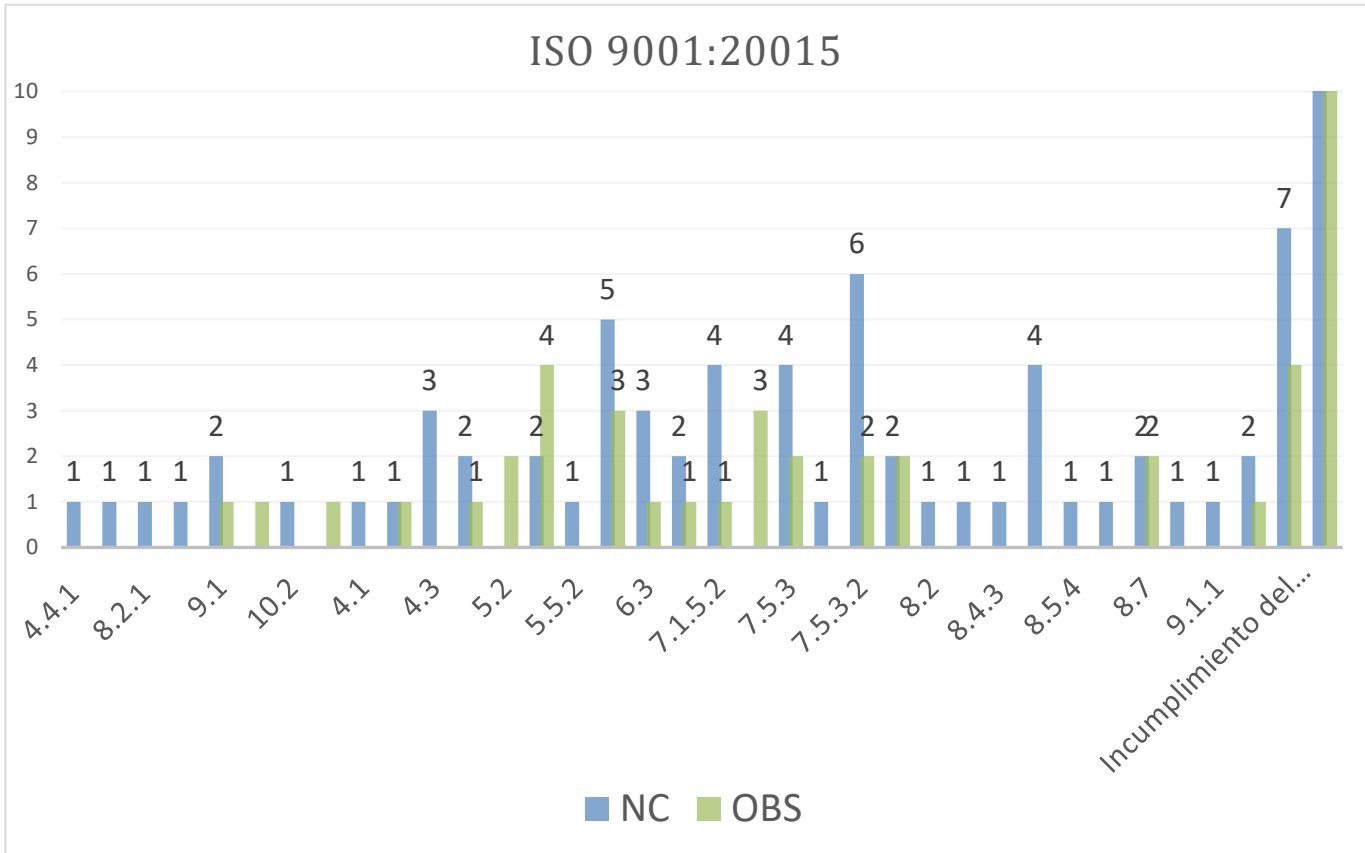
Resultados generales del diagnóstico (metodología de auditoría)

Grafica 1



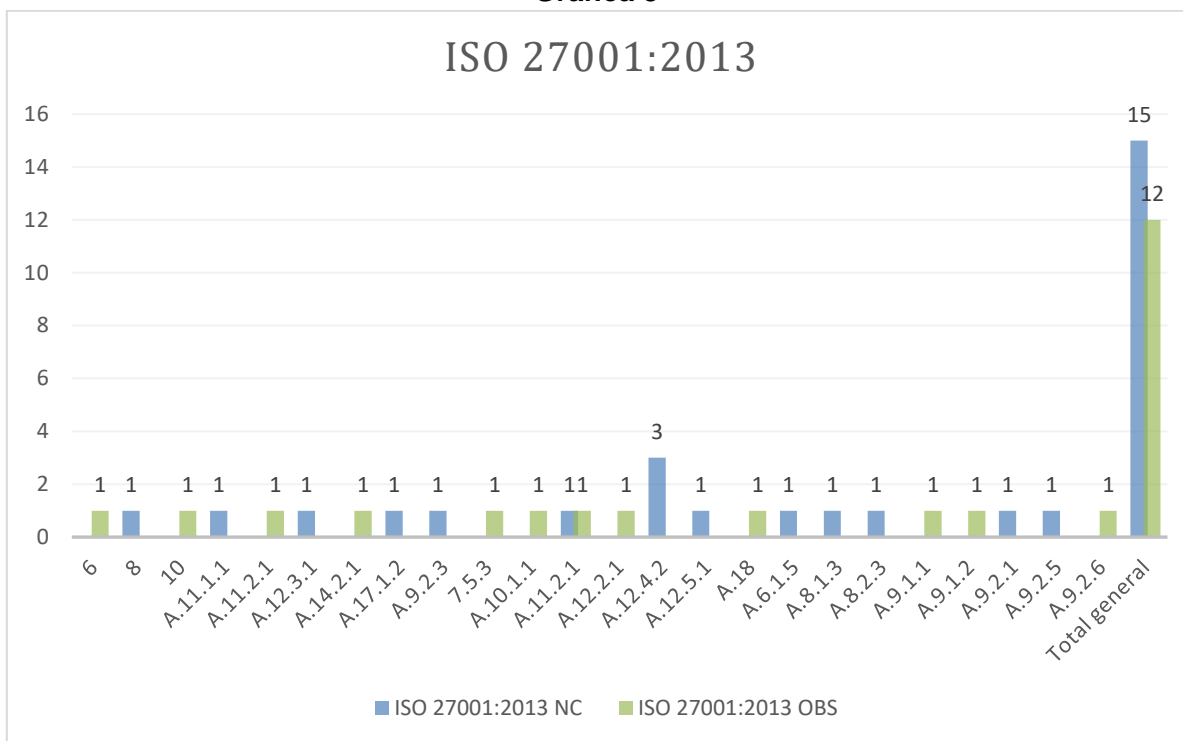
Resultados totales obtenidos después de la auditoría del sistema integrado de gestión en cada una de las normas a nivel Nacional.

Grafica 2



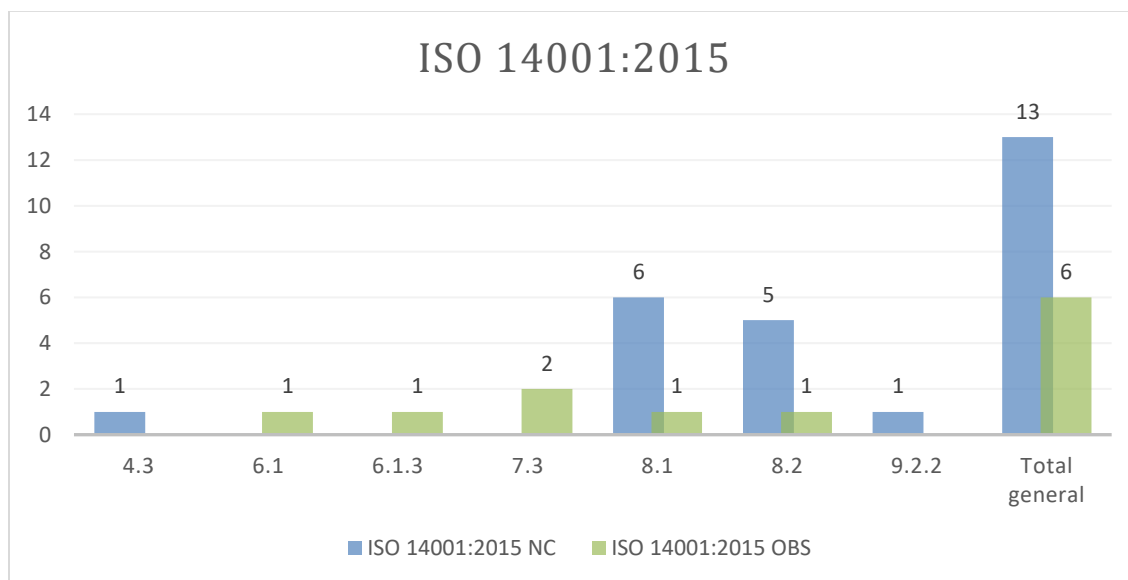
Resultado por numeral de la norma ISO 9001 en su versión 2015 "Requisitos de gestión de calidad" referente a no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

Grafica 3



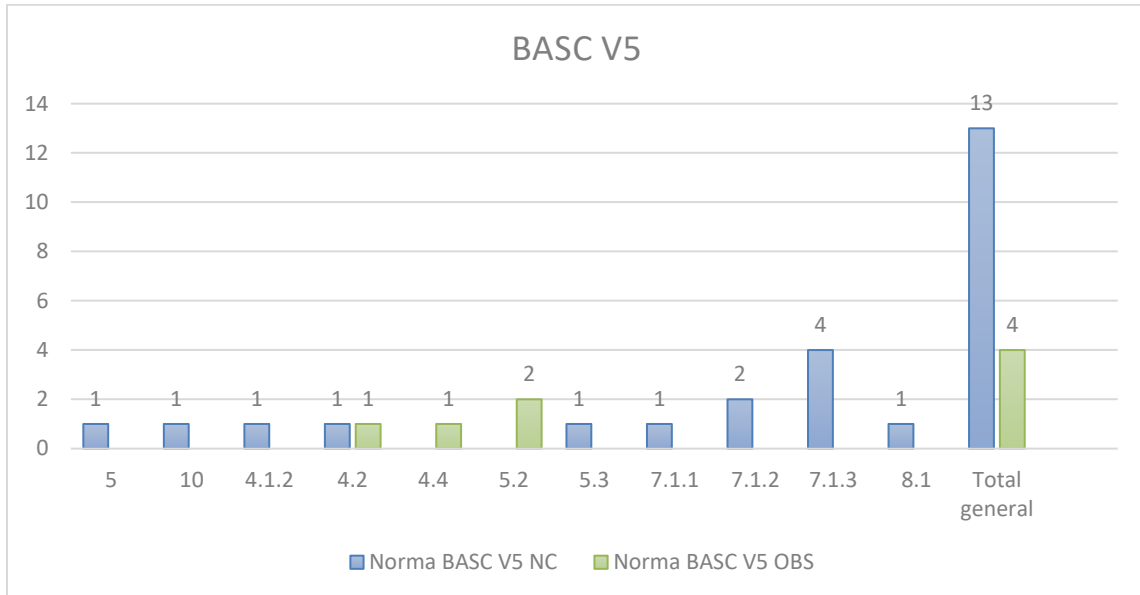
Resultado por numeral de la norma ISO 27001 en su versión 2013 “Requisitos para la Gestión para seguridad de la información” referente a no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

Grafica 4



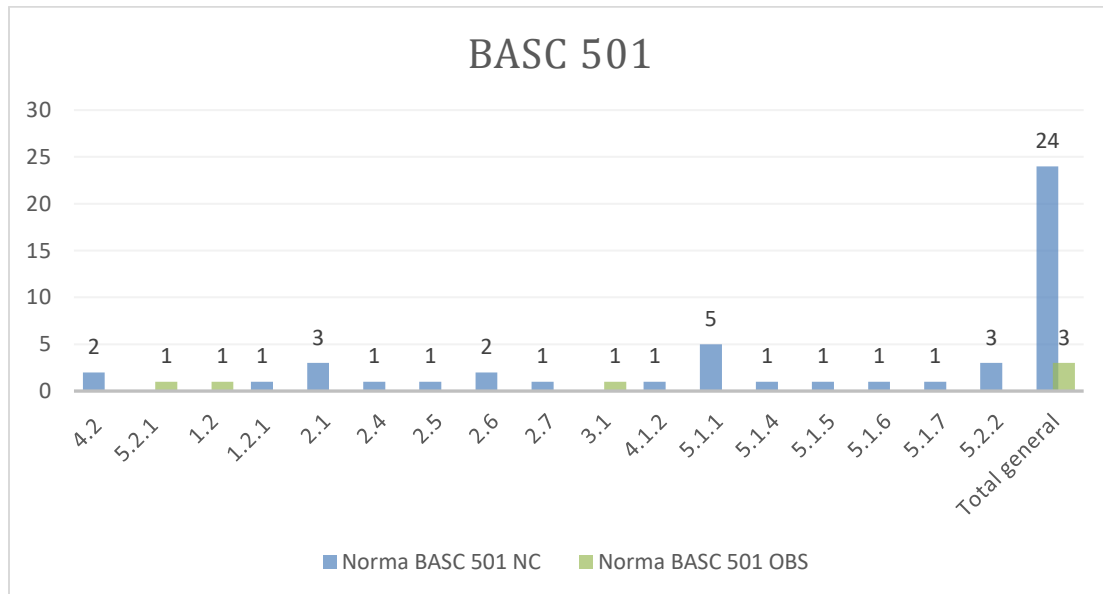
Resultado por numeral de la norma ISO 14001 en su versión 2015 “Requisitos para la gestión ambiental” referente a no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

Grafica 5.



Resultado por numeral de la norma BASC en su versión 5 de 2017 “Sistema de gestión en control y seguridad” referente a no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

Grafica 6.



Resultado por numeral de la norma BASC 501 en su versión 5 de 2017 “Empresas con relación directa con la carga y con las unidades de transporte de carga” referente a no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

SEDE PRINCIPAL BOGOTÁ

Proceso Direccionamiento Estratégico

Fortalezas

1. Conocimiento y manejo de la documentación asociada al proceso.
2. Compromiso por parte del equipo.
3. Competencia por parte del personal.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 27001:2013	Anexo A en el numeral 17.1.2	NC	No se tiene implementado el plan de continuidad de negocio en cuanto a seguridad de la información
ISO 9001:2015	5.22	OB	No es posible observar la cobertura de socialización de la política, de tal forma que se conozca el porcentaje de personal sensibilizado.
BASC 5.0.1.		OB	Se debe ajustar el alcance del sistema, aclarando la norma que tendrá exclusiones. Teniendo en cuenta que las inaplicabilidades solo se permiten en algunos numerales de la norma BASC 5.0.1. y tal como se observa en este momento, no ese especifica la norma.
ISO 14001:2015	6.1.3	OB	Incluir dentro de la identificación de requisitos legales, de las normas que lo exigen, la metodología y frecuencia de la revisión de fuentes normativas, esto teniendo en cuenta que la normatividad es dinámica y que se asegura la actualización de los requisitos legales, esto con el fin de dar cumplimiento al numeral 6.1.3 de la norma ISO 14001:2015.
ISO 9001:2015	9.1.3	OB	Realizar análisis de datos, que arrojen información que sirva para toma de acciones, esto con el fin de dar cumplimiento al numeral 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015, en donde se establece que se debe analizar y evaluar los datos.
ISO 9001:2015	7.5.3.2	OB	Actualizar el listado maestro de documentos externos, por cuanto en el muestreo no se observó la norma ISO 27001:2013. Esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.5.3.2 respecto a documentos externos.
ISO 9001:2015	4.4.1	OB	A la fecha no se cuenta con un 100% de las caracterizaciones de los procesos, esto teniendo en cuenta que se determinaron las caracterizaciones como mecanismo para evidenciar la interacción de los procesos,

			según lo establecido en el numeral 4.4.1 de la norma ISO 9001:2015
--	--	--	--------------------------------------------------------------------

Proceso Gestión de comunicaciones e innovación

Fortalezas

1. Uso de metodologías de trabajo ágiles, para optimizar los recursos y adaptar las condiciones de los proyectos y productos que se desarrollan en Servicios Postales Nacionales. (Transformación y desarrollo de producto)
2. Incorporación de soluciones digitales para la gestión de actividades de los proyectos. (Transformación y desarrollo de producto)
3. Involucrar a las partes interesadas en el desarrollo de los proyectos. (Transformación y desarrollo de producto)
4. Pleno conocimiento del Proceso y de su función dentro del contexto de Servicios Postales Nacionales. (Transformación y desarrollo de producto/Comunicaciones)
5. Dentro de la estrategia de comunicación interna, el correo institucional de comunicaciones es un medio de difusión masiva en permanente interacción con el personal de Servicios Postales Nacionales (Comunicaciones)

Oportunidades de mejora

1. Identificar las acciones preventivas y de mejora, que permitan el fortalecimiento del proceso.
2. Revisar los procedimientos, ajustar y formalizarlos debidamente, validar las actividades realizadas dentro del proceso para el cumplimiento de sus objetivos.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	9.1.1.	No Conformidad	En la entrevista se evidencia que no se cuenta con herramientas para la medición de la eficacia del proceso. (Comunicaciones)

Manual SARO	6.3	Observación	En la entrevista no se evidencia la identificación de riesgos operativos. (Transformación y Desarrollo del producto/ Comunicaciones)
ISO 9001:2015	7.5.3	Observación	En la entrevista se observa que los documentos del proceso (Caracterización, procedimientos, indicadores), no se encuentran formalizados y publicados en la herramienta ISOLUCION. (Transformación y desarrollo de producto)

Proceso Gobierno Seguridad digital IT

Fortalezas

1. Ciber-seguridad cumple numeral 5 de la norma ISO 27001:2013 el subproceso de Seguridad de la Información y con lo establecido en la norma.
2. Al evaluar el numeral 9 de la norma ISO 27001:2013 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad cuenta con indicadores que permiten realizar seguimientos a Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y su implementación.
3. Al evaluar los controles A.8.1.1, A.8.1.2, A.8.1.3, A.8.2.1 y A.8.2.2 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad tiene identificado, documentado e implementado la gestión de activos de la información.
4. Al evaluar los controles A.8.1.2, A.8.1.3, A.8.1.4, A.8.2.3, A.8.3.1, A.8.3.2 y A.8.3.3 el subproceso de Seguridad de Infraestructura Tecnológica tiene implementada y documentado los controles con respecto a la gestión de los activos.
5. Al evaluar los controles A.9.1.1 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad tiene implementada y documentada la política para el control de acceso a los diferentes sistemas y aplicativos que maneja la Entidad.
6. Al evaluar los controles A.9.2.4 y A.9.2.5 el subproceso de Infraestructura Tecnológica realiza la gestión secreta de usuarios y la revisión de derechos de acceso.
7. Al evaluar los controles del numeral A.9.4 el subproceso de arquitectura empresarial tiene implementado los controles para el acceso a los sistemas de información y aplicaciones.
8. Al evaluar los controles del numeral A.10.1 el subproceso de arquitectura empresarial tiene implementado los controles para la gestión de llaves de los super usuarios.

9. Al evaluar los controles A.11.2.8 y A.11.2.9 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad tiene implementada y documentada la política para la seguridad física y políticas de escritorio limpio
10. Al evaluar los controles A.11.2.4, A.11.2.5, A.11.2.6, A.11.7, A.12.3.1 el subproceso de Infraestructura Tecnológica tiene controles para la gestión de los equipos de cómputo.
11. Al evaluar los controles A.12.4.1 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad tiene implementada y documentado el registro de eventos generados por seguridad de la información y ciber seguridad.
12. Al evaluar los controles A.12.3.1 y A.12.5.1 el subproceso de infraestructura tecnológica cuenta con los controles para las copias de respaldo y la no instalación de software no autorizado.
13. Al evaluar los controles del numeral A.12 el subproceso de Arquitectura empresarial tiene implementado los controles relacionados con la seguridad en las operaciones.
14. Al evaluar los controles A.13.2.1 y A.13.2.3 el subproceso de Arquitectura empresarial tiene implementado los controles relacionados con la transferencia de información con entes externos y mensajería electrónica.
15. Al evaluar los controles A.13.1.1, A.13.1.2, A.13.1.3, A.13.2.3 el subproceso de infraestructura tecnológica tiene implementado los respectivos controles con respecto a la seguridad en las redes.
16. Al evaluar los controles A.14.2.1 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad tiene implementada y documentado la política para adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas
17. Al evaluar los controles del numeral A.14.3 el subproceso de arquitectura empresarial tiene implementado los controles para la protección de los datos de prueba.
18. Al evaluar los controles A.15.1.1 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad tiene implementada y documentado la política para adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas
19. Al evaluar los controles A.16.1.1, A.16.1.2, A.16.1.3, A.16.1.4, A.16.1.5, A.16.1.5 y A.16.1.7 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad tiene implementada y documentado la gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información.
20. Al evaluar el control A.17.2.1 el subproceso de Infraestructura tecnológica tiene implementado a través del proveedor los controles que permiten la disponibilidad de las instalaciones de procesamiento de información.

Oportunidades de mejora

1. Teniendo en cuenta que el personal que actualmente cuenta el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad es importante que soliciten a Planeación una capacitación sobre el Sistema Integrado de Gestión y la herramienta ISOLUCION
2. Al evaluar los controles A.6.1.2, A.6.1.3 y A.6.4.1 se encontró que el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad tiene implementado los controles, sin embargo, se presenta una oportunidad de mejorar para crear un procedimiento para el contacto a las autoridades competentes cuando se requiera.
3. Al evaluar el control A.8.1.1 se presenta una oportunidad de mejora en el subproceso de Infraestructura Tecnológica para tener este inventario en un sistema de información o aplicación que permita llevar un mayor control sobre los mismos.
4. Al evaluar el control A.9.4.5 se evidencio que el subproceso de Arquitectura Empresarial tiene el control implementado para el último contrato de desarrollo, sin embargo, para los contratos anteriores no hay certeza, evidenciando una oportunidad de mejora al revisar la totalidad de contratos de desarrollo que tiene la entidad e implementar el control de ser necesario.
5. Al evaluar el control A.12.7.1 se presenta una oportunidad de mejora teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Control Interno a través de sus auditoria realiza auditorías a los diferentes sistemas de información y aplicaciones de las entidades las cuales pueden generar requerimientos para mejora de los sistemas de información.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 27001:2013	Numeral 6	Observación	1. Al Evaluar el numeral 6 de la norma ISO 27001:2013 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad, tiene identificados los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, sin embargo, no ha culminado con el proceso de planeación debido a que siguen elaborando planes para el cumplimiento de la norma
ISO 27001:2013	Numeral 10	Observación	2. Al evaluar el numeral 10 de la norma ISO27001:2013 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad, en la caracterización tiene contemplado la realización de auditorías periódicas y actividades de inspección al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, sin

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
			embargo, a la fecha de la auditoria no tienen planes de acción a las inspecciones realizada al área de IT
ISO 27001:2013	Anexo A.9.2.6	Observación	3. Al evaluar el control A.9.2.6 el procedimiento actual de cancelación de usuarios no se encuentra actualizado al que se realiza al momento de la auditoria
ISO 27001:2013	Anexo A.10.1.1	Observación	4. Al evaluar el control A.10.1.1 la política documentada e implementada por el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad de criptografía solo contemplada para el sistema SIPOST quedando por fuera los otros sistemas de información y aplicaciones que maneja la Entidad
ISO 27001:2013	Anexo A.11.2.1, A.11.2.2, A.11.2.3	Observación	5. Al evaluar los controles A.11.2.1, A.11.2.2 A.11.2.3 se encuentra implementados, sin embargo, no se lleva un registro de las personas que acceden a los centros de cableado.
ISO 27001:2013	Anexo A.11.2.1, A.11.2.2, A.11.2.3	Observación	6. Al evaluar los controles A.11.2.1, A.11.2.2 A.11.2.3 se encuentra implementados, sin embargo, no se lleva un registro de las personas que acceden a los centros de cableado y al ingresar al centro de cableado del edificio de presidencia en el primer piso el aire acondicionado se encuentra apagado y no se encontraron medidores de temperatura.
ISO 27001:2013	Anexo A.14.2.1, A.14.2.2, A.14.2.5, A.12.2.6, A.12.2.7, A.12.2.8, A.12.2.9	Observación	7. Al evaluar los controles A.14.2.2, A.14.2.5, A.14.2.6, A.14.2.7, A.14.2.8, A.14.2.9 implementados para la adquisición, desarrollos y mantenimientos de sistemas de información se evidenció que estos no se ajustan a la política implementada, por lo cual, en el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad debe ajustar la política a los controles que se implementaron en el subproceso de Arquitectura Empresarial como se indica en el control A.14.2.1
ISO 27001:2013	A.18	Observación	8. Al evaluar los controles del numeral A.18 se evidencio que la referencia normativa que se tiene en el PETI se encuentra desactualizada.
ISO 9001:2015	Numeral 5.2.2.	No Conformidad	1. Por parte del subproceso de Seguridad de la Información y Ciber seguridad se desconoce la Política del Sistema Integrado de Gestión y los

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
			objetivos de misma, incumpliendo los numeral 5.2.2 de la norma ISO 9001.
ISO 27001:2013	Numeral 8	No Conformidad	2. Al Evaluar el numeral 8 de la norma ISO 27001:2013 el subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad, se encuentra aún en el proceso de implementación y no ha abarcado la totalidad de los procesos tal como lo establece el Manual de Políticas de Seguridad de la Información en su numeral 3 Alcance
BASC V5	Numeral 5	No Conformidad	3. Al evaluar el numeral 5 de la norma BASC esta se encuentra dentro de la política de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad, sin embargo, hay desconocimiento de la norma por parte del equipo de subproceso de Seguridad de la Información y Ciber-seguridad conozcan la norma, incumpliendo el numeral 5.2.2 comunicación de la política.
ISO 27001:2013	Anexo A.9.2.3	No Conformidad	4. Al evaluar los controles A.9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiado se evidencia la creación de usuario genéricos para el sistema SIPOST y correos electrónicos incumpliendo lo establecido en el Manuela de Políticas de Seguridad de la Información u Ciber-seguridad en su numeral 8.10 Política de Control de Acceso
ISO 27001:2013	Anexo A.12.3.1	No Conformidad	5. Al evaluar control A.12.3.1 copias de respaldo de la información, el área de Infraestructura cuenta con un procedimiento para la generación de backups y con procedimientos de encriptado de información en los discos duros de los equipos de la entidad, sin embargo, el subproceso de Seguridad de la Información y ciber seguridad no cuenta con una política de copias de respaldo.

PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

Fortalezas

1. Se cuenta con una estructura transversal dentro del proceso donde no se cuenta con jefaturas y se evidencia un gran trabajo en equipo.
2. Disposición a la hora de hacer la revisión documental y en los documentos para la evidencia.
3. Proceso de medición de clima laboral a cargo de la caja de compensación CAFAM donde se obtiene una calificación sobresaliente por encima del 90%

Oportunidades de mejora

1. Fortalecer el Sistema de seguridad y salud en el trabajo en el área de operaciones, mejorando las condiciones de los puestos de trabajo.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001 ISO 14001	6.1	Observación	Numeral 6.1 ISO 9001 14001 No se evidencian acciones para abordar las oportunidades de manera metodológica y documentada, como si se evidencia como se gestiona el riesgo.
ISO 9001	6.3	No conformidad	NC: Numeral 6.3 ISO 9001 no se evidencia durante la entrevista una metodología o algún registro que muestre de manera estructurada o documentada, la planificación de los cambios.
BASC 501	4.1.2	No conformidad	NC: Numeral 4.1.2 BASC 501 No se evidencio en la revisión de hojas de vida en los cargos catalogados como críticos entre ellos Josefina Del Pilar Rodriguez y Flor Maria Morales no se evidencian pruebas de alcohol y Drogas ni visitas domiciliarias al ingreso, ni con la periodicidad de 2 años como exige el numeral.
ISO 9001	Procedimiento	Observación	O: Se evidencia un proceso de inducción y reinducción para personal (Planta o temporal), sin embargo, muestras el

			proceso en el Caso de Mabel Muñoz y Carlos Rosas contratados por medio de la temporal Servicios y asesorías no cuentan con inducción
Resolución 312 de 2019		No conformidad	NC: Resolución 312 exámenes médicos ocupacionales anuales no se evidencia cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento (cada año), se evidencia que Josefina del Pilar Rodriguez y Natalia Correa no cuentan con exámenes médicos ocupacionales.
Resolución 312 de 2019		Observación	O: Resolución 312 Se evidencia Personal no perteneciente al proceso de operaciones ingresando a la planta de producción sin el uso adecuado de EPP requeridos.

PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fortalezas

1. Excelente trabajo en equipo, compenetrados con el proceso y con capacidad de innovación y desarrollo.
2. Participación de forma activa y compromiso por parte de todo el equipo a la hora de la auditoria.

Oportunidades de mejora

1. Realizar la gestión del riesgo operativo del proceso.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001	6.3	No conformidad	Numeral 6.3 ISO 9001 no se evidencia durante la entrevista una metodología o algún registro que muestre de manera estructurada o documentada, la planificación de los cambios.
ISO 9001	8.7	No conformidad	Numeral 8.7 ISO 9001 No se evidencia el control de las salidas no Conformes en los Puntos de venta, no se evidencia tratamiento ni información documentada acerca del servicio no conforme.

PROCESO SERVICIOS FINANCIEROS

Fortalezas

1. El personal tiene conocimiento acerca de sus funciones dentro de la caracterización y el contexto de la compañía Servicios Postales Nacionales.
2. La disponibilidad del equipo de trabajo para el suministro de la información y soportes requeridos para el proceso de la auditoría interna.

Oportunidades de mejora

1. Se debe revisar y actualizar las caracterizaciones de los procesos de acuerdo con lo expuesto por cada uno de los procesos, ya que lo documentado no corresponde con lo expresado en la entrevista.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
9001:2015 14001:2015	6.1	No Conformidad	De acuerdo con la auditoría realizada se evidencian falencias para identificar los soportes del plan de acción de los riesgos asociados al proceso, en el caso de los soportes solicitados del R98 (Puesta en Práctica de las recomendaciones del Plan de Continuidad de Negocio, el Manual de Protocolos COVID – 19 y cumplimiento de las medidas de bioseguridad y de aislamiento social dentro y fuera de la entidad); lo cual afecta el numeral 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001 y 14001.
9001:2015 14001:2015	10.2	No Conformidad	De acuerdo con la auditoría realizada no se evidencia la acción de mejora del indicador “1538 Ingresos Servicios Financieros”, lo cual afecta el numeral 10.2 a No Conformidad y Acciones Correctivas de la Norma ISO 9001 y 14001.
9001:2015	8.2	No Conformidad	Se debe revisar el procedimiento PR-SF-001 Vinculación, ya que no concuerda con lo descrito y presentado por el proceso en lo que respecta a la actividad No. 2 “recibir la carta, enviar el formulario de vinculación y anexos al solicitante”; ya que según lo expresado por el proceso no existe una carta de intención formal de las empresas con SPN; lo cual afecta el numeral 8.2 requisitos para los productos y servicios de la Norma ISO 9001

PROCESO GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Fortalezas

1. Se identifica un equipo comprometido a la mejora continua, donde se proyecta implementar estrategias para mitigar el impacto ambiental con la implementación de flota propia eléctrica adicional a la flota que cuenta recientemente a gas.

Oportunidades de mejora

1. La vicepresidencia de operaciones manifiesta que la entidad cuenta con novedades que afecta el sistema integrado de Gestión. La Entidad cuenta con muchos sistemas de información los cuales genera que la misma no sea veraz, oportuna y fiable, la entidad debe contar con un solo sistema que permita contar los módulos necesarios para la toma de decisiones bajo la premisa que la información es solo una. De igual forma manifiesta que el proceso de operaciones debería contar con mayor acompañamiento del área de Seguridad en el trabajo por los riesgos que existen dentro de la operación ejemplo el riesgo que se evidencia en la central de tratamiento frente a la manipulación del Xorter (No hay barreras de protección en la máquina que impidan el riesgo de atrapamiento de los operarios).
2. El director de Logística manifiesta que antes de recibir una auditoría externa para certificar la Entidad debe ajustar procesos como el de contratación dado que se están presentado falta de insumos para realizar actividades operativas y estos procesos contractuales no son eficientes para suplir la necesidad operativa, generando riesgos en el incumplimiento en la prestación del servicio.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:201 5	Numeral 7.5.3.2 literal c	No conformidad	Se evidenció que en la caracterización del subproceso de admisión y tratamiento CP-OP-TT-001 versión 11, no se encontró registrado los cambios realizados en la última versión incumpliendo el numeral 7.5.3.2 literal c de la norma 9001 que indica control de cambios (por ejemplo, control de versión)
ISO 27001:20 13	A.12.4.2Prot ección de la información del registro	No conformidad	Se evidencio en la visita realizada a la central de tratamiento, en el momento que todos los auxiliares operativos salen de la zona de trabajo, para tomar su descanso, que ninguno realizó el bloqueo su equipo, dejando acceso a los equipos y dejando en riesgo la manipulación y/o eliminación de la información

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			incumpliendo el numeral A.12.4.2 Protección de la información del registro 27000:2013. Que indica la implementación del control “Los dispositivos de registro y la información del registro deben estar protegidos contra manipulaciones indebidas y accesos no autorizados”
ISO 9001:2015	Numeral 5.2.2	No Conformidad	<p>Se evidencia en las unidades de rezagos y de logística Internacional desconocimiento de la política y objetivos del SIG por parte de los auxiliares operativos incumpliendo el numeral 5.2.2. de la norma 9001, comunicación de la política de calidad, literal b) que indica comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.</p> <p>Se solicita soportes donde se evidencia que se realizó capacitación o sensibilización al proveedor o tercero, sin embargo, los soportes suministrados son de capacitaciones de temas asociados a movimientos en terreno, sistema de GNV (gas natural vehicular) a la flota propia de la Entidad, por lo que no se evidencia que la política como los objetivos se haya socializado al personal tercer izado afectando el número 5.2.2 de la norma 9001 comunicación de la política de calidad.</p> <p>Al indagar por soportes de las capacitaciones a los distribuidores manifiestan que no las tienen, se deja la observación que la información debe bajar al 100% del personal y dejar la evidencia correspondiente con el finde dar cumplimiento al numeral 5.2.2. de la norma 9001</p>
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.	No Conformidad	En la unidad de rezagos, distribución y logística internacional se verifican los formatos disponibles a la mano, llamados cambio de custodia (en rezagos y distribución), inspección carga vehículos (en logística internacional) se evidencia no son diligenciados de forma completa afectado el control de la información incumpliendo el numeral 7.5.3. de la norma ISO 9001 literal b que indica esté protegida debidamente (por ejemplo, contra perdida de la confidencialidad, uso inadecuado perdida de la integridad)
BASC V5-2017	5.1.1. literal a identificación de los colaboradores	No conformidad	Se evidencia en la visita en la central de tratamiento que el de carné no está siendo utilizado de forma visible lo que no permite la fácil identificación del personal afectando la norma BASC en su numeral 5.1.1. literal a identificación de los colaboradores.
27000:2013	A.12.4.2 Protección de la información del registro	No Conformidad	Se evidencio en la unidad de rezagos que se comparte un mismo usuario de sipost para dos funcionarios incumpliendo el anexo A A.12.4.2 Protección de la información del registro de la norma 27000:2013 donde indica “control Los dispositivos de registro y la información del registro deben estar protegidos contra manipulaciones indebidas y accesos no autorizados

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021


ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2 literal b y d.	No Conformidad	Al indagar por la gestión documental del proceso los auditados informan que no conoce la TRD y que toda la documentación se envía a Funza para que realicen el apoyo en esta gestión lo que afecta el numeral 7.5.3.2. control de la información documentada literal b y d. donde indica almacenamiento y preservación, conservación y disposición.
ISO 14001:2015	Numeral 8.1 literal d.	No Conformidad	Se solcito las hojas de vida de los 4 vehículos (WHV654, ETK728, GES831 y FSU825) para validar los mantenimientos realizados y la disposición final de los residuos que genera, se recibe un archivo en Excel por vehículo donde se relaciona información como fecha de la vigencia 2021 (se evidencia que el archivo en Excel fue creado el día 29 de septiembre un día después de solicitar el soporte) El archivo de Excel relaciona la actividad realizada por vehículo pero no indica de que regional son ni que proveedor es el doliente ni cual es gestor final de los residuos. De igual forma se recibe soportes de certificación de disposición final de aceites y llantas, sin embargo, no se relaciona la regional a la que corresponde y a que vehículo o vehículos hace cobertura ese certificado. Si bien es cierto en el certificado estos datos no se pueden relacionar, pero el proveedor si pueden llevar un control en una matriz. No se evidencia un certificado por parte del gestor de residuos donde garantice que los residuos tratados pertenecen al proveedor con el que se tiene contrato. Dado que no se evidencia la trazabilidad de cumplimiento por vehículo se incumple el numeral 8.1 de la norma 14001 literal d. donde indica considerar la necesidad de suministrar la información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos y servicios”
ISO 14001:2015	8.2. Preparación y respuesta ante Emergencias	No Conformidad	Se indaga a los auditados si conocen como actuar cuando se presenta un daño en la tubería del baño, manifiesta que no radican las PQR's ambientales si no que solicitan la gestión directa del área de infraestructura, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento Manejo y tratamiento de PQR ambientales.
BASC.V5 2017	2.6. del estándar 5.0.1 de BASC.	No Conformidad	En la zona de cargue y liquidación del área de distribución se evidencia que no realizan la destrucción de los precintos como se indica en el procedimiento PR-OP-TR-014 versión 5 en su numeral 4.13.13. “Una vez los precintos son cortados, se debe realizar la destrucción de marca, para los precitos plásticos (Cola de Ratón) se debe cortar en mínimo 4 pedazos la parte que contiene la marca y numero de precinto. Para los precintos de botella se debe tachar con marcador permanente el logo de 4-72

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			y números de precinto.” Lo que incumple el numeral 2.6. del estándar 5.0.1 de BASC.
ISO 9001: 2015	8.1. Planificación y control operacional	No Conformidad	<p>Se evidencia que torre de control no cuenta con procedimiento a pesar de ser un área que apoya transversalmente y lleva varios años operando. Esto afecta el numeral 8.1. de la norma 9001.</p> <p>Al indagar sobre el seguimiento de la ruta que presento hurto el 17 de septiembre el área informa que el subproceso de transporte no envió correo para realiza el seguimiento al vehículo. De esta forma se valida con los responsables del área si esa actividad está documentada en algún procedimiento, a lo que los auditado responden que no que está documentado dado que hace varios años se ha adelantado el levantamiento de la información, pero al presentarse cambios de jefes en el área no se ha podido culminar. Esto afecta el numeral 8.1. de la norma 9001</p>
ISO 9001: 2015	9.1.3 análisis y evaluación	No Conformidad	Se valida los indicadores del proceso y se identifica que todos están actualizados con corte a 31 de agosto de 2021 sin embargo los indicadores que no han cumplido no cuentan con acciones correctivas, los auditados manifiestan que estas actividades las debe generar el proceso de planeación afectando el numeral 9.1.3 análisis y evaluación de la norma ISO 9001
ISO 27001:2013	A.6.1.5, Seguridad de la información en la gestión de proyectos	No Conformidad	<p>Al indagar sobre los riesgos del subproceso de proyectos especiales se evidencia que no se contempla los riesgos asociados a la seguridad de la información. Incumpliendo el numeral A.6.1.5, Seguridad de la información en la gestión de proyectos, donde indica “La seguridad de la información debe tratarse dentro de la gestión de proyectos, independientemente de la naturaleza del proyecto.”</p> <p>Al validar la ejecución del proyecto especial de la Aerocivil se identifica que se está gestionado cuentas personales @gmail.com para gestión institucional a falta de cuentas corporativas, esto evidencia un incumplimiento riegos de la perdida de información afectando la norma A.6.1.5Seguridad de la información en la gestión de proyectos 27000:2013</p>
ISO 27001:2013	A.12.2.1Cont roles contra el código malicioso	Observación	Al validar la supervisión del contrato cuando se requiere desarrollos como por ejemplo web service se evidencia que no hay claridad sobre los controles que exige la norma 27001 como son los relacionados A.12.2.1Controles contra el código malicioso 27000:2013.
			Se identifico en el proceso de cargue del subproceso de logística internacional una báscula que no cuenta con certificado de calibración, esta situación se presentó igual en la unidad de rezagos, lo que afecta el numeral 7.1.5.2. literal a. donde indica “calibrase o verificarse, o ambas, a intervalos específicos...”

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			
resolución 312 de 2019		No conformidad	<p>Se evidencio en la oficina de logística internacional malas condiciones en el puesto de trabajo, ejemplo sillas en muy mal estado, prefieren usar contenedores para transportar envíos como sillas. El no suministro de elemento de protección, ejemplo suministro de dotación adecuada para personal que hace funciones operativas y le brindan dotación para personal administrativo, falta de botas, cascos, esto afecta las condiciones seguras de trabajo en cetros de distribución y almacenaje.</p> 
BASC v5 2017	2.1. inspecciones a las		<p>Se evidencio en el momento del cargue de un vehículo en la oficina de logística internacional ubicada en la sede de San cayetano, mientras se indagaba al conductor sobre</p>

	<p>unidades de carga de la norma estándar 5.0.1 de la norma BASC</p>	<p>la política del sistema integrado, que el vehículo contaba con un golpe con dos grietas de un tamaño considerable permitiendo que la unidad de carga sea vulnerable al ingreso de agua en caso de lluvia, no se evidencio la revisión de las condiciones seguras del vehículo incumpliendo el numeral 2.1. inspecciones a las unidades de carga de la norma estándar 5.0.1 de la norma BASC, colocando en riesgo las piezas postales en el caso de que llueva.</p>
		

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Fortalezas

1. Se evidenció que la información emitida a los clientes en cualquiera de los canales se encuentra unificada, a través de la definición de unas plantillas que según la tipología de consulta se personalizan, facilitando así el lenguaje claro, la oportunidad en la entrega y calidad de la información.
2. Se tiene un recurso dedicado para realizar controles de calidad, en donde se revisa la información de las encuestas negativas, y bases de datos con comentarios, para generar retroalimentación específica a los asesores (Presencial y Centro de Contacto).
3. Se identificó una reducción del consumo de papel e insumos, a través de la respuesta de PQR's e indemnizaciones de manera digital.
4. Definición, contratación y proceso de implementación de mejoras tecnológicas para el control y seguimiento de los tiempos de gestión y respuesta de PQR's y SITC.

5. Control y seguimiento estricto para la gestión y cierre de indemnizaciones, evidenciando una reducción en los tiempos de procesamiento hasta el pago de estas.
6. El centro de contacto se encuentra fortalecido con una herramienta tecnológica que le facilita el control y seguimiento de los canales de atención en línea (llamadas, chat, correo y whastapp) con las siguientes aplicaciones: semáforos para la medición de tiempo TMO, monitoreo en línea de llamadas (Pantalla y sonido), chat y llamada entre asesores, entre otros

Oportunidades de mejora

1. Se recomienda tener claramente identificados y clasificados los riesgos por líneas de trabajo en la plataforma Sherlock, a fin de evitar confusiones en la identificación, implementación y responsables de los controles.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001: 2015	10.2.1 No Conformidad y Acción Correctiva	Observación	Se evidencia que el proceso tiene identificadas por tipologías las quejas más recurrentes de los clientes resultado del análisis de la Encuesta de Satisfacción al Cliente, y manifiesta que tiene documentado en Cronos actividades para su gestión, sin embargo, estas no han sido documentadas en ISOLUCION como Planes de Mejora, a fin de gestionar actividades que eliminan sus causas, revisar su eficacia y generar acciones necesarias para el fortalecimiento y la mejora del SIG. Incumpliendo parcialmente el numeral 10.2.1 de la Norma ISO 9001:2015
ISO 9001: 2015	8.1 Planificación y Control Operacional, literal D.	Observación	Al validar el cuadro de Reiteraciones se evidencian 58 casos de la vigencia 2020 (Dic) y 1.131 casos del 2021. Se informa que la mayoría son de ANS (Cliente Corporativo) y no ha sido posible garantizar el cumplimiento de los tiempos de repuesta de las áreas internas descritos como ANS, lo que puede representar una materialización de los riesgos R119 Inoportunidad en la emisión de respuestas a las solicitudes presentadas por los clientes en PQR e indemnizaciones; y R120 Incumplimientos en los ANS pactados con clientes corporativos. Riesgos que a la fecha no se han materializado y por ende gestionados, porque la mayoría de los clientes corporativos no tienen definidos tiempos de respuesta como obligaciones o ANS, pero se evidencian casos con más de 9 meses de apertura. Así mismo dentro del procedimiento de Gestión de Peticiones Quejas y Recursos, se menciona un documento operativo que se encuentra inactivo

			en el sistema. Afectando el cumplimiento del numeral 8.1. Planificación y Control Operacional de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001:2015.	5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad, Literal B	Observación	Al consultar con 2 asesores del Centro de Contacto la información relacionada con la política y los objetivos del SIG, no tenían interiorizados los conocimientos, a pesar de haber recibido capacitación reciente del tema. Afectando el cumplimiento del numeral 5.2.2 Comunicación de la política de la Calidad de la Norma ISO 9001:2015.

PROCESO SEGURIDAD POSTAL

Fortalezas

1. El personal tiene conocimiento acerca de los procesos, de sus funciones dentro de la caracterización y el contexto de la compañía Servicios Postales Nacionales.
2. La disponibilidad del equipo de trabajo y de la alta gerencia para el suministro de la información y soportes requeridos para el proceso de la auditoría interna.

Oportunidades de mejora

1. Se debe revisar y actualizar las caracterizaciones

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la No conformidad/ Observación
ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	Numeral 6.1	No conformidad	De acuerdo con la auditoría realizada se evidencian falencias para identificar los soportes del plan de acción de los riesgos asociados al proceso, en el caso de los soportes solicitados del R1 y R3 (Reporte semestral de los indicadores de gestión del proveedor de los servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, de los hurtos evitados, objetos postales recuperados y otros casos positivos reportados en cada regional.); lo cual afecta el numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001 y la ISO 14001.
ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	Numeral 9.1	No conformidad	Se debe revisar el indicador "Eficiencia en la Culminación de verificaciones y análisis de información del proceso el cual presenta

			inconsistencias en la forma de medición y por ende el resultado que presenta en el periodo evaluado del mes de agosto no refleja la realidad de su resultado; lo cual afecta el numeral; lo cual afecta el numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de la Norma ISO 9001 y la ISO 14001.
ISO 27001: 2015	Numeral Anexo A9.2.5	No conformidad	De acuerdo con la auditoría realizada el proceso debe reforzar la sensibilización del MN-SP-001 Manual Control de Acceso Sede Principal en lo que respecta al control de acceso a portería principal, se evidencia falencia en los procesos de registro de equipos que ingresan a la empresa en la minuta registro de la empresa de seguridad; esto podría afectar el numeral A9.2.5 Seguridad de los equipos fuera de las instalaciones de la Norma ISO 27001.
Norma BASC Estándar Operador Postal	Numeral 5.1.4		Se evidencia falencia en el proceso de revisión de los vehículos que ingresan a la empresa y las correspondientes identificaciones el interior del parqueadero; así mismo, los registros generados por la empresa de seguridad, esto podría afectar el numeral de la Norma BASC Estándar 5.1.4 Inspeccionar los vehículos de entren y salgan de su instalación. Se debe mantener los registros correspondientes.

PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL

Fortalezas

1. Pleno conocimiento del proceso, de sus procedimientos y las actividades realizadas por quienes intervienen a lo largo de la cadena de contratación y compras, por parte del Líder de proceso.
2. La implementación de mecanismos de revisión documental articulados con archivo y correspondencia asegura la debida organización de la información, así como la disponibilidad de esta, de manera ordenada y secuencial de acuerdo con el desarrollo del procedimiento de Contratación y compras, según aplique.
3. Disponibilidad de la información referente a los procesos de contratación en la página web institucional, en cumplimiento de los principios de la transparencia y acceso a la información pública.

Oportunidades de mejora

1. Obtener la mayor optimización posible en los tiempos de respuesta para los requerimientos de Contratación y de Compras de Servicios Postales Nacionales, sin afectar la calidad de su gestión.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	5.2.2.	Observación	En la verificación de la comunicación de la Política del SIG al equipo de la Dirección Nacional de Compras y Contratación, se identifica que no hay comunicación interna de la Política.
ISO 27001:2013	7.5.3. (Literal b y d)	Observación	En la entrevista se identifica que la información digitalizada de los contratos se almacena en un drive, pero no se han establecido controles para la preservación y seguridad de esta.

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Fortalezas

1. Disponibilidad por parte del personal de Gestión Documental para capacitar y orientar la actualización de inventarios, el control de la información documentada y el cumplimiento de requisitos en los procesos de la organización.
2. La implementación de mecanismos de revisión y seguimiento articulados al interior de la empresa asegura la debida organización de la información en los procesos que ponen en práctica las recomendaciones y adoptan los procedimientos establecidos en materia de gestión documental y de manejo de la correspondencia

Oportunidades de mejora

1. La contratación del personal requerido permitirá avances en cada una de las regionales para el control y desarrollo de los inventarios documentales.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
--------------	----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

ISO 9001:2015	4.3	No Conformidad	En la entrevista se observa que dentro del proceso no se conoce el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Organización.
ISO 9001:2015	5.2.2.	Observación	En la Verificación de conocimiento de la Política SIG al interior del proceso, se observa que .no hay comunicación interna de dicha política

PROCESO GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Fortalezas

1. Revisión y control realizado a los vehículos a gas, adquiridos por Servicios Postales Nacionales, en la salida e ingreso a la empresa, validando el cuidado y buen uso por parte de los conductores asignados.
2. Disponibilidad del equipo de trabajo para el suministro de la información requerida para el proceso de auditoría
3. Conocimiento del Proceso y de su función dentro del contexto de Servicios Postales Nacionales.

Oportunidades de mejora

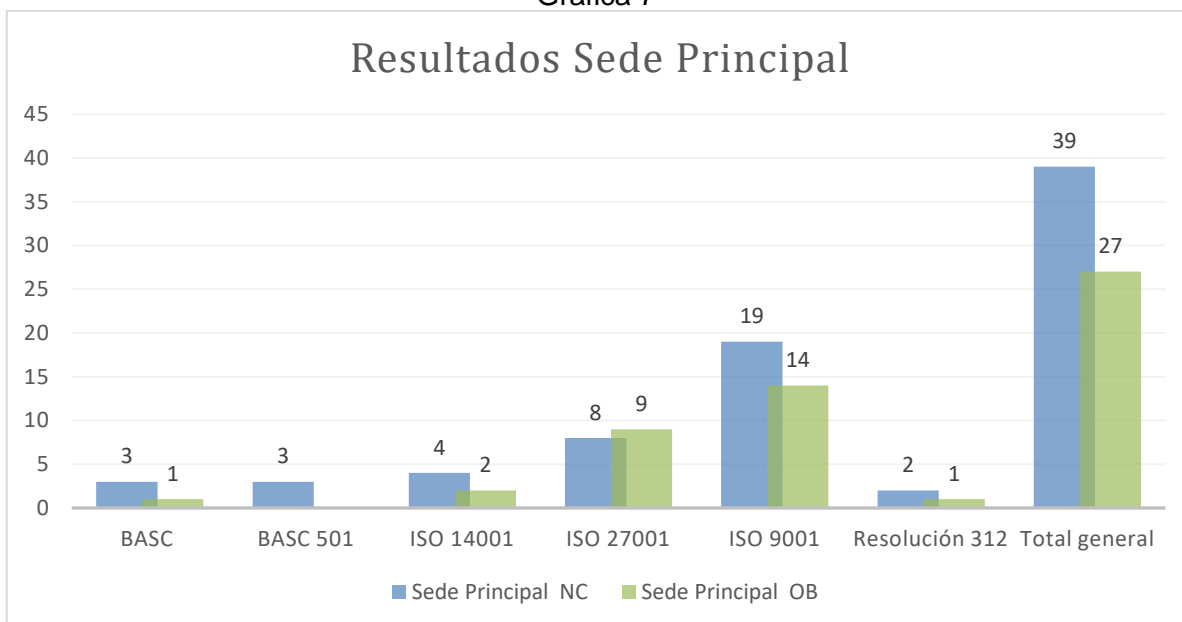
1. En el proceso deben reposar las Hojas de vida de los diferentes equipos, en las que se registren los mantenimientos, calibraciones y demás información inherente a ellos, para control de estos activos de la organización.

Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 14001:2015	8.1 (literal b)	No Conformidad	En la entrevista se identifica la necesidad de evaluación y establecimiento de requerimientos ambientales específicos previos a la contratación.
ISO 14001:2015	8.2 (literal a)	No Conformidad	Realizada la inspección se observan cuartos de almacenamiento de productos químicos que no cuentan con la matriz de compatibilidad ni hoja de seguridad y se encuentran mezclados productos químicos con alimentos. Se observan sustancias inflamables peligrosas almacenadas de manera no controlada
ISO 9001:2015	Incumplimiento del Procedimiento	No Conformidad	La periodicidad de mantenimiento, según el Manual de Mantenimiento de activos físicos MN-GI-IS-001 Versión 1, no es acorde con la periodicidad de mantenimientos realizados.

ISO 9001:2015	7.1.5.2. (literal a)	Observación	Al realizar la revisión de verificación de los equipos de medición, se establece que en los Puntos de Venta se tienen básculas certificadas y verificadas, pero los equipos de Gestión de la Operación, no se encuentran en un plan establecido para la verificación de equipos.
---------------	----------------------	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Grafica 7



Resultado por norma en la Sede Principal referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL NORTE

Fortalezas

1. Se identifica un equipo comprometido con la empresa, cada líder identifica desde su rol como puede aportar a la mejora continua, aportando valor y minimizando el impacto ambiental.

Oportunidades de mejora

1. Se identifica que muchas decisiones y recursos (humanos, financieros) dependen de nivel central los que no permite actuar de forma oportuna a la regional para atender las necesidades.

2. Se identifica que hay líderes de procesos que pueden aportar a la gerencia para fortalecer la cultura del SIG en la regional.

Hallazgos



Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001: 2015	8.2.1 literal C	No Conformidad	Se evidencia que el proceso no está realizando evaluación de satisfacción del cliente en regional norte, debido a que no se tiene el recurso de digiturno para realizar la calificación del servicio una vez finaliza la atención presencial. Lo anterior está incumpliendo el requisito 8.2.1. literal C de la norma ISO 9001:2015. Comunicación con el cliente (Obtener retroalimentación de los clientes).
ISO 9001: 2015	9.1.3	No Conformidad	Al consultar los indicadores del proceso se menciona el de Atención en tiempo medio, al validar la medición referente a la regional norte, la auditada indica que por no tener digiturno este indicador solo se está llevando en Bogotá. También menciona que se hace un comité de seguimiento mensual, al validar el acta del último mes para la atención presencial de la regional norte solo se está llevando el registro de Clientes atendidos y gestiones realizadas. Se evidenció que los indicadores registrados en Isolucion no permiten la identificación del resultado de la regional lo que impide la definición de acciones de mejora cuando aplique. Incumpliendo el numeral 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015 Análisis y evaluación. Se valida los indicadores del proceso de operaciones y se identifica que todos están actualizados con corte a 31 de agosto de 2021 sin embargo los indicadores que no han cumplido no cuentan con acciones correctivas, los auditados manifiestas que estas actividades las debe generar el proceso de planeación afectando el numeral 9.1.3 análisis y evaluación de la norma ISO 9001
ISO 9001: 2015.	6.1	Observación	Al consultar acerca de los riesgos identificados en el proceso, la auditada menciona los riesgos de: Insatisfacción del cliente por la mala atención o información; Contagio de covid por contacto con los clientes y Perdida de información del buzón de sugerencias. Los cuales no se encuentran identificados en la matriz de riesgos del proceso, así mismo se evidenció que no tenía la información de acceso a la plataforma Sherlock. Afectando el cumplimiento de numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
ISO 9001: 2015.	7.5.3	Observación	Se evidencia información incompleta (Año) en el registro de las Planillas de autorización de datos personales, además este formato no posee la estructura de encabezado, con código y versión de Isolucion, lo que indica que no se encuentra registrado en el sistema.

			<p>Afectando el cumplimiento del numeral 7.5.3 de la norma ISO 9001:2015. Control de la información documentada. En las diferentes áreas se evidencia que los formatos donde se realiza cambios de custodia, inspección de los vehículos, registros de asistencia no están diligenciados de forma completa afectando el numeral 7.5.3. de la norma ISO 9001</p> <p>Los auditados mencionan que actualmente no se recibe archivo de las áreas y/o procesos dado que no cuentan con el espacio necesario y no se ha aprobado la eliminación del archivo.</p>
ISO 9001: 2015	8.1	Observación	<p>Se valida del procedimiento de Atención al cliente la solicitud de entrega de envíos por ventanilla (una de las más recurrentes) para validar cuales son los pasos a seguir, la auditada identifica dentro del procedimiento que se debe enviar un correo electrónico al área encargada del tema en la regional (Correo que aparece descrito en el procedimiento), al consultar por la evidencia de las solicitudes del día, se menciona que el proceso lo ejecuta a través del chat de Teams y esta solicitud la realiza a otro usuario diferente al registrado en el procedimiento. Afectando el cumplimiento del numeral 8.1 literal D) de la norma ISO 9001:2015.</p>
ISO 9001: 2015	10.1	Observación	<p>Al consultar acerca de las acciones de Mejora implementadas por el proceso, la auditada menciona que efectúa reuniones con los profesionales de los procesos en la regional, para solicitar apoyo en los temas específicos de Servicio al cliente, sin embargo, no se tiene evidencia o registro de las mismas. Afectando la verificación del cumplimiento del numeral 10.1 de la norma ISO 9001:2015. Mejora</p> <p>Generalidades Planificación y control operacional (Control de los procesos de acuerdo a los criterios).</p>
ISO 9001: 2015	4.1.	No conformidad	<p>Al indagar si conoce como la organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que puedan afectar la capacidad para lograr los resultados previstos en su SGC, Se evidencia desconocimiento de cómo se realiza y determina las cuestiones externas e internas, así mismo como se realiza seguimiento y revisión a la información sobre las cuestiones externas e internas incumpliendo el numeral 4.1. de la norma 9001 de 2015, donde relaciona la comprensión de la organización y de su contexto.</p>
ISO 9001: 2015	4.2.	No conformidad	<p>Al indagar sobre la comprensión de las necesidades de las partes interesadas, se evidencia que el auditado no tiene claridad sobre las partes interesadas por lo que la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas no son identificadas afectando el numeral 4.2. de la norma 9001 de 2015.</p>


Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

ISO 9001 y 14001: 2015	4.3.	No conformidad	Al indagar por el alcance del SIG, se identifica que los auditados no tienen claridad sobre la misma afectando el numeral 4.3 de las normas 9001 y 14001. Al indagar sobre la caracterización, manuales procedimientos y documentos asociados al proceso de infraestructura se evidencia que los auditados no tienen conocimiento del sistema Isolucion afectando el numeral 4.3 de las normas 9001 y 14001.
ISO 9001: 2015	4.4.1	No conformidad	Al indagar si la Organización ha determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos, no lo logra identificar las entradas de los procesos y se evidencia desconocimiento de las entradas del proceso incumpliendo el numeral 4.4.1 literal a que dice “determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos”.
ISO 9001: 2015	4.4.1 literal f	No conformidad	Al indagar si la Organización ha abordado los riesgos y oportunidades de los procesos, se evidencia desconocimiento de los riesgos del proceso incumpliendo el numeral 4.4.1 literal f que dice “abordar los riesgos y oportunidades.....”.
ISO 9001: 2015	7.5.3.2.	No conformidad	Al indagar si la Organización conserva la información documentada de la ejecución de los procesos según lo planificado, se evidencia desconocimiento de la existencia de las tablas de retención documental, así mismo el auditado manifiesta “llevamos 5 años de retraso y el área de archivo no lo reciben” afectando el numeral 7.5.3.2. Control de la información documentada literal b. Al indagar por la gestión documental del proceso nos informan que no conoce la TRD lo que afecta el numeral 7.5.3.2. control de la información documentada literal b.
ISO 9001: 2015	5.5.2.	No conformidad	Al indagar sobre la comunicación de la política se evidencia que la misma no se ha bajado a los colaboradores que están vinculados con el proveedor de transportes afectando el numeral 5.2.2 de la norma 9001 comunicación de la política de calidad. Al indagar a los auditados del proceso de infraestructura por el conocimiento de la política del SIG, informan que a la fecha no han recibido socialización de la política lo que evidencia el incumplimiento del numeral 5.2.2 de la norma 9001 comunicación de la política de calidad.
BASC	4.1.2 6.1, 6.2, 6,3	No conformidad	Al indagar sobre los cargos críticos se evidencia que no hay conocimiento cuales son los cargos críticos de la regional lo que puede afectar los numerales de BASC 4.1.2 6.1, 6.2, 6,3 y norma s58, al no estar realizando la validación, programación y ejecución de las visitas domiciliarias de la regional norte.
ISO 14001: 2015	7.3	Observación	En el área administrativa de la regional se evidencia que la disposición de los residuos no se hace de la forma correcta, se encuentra canecas donde arrojan de forma mezclada residuos orgánicos y residuos reciclables evitando la correcta disposición final de los residuos de

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			forma correcta por lo que se identifica que no hay toma de conciencia numeral 7.3. de la norma 14001.
ISO 14001: 2015	9.2.2. literal a.	No conformidad	Se indaga a los auditados si han recibido auditorias en el último año, manifiestan que hace más de 3 años no habían recibido auditorias en el proceso de infraestructura, se evidencia incumplimiento del numeral.9.2.2. literal a que dice “planificar, establecer y mantener uno o varios de auditoría que incluyan frecuencia ...”
ISO 14001: 2015	8.2 literal a	No conformidad	Al indagar sobre el conocimiento de cómo radicar una PQR ambiental, se evidencia que no cuentan con el conocimiento para realizarla, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento Manejo y tratamiento de PQR ambientales. Se indaga si conocen como actuar cuando se presenta un daño en la tubería del baño, manifiesta que no radican las PQR's ambientales si no que solicitan la gestión directa del área de infraestructura, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento Manejo y tratamiento de PQR ambientales.
ISO 9001: 2015	7.5.3.2 literal c	No conformidad	En el momento de indagar por el control de cambios de la caracterización de admisión se evidencia que el documento no relaciona los cambios realizados en la versión afectado el numeral 7.5.3.2 literal c.
ISO 27001: 2015	A.12.4.2	No conformidad	En el momento de realizar visita se evidencia que el personal se retira de su puesto de trabajo sin realizar el bloqueo su equipo dejando en riesgo la manipulación de la información eliminación de está afectando el numeral A.12.4.2Protección de la información del registro 27000:2013. 
BASC	5.1.1. literal a	No conformidad	Se evidencia en la visita que el carné no está de forma visible lo que no permite la fácil identificación del personal de los subprocesos de distribución y transportes, afectando la norma BASC en su numeral 5.1.1. literal a identificación de los colaboradores. 
ISO 9001: 2015	8.5.5	8.5.5 No conformidad	Al indagar sobre el procedimiento para el mantenimiento y control de los elementos tecnológicos como el Putt o light, dispositivos móviles entre otros, los auditados manifiestan que la regional cuenta con el put to light pero no se utiliza hace más de 5 años, con respecto a elementos tecnológicos se realiza un plan de

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			mantenimiento preventivo. Se realiza la observación que al contar con un elemento tecnológico como es el put to light debería contar con el mantenimiento correspondiente dado que puede afectar el numeral 8.5.5. de la norma ISO 9001.
ISO 14001: 2015	8.2	No Conformidad	Al indagar sobre como actuarían en una emergencia, Se evidencia desconocimiento del MN-GH-010 Manual respuesta ante Emergencias afectando el numeral 8.2 preparación y respuesta a emergencia 14001;2015.
BASC 5.0.1.	2.6	No Conformidad	Se indago por el manejo de los precintos y se solicitó actas de asignación y disposición final, a lo que manifiestan los auditados que no se ha realizado, dado que se está implementando hace pocos meses, se realiza la visita el lugar donde están los precintos y se evidencia que los mismo no están destruidos y se tienen acceso a su manipulación y retiro de la entidad incumplimiento del procedimiento PR-OP-TR-016. 
BASC	8.1.	No Conformidad	Al indagar Cómo realizan la medición, análisis y evaluación del desempeño del SGCS BASC, los auditados no tienen claridad sobre el tema, no identifican los indicadores asociados al SGCS, lo que puede afectar el numeral 8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación BASC dado.
BASC 5.0.1.	2.4.		Se encontró envíos averiados por derrame de líquidos, los cuales estaba siendo reacondicionados afectando el numeral 2.4 del estándar de la norma BASC 5.0.1. Se evidencia el riesgo y materialización de daños de los envíos por humedad dado que la zona de cargue tiene cerca los aires acondicionados los cuales generan líquido que caen en la zona de carga, a pesar de contar con estibas, las estibas las más cercanas cuentan con humedad. Se evidencia afectación de envíos al colocar cajas más grandes y pesadas sobre otras más pequeñas lo que puede afectar el contenido.

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			
Resolución 312 de 2019	Identificación de riesgos	No conformidad	<p>Se encuentra un punto donde está la manguera para atender incendio, donde la estructura esta dañada y puede generar corte o afectaciones a los trabajadores y envíos.</p> 
BASC 5.0.1.	3.1.	Observación	<p>Se evidenció que un vehículo con placas gty598 de envigado de trayecto nacional no contaba con las estibas requeridas con el fin de garantizar la protección de los envíos dentro de la unidad de carga, el profesional de transportes notifica al conductor quien manifiesta que el día de siguiente el vehículo ya contaría con las mismas, esto afecta el numeral 3.1 de la norma BASC estándar 5.0.1.</p> 
ISO 9001: 2015	8.5.4	No conformidad	<p>En la unidad de carga se identifica más de 10 envíos los cuales están en proceso de control de calidad, sin embargo, actualmente no se cuenta con el personal necesario para implementar la gestión de calidad y genera demoras en la respuesta a los clientes represamiento de envíos. Al estar los envíos expuestos en la zona de cargue, están expuestos a su integridad. Esto afecta el numeral 8.5.4 de la norma 9001.</p>

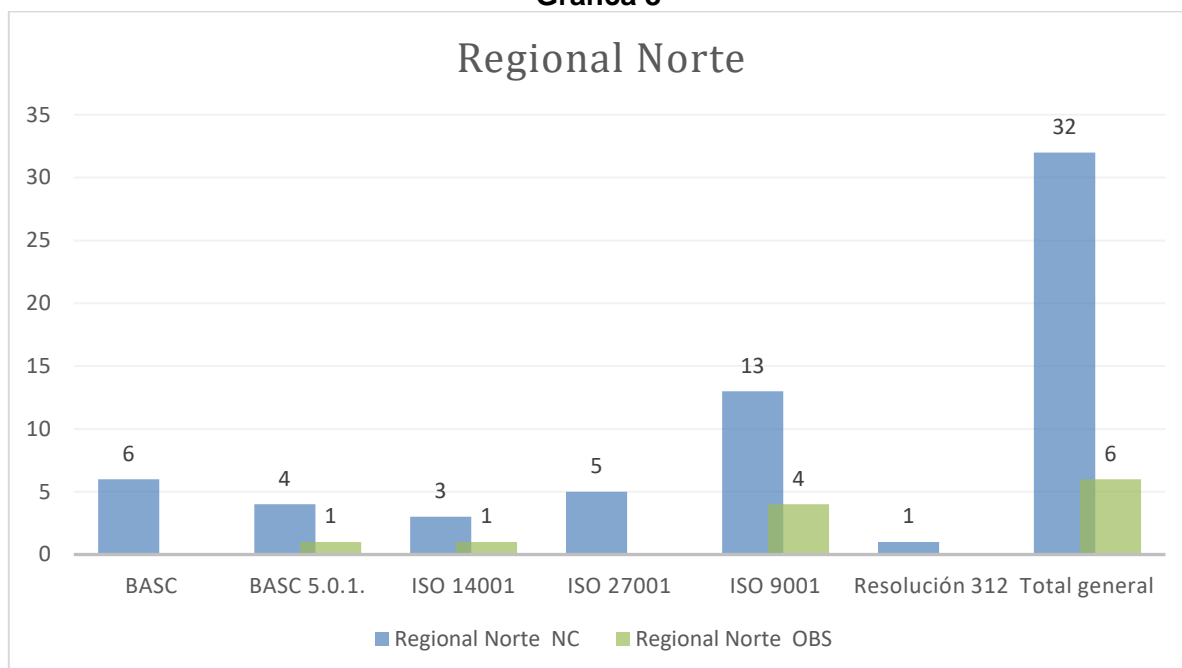
Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			
ISO 9001:2015	7.5.3	No conformidad	Al realizar la visita en terreno se identifica que los formatos de cambio de custodia de las diferentes áreas de la operación no están totalmente diligenciados afectando el numeral 7.5.3. de la norma ISO 9001.
BASC 5.0.1.	2.5.	No conformidad	En el campo se evidencio no hay restricción a las áreas restringidas por la misma estructura todo el personal ingresa por el área de operaciones, esta novedad se ha compartido con las áreas competentes, incumpliendo BASC 5.0.1. numeral 2.5. seguridad en el proceso de manejo de la carga literal b.
BASC 5.0.1.	5.1.1	No conformidad	<p>Se evidencia que el acceso de a visitantes no cumple el procedimiento de acceso, no cuenta con carné de visitante, ni el registro correspondiente, actualmente para el ingreso se reporta por correo electrónico y se hace acompañamiento al visitante por el colaborador que autoriza incumpliendo el numeral 5.1.1 en la norma BASC Estándar 5.0.1</p> <p>Se evidencio que en la regional no se realiza el registro de visitantes y de ingreso de computadores de 3 ingresos y 3 salidas solo se validó y registro la información de la visita y del computador en la primera entrada, incumpliendo el numeral BASC estándar 5.1.1</p>
BASC	7.1.1.	No conformidad	<p>Se evidencia que solo hay un supervisor por la oficina principal de la regional y un guarda en la entrada principal, actualmente el supervisor acompaña el proyecto especial de movistar verificando la apertura de la tina con el fin de validar que llegue el contenido completo y buen estado, se evidencia debilidad de la gestión de seguridad postal por no contar con el personal requerido, para hacer revisión a la entrada y salida del centro operativo, afectando el cumplimiento del numeral de BASC 7.1.1. previsiones donde se relaciona “la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS BASC</p> <p>Se evidencia que actualmente no hay supervisor de seguridad en la oficina de Magangué, las revisiones se realizan en la oficina de Sincelejo esto coloca en riesgo los envíos al no tener control en la oficina de Magangué. Incumpliendo el numeral BASC 7.1.1. previsiones donde</p>

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			<p>se relaciona “la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS BASC.</p> <p>La supervisora manifiesta que el centro operativo de Riohacha no cuenta con CCTV. BASC 7.1.1. previsiones donde se relaciona “la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS BASC.</p> <p>En el momento de la Auditoria se fue la Luz y se identifica que la planta de energía no sirve los auditados manifiestan que no se ha podido realizar el mantenimiento dado los altos costos que requiere. Lo que evidencia un riesgo si la luz se va en la jornada nocturna. BASC 7.1.1. literal c.</p>
BASC	7.1.3. literal b	No conformidad	<p>El centro operativo no cuenta con las restricciones de ingreso al área de operaciones, todo el personal tiene acceso a esta unidad para pasar a la zona de cafetería, servicio al cliente, punto de venta, archivo, lo que genera el riesgo de acceder a los envíos, incumpliendo el numeral 7.1.3. literal b.</p>
BASC	7.1.3. literal b	No conformidad	<p>La infraestructura física no tiene las condiciones para garantizar controles de acceso electrónica, incumpliendo el numeral 7.1.3. literal c.</p>
ISO 27001: 2015	A.8.1.3	No conformidad	<p>Al indagar las reglas para el uso aceptable de información y de activos asociados con información e instalaciones de procesamiento de información, se evidencia que el auditado no conoce el manual de la política de información lo que afecta el numeral A.8.1.3. Uso aceptable de los activos.</p>
ISO 27001: 2015	A.8.2.3	No conformidad	<p>Al indagar por procedimientos donde están documentados el uso aceptable de los activos /servidores, se evidencia que el auditado no tienen claridad sobre el tema afectando el numeral ISO 27001 /A.8.2.3).</p>
ISO 27001: 2015	A.9.2.1	No conformidad	<p>Al indagar sobre el bloqueo de la persona retirada en el punto operativo de Cartagena se evidencia que no hay canal de comunicación desde GH del retiro de la persona por lo que no se había solicitado la inactivación de los usuarios ni realizado el back up correspondiente, al 7 de octubre estaban activos cuando la colaboradora se desvinculo la semana anterior, lo que incumple el numeral A.9.2.1 de la 27001 “Registro y baja de usuario”.</p>
ISO 27001: 2015	A.11.2.1	No conformidad	<p>Revisando la zona donde se encuentra el centro de cableado no se identifica sensor de temperatura y dentro del módulo de centro de cableado se visualiza una caja y una maleta, lo que afecta el numeral ISO 27001 /A.11.2.1).</p>

Grafica 8



Resultado por norma en la Regional Norte referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL SUR

Fortalezas

1. El talento humano es la mayor fortaleza de la regional, pues se observa un ambiente laboral favorable que impacta positivamente el ambiente de trabajo. La buena disposición, el apoyo permanente y el entendimiento facilitan el desarrollo de las actividades.
2. Se observa sentido de pertenencia, pues el personal siente que forma parte de algo importante y se apropia de los objetivos de la organización y los asume como propios. Esto propicia el trabajo mancomunado con amor y responsabilidad.
3. La distribución física de la sede facilita el control del acceso y la restricción de las áreas. Se puede observar casi todo el movimiento desde la parte administrativa.
4. El orden que predomina en las áreas físicas genera seguridad y previene los accidentes laborales, estimula además el desarrollo de las labores.
5. Existe apropiación de los procesos y conocimiento de las actividades propias en la mayoría de los casos

6. El Gerente encargado de la regional tiene experiencia tanto en el tema comercial como en el tema gerencial, lo cual es muy favorable.

Oportunidades de Mejora

1. Evaluar las capacitaciones impartidas a fin de asegurar el entendimiento y la debida atención en la realización de estas.
2. Revisar los aspectos que durante el desarrollo del ejercicio de auditoría se observaron (sin generar incumplimiento) y que pueden ser susceptibles de mejora.
3. Las actividades de cada proceso están sujetas a decisiones, cambios y directrices que se generan a nivel central desde Bogotá. Sin embargo, es necesario realizar la gestión necesaria desde la regional y que sea evidenciable.



Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 27001:2013	Numeral A.12.5.1	No Conformidad	Se realiza la Verificación de implementación de controles para evitar la instalación de software no autorizado, se realiza prueba en un equipo conectado a la red institucional y permite la descarga e instalación de un controlador de Hewlett Packard, por tanto, no se cumple con el requerimiento
ISO 9001:2015	Incumplimiento del Procedimiento	No Conformidad	Se observa incumplimiento al Manual de calibración y mantenimiento de básculas. Código: PR-GI-IS-009 Versión: 2: 4.1.1. Lo anterior se confirma con el personal, que indica que la última revisión se realizó en septiembre de 2020 y se corrobora con el sello adhesivo en las básculas
ISO 9001:2015	Incumplimiento del Procedimiento	No Conformidad	Se observa incumplimiento al Manual de Mantenimiento de Activos Fijos Código: MN-GI-IS-001. Se verifica con el funcionario encargado, que no se ha realizado mantenimiento durante la vigencia a los acondicionadores de aire, ni a los hornos microondas, ventiladores (activos fijos de la regional).
Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1	Numeral 1.2.1 (literal a y literal b)	No Conformidad	Se evidencia que el auditado no realiza consulta de listas restrictivas previamente a la contratación y como seguimiento posterior, en la supervisión de contratos. Por lo tanto, no se realiza el debido conocimiento de sus asociados de negocio, identidad y legalidad de la empresa y sus socios

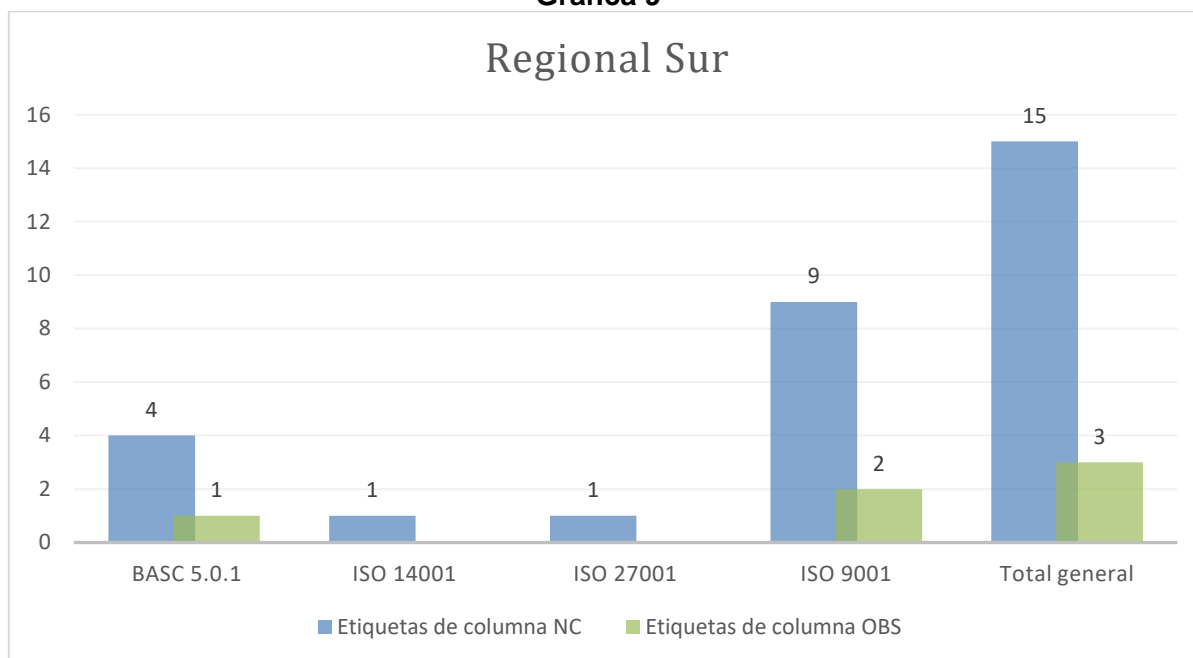
Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

ISO 9001:2015	Numeral 8.5.1. (Literal c)	No Conformidad	En la revisión documental a la carpeta de contrato, no se encuentra la respectiva lista de chequeo, con lo cual no se evidencia la respectiva verificación de cumplimiento de los documentos requeridos
ISO 9001:2015	Numeral 6.8	No Conformidad	Durante la entrevista realizada a la asesora del Punto de Venta principal, se observa que no tiene conocimiento referente al uso de los datos biométricos en la identificación de usuarios del servicio de Giros de Pago
ISO 9001:2015	Numeral 6.7	No Conformidad	Al indagar a la Asesora del Punto de venta principal, se evidencia que no conoce el uso de listas restrictivas en los giros de pago, ni tiene usuario en la herramienta Inspektor
ISO 9001:2015	Numeral 4.3	No Conformidad	Durante la entrevista efectuada, se evidencia que el auditado no tiene conocimiento del alcance del Sistema Integrado de Gestión para SPN. -El auditado manifiesta no saber si existen exclusiones a la norma para el SIG de SPN
ISO 9001:2015	Numeral 4.4.1 (Literal c)	No Conformidad	Dentro del proceso no se cuenta con métodos para la medición de las actividades a nivel regional
ISO 9001:2015	Numeral 6.1.2	No Conformidad	Se requiere por parte del proceso, realizar el registro de los eventos de riesgo materializado, enviar el formato diligenciado al monitor de riesgos del proceso, en el cual se incluyan los planes de acción para el debido tratamiento
Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1	Numeral 5.1.1 (Literales b y c)	No Conformidad	El lunes 11 de octubre en recorrido realizado, el auditor observó que, al pasar por el molinete de acceso a la operación en distribución, un funcionario de Infraestructura Física utilizó su tarjeta de acceso para permitir el ingreso del profesional financiero
Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1	Numeral 5.2.1 (Literal a)	Observación	-Durante la inspección se observa la demarcación de los perímetros, deteriorada. Por lo que es necesario señalizar nuevamente, para la correcta delimitación de los sectores y su circulación. -Al realizarse una redistribución de espacios dentro del CO, se requiere volver a demarcar
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2	No Conformidad	Los documentos de gestión de la regional deben estar debidamente inventariados, conservados, dispuestos y preservados. De acuerdo con la información suministrada por parte de la profesional, no se encuentra actualizado. Se requiere, según Circular 014 de 2021, hacer entrega de inventarios documentales en formato FUID antes del 30 de noviembre de 2021, para dar cumplimiento al plan de mejoramiento archivístico de la organización ante el AGN

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

			
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2 (Literales b y d)	Observación	<p>De acuerdo con la inspección realizada al Archivo de la regional, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hay cajas con documentos en el piso, siendo expuestos a pérdida en su integridad en caso de alguna eventualidad -Se observan archivos sin carpetas. La respuesta de la Profesional es que no se cuenta con insumos 
Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1	Numeral 2.7	No Conformidad	Durante la validación del seguimiento GPS para las rutas de transporte, el profesional no puede ingresar al aplicativo Smart Maps, para observar en tiempo real las rutas de transporte
ISO 14001:2015	Numeral 4.3	No Conformidad	Durante la entrevista efectuada, se evidencia que el auditado no tiene conocimiento del alcance del Sistema de Gestión Ambiental para SPN
Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1	Numeral 4.2 (Literales b, c, d y e)	No Conformidad	Durante la reunión efectuada con los supervisores de los CO Neiva y Florencia, se preguntó cómo se asegura que el personal encargado del control se encuentra debidamente capacitado y supervisado. No lograron explicar las funciones que realizan en la supervisión y control de los CO, ni que tipos de controles aplican
ISO 9001:2015	Numeral 6.1.	Observación	Se requiere de la implementación de acciones tendientes a minimizar la materialización de los riesgos del proceso

Grafica 9



Resultado por norma en la Regional Sur referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL ORIENTE

Fortalezas

1. Compromiso por parte del equipo en trabajo
2. Trabajo en equipo
3. Interés por aprender sobre el SIG

Oportunidad de mejora

1. No se cuenta con una persona dedicada a la implementación del SIG en la regional.
2. En recorrido por las instalaciones se observó que no se cuenta con sistemas ahorradores de agua en la totalidad de las llaves de los baños. Caso baños segundo piso zona administrativa.

Hallazgos

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001	4.2	OBS	Si bien el proceso conoce sus partes interesadas, no tiene la identificación de sus necesidades y expectativas
ISO 14001	7.3	OBS	No se evidencia toma de conciencia en temas relacionados a los impactos ambientales generados en la labor ISO 14001:2015 numeral 7.3 b)
BASC 501	4.2	NC	No se observa capacitación en política de firmas y sellos que indica el numeral 3.3. de la BASC 501, requerido numeral 4.2, capacitación de gestión de riesgo, controles operacionales, preparación y respuesta a eventos, cumplimiento de requisitos legales relacionados con sus funciones
ISO 9001	7.5	OBS	No se encuentra incluida en el SIG, el formato de base de datos de clientes
ISO 9001	8.7	NC	El proceso no conoce con claridad cuáles son sus salidas no conformes, por lo tanto no se le da tratamiento a esas salidas no conformes. Incumpliendo el numeral 8.7 de la norma ISO 9001:2015
ISO 9001	7.1.5.2	NC	Las básculas que se tienen en los puntos de venta no cuentan con certificado de calibración. Incumpliendo la norma ISO 9001:2015 numeral 7.1.5.2 a)
ISO 14001	8.1	OBS	Se observó una inadecuada clasificación de los residuos en la zona administrativa.

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

ISO 9001	7.1.3	NC	No se observa programa y ejecución de los mantenimientos al monta carga. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015
ISO 14001	8.2	NC	No se cuenta con kit de derrames en el almacén, para atender posibles contingencias ambientales. Incumpliendo el numeral 8.2 de la norma ISO 14001:2015
ISO 9001	9.1	OBS	El subproceso de Admisiones no cuenta actualmente con indicadores para reporte
ISO 9001	7.5	OBS	Planilla empleada para programación de la operación, no se encuentra en el sistema
ISO 9001	8.7	OBS	No se encuentra identificada como servicio no conforme la avería de los vehículos
ISO 14001	8.2	OBS	Desconocen si existe el plan de emergencias
ISO 9001	Incumplimiento procedimiento	OBS	El formato empleado para la inspección de carga, no es claro respecto a si el vehículo entra cargado o para cargue. Adicionalmente no se puede hacer trazabilidad de la subsanación de novedades. El formato no da la opción de registrar inspección del mismo vehículo el un mismo día.
ISO 9001	Incumplimiento procedimiento	OBS	No se reportó al área de riesgos la materialización de los riesgos asociados al proceso- caso pérdida.
ISO 9001	5.2	OBS	No se observa conocimiento de las políticas por parte de trabajadora del centro operativo de Valledupar.
ISO 14001	8.1	NC	Haciendo trazabilidad al mantenimiento del vehículo placa JVM442, no es posible observar la trazabilidad de la disposición de los residuos peligrosos generados por el mantenimiento. ISO 14001:2015 numeral 8.1

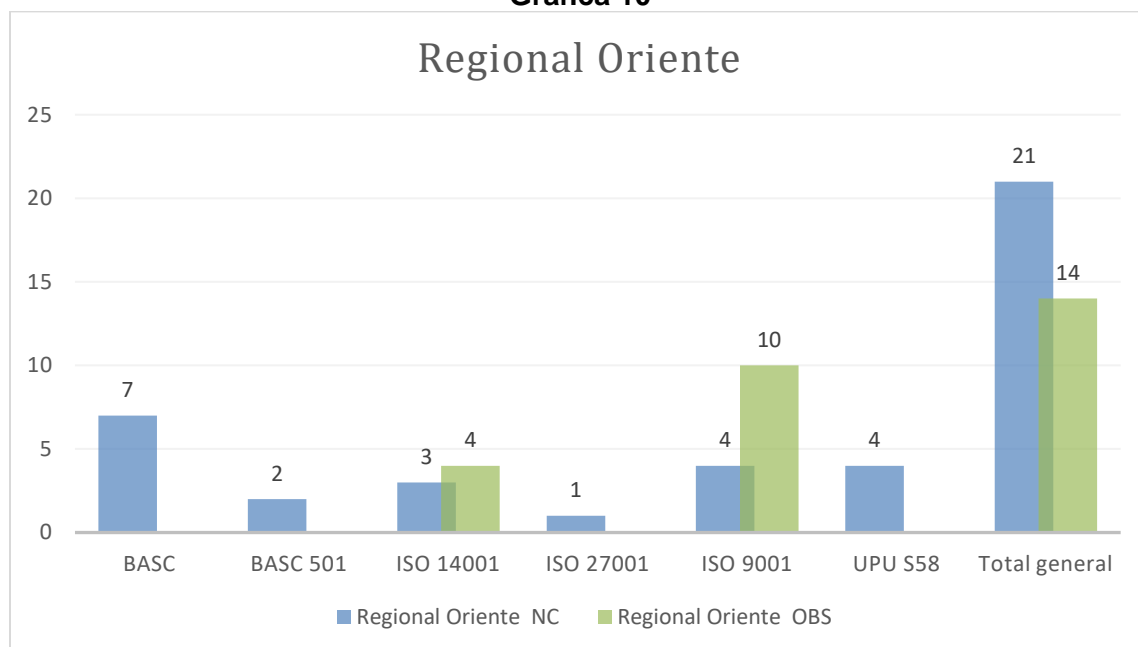
Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

ISO 14001	8.1	NC	No se cuenta con programa de mantenimiento a las motos ni se hace control a los RESPEL generados, ISO 14001:2015 numeral 8.1
BASC 501	2.1	NC	No se maneja formato de inspección de los vehículos de carga empleados en el centro operativo de Valledupar, incumpliendo la norma BASC 5.0.1 numeral 2.1
ISO 14001	6.1	OBS	No tienen claros los impactos ambientales y políticas de la empresa
ISO 9001	7.5	OBS	Se observa que el formato de bases de datos no se encuentra incluido en el SIG
ISO 9001	5.2	OBS	Se nota en desconocimiento de las políticas del SIG
ISO 9001	Incumplimiento procedimiento	NC	Se observa incumplimiento de lo establecido en el procedimiento de prevención e investigación para la protección del correo, referente al seguimiento de las recomendaciones entregadas en los informes.
BASC	5.1.1	NC	Se observa que el documento Manual de acceso sede principal, no tienen alcance a las regionales, por ende, no se aplica
BASC	5.1.5	NC	No se conoce procedimiento de Inspeccionar las unidades de transporte de carga
BASC	5.1.6	NC	No se conoce procedimiento Acceso a autoridades y vehículos de atención a emergencias de acuerdo con el plan y preparación de respuesta a eventos

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

BASC	5.1.7	NC	No se conoce procedimiento Exhibir el carné o identificación temporal en un lugar visible, bajo las normas de seguridad industrial aplicables.
BASC	5.2.2	NC	No hay plano con la ubicación de las áreas críticas de la instalación en la regional
BASC	5.2.2	NC	No se cuenta con inspecciones perimetrales
BASC	5.2.2	NC	No está documentado el control de llaves, dispositivos y claves de acceso de la regional
UPU S58	5.1.2	NC	No se tiene con claridad cual es el perfil del producto postal
UPU S58	5.1.3	NC	Se observa que las zonas adyacentes al cerco perimetral cuentan con arbustos.
UPU S58	5.1.6	NC	Si bien hay un control de las llaves de la regional, administrada por Seguridad Postal, no se cuenta con registro documentado de ese control y la entrega de las llaves
UPU S58	5.2.2	NC	No se está realizando control de visitantes, no se registra en ninguna parte el personal externo
ISO 27001	A.11.1.1	NC	Se evidencio el ingreso que no se cumple el procedimiento informado por el proceso de seguridad Postal y no se controla de manera efectiva el ingreso a áreas críticas tales como la operación y los racks de datos.

Grafica 10



Resultado por norma en la Regional Oriente referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL NOROCCIDENTE

Fortalezas

1. Se evidencia un trabajo en equipo a todo nivel dentro de la Regional, mostrando liderazgo y compromiso por parte de la Gerencia Regional.
2. Se evidencia que existe una comunicación por diferentes medios (correo, teléfono, WhatsApp, Teams, reuniones de Comité Primario periódicas) al interior de la regional, con sus equipos de centros operativos, puntos de venta, clientes, proveedores, y empresas que prestan servicios para la Regional.
3. Se identifica que existen espacios de bienestar dentro de la regional para los colaboradores, que pueden ser utilizados en los tiempos libres (break – jornadas de almuerzo – cambios de turno) entre otros, los cuales de acuerdo con lo que indica el equipo auditado se han creado con recursos propios.

Oportunidades de mejora

1. Se evidencia que es importante generar mejores canales de comunicación con los diferentes procesos entre la Sede Principal Bogotá – y la Regional, con el fin de

recibir retroalimentación de temas relevantes, generación de documentación de apoyo a la gestión, entre otros.

2. Proceso de limpieza y lavado de las unidades de carga antes del proceso de cargue y garantizar que estas son inspeccionadas para evitar la presencia de residuos, plantas, animales y similares.
3. El Gerente de la Regional Menciona que es importante estandarizar las capacitaciones (como inducción) las cuales puedan ser grabadas y socializadas a todo nivel.

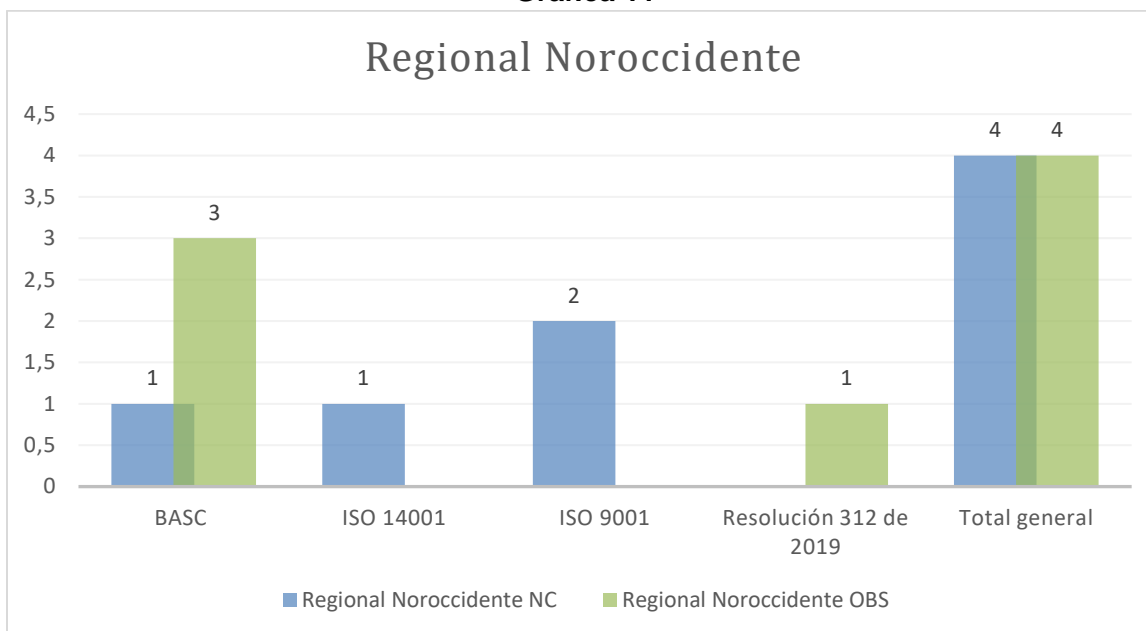
Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
9001:2015 14001:2015	6.1	No Conformidad	<p>No hay una identificación, análisis y evaluación de riesgos en la regional, el método que existe en su momento tampoco prioriza niveles de impacto regional.</p> <p>Se encuentran controles operacionales, pero los que se cuentan a nivel nacional.</p> <p>No se presenta evidencia documentada asociada a la materialización de los riesgos que se han presentado en la regional y sus acciones.</p> <p>No muestran evidencia documentada de acciones correctivas con análisis de causa para evitar ocurrencia de riesgos.</p> <p>No existe una comunicación con los monitores de riesgos de los procesos y en muchos casos no los conocen.</p> <p>No tienen acceso a Sherlock</p> <p>No se presenta evidencia documentada de seguimiento a la materialización de los riesgos.</p> <p>No se hace revisión periódica con la regional de los riesgos de los procesos.</p> <p>Nota: Solo se evidencia en: el proceso de seguridad postal, en el subproceso de Transporte y la Técnico SISO de Gestión Humana, conocimiento de la matriz de riesgos de su proceso/subproceso, los controles y planes de acción.</p>
9001:2015 14001:2015	9.1	No Conformidad	<p>Gestión Comercial: Si bien llevan a cabo reuniones periódicas de seguimiento con la Vicepresidencia desde Bogotá hacia la Regional no se evidencia desde ISOLución los indicadores que aplican para el proceso, su medición, análisis y evaluación.</p> <p>Talento Humano: No se evidencia desde Isolucion los indicadores que aplican para el proceso, su medición, análisis y evaluación.</p>
14001:2015	8.1	No Conformidad	<p>Infraestructura: Se evidencia inadecuado almacenamiento de sustancias peligrosas, sin matrices de compatibilidad, ni hojas de seguridad.</p>

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

9001:2015		No Conformidad	Incumplimiento al procedimiento de archivo e incumplimiento legal en Gestión Documental teniendo en cuenta que no hay red contraincendios, control de humedad, control de temperatura, no se cuenta con ventilación acorde para el espacio donde se encuentra almacenado el archivo de la Regional.
9001:2015 14001:2015 BASC V5: 2017	10 10.3 9	No Conformidad	El equipo auditado menciona que se han realizado actividades que tienden a la solución de problemas de los diferentes procesos; sin embargo, no se evidencia de forma documentada o metodológica las acciones de mejora a llevar a cabo, metas e indicadores que demuestren la mejora al equipo auditor.
9001:2015 14001:2015 BASC V5: 2017	4.2	Observación	Los auditados reconocen los clientes internos y externos como partes interesadas, pero desconocen a otras instancias tales como procuraduría, fiscalía, alcaldía, entre otros. Nota: Al solicitarla en ISOLución no encontraron la matriz de partes interesadas.
9001:2015 14001:2015 BASC V5: 2017	4.4	Observación	Se evidencia durante las entrevistas a las diferentes personas durante la auditoría, que no apropian el concepto de Sistema Integrado de Gestión y no se evidencia que identifiquen en que parte de la estructura del mapa de procesos se encuentran ubicados.
9001:2015 14001:2015 BASC V5: 2017	5.2	Observación	Si bien es cierto la Alta Dirección de la Regional mostró evidencias de comunicar al personal de forma visual física la política del sistema, en la pregunta que se realizó solo algunos participantes tenían claridad de esta; por tanto, es necesario que todos la conozcan y la interioricen.
Resolución 312 de 2019		Observación	Al realizar la inspección en el espacio donde se encuentra el archivo de gestión de la Regional se evidencia que la carga del extintor venció en septiembre de 2021, incumpliendo con el ítem "Mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas"; al no contar con el mantenimiento periódico de acuerdo con la ficha técnica del extintor.

Grafica 11



Resultado por norma en la Regional Noroccidente referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL OCCIDENTE

Fortalezas

1. Se cuenta con un equipo comprometido con la compañía y con el sistema integrado de gestión
2. Se evidencian buenos procesos de seguridad en la sede principal de la regional (la Flora)
3. El equipo de colaboradores de puntos de venta entrevistados cuenta con las competencias y el compromiso con la compañía excelentes capacidades para el servicio al cliente.

Oportunidades de mejora

1. Establecer montos de caja menor mas altos en las regionales para poder tener mejor gestión de recursos.
2. Planes de mantenimiento de equipos e infraestructura anuales con rubros presupuestales separados por regionales para mejorar las condiciones laborales.

3. Estructuración del sistema integrado de gestión con la participación de las regionales en cuanto a riesgos, procedimientos, y necesidades particulares de las regionales.
4. Fortalecer el sistema de seguridad en los Centros operativos ya que no se cuenta con personal para esta labor.
5. Mejor comunicación y gestión desde la sede principal a sus regionales.

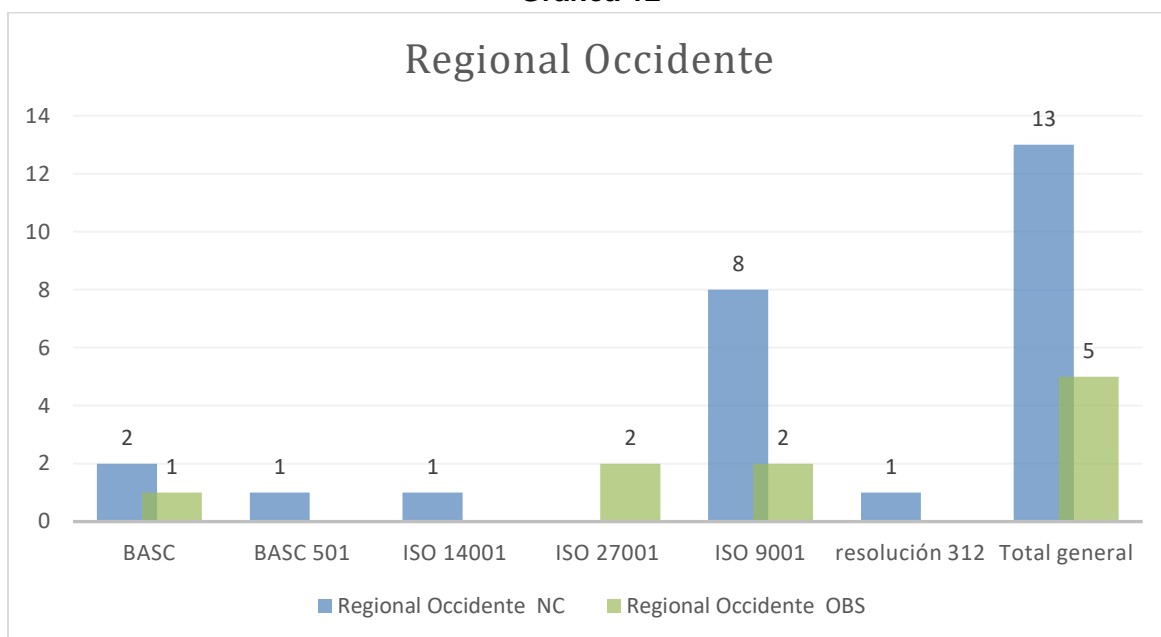
Hallazgos

Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
Procedimiento		No conformidad	Se evidencia incumplimiento del procedimiento de mantenimiento de equipos tecnológicos se establece 2 mantenimientos al año de todos los equipos solo se está cumpliendo 1 al año.
ISO 27001	Anexo	Observación	se evidencia existencia de usuarios genéricos para el uso de aplicativos, incluyendo los puntos de atención, se evidencia plan para la eliminación de acuerdo con las salidas de los usuarios y limitando la creación de usuarios genéricos.
ISO 27001	Anexo	Observación	En los puntos de venta de Colon plaza y Chipichape se realizaron pruebas de bloqueo de páginas en los cuales se evidencio que el equipo MXL9304S7 y MXL9214KSL Incumplieron la seguridad de la información abriendo paginas restringidas (Facebook).
Procedimiento		No conformidad	No se evidencian planes de mantenimiento preventivos para la regional occidente en cuanto a infraestructura física de COR, CO, PO y PV incumpliendo el Manual de mantenimiento de activos fijos; se evidencia Falta de recursos para la ejecución de los mantenimientos.
ISO 14001	8.1	No conformidad	Sitios de almacenamiento de productos químicos sin identificación sin matriz de compatibilidad y sin hojas de seguridad, almacenamiento de ACPM en condiciones inseguras y sin planes de emergencia en caso de derrame.
ISO 9001	7.1.5.2	No conformidad	Se identificaron Basculas de puntos de venta sin verificación por parte de un ente certificado incumpliendo con el requerimiento de la contraloría Mocoa certificado FH20-37532 fecha junio del 2020 vencido, La flora.
Procedimiento		Observación	No se evidencia como se determinaron las necesidades del cliente en el contrato con el Hospital Isaías Duarte Cansino.
ISO 9001	8.7.1	No conformidad	Control de salidas no conformes no se evidencia seguimiento a los servicios no conformes del proceso en retroalimentación de los PQR

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión**Nivel Nacional****29 de octubre 2021**

BASC	2.1	No conformidad	Se evidencia que en rutas de transporte no existe proceso de inspección ya que en los Centro operativos que visita o donde se hacen cambios de custodia no se realiza el proceso (ruta: Pasto-Mocoa-Pitalito-Neiva)
ISO 9001	7.1.5.2	No conformidad	No se evidencia programa o plan de verificación o calibración de basculas de los equipos de operación.
resolución 312		No conformidad	No se evidencia capacitación en el uso del elevador de carga utilizado en el proceso de operaciones se utiliza sin hacer uso de los elementos de protección necesarios para su uso.
BASC	4.2	No conformidad	No se evidencian capacitaciones a contratistas y proveedores de servicios en temas de BASC.
BASC		Observación	Política de seguridad de las operaciones Política de seguridad física se encuentra en proceso de aprobación falta la firma del gerente regional.
BASC	5.3	No conformidad	Barreras perimetrales y luces se revisan de forma mensual. No se evidencia que se realiza en los centros operativos ya que no se cuenta con seguridad física. No se evidencia plano de puntos críticos de seguridad de las instalaciones. Se han determinado las necesidades de tener al menos en los centros operativos con más flujo y capacidad supervisores de seguridad se envió el mes de septiembre la necesidad de requerimiento en el informe de gestión
Procedimiento		No conformidad	Se evidencia incumplimiento de las condiciones de almacenamiento de documentos Humedad temperatura alturas y orden archivo para envío a Bogotá.
ISO 9001	7.5.3.1	No conformidad	Se evidencia que el documento prueba de inducción corporativa desactualizada en la versión y Registro de eventos de riesgo operativo se encuentra se evidencia versión 5 y no en versión 6 la última versión incumpliendo control de documentos.
ISO 9001	6.3	No conformidad	No se evidencia conocimiento del requisito de planificación del cambio, no se evidencia una metodología para cumplir con ese requisito.
ISO 9001	8.7	Observación	No se evidencia de forma clara conocimiento de las salidas no conformes de los procesos incumpliendo requisito establecido.

Grafica 12



Resultado por norma en la Regional Occidente referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

REGIONAL EJE CAFETERO

Fortalezas

1. El personal tiene conocimiento acerca de los procesos, de sus funciones dentro de la caracterización y el contexto de la compañía Servicios Postales Nacionales.
2. La disponibilidad del equipo de trabajo y de la alta gerencia para el suministro de la información y soportes requeridos para el proceso de la auditoría interna.
3. En términos generales el ejercicio que se realizó en las regionales con la auditoría interna fue enriquecedor y desde la Gerencia regional solicitan que se realice de forma frecuente para poder evaluar los procesos en su totalidad.

Oportunidades de mejora

1. Se evidencia que se debe generar mayor presupuesto para arreglos locativos en pro de mejorar la infraestructura física de los puntos y centros operativos correspondiente a las regionales.
2. Se debe revisar y actualizar las caracterizaciones de los procesos de acuerdo con el procedimiento que se realizan en las regionales, manejo de matrices propias de los riesgos generados en cada regional.

3. Se identifica que hay decisiones, presupuestos y recursos que dependen de nivel central lo que genera retrasos y no permite realizar acciones oportunas por parte de las regionales para atender sus necesidades.

Hallazgos

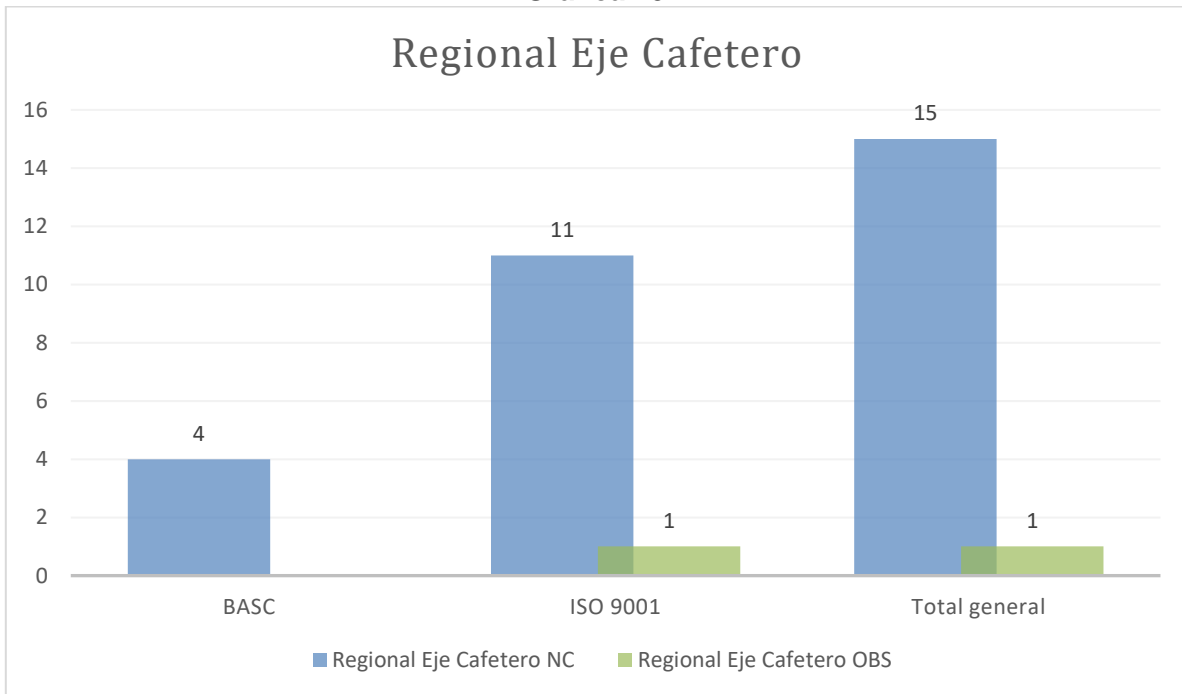
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la No conformidad/ Observación
ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 27001: 2013	Numeral 7.5.3 literal C	No conformidad	En la revisión realizada al CO de Dos Quebradas se evidencia manifiesto de despacho diligenciado CP-OP-001FR006 v1 en una versión diferente a la cargada en ISOLucion PR-OP-TT-011FR003; además, se evidencia documento de cambio de custodia sin codificación diligenciado, el código respectivo es PR-OP-DI-001-FR002; lo cual afecta control de documentos.
ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 27001: 2013	Numeral 7.5.3	No conformidad	En la revisión realizada al CO de Dos Quebradas se evidencian documentos sin las respectivas firmas, lo cual afecta el control de registros
ISO 9001: 2015	Numerales 8.2.1 literal d) y 8.5.3	No conformidad	Se evidencia clasificación de sacas y envíos en zonas de alto riesgo en el CO.
ISO 9001: 2015	Numeral 8.5.1 y 8.5.2	No conformidad	Se evidencia envío RQ588678040MY como novedad sin salida a distribución, se indaga al personal del procedimiento y se encuentra el envío admitido el 01/09/2021 sin evento de salida y retenido por el CO sin la debida justificación ni sticker, ni evento de devolución.
ISO 9001: 2015 BASC V5	Numeral 7.1.5.2 BASC 7.1.3 literal a	No conformidad	Dentro de la revisión realizada al PVD Centro se evidencia la báscula de peso sin el respectivo certificado de calibración
ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015	Numeral 8.4.3 y 8.1	No conformidad	En el proceso de recolección del PDV Centro se evidencia los vehículos urbanos sin la imagen corporativa respectiva, se verifica la novedad con el área de transporte y en efecto la instrucción dada a los proveedores a nivel nacional con las rutas urbanas es actualizar el brandeo de los vehículos. Todos los vehículos que se dispongan para operación urbana deben ir con los logos de la empresa actualizados.

Informe diagnostico Sistema integrado de gestión
Nivel Nacional
29 de octubre 2021

ISO 9001: 2015	Numeral 8.5.1 literal g y h	No conformidad	Se evidencia novedad con envío EK017171415DE el cual fue programado el día 05/10/2021 para ser entregado al cliente conforme correo electrónico enviado por la Oficina de Atención al Cliente, pero se encuentra los eventos de cargado a ruta el día 06/10/2021 a las 6:12am y a las 7:13am reasignado nuevamente para ser entregado por ventanilla.
BASC V5 ISO 27001: 2013	Numeral 7.1.3 literal b Control A9.1.1	No conformidad	Se evidencias falencias con en el proceso de control de acceso al personal administrativo y operativo, sin revisión de contenidos a las personas visitantes y sin control de acceso a los vehículos que ingresan a la regional
ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015 ISO 27001: 2013	Numeral 7.5.3.2 literal d	No conformidad	De acuerdo con la revisión realizada al archivo general de la regional, se encontró en mal estado y mal acondicionado; se indaga con el proceso respectivo y se encuentra la novedad que aún están validando las TRD de la regional para hacer su disposición general y remisión a archivo central en Bogotá, se evidencia falta de insumos para hacer la correcta disposición en la regional.
ISO 9001: 2015	Numeral 8.5.2	No conformidad	En revisión realizada al proceso de Gestión de la Operación se evidencia envío ML063123275MH sin su respectivo diligenciamiento de sticker de devolución y enrutado a control de calidad, se revisa Sistema SIPOST encontrando finalmente su destino a lista de correo con destino a Dorada Caldas
ISO 9001: 2015	Numeral 8.5.1	No conformidad	Se debe revisar los procesos operacionales en general, se evidencian prácticas en terreno que van en contravía con los procedimientos establecidos por la empresa, se evidencian cambios de custodia no conforme con el procedimiento, zonas de clasificación no delimitadas, acceso a los envíos por parte de todo el personal operativo, control de precintos, actas de salida de los vehículos, reporte de novedades de envíos, entre otros.
ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015 ISO 27001: 2013 BASC V5	Numeral 7.2 BASC 7.1.2	No conformidad	De acuerdo con la revisión realizada al proceso de Gestión Humana se evidencia falencias en las competencias del personal asignado al proceso comercial, el cual en revisión se encontró un perfil que no cumple con las competencias descritas para el Ejecutivo Comercial Nivel 3.
ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015 ISO 27001: 2013 BASC V5	Numeral 7.2 BASC 7.1.2	No conformidad	Se evidencia ausencia de la aplicación de las evaluaciones de desempeño en la regional para todo el personal.
ISO 9001: 2015 BASC V5	Numeral 7.1.3	No conformidad	Se evidencian falencias en la infraestructura física y tecnológica en la regional a nivel general.

ISO 9001: 2015	Numeral 8.1	No conformidad	De acuerdo con la revisión realizada al proceso comercial en la regional, no se cumplen con las actividades descritas y los soportes en el procedimiento PR-GC-013 v9 Gestión Ventas Gobierno y Privado, se recomienda realizar una revisión de procedimiento a nivel nacional.
ISO 9001: 2015	Numeral 7.1.3 literal a	Observación	En la revisión generada al punto de venta de Chinchiná -Caldas se evidencian condiciones no optimas de infraestructura física y tecnológica lo cual impiden el normal funcionamiento de la labores operativas y administrativas propias del personal.

Grafica 13



Resultado por norma en la Regional Eje cafetero referente no conformidades y observaciones encontradas por los auditores.

V. CONCLUSIONES

FORTALEZAS TRANSVERSALES IDENTIFICADAS

- Las regionales centros operativos y puntos de venta cuentan con un personal comprometido con la empresa y con excelentes capacidades técnicas y humanas
- Se determinó la importancia de desarrollar estos ejercicios de auditoria interna, porque nos ayuda evaluar y saber en lo que se está fallando.
- El compromiso de la alta dirección por el desarrollo de las auditorías a todos los niveles con el fortalecimiento del equipo auditor y la participación de todas la regionales.
- Disposición y compromiso de parte de todos los lideres de procesos y colaboradores de la entidad para el ejercicio de auditorías internas tanto a nivel nacional como regional.

CONCLUSIONES

- El numeral 6.3 planificación del cambio (ISO 9001: 2015) se debería determinar una metodología estructurada donde se planifiquen los cambios que puedan afectar el sistema integrado de gestión y es necesario que se tenga en cuenta, el propósito de los cambios y las potenciales consecuencias, la integridad del sistema integrado de gestión, disponibilidad de los recursos y asignación de las responsabilidades. Sin embargo, durante las auditorias no se evidencio en la mayoría de los procesos conocimiento sobre alguna metodología o procedimiento para cumplir este requisito por lo que se encuentra un hallazgo trasversal a toda la organización.
- La metodología utilizada para la gestión de los riesgos se encuentra establecida y documentada sin embargo algunos procesos y sobre todo las regionales desconocen dicha metodología; los procesos en las regionales no evalúan los riesgos de manera particular se rigen por lo propuesto y estandarizado desde la sede principal en algunos casos omitiendo riesgos o evaluando de forma errónea la criticidad de los mismos pues se está desconociendo las diferentes realidades regionales.
- No se identifican claramente en los procesos los servicios no conformes, estos son los errores en la prestación de los servicios que podemos obtener por los cuales los clientes (internos o Externos) pueden presentar inconformidades y baja percepción del servicio, es necesario controlarlos y hacer seguimiento para que no vuelvan ocurrir sin embargo el único proceso que tiene claros cuáles son sus servicios no conformes es operaciones que mediante el aplicativo SIPOST se puede determinar la causa del incumplimiento, sin embargo en las Regionales no se lleva ningún control para que los errores no vuelvan a ocurrir.

- Los recursos en las regionales son muy limitados en cuanto a la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión, se hace difícil la participación de las regionales sin establecer un canal de comunicación directo con el nivel central.
- Los recursos y la gestión para el mantenimiento de la infraestructura física y de equipos es insuficiente tanto a nivel central como regional, no se tienen programas robustos de mantenimiento preventivo, que ayuden a preservar y mejorar las condiciones laborales de los empleados.
- Los recursos para la seguridad en algunas regionales y en los centros operativos no existe, se hace necesario tener los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la normatividad BASC ya que no se cuenta con personal para la seguridad.
- Se debe realizar una depuración y actualización exhaustiva por parte de los diferentes procesos y regionales donde se eliminen documentos que no se necesiten para el sistema y empezar a estandarizar procesos y procedimientos incluyendo los requerimientos de las diferentes regionales.
- El Proceso de comunicación interno entre la sede principal y sus regionales se evidencia que no está siendo eficaz, la información tarda mucho en ser procesada y los canales de comunicación son poco eficientes para las necesidades de la compañía.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:

Carlos Mauricio Rosas J

TDR (130.03.01-Planes de auditoria- informe diagnostico SIG)