	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: PR-EC-001-FR-001
		Versión: 6
		Actualización: Agosto/2022
		Emisión: Marzo/2021

**INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG  
 CICLO 2023, PROCESO DE LA OPERACIÓN (Admisión y Tratamiento, Control  
 Operativo, Distribución, Logística Internacional, Proyectos Especiales, Transporte)  
 SEDE PRINCIPAL.**

**Remitido a:**

**JUAN ALBERTO GARCIA ESTRADA**  
 Presidente

**JIMMY ALEJANDRO QUINTERO GIRALDO**  
 Secretario General

**MANUEL FERNANDO GARCIA FERRO**  
 Vicepresidente de Operaciones

**LUZ DARY SOTO LOAIZA**  
 Profesional de Riesgos y Cumplimiento con Asignación de Funciones de Gerencia de  
 Riesgos y Cumplimiento



**Noviembre de 2023.**  
**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G # 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga  
 Cr. 36 # 52-68 Tel. (7) 6439492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 Tel. (8) 2610819  
 Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07 Tel. (5) 3643834

**Tabla de contenido**

<b>I. Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Metodología utilizada .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Alcance.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Resultados de la Auditoría .....</b>	<b>4</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>18</b>

## **I. Objetivos**

-  Obtener una perspectiva imparcial del Sistema Integrado de Gestión y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), al evaluar el desempeño y el cumplimiento de los requisitos de los estándares, en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, recertificación en la norma BASC: V6 2022, S58 y S59 UPU-UPAEP.
-  Obtener un diagnóstico imparcial del Sistema de Gestión de Seguridad de la información ISO 27001, en la sede principal y en las regionales del Sistema Integrado de Gestión evaluando el desempeño y el cumplimiento de los requisitos de los estándares en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001, BASC: V6 2022, S58 y S59 UPU-UPAEP.

## **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.

### **Equipo Auditor**

1. Andrea Carolina Hende
2. Maira Alejandra Pinzón Guerrero
3. Javier Alfonso Guzman Medina
4. Yeimy Perez Sanmiguel
5. Lady Patricia Gama Rodriguez
6. Mily Johanna Chaves Vargas
7. Yesid David Cabieles Peña

## **III. Alcance**

Sistema Integrado de Gestión para todos los procesos de Servicios Postales Nacionales S.A.S., en la sede principal Proceso de la Operación, en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015; BASC: V6: 2022, S58 y S59 UPU-UPAEP.

Diagnostico con metodología de auditoria para Sede principal norma ISO 27001:2013 y para las regionales en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, ISO 45001:2018, BASC: V6 2022, S58 y S59 UPU-UPAEP.

#### IV. Resultados de la Auditoría

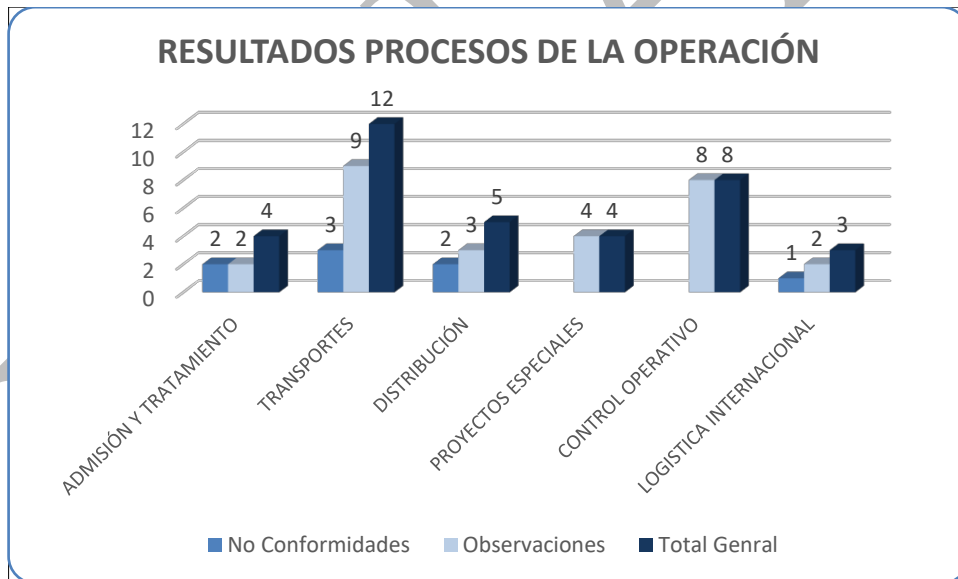
##### Información General

**Normas auditadas:** 6  
**Procesos auditados:** 1  
**Subprocesos:** 6  
**Total de hallazgos:** 36  
**No conformidades :**8  
**Observaciones:** 28

**Audidores Participantes:**7

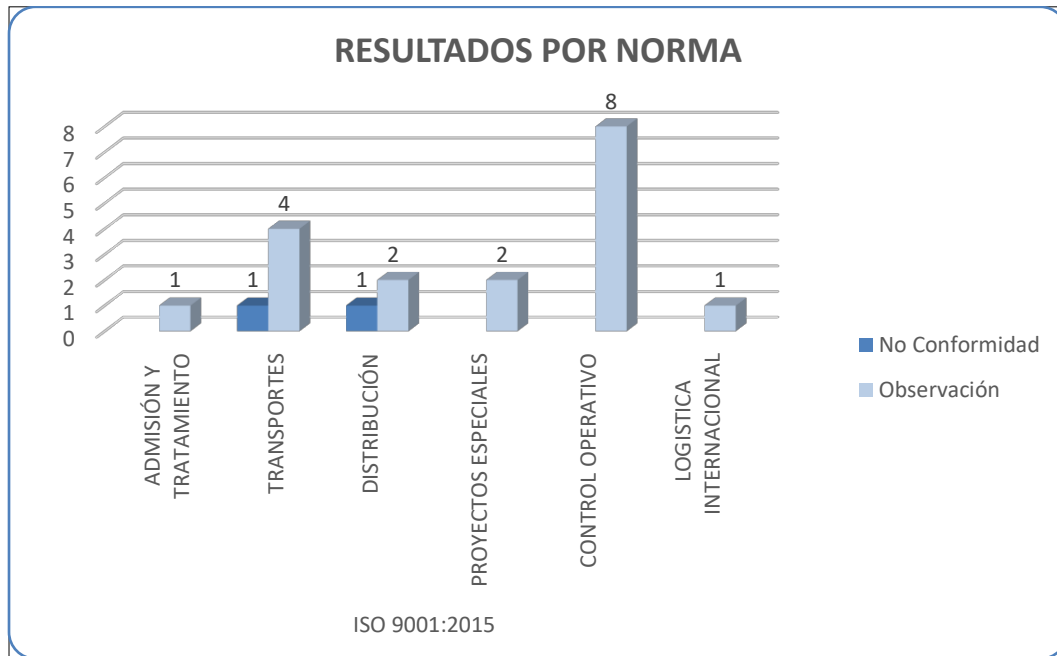
En este capítulo, se contempla los resultados de la auditoría por cada componente según el Procedimiento de Auditorías Internas PR-EC-001 de Control Interno, los hallazgos (título del hallazgo, descripción del hallazgo, evidencias y recomendación), observaciones (título de la observación, descripción de la observación y recomendación) y aspectos a resaltar.

##### RESULTADOS POR PROCESOS



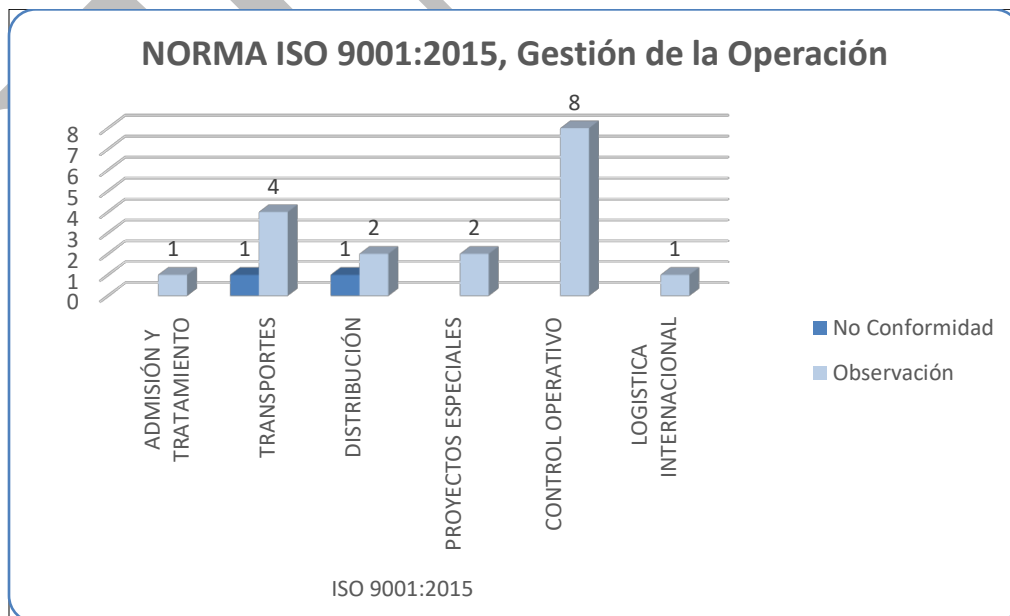
*Gráfica 1 Resultados por procesos*

Una vez tabulada la información que arrojo el proceso de la auditoría realizada a cada uno de los subprocesos de Gestión de la Operación de Servicios Postales Nacionales S.A.S., en lo referente a las No conformidades y Observaciones, se evidenció que el subproceso con más No Conformidades fue el de Transportes con 12, seguido de Distribución con un total de 4, mientras que, para las observaciones, fue el proceso de Control Operativo con un total de 8.



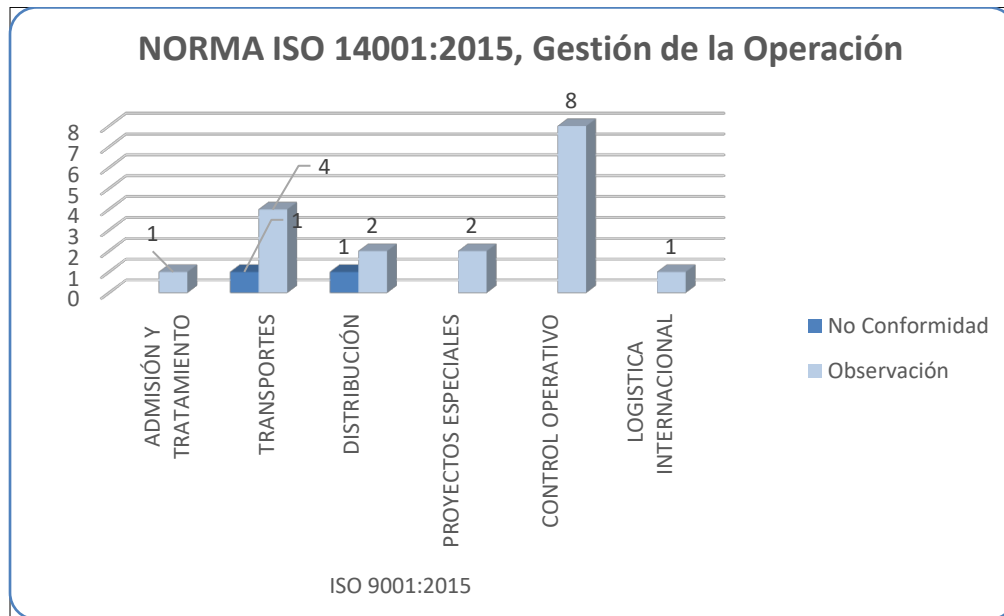
*Gráfica 2, Resultados por norma*

De acuerdo con la gráfica anterior, la norma que concentra la mayor cantidad de hallazgos es la ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, toda vez que, dentro de la naturaleza de los Sistemas Integrados de Gestión SIG, las mismas están soportadas sobre la estructura de esta norma, con un total de 18 Observaciones y No Conformidades, así mismo, dentro de las observaciones, la norma que se evidencia es la norma Internacional BASC V6:2022, con un total de cuatro observaciones y una No Conformidad.



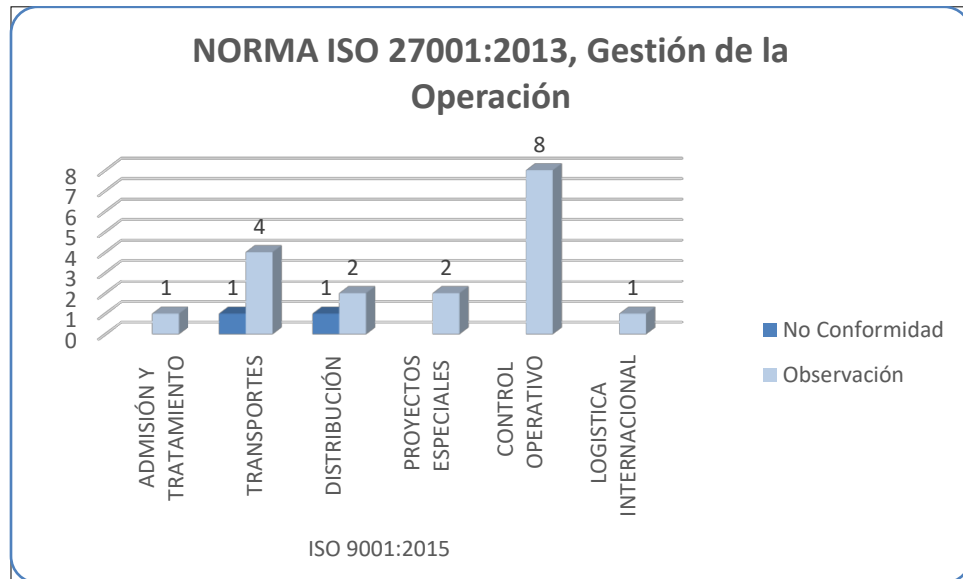
*Gráfica 3, Norma ISO 9001:2025, por proceso*

Para la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, por cada uno de los procesos, se puede observar que el proceso con más No Conformidades, aplicados a esta norma, son los subprocesos de Transporte y Distribución, así mismo, para las observaciones, los procesos donde se evidenciaron fueron Control Operativo y Transportes.



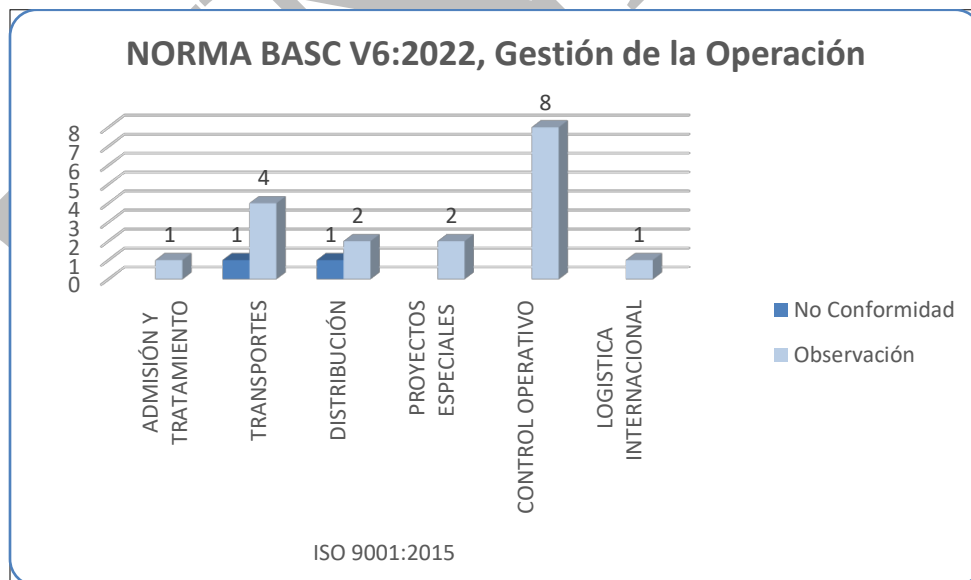
*Gráfica 4, Norma ISO 14001:2015, por proceso*

En lo referente a la Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental, el resultado arrojado en el proceso de Gestión de la Operación, de Servicios Postales Nacionales S.A.S., frente a las no conformidades de la norma mencionada anteriormente, fue el subproceso de Transportes con 2, así mismo, Admisión y Tratamiento, con 1 observación, fue el más representativo de la norma en mención.



*Gráfica 5, Norma ISO 27001:2013, por procesos*

Dentro de los resultados aplicados a la Norma ISO 27001:2013, Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información, aplicado en la auditoría, se evidencia que, en lo referente a las observaciones de la norma, el subproceso más representativo fue Proyectos Especiales junto con Transportes, mientras que, Admisión y Tratamiento, con un total de 1 no conformidad, es el proceso que más característico para la norma en mención.



*Gráfica 6, Norma BASC V6:2022, por procesos*

Para la Norma Internacional BASCV6:2022, se presentó una No Conformidad en el subproceso de Logística Internacional, así mismo Transportes, Distribución y Proyectos

Especiales, se presentaron observaciones referentes a la norma mencionada anteriormente.

## **RESULTADOS DE LA AUDITORIA, PROCESO DE LA OPERACIÓN**

### **SUBPROCESO DE ADMISIÓN Y TRATAMIENTO**

<b>Oportunidades de mejora</b>
1. Oportunidad de mejora No 01: Los funcionarios del proceso tienen conocimiento de las políticas de la Entidad, sin embargo, se sugiere que se realice un refuerzo en las políticas que tiene Establecidas por la Entidad.

<b>Hallazgos</b>			
<b>Norma</b>	<b>Requisito (numeral y detalle)</b>	<b>Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)</b>	<b>Descripción de la no conformidad/ Observación</b>
ISO 9001:2015	Numeral 7.3	Observación	Observación No 01: Se pregunta a uno de los funcionarios sobre la política de Calidad, al responder se evidencia que a pesar de que tiene cierto conocimiento esta no es muy clara, el cual afecta el numeral 7.3 Toma de Conciencia.
ISO 14001:2015	Numeral 8.4	Observación	Observación No 02: En el recorrido realizado en la operación al momento de validar las devoluciones, se evidencio que desde el proceso de distribución se entregaron envío devueltos al proceso de Admisión, sin que el sticker, este debidamente diligenciado por el distribuidor por lo tanto se evidencia que no se está cumpliendo a cabalidad el numeral 3 del Contenido del procedimiento PR-OP-DI-007 Versión 5, esta observación se traslada al proceso de Distribución.
ISO 45001:2018	Numeral 8.1.2	No Conformidad	No Conformidad No 01: En el proceso de Admisión y Tratamiento al momento de realizar el recorrido se evidencia que en Paquetería no se cuenta con Cinturones para levantar elementos pesado, al preguntar el motivo de su ausencia a los líderes del proceso, ellos informaron que desde SST – Gestión humana no han dado dotación de estos elementos, generando una no conformidad al numeral 8.1.2 Eliminar peligros y riesgos para la SST esta no conformidad se traslada al proceso de Gestión Humana, quienes son los responsables del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
ISO 27001:2013	Anexo A 11.2.8	No Conformidad	No Conformidad No 02: Al hacer el recorrido por la Operación se evidencio un equipo desatendido sin su bloqueo de pantalla incumpliendo el numeral del Anexo A 11.2.8 Equipo desatendido.

### **SUBPROCESO DE CONTROL OPERATIVO**

<b>Fortalezas:</b>
--------------------



Se evidencia conocimiento de las políticas del SIG y su aplicabilidad dentro de las labores diarias que ejecuta el personal auditado.

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	De acuerdo con la revisión, el área de la Torre de Control desconoce los riesgos asociados a ese subproceso. Se revisa en la plataforma de SOFTRISK los riesgos asociados a ese subproceso, pero de acuerdo con la información dada por el personal auditado no se tiene conocimiento de la información de los riesgos asociados ni de los controles de cada uno de los riesgos. Existe un acta de nombramiento de monitor de riesgos a Maiger Paez quien ya no labora en la entidad. Se debe actualizar el acta de nombramiento y asignar las credenciales requeridas de acceso a la plataforma; esto podría afectar el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	De acuerdo con la revisión generada al subproceso de Control de Calidad para el riesgo R89 Incumplimiento del indicador Calidad de la gestión operativa se evidencia el control asociado C220 Mesa de Trabajo Control de Calidad, se encuentra la información acorde a los soportes presentados; pero de acuerdo con los resultados del cumplimiento del indicador del subproceso: 119-Calidad de la gestión operativa, los dos últimos periodos han sido incumplidos; se recomienda ampliar el control del riesgo para mitigar el riesgo que se está materializando; esto podría afectar el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	De acuerdo con la información revisada del indicador 119-Calidad de la gestión operativa se presenta incumplimiento en los últimos dos periodos de los meses de agosto y septiembre del 2023; esto podría afectar el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001	7.5.3. Control de la Información Documentada	Observación	Se debe actualizar la caracterización CP-OP-CC-001 Caracterización Control Operativo debido a la última actualización generada en el mes de mayo del 2022, adicional existen generalidades y recursos asociados no aplicables a lo descrito por el personal auditado; esto podría afectar el numeral 7.5.3. Control de la Información Documentada.
ISO 9001	7.5.3. Control de la Información Documentada	Observación	Se debe actualizar el procedimiento PR-OP-CO-001 Control de Calidad ya que se encuentran generalidades no aplicables a lo descrito por el personal auditado; esto

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
			podría afectar el numeral 7.5.3. Control de la Información Documentada.
ISO 9001	7.5.3. Control de la Información Documentada	Observación	Se debe actualizar el procedimiento PR-OP-CO-003 Seguimiento Flota ya que se encuentran generalidades no aplicables a lo descrito por el personal auditado; esto podría afectar el numeral 7.5.3. Control de la Información Documentada.
ISO 9001	8.1 Planificación y control operacional	Observación	De acuerdo con la revisión de los sistemas de seguimiento de las rutas nacionales y urbanas que suministran los proveedores de GPS, se encontró que el proveedor de la Regional Oriente no cumple con el suministro de la plataforma Rastrack por lo que no se tiene control de la operación de transporte de ingreso y salida de la regional, esto podría afectar el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001	7.1.3 Infraestructura	Observación	De acuerdo con la inspección visual realizada en la Torre de Control se evidencia subutilización de los equipos tecnológicos dispuestos para el control y seguimiento de la operación; esto podría afectar el numeral 7.1.3 Infraestructura de la Norma ISO 9001:2015.

## SUBPROCESO DE DISTRIBUCIÓN

Oportunidades de mejora
<p>1. Durante la revisión de la documentación asociada al subproceso de Distribución, se evidenció que hacen uso del documento <b>“Planilla de Entrega y Control al Distribuidor”</b>, por medio del cual realizan una actividad de control dentro del área en relación con el correo normal que llevan los motorizados para su distribución y entrega, con el objetivo de minimizar la pérdida de los envíos por este servicio.</p> <p>Los auditados manifiestan que desde su implementación ha sido un control efectivo ya que ha disminuido la pérdida de envíos y se reciben más devoluciones, lo cual no ocurría anteriormente, pues los distribuidores liquidaban informando que habían realizado la entrega de todo el correo normal.</p> <p>Por todo lo anterior se identifica que se encuentra como una oportunidad de mejora la formalización del formato dentro del sistema de gestión de calidad, que su uso no sea solo como papel de trabajo, gracias a que ha sido efectiva su implementación. Sin embargo, es importante que previo a realizar esta acción se verifique que no se está presentando incumplimiento a ninguna normatividad vigente interna o externa (entes de control – UPU – UPAEP); toda vez que la naturaleza del correo normal es que no tiene seguimiento, solo que se estaría realizando para un control al interior del área y de la empresa, mitigando un riesgo latente en este tipo de servicio.</p> <p>2. Durante el ejercicio de auditoría, el equipo que hace parte del subproceso manifiesta que se presenta una alta rotación del personal de distribución y que actualmente cuentan con aproximadamente 40 vacantes, informando además que es un personal muy difícil de retener. Sin embargo, al revisar la</p>

matriz de riesgos del subproceso se identifica que no está como un riesgo identificado; por lo anterior se plantea como una oportunidad de mejora la inclusión de la “Alta Rotación de Personal dentro del Subproceso” como riesgo dentro de la matriz de riesgos del subproceso de distribución; ya que esto impacta de manera importante la gestión, entrega y los indicadores, reflejándose al final de la cadena en la baja satisfacción del cliente.

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	Numeral 6.1	Observación	<p>Al solicitar la matriz de riesgos se evidencia que el subproceso de Distribución cuenta con un monitor de riesgos, conocen la plataforma donde se realiza el cargue de toda la información correspondiente a la matriz, presentan y detallan tanto los controles como los planes de acción asociados a cada uno de los riesgos. Sin embargo, en el momento de solicitar las evidencias asociadas al riesgo R139, tanto del Plan de Acción PA54 y el control C203, los auditados no presentan los soportes correspondientes.</p> <p>Lo anterior afectando el cumplimiento del Numeral 6.1. de la norma 9001:2015 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p>
BASC V6:2022	Estándar 6.0.1 numeral 1	Observación	<p>Actualmente el Subproceso de Distribución realiza la entrega de algunos de los envíos masivos (de acuerdo con el volumen) con el apoyo del proveedor Mensajería de Guavio. Al realizar la verificación del Acuerdo de Seguridad firmado por el proveedor, los auditados los presentan; esto como validación de uno de los requisitos BASC. Sin embargo, al momento de solicitar el documento por medio del cual se le debió realizar el análisis de criticidad durante el proceso de contratación, como prerequisite para hacer firmar el Acuerdo de Seguridad, los auditados manifiestan que no conocen un documento relacionado para hacer este análisis y por lo anterior no lo presentan.</p> <p>Lo anterior afectando el cumplimiento del Numeral 1 del Estándar 6.0.1 de la Norma BASC. Asociados de Negocio.</p>

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	Numeral 7,3	Observación	<p>•Al consultar en el sistema de gestión de calidad se identifica que se encuentra la matriz de requisitos legales con última fecha de actualización octubre de 2023. Sin embargo, al solicitar la matriz de requisitos legales al equipo auditado se evidencia que no la identifica dentro del sistema de gestión de calidad y manifiestan no conocerla.</p> <p>Lo anterior afectando el cumplimiento del Numeral 7.3 de la Norma 9001:2015 Toma de Conciencia.</p>
ISO 9001:2015	Numeral 8.1	No Conformidad	<p>•Durante el ejercicio de auditoría, al momento de revisar la documentación asociada al subproceso en comparación a como se están desarrollando las actividades del día a día, se evidenció que: a. En la caracterización y en el procedimiento se encuentra que el alcance del subproceso de distribución “aplica para los objetos postales de tipo documentos (hasta 2.000 gramos para correo y 5.000 gramos para mensajería expresa)”, no obstante, los auditados manifiestan que solo manejan objetos postales hasta 2.000 gramos tanto para correo como para mensajería expresa. b. En el procedimiento Distribución de Objetos Postales se encuentra el detalle de cómo hacer la entrega de objetos postales con la plataforma 5ntacto, sin embargo, fue una plataforma que se utilizó solamente durante la pandemia y actualmente ya no la usan los distribuidores. c. Igualmente en el procedimiento se establece el Mapa “Riesgos de seguridad de las zonas vulnerables y/o críticas”, y relacionan los mapas “Zonas de Alto Riesgo” de las principales ciudades del país, e indica que los demás reposaran en cada uno de los centros de distribución o centros operativos; sin embargo, al solicitar las evidencias de los mapas que se encuentran en los centros de distribución y operativos, el equipo auditor manifiesta que no se cuenta con ellos. d. Durante la revisión de los documentos que usan los distribuidores para soportar las entregas o devoluciones, se evidencia el uso de sellos de tinta; no obstante, el uso de sellos hace parte de las exclusiones del sistema dentro del alcance, por la prohibición de su uso indicada en el Manual de Archivo de la empresa.</p> <p>Todo lo anterior incumpliendo el Numeral 8.1. Planificación y control operacional. literal e. de la Norma ISO 9001:2015</p>

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 45001:2018	Numeral 8.1.2	No Conformidad	<p>•Al ingresar a la planta y realizar la entrevista y consulta a algunos de los distribuidores manifiestan que hace más o menos 6 meses no les realizan entrega de dotación, o no en su totalidad, o que al momento de realizar la entrega es de una talla diferente a la que ellos requieren. Adicional a ello al validar la matriz de elementos de protección individual se identifica que el personal auxiliar operativo requiere el uso de tapabocas y guantes con unas específicas allí definidas, evidenciando en sitio que el personal no cuenta con estos elementos.</p> <p>Lo anterior incumpliendo el Numeral 8.1.2. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST. Literal e. De la Norma ISO 45001:2015.</p> <p>Nota: Adicional a lo expuesto anteriormente, al ingresar al Centro Operativo se identifica un punto ecológico con las tapas cruzadas entre las canecas, y se encuentran todo tipo de residuos en las tres canecas, encontrando que no se realiza una correcta separación en la fuente en este punto.</p>

## SUBPROCESO DE TRANSPORTES

Fortalezas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal tiene conocimiento acerca de sus funciones dentro de la caracterización y el contexto de la compañía Servicios Postales Nacionales S.A.S.</li> <li>La disponibilidad del equipo de trabajo para el suministro de la información y soportes requeridos para el proceso de la auditoría interna realizada en la Operación, proceso de Transportes.</li> </ul>

Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de la revisión realizada a la documentación junto con el archivo del proceso de transportes, el mismo se encuentra para transferencia al proceso de Gestión Documental, y se encuentra en lugar donde se puede presentar daño por roedores y humedad, se debe realizar la entrega en el menor tiempo posible.</li> <li>Al indagar con los trabajadores que laboran en el área de transportes, los mismos indican que no tienen acceso al aplicativo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Kawak, se debe realizar solicitud a la Oficina Asesora de Planeación, para que el personal tenga acceso al mismo y puedan descargar y conocer la información contenida en el mismo.</li> <li>Si bien se tienen definidos los indicadores para el Proceso de la Operación, área de Transportes, la cual es un área sensible para el proceso, se debería incluir o generar unos indicadores para medir el desempeño de las actividades propias del área en mención</li> </ul>

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2	Observación	Dentro de la revisión documental realizada al proceso de Transportes, el formato de Registro de Asistencia PR-GH-007-FR-002 V6, el mismo se presentó sin el diligenciamiento en su totalidad, incumpliendo con el numeral 7.5.3.2. Control de la Información Documentada, literal b, de la norma ISO 9001:2015.
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2	Observación	En el formato Cambio de Custodia Sector Distribución PR-OP-DI-001-FR-002 - V2, Se puede evidenciar que no se están diligenciando en su totalidad, incumpliendo con el numeral 7.5.3.2. Control de la Información Documentada, literal b, de la norma ISO 9001:2015.
ISO 9001:2015	Numeral 6.1.1	Observación	Al indagar si se están realizando los reportes a la Gerencia de Riesgos, ya que no se cuenta con el monitor de riesgos del proceso de transportes, generando un incumplimiento al numeral 6.1.1 de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 9001:2015	Numeral 6.1.2	Observación	Al indagar si se realizó la recalificación de la matriz de riesgos asociado al área de supervisión de contratos, adscrita a Gestión de Operación, la misma a la fecha no se ha recalificado según lo manifestado por el área auditada, incumplimiento al numeral 6.1.2., literal b. de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 14001:2015	Numeral 8.1	Observación	Al Indagar por las inspecciones a los vehículos de flota propia, las mismas no se están realizando de manera diaria, según lo descrito en el numeral 7.4. del Manual de Mantenimiento de activos fijos, incumpliendo el numeral 8.1. Planificación y Control Operacional de la norma ISO 14001:2015.
ISO 27001:2013	Anexo A.9.4.1	Observación	En la ejecución de la auditoría, el subproceso de Transportes, los trabajadores se levantaron de los puestos de trabajo, dejando los computadores sin bloqueo de pantalla, incumpliendo el numeral A.9.4.1, Restricción de acceso Información, anexo A, de la norma ISO 27001:2013.
BASC V6:2022	Estándar 6.0.1 numeral 5.1.6	Observación	En el desarrollo de la auditoría en el subproceso de Supervisión de Contratos, se evidenció que algunos trabajadores no portaban el respectivo carné de identificación, incumpliendo con el numeral 5.1.6. Mantener el control Operacional en las Instalaciones, literal a, del estándar 6.0.1, de la Norma Internacional BASC V6:2022.
ISO 45001:2018	Numeral 6.1.2.1	Observación	En el desarrollo de la auditoría en el subproceso de Transportes, se evidenció que, en la oficina y sitios adyacentes, no cuentan con botiquín, para atención de posibles eventualidades de emergencias presentadas, incumpliendo con el numeral 6.1.2.1. Identificación de Peligros, literal b, de la Norma ISO 45001:2018.
ISO 45001:2018	Numeral 6.1.2.1	Observación	Se evidencia al momento de realizar la auditoría, se presentan goteras en las oficinas y techos con fisuras,



Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
			incumpliendo con el numeral 6.1.2.1. Identificación de Peligros, literal b, numeral 1, de la Norma ISO 45001:2018.
ISO 14001:2015	Numeral 7.3	No Conformidad	En la realización de la auditoria, en el proceso de transportes, se evidencio una papelera con residuos, los cuales no deben permanecer en las oficinas, incumpliendo con el numeral 7.3. literal b) de la norma ISO 14001:2015, norma que Servicios Postales Nacionales S.A.S. esta certificada.
ISO 14001:2015	Numeral 7.3	No Conformidad	Al verificar la documentación que se genera en la radicación de las facturas, en el proceso de Supervisión de Contratos, se observa que, al momento de realizar la impresión de los documentos, los mismos los hacen a una sola cara de la hoja, no a doble cara como debe ser, incumpliendo con el numeral 7.3. literal b). de la norma ISO 14001:2015. De la cual Servicios Postales Nacionales S.A.S. esta certificada.
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.1	No Conformidad	Se evidencia que, dentro de la información documentada, No se cuenta con un procedimiento, guía o manual, para el manejo de la flota propia, toda vez que tenemos vehículos propios de SPN, incumpliendo con el numeral 7.5.1. literal b de la de la Norma ISO 9011:2015.

### SUBPROCESO DE PROYECTOS ESPECIALES

Fortalezas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal tiene conocimiento acerca de sus funciones dentro de la caracterización y el contexto de la compañía Servicios Postales Nacionales S.A.S.</li> <li>El personal tiene actualizado a través de SIG la documentación del subproceso.</li> <li>La disponibilidad del equipo de trabajo para el suministro de la información y soportes requeridos para el proceso de la auditoría interna realizada en el subproceso de Proyectos Especiales, en conocimiento Ambiental y SIG.</li> </ul>

Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de la revisión realizada al contrato con INVIAS, se logra evidenciar que el subproceso tiene en archivos digitales (PDF) los formatos con los que hacen los controles de los contratos supervisados, así mismo se solicitó el formato PR-OP-PE-002-FR-002 - KICK OFF - V2 se logra evidenciar que archivan documentos incompletos, aun así, se solicita en físico el documento y se evidencia en correcto diligenciamiento.</li> <li>Al indagar los trabajadores que laboran en el subproceso Proyectos Especiales, sobre la consulta continua de los formatos del SIG Sistema Integrado de Gestión de Calidad Kawak, muestran con precisión el ingreso, pero no conocen la ruta para la búsqueda de los documentos, formatos y demás.</li> </ul>

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	Numeral 7.5.3.2	Observación	Dentro de la revisión documental realizada a proyectos especiales, el formato de Registro de Asistencia PR-GH-007-FR-002 V6, el mismo se presentó sin el diligenciamiento en su totalidad, incumpliendo con el numeral 7.5.3.2. Control de la Información Documentada, literal b, de la norma ISO 9001:2015.
ISO 9001:2015	Numeral 6.1.1	Observación	Al indagar si se están realizando los reportes a la Gerencia de Riesgos, evidencian la entrega de los soportes por correo corporativo, pero indican que los Riesgos no se encuentran en la plataforma <a href="https://sofrisk.4-72.com.co/">https://sofrisk.4-72.com.co/</a> e indicando que recientemente asignaron el usuario y contraseña, encontrándose pendiente el proceso de cargue de los planes de acción en el aplicativo correspondiente, generando un incumplimiento al numeral 6.1.1 de la Norma ISO 9001:2015.
ISO 27001:2013	Anexo A Numeral a.9.4.1	Observación	1 En la ejecución de la auditoría, un (01) trabajador se levantó de su puesto de trabajo, dejando el computador sin bloqueo de pantalla, incumpliendo el numeral A.9.4.1, Restricción de acceso Información, anexo A, de la norma ISO 27001:2013.
BASC V6:2022	Numeral 5.1.6	Observación	En el desarrollo de la auditoría en el subproceso de proyectos especiales se evidenció en todo el ejercicio al Gerente Administrativo Nivel 1 / Proyectos Especiales, sin el debido porte del respectivo carné, incumpliendo con el numeral 5.1.6. Mantener el control Operacional en las Instalaciones, literal a, del estándar 6.0.1, de la Norma Internacional BASC V6:2022.

### SUBPROCESO DE LOGISTICA INTERNACIONAL

Fortalezas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció el liderazgo y la voluntad para actualizar los documentos y resolver las inquietudes que se dieron en el desarrollo del ejercicio de auditoría.</li> <li>Tienen conocimiento del proceso lo cual permite dar una oportuna respuesta a las diferentes solicitudes efectuadas durante el ejercicio de auditoría.</li> </ul>

Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
ISO 9001:2015	Numeral 8.1	Observación	De acuerdo con la auditoría realizada al proceso se encuentra que en el proceso PR-OP-LI-007



Hallazgos			
Norma	Requisito (numeral y detalle)	Tipo de hallazgo (No conformidad/ observación)	Descripción de la no conformidad/ Observación
			TRATAMIENTO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL CENTRO A V5 con actualización de Febrero de 2021, en dicho procedimiento se relaciona en las actividades 2-Recepcionar envíos y en la actividad 12-Verificar envíos no reclamados se menciona la "Carta IP" la cual según entrevista con el personal encargado la carta no se relacionando; esto incumpliendo con el procedimiento antes mencionado y él también podría incumplir con el numeral 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; De la norma ISO 9001.
BASC V6:2022	Numeral 7.2.3	Observación	De acuerdo con la auditoría realizada al proceso se encuentra que al validar los procedimientos del proceso de logística internacional y validar las fechas de actualización de estos: (PR-OP-LI-001 - RECEPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CORREO INTERNACIONAL - V1025/02/2021, PR-OP-LI-003 - DESPACHOS INTERNACIONALES - V11 4/08/2022, PR-OP-LI-004 - FLUJO EXPORTAFACIL - V4 26/02/2021, PR-OP-LI-005 - ABANDONOS LEGALES - V3 abr-22, PR-OP-LI-006 - RECEPCION CORREO INTERNACIONAL VIA MARITIMA. - V2 26/02/2021, PR-OP-LI-007 - TRATAMIENTO PAQUETERIA INTERNACIONAL OK - V5 26/02/2021, PR-OP-LI-017 - DEVOLUCIÓN ENCOMIENDAS INTERNACIONALES OK - V1 Sin Actualización desde Marzo de 2021), se evidencia que se requiere una revisión de los procedimientos ya que llevan más de un año sin ser actualizados; esto podría incumplir con el numeral 7.2.3 Control de documentos a) La empresa debe establecer un procedimiento documentado para: 2. Revisar periódicamente y actualizarlos cuando sea necesario. De la Norma BASC V6.
BASC V6:2022	Numeral 5.2.1	No Conformidad	De acuerdo con la auditoría realizada al proceso se encuentra que, al visitar las áreas de importaciones y exportaciones del área de logística internacional, el control de acceso a estas dos áreas no es contralada ni de manera manual (guarda de seguridad) ni de manera automática (molinete), así mismo se evidencia durante la visita que envíos en sacas pertenecientes a estos dos procesos no se encuentran dentro de las barreras dispuestas para estas áreas lo que puede implicar una materialización del riesgo de pérdidas de envíos; esto podría incumplir con el numeral 5.2.1 La empresa debe implementar y mantener: a) Estructuras y barreras perimetrales que impidan el acceso no autorizado. De la norma BASC V6.

## **V. Conclusiones**

Después del análisis de la auditoría, en todos los subprocesos de la Operación, se puede decir que los requisitos comprendidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se vienen cumpliendo de acuerdo con cada uno de los requisitos aplicados en cada una de ellas, se debe seguir trabajando en los mismos, para mantener las certificaciones de cada una de las normas mencionadas anteriormente, de las cuales Servicios Postales Nacionales S.A.S., esta certificada en la actualidad.

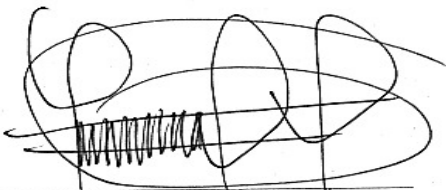
Se ve interiorizada y apropiada la cultura del Sistema Integrado de Gestión SIG, a través de los diferentes subprocesos, el trabajo de socialización y participación liderado desde la alta dirección se encuentra encaminado a continuar con la cultura del mejoramiento continuo, reflejada en cada uno de ellos.

Hace falta apropiación por parte de algunos trabajadores y toma de conciencia en lo referente a la parte ambiental, toda vez que se evidencia controles por parte de los procesos, pero en algunos casos no se tiene el compromiso frente a lo relacionado con el medio ambiente y todo lo que ello conlleva.

La depuración y actualización de la parte documental con que cuenta el sistema se hace importante para que cada uno de los subprocesos evalúen la conveniencia de algunos de ellos, y buscar la mejora continua de los procesos.

El acompañamiento por de los facilitadores del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en el proceso, es de vital importancia para darle trámite y seguimiento correspondiente a los diferentes planes de acción propuestos por los subprocesos, los cuales permiten cerrar las brechas encontradas en el ejercicio de auditoría.

Cordialmente,



ALEXANDER ARRECHEA ASPRILLA  
Jefe Oficina  
Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

Elaborado por: Yesid David Cabieles Peña, Líder Nivel II/Rol Auditor Interno.