

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 17

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 01 de junio 2022

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Direccionamiento Estratégico.

**Dependencia líder de la Dirección territorial:** Dirección General.

**Servidor responsable del proceso:** Katerin Andrea Fuquen Ayure (Jefe Oficina Asesora de Planeación). - Ana Yolanda Cano Prieto (Asesora Dirección General).

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Auditoria Interna remota al sistema de gestión ambiental.

**Fecha de auditoría:** 16, 17, 18, 19 y 20 de mayo de 2022.

**Equipo Auditor:** Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015

- Nather Bismark Rodriguez Molina  
[nather.rodriquez@Unidadvictimas.gov.co](mailto:nather.rodriquez@Unidadvictimas.gov.co) (Auditor Líder).
- Nidia Yisel Alfonso Zorro [nidia.alfonso@Unidadvictimas.gov.co](mailto:nidia.alfonso@Unidadvictimas.gov.co) (Auditora).

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión ambiental, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 14001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3):

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 17

- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Todos los capítulos de la Norma ISO 14001:2015, Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al sistema gestión ambiental.

### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA NORMA ISO 14001:2015 – CONTEXTO ORGANIZACIONAL

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Direccionamiento Estratégico en cuanto el instrumento y acta de formalización del contexto del proceso, correo de la jefe socializando el contexto estratégico de la Unidad, evidencias de reuniones de la construcción del contexto estratégico, caracterización del proceso direccionamiento estratégico, informe y acta de aprobación de la revisión por la dirección, evidencia del fortalecimiento de la cultura ambiental desde el proceso direccionamiento estratégico, matriz de partes interesadas, caracterización del proceso, manual del SIG, evidencias socializaciones de temas ambientales y pantallazos de la auditoría, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 4. “*contexto de la organización*”, ya que el proceso Direccionamiento Estratégico identifica el contexto publicado en cuanto al SGA, se evidencian correos electrónicos del trabajo para la construcción del nuevo contexto con el equipo de trabajo, de igual manera se cuenta con la comprensión de la organización, se conoce el documento contexto consolidado de la Unidad publicado en la página de la Unidad.

Sin embargo, para este numeral se genera una no conformidad referente a que: No se evidencia que se determinan las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental, ni las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas; esto sucede en el análisis de la información asociada al Sistema de Gestión Ambiental del proceso Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia a través de entrevista al proceso auditado y la verificación del formato identificación de las partes interesadas (Código: 100,01,15-48; Versión: 03; Fecha: 4/08/2021), con fecha de publicación (en la página web e intranet de la Unidad): Lunes, Noviembre 22, 2021, donde se identificó que no se cuenta con esta información. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 4 - numeral 4.2 **COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS** - La organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 17

gestión ambiental; b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas.

## **5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - LIDERAZGO**

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Dirección Estratégico en cuanto a seguimiento a las cuentas de cobro de forma digital (GAVE), borrador guía para jornadas para el exterior que está en construcción del GAVE, correos vistos buenos cuentas de cobro del GAVE, formato de atención a víctimas que se encuentra en diseño, evidencias estudios previos contrato operador, correos electrónicos de socialización temas ambientales, evidencias adhesión al pacto global, evidencias espacios de Kaizen realizados, actas de comités donde se evidencie la articulación en cuanto al sistema de gestión ambiental, uso de aplicativos tecnológicos (pantallazos), pantallazos ubicación política ambiental, acta comité institucional de aprobación de la política, correos de socializaciones de la política ambiental, carpeta evidencias socialización de formalización política (ingeniera pilar), matriz de roles y responsabilidades, contratos del personal de apoyo al sistema de gestión ambiental, correo electrónico designación apoyo gestión ambiental, resolución del SIG 2021 y correo electrónico de socialización de la matriz de roles y responsabilidades, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 5. liderazgo, ya que el proceso Dirección Estratégico demuestra un alto compromiso con respecto a la implementación del sistema de gestión ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.

Se destaca como fortaleza el liderazgo de la jefe de la oficina asesora de planeación, enlace SIG, funcionarios y contratistas que lo conforman y que implementan las acciones del sistema de gestión ambiental, reconocen la política y objetivos del sistema, promueve la mejora continua. se evidencia que, en cuanto a la asignación de responsabilidades y autoridad.

## **6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - PLANIFICACIÓN**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso direccionamiento estratégico en cuanto al contexto estratégico (cuestiones internas y externas) SGA, evidencias del fortalecimiento de la cultura ambiental desde el proceso direccionamiento estratégico, matriz de riesgos, evidencias seguimientos de los riesgos ambientales, actas de reunión sobre la construcción del contexto estratégico SGA, socialización del contexto estratégico a todo el proceso, mapa de riesgos de la Unidad, socialización plan de trabajo ambiental, correo de divulgación suma y acta de comité de desempeño, matriz de despliegue de objetivos, informe de revisión por la dirección, material de socialización de gestión ambiental, correos y trazabilidad construcción de la matriz de aspectos e impactos

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 17

ambientales y socialización, matriz de la determinación de aspectos ambientales significativos, impactos ambientales y controles, socialización de la matriz de aspectos e impactos ambientales, guía de buenas prácticas ambientales, plan de residuos sólidos, soporte del plan de residuos sólidos, normograma donde se relaciona la normatividad y requisitos legales ambientales, correos reportes del normograma, evidencias revisión de la no inclusión del decreto 465 de 2020, evidencias de la revisión de la no inclusión del decreto 465 de 2020 en el normograma, suma con el calendario de socialización actividades ambientales, socializaciones de las actividades del plan de implementación del año, matriz de despliegue de los objetivos, actas de comités y desempeño institucional, resolución 0728, evidencias de socializaciones de los objetivos ambientales y el enlace de donde esta publicada, socializaciones por correo y suma de los objetivos ambientales, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 6. Planificación, ya que cuenta con acciones para abordar riesgos y oportunidades y se identifica los grupos necesarios para la implementación del SGA. Conocen los riesgos identificados frente al SGA por el proceso de gestión administrativa y cuentan con soportes de la construcción de la nueva metodología SGA; se conoce y se identifica las matrices de aspectos e impactos ambientales, para prevenir o reducir los efectos no deseados. Respecto a la normatividad el equipo auditado reconoce los requisitos legales, identifican la estructura del normograma, y su publicación en la página web e intranet de la Unidad, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Sin embargo, se observa al revisar el mapa de riesgos institucional en la auditoría al Proceso Direccionamiento Estratégico, que el riesgo No. 104 asociado al Proceso Gestión Interinstitucional y que está etiquetado como riesgo ambiental, si corresponde a esta categoría, sin embargo, no fue identificado como tal por los responsables de la Oficina Asesora de Planeación ni del Proceso Gestión Administrativa. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para la socialización y apropiación de la identificación de los riesgos y asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 6. PLANIFICACIÓN - 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES - 6.1.1 Generalidades.

## **7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - APOYO**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso direccionamiento estratégico en cuanto a contratos del personal que apoya el SGA, acuerdo de corresponsabilidad con los recicladores "Centro Histórico", fotografías puntos ecológicos, presupuesto y plan de inversión de la asignación de recursos, listado participación en formaciones, certificados de formación como auditores y el diplomado en gestión ambiental, publicaciones Ecológica, pantallazos política y objetivos, guía de buenas prácticas, matriz de aspectos e impactos ambientales, evidencia adhesión al pacto global, programa de visitas a las direcciones territoriales - puntos de atención y centros regionales, simulaciones del uso de los kits antiderrames, programación de tareas de ambientales, evidencias de dos kaizen realizados, archivos de seguimiento de la subdirección y correo de instrucciones, matriz de

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 17

comunicaciones, correos de socialización matriz de comunicaciones, memorando del Dr. Ramón con directrices del sistema de gestión ambiental, correos electrónicos mensuales del Dr. Ramón sobre los insumos y avances de la implementación del sistema, matriz de comunicaciones, correos de socialización matriz de comunicaciones, pantallazos de la información documentada en el proceso Gestión Administrativa, documento PIGA publicado, Soportes de la socialización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Peligrosos y de Manejo Especial V1, Guía de Buenas prácticas sostenibles, Documento PIGA, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7. Apoyo, 7.1. Recursos, 7.2. Competencia y 7.4. Comunicación, en cuanto a que, el Proceso Direccionamiento Estratégico apropia los recursos y determina las competencias necesarias de las personas que realizan la implementación del SGA.

Igualmente, se evidencia que el Proceso Direccionamiento Estratégico toma acciones para asegurarse que los funcionarios y contratistas conozcan y apunten al cumplimiento de la política, objetivos de la calidad e implementación del Sistema, además que identifican el qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Por otra parte, Se observa que, en el espacio de la tarde del lunes 16 de mayo 2022, donde se revisaron los numerales 5, 6 y parte del 7 de la norma ISO 14001:2015, la participación de los colaboradores del proceso no fue la esperada, teniendo que realizar llamados en repetidas oportunidades para dar cuenta de los diferentes temas del Sistema auditado. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 7.3 TOMA DE CONCIENCIA - su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental. **Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

No se evidencia conformidad en la actividad No. 21 del PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022) que relaciona: “Formular el plan de mejoramiento por parte del auditado, teniendo en cuenta el Instructivo de “Diligenciamiento de Acciones Correctivas y Preventivas”, publicado en la página Web del proceso de Direccionamiento Estratégico y enviar correo al auditor Líder de la auditoria para la revisión”. Al validar la existencia de dicho instructivo, se identifica en la página web e intranet y el listado maestro de documentos de la Unidad, que este documento fue eliminado en el año 2020 (con acta del 10/11/2020). Esta situación conduce al incumplimiento del numeral 7.5.3 Control de la información documentada - La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. **Responsable: Proceso Evaluación Independiente.**

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 17

## 8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - OPERACIÓN

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Direccionamiento Estratégico en cuanto a correos electrónicos donde se informa al auditor de la OCI (ISO 14001:2015) que se cargan y remiten los planes de mejoramiento para la aprobación del plan del año pasado (2021), correos electrónicos de respuestas del auditor al cargue de las gestiones de los planes de mejoramiento, enviado: lunes, 9 de mayo de 2022 9:17 asunto: re: cargue actividades plan de mejoramiento auditoria en SISGESTION, actas de comité de desempeño donde se presenten avances y actividades de los programas ambientales, revisión contrato de la Dirección General del operador con el visto bueno de administrativa, correo electrónico donde se dan lineamientos en cuanto al uso de empaques, correo o informe de supervisión en sitio operador dirección, evidencias cumplimiento acciones correctivas de los planes de mejoramiento revisados de las actividades 14535, 14536 y 14537, correos de socialización de la ingeniera ambiental, acta de socialización de los temas ambientales por la ingeniera ambiental, correo con la herramienta de seguimiento de avances de los programas ambientales presentada por la ingeniera ambiental, formatos de inscripción a la brigada de emergencias, plan de emergencias de la Unidad, socialización temas de planes de emergencia, suma socialización kit antiderrame, video socialización kit antiderrame, suma de ubicación del kit antiderrame en la Dt. Valle y el acta de la simulación del uso del kit antiderrame de la Dt. Valle.

Sin embargo, se observa al revisar el Plan de emergencias de la sede San Cayetano en la auditoría al Proceso Direccionamiento Estratégico, que se cuenta con un Kit antiderrames en Nivel Nacional, sin embargo, no se evidenció capacitación para su uso, ni el cronograma propuesto para esto. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 8. OPERACIÓN - 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS – literal a) prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia. – **Responsable: Proceso Gestión Administrativa** y adicional a esto, Se observa que al validar en el Plan de emergencias sede San Cayetano - Bogotá (Código: 770.12.07-47; Versión: 03; Fecha: 05/05/2022 con Fecha de publicación: Martes, Mayo 10, 2022), que al validar los nombres de los brigadistas del proceso Direccionamiento Estratégico, en el numeral 6.2. ANEXO 2. INTEGRANTES BRIGADA DE EMERGENCIA, no se encontraron relacionados en dicho anexo, lo cual evidencia que la lista se encuentra desactualizada, aunque el documento lleva 8 días de publicación. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 8. OPERACIÓN - 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS – La organización debe mantener

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 17

la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada. – **Responsable: Proceso Talento Humano.**

## **9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA NORMA ISO 14001:2015 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Direccionamiento Estratégico en cuanto a al reporte del plan de implementación de las actividades ambientales, seguimiento a los programas ambientales (ingeniera ambiental), herramienta indicadores ambientales presentada por la ingeniera ambiental, informe de revisión por la dirección 2021, informe de rendición de cuentas, socializaciones sobre temas ambientales, herramienta de verificación de los requisitos legales de la ingeniera ambiental, correo reporte normograma, informe auditoría a la norma ISO 14001:2015 del año anterior (2021), evidencias cumplimiento acciones correctivas de los planes de mejoramiento revisados de las actividades 14536, 14535 y 14537, programa de la auditoría interna integral y sumas de publicación de informes de la secretaría general, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 9. evaluación del desempeño con relación a que el proceso, determina los elementos que requieren seguimiento en el plan de implementación, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos de su gestión, que le permiten tomar decisiones en su operación. Por otra parte, conocen e identifican los avances presentados en la revisión por la dirección de la vigencia anterior, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, sin embargo, se observa que al validar el avance del seguimiento a las actividades asociados al SGA registrados en el Plan de Implementación del SIG 2022 en la herramienta SISGESTION, no se puede evidenciar el progreso de dichos indicadores, por lo cual se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN - 9.1.2 Evaluación del cumplimiento.

## **10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - MEJORA**

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Direccionamiento Estratégico en cuanto a correos electrónicos de revisión de las cuentas de cobro y no impresión, soportes visitas y avance en territorio en 2022 en las Dt's - centros regionales y puntos de atención, soportes formación de auditores HSQ en la Unidad 2021 y 2022, actas de comités con revisiones de los sistemas, designación de recursos para el SGA, soportes entrega semillas por el operador, informe auditoría SGA 2021, correos electrónicos de revisión de las cuentas de cobro y no impresión, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 10. mejora, 10.1. generalidades con relación a que el proceso,

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 17

determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.

Sin embargo, No se evidencia en la herramienta SISGESTION el registro del plan de mejoramiento del siguiente hallazgo del 2021 asociado al INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN (SGA) del Proceso Direccionamiento Estratégico con Fecha: 18 agosto 2021: “No se evidencia que se determinan las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto sucede en el análisis de la información asociado al SGA, proceso de Direccionamiento Estratégico Lo anterior se evidencia a través de entrevista realizada al grupo auditado e identificar que no se cuenta con documentación sobre necesidades de los grupos de interés Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo 4 numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas literal b) la organización debe determinar las necesidades y expectativas pertinentes (es decir requisitos) de estas partes interesadas”. Lo anterior se evidencia a través de entrevista al proceso y la verificación del registro en la herramienta, donde no se encontró registrado asociado a ninguno de los siguientes procesos: \* Direccionamiento Estratégico, \* Gestión Administrativa, ni en el Proceso de Talento humano. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 10. MEJORA - 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA – b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad (**Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico**) y No se evidencia en la herramienta SISGESTION la aprobación de los planes de mejoramiento referentes a los hallazgos del INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN (SGA) del Proceso Direccionamiento Estratégico con Fecha: 18 agosto 2021. Lo anterior se identifica a través de entrevista al proceso Direccionamiento Estratégico, la verificación en la herramienta SISGESTION de los hallazgos registrados, trazabilidad de correos electrónicos entre el auditado y el auditor, por otra parte, no se cumplen los tiempos definidos (por Direccionamiento Estratégico ni por la Oficina de Control Interno) en el PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022). Lo cual conlleva al incumplimiento del punto de control 22 del PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022) asociado al PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE que dice: “Revisar el plan de mejoramiento y remitir correo al auditado” y a la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 10. MEJORA - 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA – b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad (**Responsables - compartido: Proceso Evaluación Independiente y Direccionamiento Estratégico**).

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 17

## 11. OBSERVACIONES

### Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.

- 11.1.** Se observa que, en el espacio de la tarde del lunes 16 de mayo 2022, donde se revisaron los numerales 5, 6 y parte del 7 de la norma ISO 14001:2015, la participación de los colaboradores del proceso no fue la esperada. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia al tener que realizar llamados en repetidas oportunidades para dar cuenta de los diferentes temas del Sistema auditado. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 7.3 TOMA DE CONCIENCIA - su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental.
- 11.2.** Se observa al revisar el mapa de riesgos institucional en la auditoría al Proceso, que el riesgo No. 104 asociado al Proceso Gestión Interinstitucional y que está etiquetado como riesgo ambiental, si corresponde a esta categoría, sin embargo, no fue identificado como tal por los responsables de la Oficina Asesora de Planeación ni del Proceso Gestión Administrativa. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia en el desarrollo de la auditoría. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para la socialización y apropiación de la identificación de los riesgos y asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 6. PLANIFICACIÓN - 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES - 6.1.1 Generalidades.
- 11.3.** Se observa que al validar el avance del seguimiento a las actividades asociados al SGA registrados en el Plan de Implementación del SIG 2022 en la herramienta SISGESTION, no se puede evidenciar el progreso de dichos indicadores. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia en la herramienta al momento de ser auditada. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN - 9.1.2 Evaluación del cumplimiento.

### Responsable: Proceso Gestión Administrativa.

- 11.4.** Se observa al revisar el Plan de emergencias de la sede San Cayetano en la auditoría al Proceso, que se cuenta con un Kit antiderrames en Nivel Nacional-sin embargo, no se evidenció capacitación para su uso, ni el cronograma propuesto para esto. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencio al evaluar el plan. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 8. OPERACIÓN - 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS – literal a) prepararse

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 17

para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.

**Responsable: Proceso Talento Humano.**

**11.5.** Se observa que al validar en el Plan de emergencias sede San Cayetano - Bogotá (Código: 770.12.07-47; Versión: 03; Fecha: 05/05/2022 con Fecha de publicación: Martes, Mayo 10, 2022), que al validar los nombres de los brigadistas del proceso Direccionamiento Estratégico, en el numeral 6.2. ANEXO 2. INTEGRANTES BRIGADA DE EMERGENCIA, no se encontraron relacionados en dicho anexo, lo cual evidencia que la lista se encuentra desactualizada, aunque el documento lleva 8 días de publicación. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del capítulo 8. OPERACIÓN - 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS – La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada. – Responsable: Proceso Talento Humano.

## **12. NO-CONFORMIDADES**

**Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

**12.1.** No se evidencia que se determinan las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental, ni las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas; esto sucede en el análisis de la información asociada al Sistema de Gestión Ambiental. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia a través de entrevista al proceso auditado y la verificación del formato identificación de las partes interesadas (Código: 100,01,15-48; Versión: 03; Fecha: 4/08/2021), con fecha de publicación (en la página web e intranet de la Unidad): Lunes, Noviembre 22, 2021, donde se identificó que no se cuenta con esta información. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 4 - numeral 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - La organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental; b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas.

**12.2.** No se evidencia en la herramienta SISGESTION el registro del plan de mejoramiento del siguiente hallazgo del 2021 asociado al INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN (SGA) del Proceso Direccionamiento Estratégico con Fecha: 18 agosto 2021: “No se evidencia que se determinan las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto sucede en el análisis de la información asociado al SGA, del proceso Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia a través de entrevista realizada al grupo auditado e identificar que no se cuenta con

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 17

documentación sobre necesidades de los grupos de interés Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo 4 numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas literal b) la organización debe determinar las necesidades y expectativas pertinentes (es decir requisitos) de estas partes interesadas”. Lo anterior se evidencia a través de entrevista al proceso y la verificación del registro en la herramienta, donde no se encontró registrado asociado a ninguno de los siguientes procesos: \* Direccionamiento Estratégico, \* Gestión Administrativa, ni en el Proceso de Talento humano. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 10. MEJORA - 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA – b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad.

- 12.3.** No se evidencia conformidad en los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental (son diferentes) en la publicación de la página web e intranet de la Unidad y el Manual Sistema Integrado de Gestión (SIG) publicado en el siguiente enlace de los documentos del Sistema Integrado de gestión: <https://www.Unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestion-sig/65486> en la fecha jueves, septiembre 23, 2021. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se identifica en la evaluación de la auditoría. Esta situación conduce al incumplimiento del numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - 7.5.3 Control de la información documentada - La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.

**Responsables (compartido): Proceso Evaluación Independiente y Direccionamiento Estratégico:**

- 12.4.** No se evidencia en la herramienta SISGESTION la aprobación de los planes de mejoramiento referentes a los hallazgos del INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN (SGA) del Proceso Direccionamiento Estratégico con Fecha: 18 agosto 2021. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se identifica a través de entrevista al proceso Direccionamiento Estratégico, la verificación en la herramienta SISGESTION de los hallazgos registrados, trazabilidad de correos electrónicos entre el auditado y el auditor, por otra parte, no se cumplen los tiempos definidos (por Direccionamiento Estratégico ni por la Oficina de Control Interno) en el PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022). Lo cual conlleva al incumplimiento del punto de control 22 del PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022) asociado al PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE que dice: “Revisar el plan de mejoramiento y remitir correo al auditado” y a la Norma ISO 14001:2015 - Capítulo 10. MEJORA - 10.2 NO

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 17

CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA – b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad.

**Responsable: Proceso Evaluación Independiente.**

**12.5.** No se evidencia conformidad en la actividad No. 21 del PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN (Código: 150.19.08-1; Versión: 08; Fecha: 25/02/2022) que relaciona: “Formular el plan de mejoramiento por parte del auditado, teniendo en cuenta el Instructivo de “Diligenciamiento de Acciones Correctivas y Preventivas”, publicado en la página Web del proceso de Direccionamiento Estratégico y enviar correo al auditor líder de la auditoria para la revisión”. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia al validar la existencia de dicho instructivo, se identifica en la página web e intranet y el listado maestro de documentos de la Unidad, que este documento fue eliminado en el año 2020 (con acta del 10/11/2020). Esta situación conduce al incumplimiento del numeral 7.5.3 Control de la información documentada - La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.

**13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

- Alto compromiso del Proceso Direccionamiento Estratégico y de la alta dirección, con respecto a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Se destaca como fortaleza el adecuado liderazgo de la jefe de la Oficina Asesora de Planeación, los enlace SIG de las dependencias y grupos del proceso, los funcionarios y contratistas que lo conforman y que implementan las acciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio de la información del Sistema de Gestión Ambiental, ubicando los diferentes temas relacionados.
- Como aspecto positivo se destaca la instrucción de los jefes del proceso en cuanto al ahorro de las impresiones y el uso de papel, generando conciencia en cuanto al programa de cero de papel.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 17

- Se evidencia apropiación de los temas del Sistema de Gestión Ambiental, en cuanto el conocimiento de la norma, planes, procedimientos, programas, guías, diferentes matrices y formatos.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 aplicada a el Proceso Direccinamiento Estratégico:

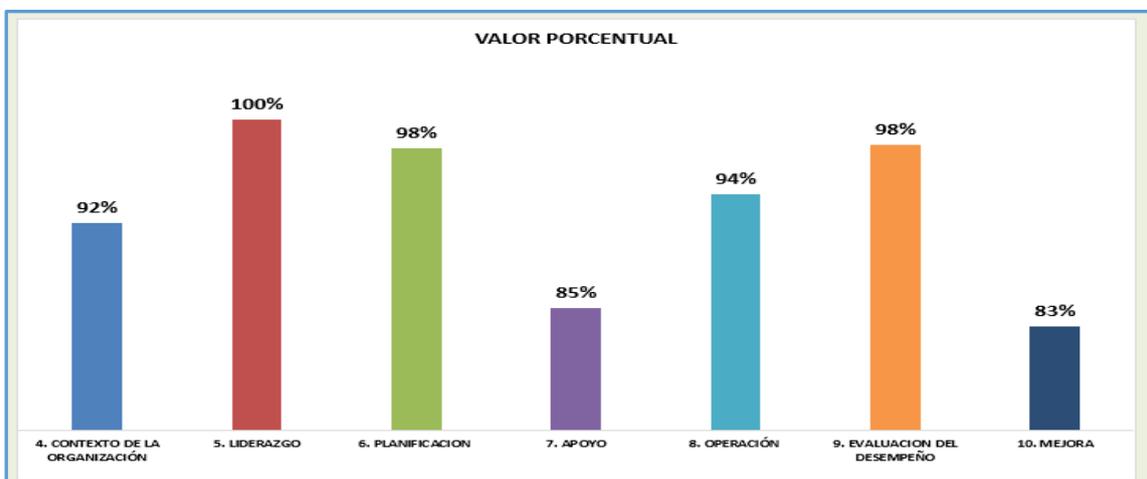
#### a) Cumplimiento de la norma:

**Tabla No. 1: Porcentaje por numeral de la NORMA ISO 14001:2015.**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	98%
7. APOYO	85%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	98%
10. MEJORA	83%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>93%</b>
	<b>MANTENER</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Grafica No. 1: Porcentaje por numeral de la NORMA ISO 14001:2015.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 17

Porcentaje promedio del (93%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.

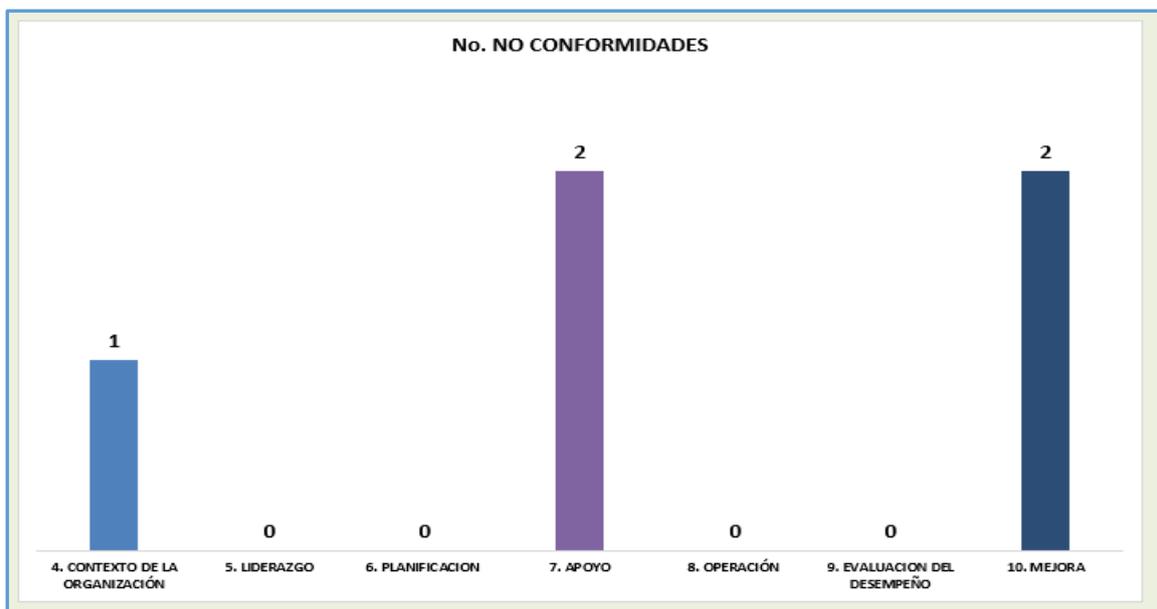
**b) Número de No Conformidades y Observaciones:**

**Tabla No. 2: Porcentaje de no conformidades de la NORMA ISO 14001:2015.**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%	1
5. LIDERAZGO	100%	0
6. PLANIFICACION	98%	0
7. APOYO	85%	2
8. OPERACIÓN	94%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	98%	0
10. MEJORA	83%	2
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>93%</b>	<b>5</b>
	<b>MANTENER</b>	<b>6,49%</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Grafica No. 2: Número de No Conformidades.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

Se identificaron cinco (5) no conformidades, una en el Capítulo 4 - numeral 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - La organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental; b) las necesidades y expectativas pertinentes

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 17

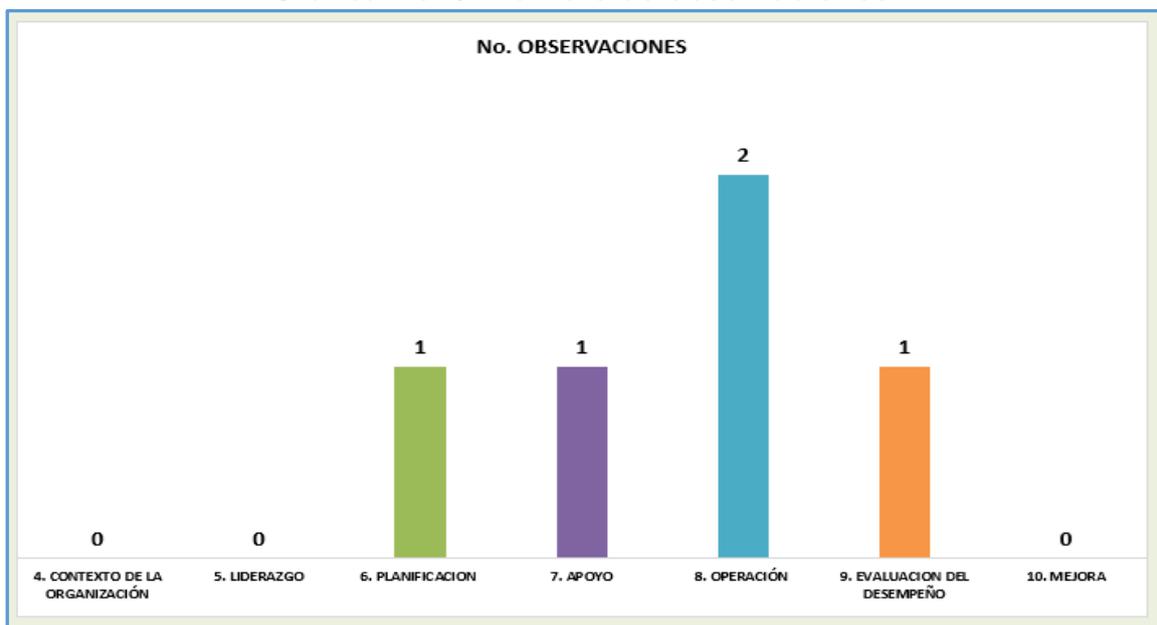
(es decir, requisitos) de estas partes interesadas, dos en el numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - 7.5.3 Control de la información documentada - La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y dos en el Capítulo 10. MEJORA - 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA – b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: 2) la determinación de las causas de la no conformidad., asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.

**Tabla No. 3: Porcentaje de observaciones de la NORMA ISO 14001:2015.**

No. OBSERVACIONES
0
0
1
1
2
1
0
5
6%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Grafica No. 3: Número de observaciones.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 17

Se identificaron cinco (5) observaciones una en el capítulo 6. PLANIFICACIÓN - 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES - 6.1.1 Generalidades, una en el capítulo 7.3 TOMA DE CONCIENCIA - su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental, dos en capítulo 8. OPERACIÓN - 8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS y una en el capítulo 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN - 9.1.2 Evaluación del cumplimiento.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso Direccionamiento Estratégico asociados al sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015, se establecen en un total de 67 ítems es decir el (93%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**



**Nather Bismark Rodríguez Molina**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordonez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 17

		deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.
--	--	--