

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 06 de Junio de 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso Servicio al Ciudadano.

Dependencia líder de la Dirección territorial: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Servidor responsable del proceso: Loly Catalina Van Leenden del Rio

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Auditoría Interna remota al sistema de gestión ambiental, ISO 14001:2015

Fecha de auditoría: del 23 al 27 de Mayo de 2022

Equipo Auditor: Francisco Wilches Salazar (Auditor Líder)

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, la ejecución de la auditoria de acuerdo con los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

- a) Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de la auditoría).
- b) Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c) Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d) Disponibilidad en la cooperación del auditado.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 16

e) 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.

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

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA NORMA ISO 14001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

De acuerdo con los soportes suministrados y la entrevista realizada a los empleados del proceso de Servicio al Ciudadano con respecto al Instrumento Contexto Estratégico, se logra verificar que los auditados conocen y tienen apropiado el informe del contexto estratégico para el SGA publicado el 30 de septiembre de 2021, así mismo se explica el desarrollo de la metodología e instructivo para la construcción del nuevo contexto estratégico del SGA código 100,01,15-38 del 07 de julio de 2021 denominado Instrumento Contexto Estratégico, también su participación del líder del proceso según lista de asistencia actualización contexto estratégico del 02 y del 08 de agosto de 2021, se solicita la explicación de cada una de las pestañas del documento en donde encontramos la alineación de los objetivos, la construcción de los factores DOFA y las Estrategias DOFA, se presenta como evidencia el acta de aprobación del contexto del SGA No. 1 de Agosto 20 de 2021 firmada por la Oficina Asesora de Planeación y como socialización una presentación de la composición de sus partes internas y externas del proceso. Durante el desarrollo de la auditoria se pregunta por el conocimiento de las partes interesadas evidenciando conocimiento y ubicación de la matriz de partes interesadas e identificando los subgrupos relacionados al SGA, sus necesidades y expectativas, efectuado mediante la página web en la matriz de partes interesadas formulado, se anexa pantallazo de la ruta, código 100,01,15-48 versión 03, publicado en noviembre 22 de 2021, también se explica por parte de uno de los empleados las partes interesadas y el alcance del SGA contenidas en el documento contexto de la organización para el sistema de gestión ambiental y así mismo se evidencia en el manual del sistema integrado de gestión publicado en septiembre 23 de 2021, en cuanto al mejoramiento de su sistema de gestión ambiental se viene realizando una medición para la reducción de la huella de carbono soportado y socializado con el acta No. 3 y el correo electrónico del 8 de abril de 2022, analizando los medios de transporte para el traslado de los empleados a la oficina donde desarrollan sus labores diarias, la reducción de cero papel en donde vienen construyendo un documento para su implementación, en el momento han tomado medidas como la reutilización del papel, la codificación de las impresoras, la campaña de recolección de envases plásticos y tapas. Su socialización se efectuó en el correo electrónico enviado el 29 de julio de 2021 donde se

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 16

incluían varios documentos del sistema de gestión ambiental, como son contexto estratégico, política, objetivos, partes interesadas, manual del sistema de gestión, matriz de comunicaciones entre otros.

Por lo anterior no se generan hallazgos del capítulo 4. Contexto Organizacional de la norma ISO 14001:2015.

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

Participación y compromiso de la coordinadora del proceso de Servicio al ciudadano en la capacitación y preparación para la auditoria del sistema de gestión ambiental (SGA), como se evidencia a través de las diferentes capacitaciones al grupo de servicio al ciudadano de la UARIV con el lema de *"Camino a las auditorias – SIG. Somos Todos"*, evidenciado en acta No.04 del correo del 20 de mayo de 2022 y la coordinación para las capacitaciones por parte de la encargada de los empleados del operador Outsourcing remitidos de ecológica o contruidos por ellos mismos, donde se evidencia en el repositorio del operador los diferentes temas tratados referentes al SGA, actas realizadas por el grupo de trabajo con la socialización de los componentes del SGA.

En cuanto a la rendición de cuentas para revisar la eficacia del sistema se entrevistó a la líder manifestando que se efectuó por parte de Direccionamiento Estratégico para el mes de noviembre de 2021 la invitación para la rendición de cuentas del SGA y la Revisión por la Dirección 2021 por medio de SUMA, pero que no suministraron insumos ni fue participativo con respecto al SGA brindaron información, pero para el sistema de gestión de calidad se conoce el documento final por medio de la página Web en el *"mapa de procesos – procesos de apoyo - proceso de Gestión Administrativa: denominado informe de Rendición de Cuentas SGA"*. Por lo anterior se crea una No Conformidad de acuerdo con el Capítulo 5. LIDERAZGO/ Numeral 5.1. Liderazgo y Compromiso, en el Literal a. *"La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental"*.

En el proceso de servicio al ciudadano y por parte del operador se evidencia socialización, apropiación y entendimiento de la política mediante el pantallazo con la ruta de la página web, mediante correo electrónico del día 28 de abril de 2022 y por medio de SUMA, correo electrónico de fecha abril 29 de 2022 para el operador con la socialización de la política para los sistemas de gestión integrados, también se entrevista a uno de los auditados para que informe de que manera le aporta a la política del SGA.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 16

Se evidenció que la coordinadora territorial ha asignado y distribuido las responsabilidades, roles y autoridades pertinentes dentro de su equipo de trabajo relacionado con el sistema de gestión ambiental de acuerdo a las competencias y a lo contemplado en la resolución 2728 de octubre de 2021 de la UARIV, realizando su delegación al enlace territorial como líder del SGA estipulado en su contrato de trabajo de prestación de servicios profesionales No. 1113 de 2022 sustentado en el visto bueno de sus informes de actividades, se anexa su certificado como auditor en HSQ como requisito de fecha abril y mayo de 2021, así mismo el equipo auditado conoce la Matriz de roles, responsabilidades autoridades y competencias versión1, para el SGA ubicado en el proceso de Gestión Administrativa actualizado el 9 Noviembre de 2021.

Se crea una No Conformidad para el proceso de Gestión Administrativa Capítulo 5. Numeral 5.1 literal a.

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

En el proceso de servicio al ciudadano se evidencia acciones para la implementación del SGA respecto a los aspectos para abordar riesgos y oportunidades, se realiza por parte del enlace la explicación para la construcción de la matriz de aspectos e impactos ambientales describiendo cada uno de los riesgos y oportunidades, explicando los controles que se llevan a cabo, para prevenir o reducir los efectos no deseados, de acuerdo a la implementación de la nueva metodología para la actualización de los riesgos en el SGA, específicamente para el proceso de servicio al ciudadano que se encuentra integrada en la matriz de la sede San Cayetano en la página web en el proceso de Gestión Administrativa el cual se anexa como soporte, de igual manera el correo electrónico de fecha julio 13 de 2021 correspondiente a la fase 3, donde se da la instrucción por parte de Gestión Administrativa para la actualización de la matriz y posteriormente la revisión de esa actualización mediante el correo del día 16 y del 21 de julio de 2021, donde anexan un video del trabajo y la socialización al grupo la efectúan en el correo de julio 29 de 2021.

Con relación a la normatividad el equipo auditado reconoce los requisitos legales propios del SGA, identifican la estructura del normograma, la explican y anexan pantallazo de la ubicación, socializan el formato para la identificación y verificación de requisitos legales como aporte que realizan los procesos al normograma el cual es actualizado en el correo de fecha abril 20 de 2022, manifiestan no tener conocimiento del nuevo formato Matriz Verificación Cumplimiento Legal Ambiental V2 publicado mayo 13 de 2022 donde se deben realizar los nuevos aportes normativos específicamente para el sistema de gestión ambiental.

En lo referente a la planificación de acciones como medida de una buena práctica sostenible se muestra las evidencias en la construcción de una campaña para la reducción de la huella de carbono mediante el análisis en el desplazamiento a la oficina para el desarrollo de sus

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 16

labores diarias de trabajo, se anexa acta No. 3 del 08 de abril de 2022 junto con la metodología de medición de la huella de carbono y correo electrónico del 18 de abril con el formato cálculo huella de carbono hábitos de transporte.

El equipo auditado identifica los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), los comunican, se implementan y reconocen su ubicación en la página web de la entidad. Se realiza el ejercicio con un empleado donde se le solicita que explique cómo aporta a esos objetivos y con cuál de ellos se identifica más, así mismo se evidencia su socialización en el correo del 29 de abril de 2022 y en la publicación de ecológica. De igual manera se indago sobre el conocimiento de la matriz de despliegue de los objetivos manifestando que no tienen conocimiento de ella, ya que es propia del proceso.

Por lo anterior no se generan hallazgos del capítulo 6. Planificación de la norma ISO 14001:2015.

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

En cuanto a los recursos para la implementación y mantenimiento del SGA manifiesta el enlace que no participan en la asignación pero que si conocen los recursos que se requieren por medio del informe de revisión por la dirección el cual anexan como evidencia de su conocimiento, en cuanto a las competencias el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con un enlace SIG, funcionario de contrato capacitado con actividades específicas y definidas para la implementación y seguimiento del sistema de gestión ambiental, además cuenta con el curso de auditor interno en sistemas integrados de gestión HSEQ, un diplomado en Gerencia de Gestión y Sostenibilidad Ambiental ambos realizados en el año 2021, también dos de sus compañeros realizaron el diplomado en Gerencia Ambiental y otro más efectuó el curso de Auditor de HSEQ, los cuales se encuentran anexos como evidencia, igualmente el recurso humano es capacitado continuamente por el enlace SIG y por el coordinador del operador como se evidencia en varios correos electrónicos, socializando los temas del Sistema de Gestión Ambiental, tales como: *“contexto estratégico, el alcance SGA, la política ambiental, roles, responsabilidades, autoridades y competencias, plan de implementación SIG, instructivo para la identificación y evaluación de aspectos ambientales, matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales al SGA, objetivos ambientales del SGA, guía buenas prácticas ambientales;”* también a través de SUMA la campaña: *“Ecológica llega a la Unidad”*, ejercicios realizados buscando la toma de conciencia.

Como herramienta para la toma de conciencia se cuenta con un repositorio por parte del operador como se puede observar en el pantallazo proyectado en la auditoria, así mismo se tienen evidencia de diecisiete (17) correos electrónicos convocando a la participación en temas referentes al SGA, en cuanto al proceso de servicio al ciudadano lo hacen mediante correos electrónicos y en jornadas de capacitación evidenciado en el correo electrónico del

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 16

18 de mayo donde realizaron tres capacitaciones durante los días 11, 12 y 14 de mayo del 2022 relacionado con la preparación de la auditoria combinada; es importante resaltar el sistema denominado “pre turnos” en donde realizan una evaluación continua con alguna pregunta del SGA antes de iniciar la jornada laboral, se deja como recomendación al proceso de servicio al ciudadano apoyarse con la Oficina de tecnologías de la información para crear un repositorio referente al tema ambiental, ya que algunos documentos para las capacitaciones ellos mismos los crean mediante infografías. Se realizó un ejercicio de casuística con respecto al buen uso de los puntos ecológicos de acuerdo con sus colores dando un buen resultado en su identificación.

Respecto a los medios de comunicación, los funcionarios y contratistas conocen la ruta, están apropiados con la matriz de comunicaciones internas y externas explicando lo respectivo al proceso que está a cargo del SGA y sus partes interesadas plasmado en el documento que se encuentra en la página web de la entidad publicado el 22 octubre de 2021, también se anexan todos los sumas referentes al sistema de gestión ambiental que socializan con los funcionarios, contratistas y con el operador de varias campañas realizadas por ecológica o por SIG “somos todos”, donde se anexa alrededor de 23 correos como evidencias.

Se evidencio al realizar la entrevista al enlace del SGA y a uno de los brigadistas que hay documentos propios del SGA que han sido actualizados recientemente pero que no han sido comunicados, entre ellos tenemos: “*la Matriz de Despliegue de Objetivos del Sistema de Gestión publicada en enero 20 de 2022, el Formato Matriz Verificación Cumplimiento Legal Ambiental V2 publicado mayo 13 de 2022, el Plan de Emergencias Sede San Cayetano Bogota-V3*”, documento que se encuentra en la página web de la entidad en el proceso de Gestión del Talento Humano publicado el día 10 de mayo de 2022, por lo tanto se crea una No Conformidad para el proceso de Gestión Administrativa y para el proceso de Talento Humano por incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Soporte, numeral 7.4. Comunicación, subnumeral 7.4.2. Comunicación interna, literal a). Comunicar entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios al sistema de gestión ambiental según corresponda.

En cuanto a la información documentada se encontró una no conformidad al revisar en el aplicativo SISGESTION V.2 el avance en el desarrollo de las actividades aprobadas y en el manejo de los indicadores del SGA, encontrando que el sistema no es funcional, ya que no permite plasmar que actividades tiene el proceso aprobadas como tampoco la generación de ningún reporte de avance en el aplicativo destinado para el seguimiento del plan de implementación, generando un incumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, subnumeral 7.5.3. Control de la información documentada, literal a). Esté disponible y sea adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 16

Se crea una No Conformidad para el proceso de Gestión Administrativa y para el proceso de Talento Humano por incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Soporte, numeral 7.4. Comunicación, subnumeral 7.4.2. Comunicación interna, Literal a) y se crea una No Conformidad para capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, subnumeral 7.5.3. Control de la información documentada, literal a).

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

De acuerdo con la información aportada por el proceso, se evidencia conocimiento e implementación de acciones referente al plan Institucional de gestión ambiental PIGA, identifican los programas estandarizados en el sistema de gestión ambiental, describiendo cada uno: *“programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía, programa de manejo integral de residuos sólidos, programa de buenas prácticas cero papel, programa de compras sostenibles y programa de implementación de prácticas sostenibles”*. Se realiza el ejercicio de participación con el grupo en donde se solicita informar de qué manera aportan a determinado programa de acuerdo a sus labores diarias y lo mismo se efectuó con la guía buenas prácticas ambientales, donde se evidencia que su divulgación se realizó en correo de julio 28 de 2021, en cuanto a la guía para la identificación de condiciones ambientales y elaboración de matrices DOFA V1 se socializó con el fin de obtener aportes de matriz de aspectos e impactos ambientales por parte de los funcionarios, contratistas y el operador para la actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales, según correo electrónico del 07 marzo del 2022, esto demuestra que el SGA sigue en un proceso de maduración.

En cuanto al contrato con el operador outsourcing identificado con orden de compra No. 70283 del 2021 para atender todos los canales de atención con los que cuenta el proceso, se puede evidenciar la presentación de un informe detallado que refleja una revisión estricta de los informes de supervisión que dan cuenta del compromiso y acatamiento de las obligaciones que incluye los componentes ambientales, lo cual demuestra un alto nivel de compromiso frente a la necesidad de involucrar y comprometer a los contratistas y prestadores de servicios en la implementación de todos los temas ambientales, se anexa. Acta No: CT003SACRP-RPN del 18 de enero de 2022.

Con respecto a la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia, el proceso reconoce y ubica el plan de emergencia de la sede San Cayetano publicado en la página web en el proceso de Talento Humano, identifican la transversalidad del documento hacia el Sistema de Gestión Ambiental, pero además reconocen dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales los elementos que puedan conllevar a situaciones de emergencia y los programas ambientales asociados a dichos elementos, así mismo se evidencia material de soporte con respecto al tema, mediante correo electrónico del día 16 marzo de 2022 socializando que es un kit antiderrame, el día 10 de mayo que hacer ante una emergencia y el día 25 de mayo Jornada de PON con la Brigada de Emergencias, se indaga

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 16

si fue informada la actualización del nuevo plan de emergencias publicado el día 10 de mayo de 2022 manifestado que no fue socializado.

Por lo anterior no se generan hallazgos del capítulo 8. Operación de la norma ISO 14001:2015.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA NORMA ISO 14001:2015. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

En cuanto a los requisitos del capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del desempeño se conocen los indicadores por medio del informe de revisión por la dirección de los programas establecidos en el PIGA, según la entrevista realizada al enlace para visualizar el plan de implementación y poder conocer el avance de los indicadores de las actividades aprobadas no fue posible debido a la falta de funcionalidad del aplicativo, se conoce y fue presentada una matriz en Excel enviada por la Oficina Asesora de Planeación con el porcentaje de desarrollo periódico de esas actividades y la fecha en la que iniciarían, por lo anterior se le creo una no conformidad al proceso de Direccionamiento Estratégico pero para el numeral 7.5.3 Control de la información documentada, literal a).

Se evidencia la apropiación por parte del Líder del Proceso en lo pertinente a la socialización del informe de revisión por la dirección para el SGA, como esta evidenciado en el correo electrónico enviado a todo el grupo del proceso el 22 de noviembre de 2021, donde manifiesta que no intervienen directamente en la reunión. De igual manera se evidencia la implementación de mecanismos como la evaluación periódica con preguntas referentes al SGA mediante los “pre-turnos”, infografías o tips de comunicación al grupo y al operador, también por medio del comité interno de trabajo se difunde la gestión del conocimiento acerca de los resultados de la medición y desempeño del Sistema de Gestión Ambiental.

Por lo anterior no se genera hallazgos del capítulo 9. Evaluación del Desempeño de la norma ISO 14001:2015

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

El proceso tiene como objetivo el fortalecimiento al Sistema de Gestión Ambiental, esto se evidencia en la participación a las jornadas de preparación para la auditoria durante los días 11, 12 y 14 de mayo del presente año evidenciado en el correo del 18 de mayo del 2022 y la interacción de los diferentes temas del SGA entre el operador y el grupo de servicio al ciudadano en campañas como ecológica y SIG “somos todos”. También se destaca la buena práctica sostenible mediante la campaña para la reducción de la huella de carbono con el análisis en el desplazamiento hacia la oficina para el desarrollo de sus labores diarias de trabajo evidenciado en el acta No. 3 del 08 de abril de 2022, junto con la metodología de

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 16

medición de la huella de carbono, correo electrónico del 18 de abril con el formato cálculo huella de carbono hábitos de transporte, campaña recolección de tapas y envases plásticos en todo el territorio nacional según correo del 15 octubre de 2021, campaña de cero papel mediante la utilización de medios tecnológicos, reutilización del papel y codificación en las impresoras para los usuarios autorizados.

El proceso no cuenta con hallazgos o no conformidades identificadas en la auditoría del año 2021.

Por lo anterior no se genera hallazgos del capítulo 10. Mejora de la norma ISO 14001:2015

11. OBSERVACIONES

El proceso de Servicio al Ciudadano no presenta observaciones.

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1. Proceso de Gestión Administrativa-SGA.

No se evidencia, que se haya suministrado ningún insumo para la participación y construcción del informe rendición de cuentas del SGA para la vigencia 2021, en donde se refleje el comportamiento de su sistema de gestión ambiental. Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano asociado al proceso de Gestión Administrativa. Lo anterior, se evidencia a través de la auditoría realizada el día 25 de Mayo de 2022 por medio de entrevistas virtuales a los responsables del proceso, manifestando que se efectuó por parte de Direccionamiento Estratégico para el mes de noviembre de 2021 la invitación para la rendición de cuentas del SGA y la Revisión por la Dirección 2021 por medio de SUMA, pero que no suministraron insumos ni fue participativo, se conoce el documento final por medio de la página Web en el mapa de procesos – procesos de apoyo - proceso de Gestión Administrativa: denominado informe de Rendición de Cuentas SGA. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015. Capítulo 5. Liderazgo/ Numeral 5.1. Liderazgo y Compromiso, en el Literal a. “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental”.

No Conformidad 2. Gestión Administrativa-SGA. / Proceso de Talento Humano

No se evidencia que se tenga conocimiento de algunos documentos referentes al SGA que se encuentran en el repositorio del proceso de Gestión Administrativa como son: la Matriz de Despliegue de Objetivos del Sistema de Gestión publicada en enero 20 de 2022, el Formato Matriz Verificación Cumplimiento Legal Ambiental V2 publicado mayo 13 de 2022, el Plan de Emergencias Sede San Cayetano Bogota-V3, documento que se encuentra en

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 16

la página web de la entidad en el proceso de Gestión del Talento Humano publicado el día 10 de mayo de 2022. Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano asociado al proceso Gestión Administrativa y al proceso de Talento Humano. Lo anterior se evidencia en la entrevista realizada al enlace del SGA y también a uno de los brigadistas, al ser revisados manifiestan que están actualizados recientemente. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Soporte, Numeral 7.4 Comunicación, Subnumeral 7.4.2 Comunicación Interna, Literal a. “Comunicar entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios al sistema de gestión ambiental según corresponda.”

No Conformidad 3. Proceso de Direccionamiento Estratégico / Proceso de Gestión Administrativa.

No se evidencia en el aplicativo SISGESTION V.2 avance en la realización de las actividades aprobadas, ni en el manejo de los indicadores del SGA, debido a la falta de funcionalidad del aplicativo. Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico y compartido con el Proceso de Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia a través de la verificación en SISGESTION en donde deja ingresar, pero no aparece registrada ninguna actividad, como tampoco seguimiento e informes al plan de implementación, como se manifestó en el correo enviado el día 25 de mayo del 2022 a la Oficina Asesora de Planeación por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, presentando el inconveniente con el aplicativo SISGESTION V.2 en la realización de la auditoría. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada, Subnumeral 7.5.3 Control de la Información Documentada, literal a. “Esté disponible y sea adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite”.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. FORTALEZAS.

- Alto compromiso del Líder del Proceso/SGA respecto al proceso de ejecución de la auditoría interna del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 asociado al cumplimiento de requisitos legales.
- Alto compromiso del Líder del Proceso respecto a la definición de roles y responsabilidades asociados a sus equipos y frentes de trabajo definidos para la operación del proceso de Gestión Administrativa.
- Resaltar la buena disposición de todo el grupo al realizar nuevas campañas que enriquecen nuestro SGA en temas como el uso de la codificación de las impresoras, la campaña de cero papel así como la reutilización del mismo, el estudio para la reducción de la huella de carbono en el desplazamiento hacia la oficina (medios de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 16

transporte), las constantes capacitaciones y retroalimentaciones entre el proceso de servicio al ciudadano y el operador Outsourcing, las continuas evaluaciones al personal en temas referentes al SGA antes de iniciar su jornada de trabajo denominado “*pre turnos*”, el reciclaje tanto en los puntos ecológicos como las campañas para la recolección de tapas y envases plásticos.

- Alto compromiso del proceso de Gestión Administrativa, con respecto a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental a nivel nacional y direcciones territoriales en el cumplimiento a los requisitos técnicos de la norma ISO 14001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Alto compromiso del proceso de Gestión Administrativa, con respecto al diseño e implementación de las estrategias de comunicación (Ecológica); el cual contribuye en el fortalecimiento de la toma de conciencia en la cultura ambiental para la Unidad.
- Alta disposición por el Líder Proceso, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Disposición y acatamiento de instrucciones frente a las recomendaciones realizadas por parte del Auditor Líder e igualmente disponibilidad de todo el personal para atender la auditoria.
- Compromiso oportuno por parte de los profesionales del SGA, respecto al control y trazabilidad de la información documentada y las evidencias presentadas en el desarrollo de la auditoria.
- Conocimiento amplio en la página de ruta de la unidad, en lo que respecta al Sistema de Gestión Ambiental.
- Un alto nivel de madurez en el control y seguimiento de los requisitos legales (Normograma) asociados al Sistema Integrado de Gestión (SGA).

13.2 DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Articular con la Oficina Asesora de Planeación para definir los lineamientos de apropiación de requisitos al interior del proceso y estos a su vez que contribuyan a la madurez del sistema de gestión como: planificación de los recursos para el plan institucional de gestión ambiental -PIGA, indicadores de desempeño de SGA, estrategias para la implementación del plan de emergencias, la realización de simulacros referentes a las amenazas ambientales y la actualización de la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 16

- Se requiere fortalecer los mecanismos de participación de las actividades programadas en el plan de implementación del Sistema de Gestión Ambiental; esto con el fin generar toma de conciencia en los colaboradores y demás partes interesadas.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 al proceso de Servicio al Ciudadano:

a) Cumplimiento de la norma:

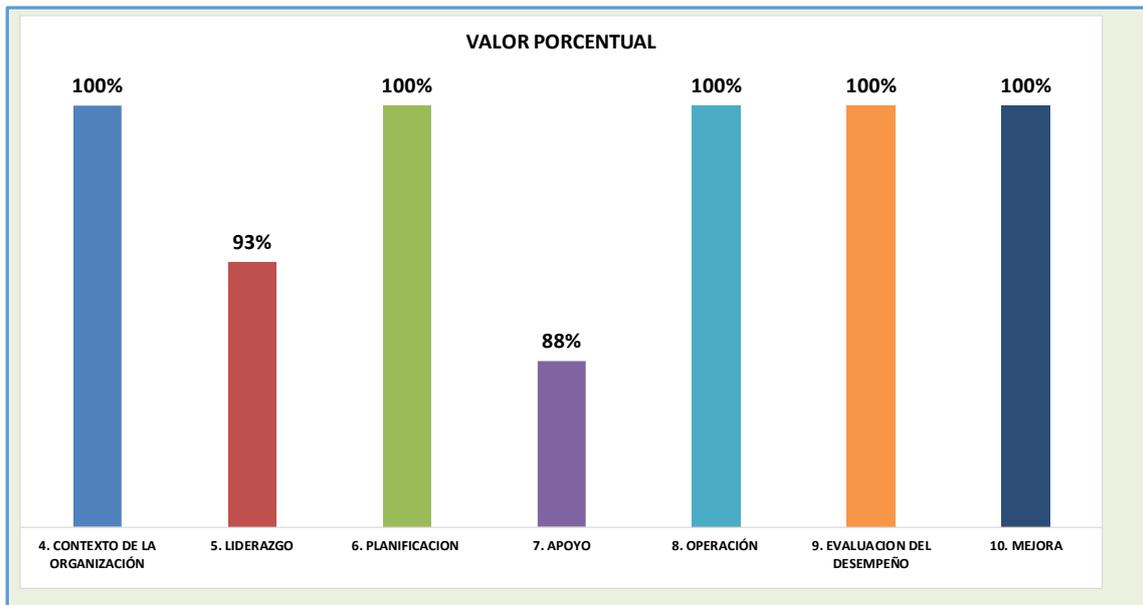
Tabla No. 1: Porcentaje por numeral de la NORMA ISO 14001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	93%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	88%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO COMFORMIDADES	97%
	MANTENER

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 16

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

Porcentaje promedio del (97%) 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:

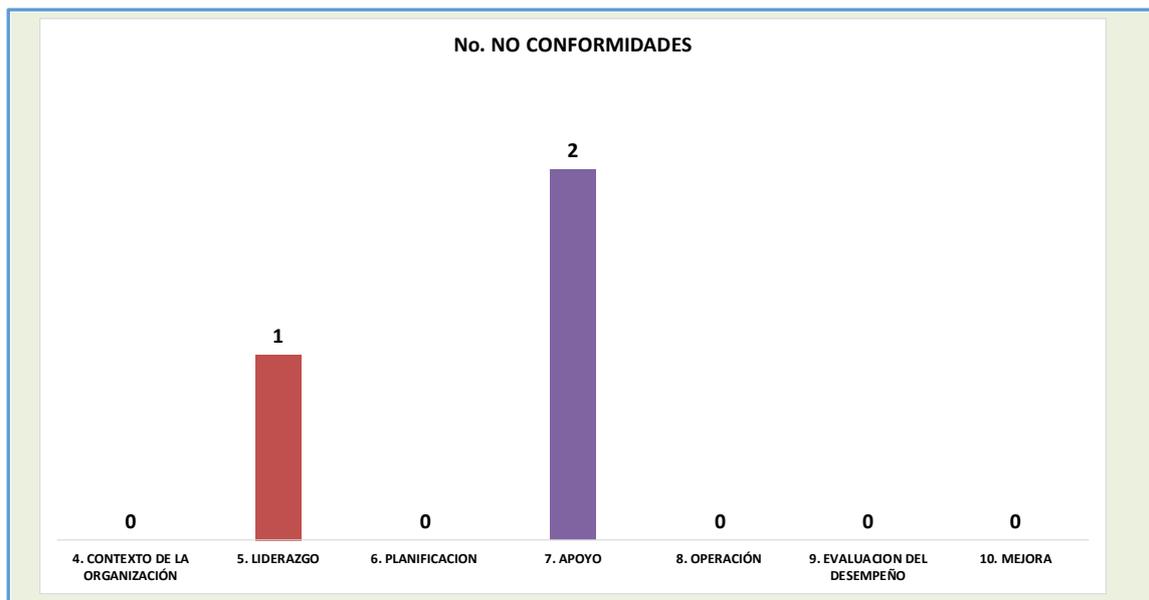
Tabla No. 2: Porcentaje de no conformidades de la NORMA ISO 14001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	0
5. LIDERAZGO	93%	1
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	88%	2
8. OPERACIÓN	100%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	100%	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	97%	3
	MANTENER	3,90%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 16

Grafica No. 2: Número de No Conformidades.



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

Se identificó (3) tres No Conformidad, en el capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1. Liderazgo y compromiso, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.4. Comunicación, subnumeral 7.4.2. Comunicación interna, literal a) y capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, subnumeral 7.5.3. Control de la información documentada, literal a., asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.

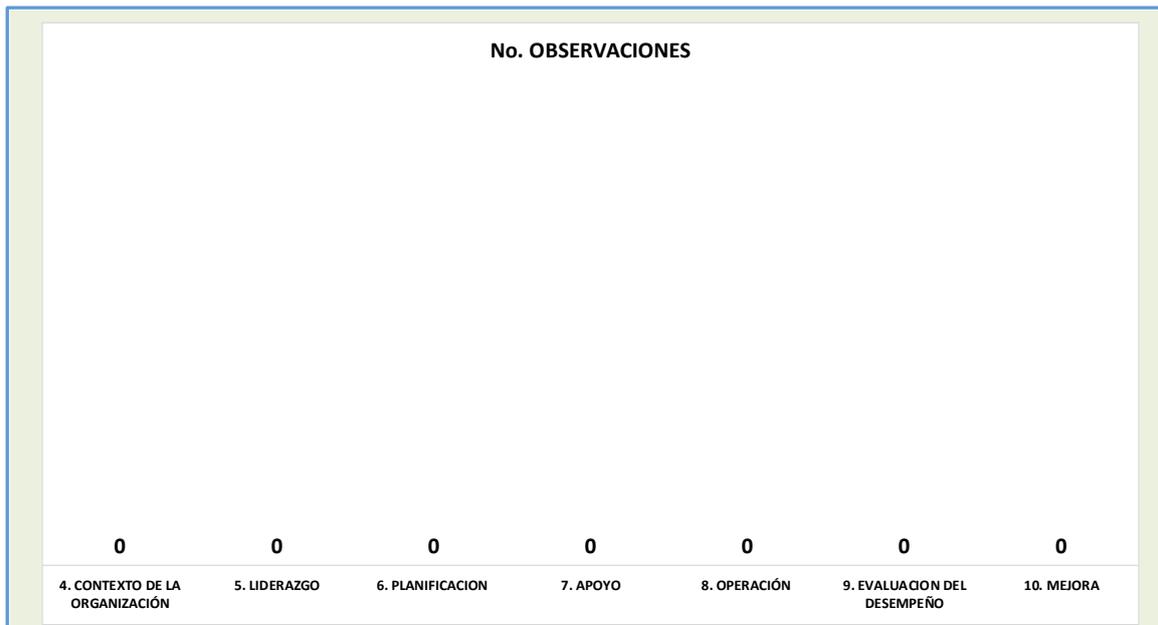
Tabla No. 3: Porcentaje de observaciones de la norma ISO 14001:2015.

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 16

Grafica No. 3: Número de observaciones.



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

En el desarrollo de la auditoria no se identifica observación.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Servicio al Ciudadano asociados al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, se establecen en un total de 74 ítems es decir el (97%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;


Francisco O. Wilches Salazar
 Auditor líder

Carlos Arturo Ordóñez Castro
 Jefe Oficina de Control Interno

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

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 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.