



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SST

**Fecha de informe:** 08 de septiembre de 2020.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso de servicio al Ciudadano

**Dependencia líder del proceso:** Subdirección de asistencia y atención humanitaria.

**Servidor responsable del proceso:** Loly Catalina Van Leenden Del Rio.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018.

**Fecha de auditoría:** 01, 02 y 03 de septiembre de 2020

**Equipo Auditor:** Auditor Líder: Carlos Federico Prias Caballero.

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del Proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 45001:2018.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Fallas en la conectividad para poder realizar y ejecutar la auditoria a través de Microsoft TEAMS.
- Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso servicio a ciudadano.
- Dificultad para cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos
- Perdida de información por falta de respaldo.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados a los Subsistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (El periodo de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.



#### **4. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 4 DE LA ISO 45001:2018**

En el proceso de servicio al ciudadano, en cumplimiento de los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, Se evidencia a través de entrevista realizada el 01 de septiembre del 2020, que los funcionarios y contratistas del proceso de servicio al ciudadano identifican las generalidades asociadas con el contexto estratégico del Subsistema de seguridad y salud en el trabajo, informando que este se encuentra centralizado en el Grupo de gestión de Talento Humano y mostrando el informe documentado de contexto estratégico 2020 publicado en la página web de la Unidad el viernes 14 de agosto del 2020.

Por otro lado, se observa que el proceso de servicio al ciudadano tiene identificada sus partes interesadas, contando con una base formato Excel de los trabajadores del grupo con datos básicos y con información recopilada sobre el representante de los funcionarios en el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST y los brigadistas que tienen en el proceso.

Frente al alcance del Subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el proceso informa que este aplica a todos los funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores y otras partes interesadas que se encuentran dentro de las sedes y oficinas del nivel nacional y territorial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, acorde con lo establecido en el informe de contexto estratégico 2020 publicado en la página web de la Unidad el viernes 14 de agosto del 2020, asegurando la implementación de dicho alcance a todas las personas al interior del proceso incluso al proveedor de servicios contratado bajo la modalidad de Acuerdo marco BPO LP-AMP\_150-2017.

Finalmente se observa, que la caracterización del proceso de servicio al ciudadano no contempla actividades frente al Subsistema de seguridad y salud en el trabajo particularmente frente a la identificación de peligros por lo tanto se presenta una No conformidad asociada el proceso de Direccionamiento estratégico y a Talento Humano relacionado al cumplimiento de los requisitos legales Decreto 1072 del 2015, Artículo 2.2.4.6.4 Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (SG-SST), estándares de la Resolución 0312 del 2019 y de la norma ISO 45001:2018: particularmente los requisitos 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST y requisito 4.4 Sistema de gestión de SST.

#### **5. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 5 DE LA ISO 45001:2018**

Se evidencia que el proceso de Servicio al ciudadano da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, los estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 5 Liderazgo de la ISO 45001:2018 en los aspectos de liderazgo y compromiso, toda vez que, realiza socializaciones de la información concerniente al subsistema de seguridad y salud en el trabajo como se evidencia en correos informativos frente a la auditoria del subsistema de fecha 04-05 y 06 de agosto del 2020, de igual forma se encuentra replicación de la información al interior de grupo frente a la política y los objetivos como se evidencia en correo fecha 16 de julio del 2020 socialización de matriz de peligro 30 de agosto del 2020, los funcionarios y contratistas del proceso conocen la ubicación de la política de SST en la página de internet y como desde su proceso contribuyen al cumplimiento e implementación de dicha política.



De igual forma se muestra el liderazgo frente a la implementación del Subsistema de SST a través de reuniones denominadas café tertulia acta 20 y 23 de abril del 2020 donde se desarrolla y se comparten experiencias frente a las dinámicas laborales, roles y responsabilidades al interior del proceso de servicio al ciudadano y correos motivadores por parte de la Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria.

Frente a los brigadistas, se pueden identificar los brigadistas del proceso de servicio al ciudadano mediante listado de brigadistas Bogotá y constatar capacitaciones por parte de la ARL positiva frente a temas específicos en emergencias por tipo de brigada acta 10 de julio del 2020 y la participación de un representante de los funcionarios en el Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo COPASST mediante resolución 762 de 2020.

Finalmente, en el marco de los roles, responsabilidades y autoridades de la organización la representante de los funcionarios del COPASST Alix Liliana Adame informa que no se realizó consulta a los trabajadores no directivos acerca de temas como establecimiento de la política, determinación de requisitos legales y otros aplicables y frente al establecimiento de objetivos de SST, generando una observación en el proceso de Gestión de Talento Humano relacionado al cumplimiento de los requisitos legales Decreto 1072 del 2015, artículo 2.2.4.6.8 y artículo 2.2.4.6.10, los estándares de la Resolución 0312 del 2019 y de la norma ISO 45001:2018: 5.4 consulta y participación de los trabajadores.

## **6. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 6 DE LA ISO 45001:2018**

Se evidencia en el proceso de servicio al ciudadano cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 (Capítulo 6. Art 2.2.4.6.17 Planificación del SG SST, Art 2.2.4.6.26 Gestión del cambio), estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 6 Planificación, esto se ve reflejado toda que es el proceso de servicio al ciudadano informó que la metodología para identificación de riesgos en tema de seguridad y salud en el trabajo se encuentra centralizada en el grupo de talento humano, sin embargo, los miembros del proceso conocen los riesgos asociados al subsistema de seguridad y salud en el trabajo principalmente frente al riesgo de gestión "*Incumplimiento legal a un requisito aplicable a Seguridad y Salud en el Trabajo a Nivel Nacional o de otra índole*", esto acorde con metodología administración de riesgos V7.

El proceso de servicio al ciudadano muestra que solicitó al Grupo de gestión de talento humano la matriz de peligros asociada al proceso, los miembros del proceso conocen los peligros asociados al desarrollo de sus labores, mencionan riesgos de tipo ergonómico y psicosocial entre otros.

En lo pertinente a la determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos asociados a la operación del proceso de servicio al ciudadano se evidencia que los funcionarios y contratistas identifican la ubicación del normograma institucional e indican que la normatividad aplicable a SG-SST se encuentran centralizadas en el proceso de servicio al ciudadano, adicionalmente indican que a través de obligaciones contractuales y especificaciones técnicas aseguran el cumplimiento de los requisitos legales asociados a seguridad y salud en el trabajo.

El proceso de servicio al ciudadano informa que cuenta con una planificación de acciones y actividades establecidas desde talento humano por medio del plan de implementación, el cual debe ser reportado de forma trimestral por medio de la plataforma SISGESTION.



El proceso de servicio al ciudadano identifica los controles establecidos en la matriz de peligros enfocados a la prevención de accidentes de trabajo, destacando señalización y o gestiones administrativas, participación en pausas activas, socialización de información para control de comportamiento.

## **7. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 7 DE LA ISO 45001:2018**

El proceso de servicio al ciudadano, da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 - Capítulo 6. Art 2.2.4.6.8 Obligaciones de los empleadores, estándar asignación de recursos para el Sistema de Gestión en SST en el marco de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 7. Apoyo, toda vez que, El proceso garantiza los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SST, mediante el acuerdo marco BPO LP-AMP\_150-2017, estableciendo unas especificaciones técnicas y obligaciones contractuales puntuales que permitan, por un lado, el desarrollo de actividades y por otro el cumplimiento de requisitos técnicos, frente a infraestructura y requerimientos técnicos necesarios para cada funcionario. De igual forma garantiza la disponibilidad de recursos al contar con esta actividad en el PAA plan anual de adquisiciones donde se identifican los recursos destinados para esta contratación.

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con brigadistas quienes son capacitados en temas relacionados con la brigada de emergencia y seguridad y salud en el trabajo, de igual forma promueven la realización de cursos enfocados al tema de autocuidado y la participación en cada uno de los talleres.

Desde la coordinación de servicio al ciudadano se promueve la toma de conciencia a través de correos institucionales, seguimiento a las obligaciones contractuales del operador frente a implementación de protocolos, promoviendo los reportes de incidentes laborales, realizando tarde de café con la subdirectora de asistencia y atención humanitaria.

El proceso de servicio al ciudadano informo que existe la matriz de comunicaciones internas y externas V4 donde esta establecido e identificado la información a comunicar, Adicionalmente indican que establecen reuniones con el operador para verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el anexo técnico de la contratación de la orden de compra.

Finalmente, frente a la información documentada el proceso de servicio al ciudadano informa y conoce que la información relacionada con el Subsistema de Seguridad y salud en el trabajo se encuentra centralizada en el proceso de talento humano, se presenta una observación al proceso de gestión de talento humano, toda vez que el formato Programa Pare V1 y el formato Programa orden y aseo 5s V1 se encuentran desactualizados, se señala que la información frente al reporte de accidentes de trabajo y los formatos de inspección de orden y aseo deben ser remitidos a Carol rincón persona que ya no laboran en la entidad y a Sandra Rodríguez quien tiene temas relacionados con el Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

**8. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 8 DE LA ISO 45001:2018**

El proceso de servicio al ciudadano cumple con los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 - Capítulo 6. Art 2.2.4.6.23, Gestión de los peligros y riesgos y Art 2.2.4.6.24, medidas de prevención y control, estándar de procedimientos e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo en el marco de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 8. Operación, esto se evidencia en que, el proceso a través del enlace SIG, del miembro del COPASST y los brigadistas conocen en primer lugar los controles establecidos en la matriz de peligros asociados a su proceso ejerciendo participación frente a las actividades desarrolladas por talento humano ejem. pausas activas, socializaciones de información, en segundo lugar, implementan y tienen conocimiento frente al programa PARE y el programa orden y aseo, esto se evidencia en el reporte de los incidentes presentados al interior del grupo por los brigadistas, de igual forma realizan seguimiento frente a Incidentes, Accidentes y/o Enfermedades Laborales en el período de julio 01 de 2019 al 30 junio de 2020, acorde a correo enviado desde la Subdirectora de asistencia y atención humanitaria de fecha del 24 de julio del 2020.

El proceso de servicio al ciudadano conoce el procedimiento para la gestión del cambio, lo identifican en la página de internet de la Unidad, a través del miembro del COPASST informan que para temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo se efectúan reuniones para medir el desempeño del SST.

En el marco del cumplimiento de los requisitos para controlar la compra de productos y servicios de forma segura conforme al SG-SST, el procedimiento de servicio al ciudadano muestra el anexo técnico de la orden de compra Acuerdo marco BPO LP-AMP\_150-2017 donde se establecieron las especificaciones técnicas requeridas bajo el marco de seguridad y salud en el trabajo, se realizó acta de comité implementación de la orden de compra, seguimiento al plan de emergencias del outsourcing.

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con brigadistas quienes se encargan de socializar la información frente al protocolo de emergencia de san cayetano, existe evidencia de las socializaciones de la implementación de protocolos de seguridad y salud en el trabajo, así como de los cursos a los cuales han asistido y de las actividades desarrolladas en el simulacro de evacuación emergencias 2019. El proceso cuenta con el informe del simulacro de evacuación de emergencia 2019 e indican los avance, retos y oportunidades que se presenta en materia de emergencia para la sede san cayetano.

**9. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 9 DE LA ISO 45001:2018**

El proceso de servicio al ciudadano, da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 - Capítulo 6. Art 2.2.4.6.16, evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, estándar definición de indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 9. Evaluación del desempeño. Esto se ve reflejado en lo establecido por lo manifestado por el representante de los funcionarios en el COPASST del proceso de servicio al ciudadano quien informó que en las reuniones mensuales que realiza este comité, se realiza seguimiento a la gestión del SST, allí verifican diferentes parámetros como accidentalidad, incapacidades, entre otros. En el mismo sentido el enlace SIG dio a conocer que existe en el plan de implementación actividades relacionadas con seguridad y salud en el trabajo al cual se les realiza seguimiento trimestral, se evidencia en el cargue de información frente al seguimiento desarrollado en SISGESTION.



## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015/RESOLUCIÓN 312 DE 2019/ NUMERAL 10 DE LA ISO 45001:2018

El proceso de servicio al ciudadano en cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 - Capítulo 6. Art 2.2.4.6.32 Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, estándar investigación de incidentes, accidentes de trabajo y las enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales en el marco de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 10.2 Incidentes, indican que el proceso de servicio al ciudadano realiza retroalimentación y capacitaciones para mejorar la respuesta ante emergencia en los simulacros de evacuación de igual forma conocen el manual de sistema integrado de gestión frente a acciones correctivas, de igual forma indican que se presentó un incidente, el cual fue reportado a talento humano y ellos realizaron seguimiento y toma de medidas administrativas frente al mismo, se evidencia el seguimiento realizado desde el integrante del COPASST.

## 11. OBSERVACIONES

### Observación No. 1. Proceso gestión de Talento Humano.

Se observa, que no están claramente definidas las funciones del comité paritario de salud y seguridad en el trabajo esto bajo la resolución 0762 del 22 de julio del 2020 y por lo tanto no se tiene enfatizada la consulta de trabajadores no directivos frente a temas como el establecimiento de la política de SST, determinación de requisitos legales y otros requisitos aplicables a SST, establecimiento de objetivos de la SST y determinación de controles aplicables. Esto sucede en el proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior se evidencia a través de lo señalado por el representante de los funcionarios en el COPASST del proceso quien valida que no se realizó consulta frente a estos temas. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos:

- Requisitos legales del Decreto 1072 de 2015 (Capítulo 6) Art 2.2.4.6.8 y Art. 2.2.4.6.10
- Estándares de la Resolución 312 de 2019. Estándar Conformación y funcionamiento del COPASST.
- Requisitos de la norma ISO 45001:2018: capítulo 5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores/ 5.4 Consulta y participación de los trabajadores literal D.

### Observación No. 2. Proceso gestión de Talento Humano.

Se observa, que el formato Programa Pare V1 y el formato Programa orden y aseo 5s V1 se encuentran desactualizados. Esto sucede en el proceso de servicio al ciudadano al verificar el cumplimiento de los programas. Lo anterior se evidencia a través de la verificación de los formatos Programa Pare V1 y el formato Programa orden y aseo 5s V1 en donde se señala que la información frente al reporte de accidentes de trabajo y los formatos de inspección de orden y aseo deben ser remitidos a Carol rincón persona que ya no laboran en la entidad y a Sandra Rodríguez quien tiene temas relacionados con el Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos:

- Requisitos legales del Decreto 1072 de 2015 (Capítulo 6) Art 2.2.4.6.12 y Art. 2.2.4.6.13
- Estándares de la Resolución 312 de 2019. Estándar Conformación y funcionamiento del COPASST.
- Requisitos de la norma ISO 45001:2018: capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2 creación y actualización de la información documentada.

**12. NO-CONFORMIDADES****No Conformidad 1. Proceso de Direccionamiento Estratégico y Proceso de Gestión Talento Humano**

No se evidencia, que la caracterización del proceso de servicio al ciudadano no tiene actividades incluidas frente al subsistema de seguridad y salud en el trabajo, particularmente frente a la identificación de peligros. Esto sucede en el proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del formato "caracterización del proceso servicio al ciudadano Código 740, 04,09-1 versión 9 Fecha 18/06/2019". Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos:

- a). Requisitos legales del Decreto 1072 de 2015 Art, 2.2.4.6.4 Sistema de la gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo (SG-SST).
- b). Incumplimiento Estándares de la Resolución 312 de 2019.
- c) Incumplimiento Requisitos ISO 45001:2018. Numeral 4. Contexto de la Organización.4.4 Sistema de la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

**13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

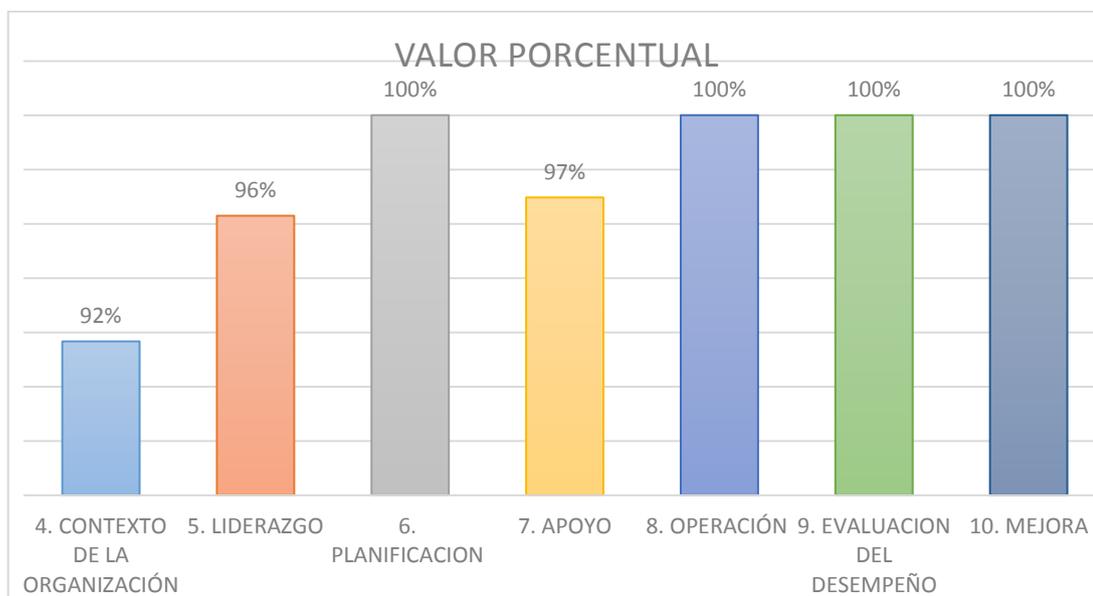
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de SGSST ISO 45001.2018 aplicada al proceso de servicio al ciudadano.

**a) Cumplimiento de la norma****Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 45001:2018**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%
5. LIDERAZGO	96%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	97%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL, DE NO COMFORMIDADES	98%
	MANTENER



Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 45001:2018



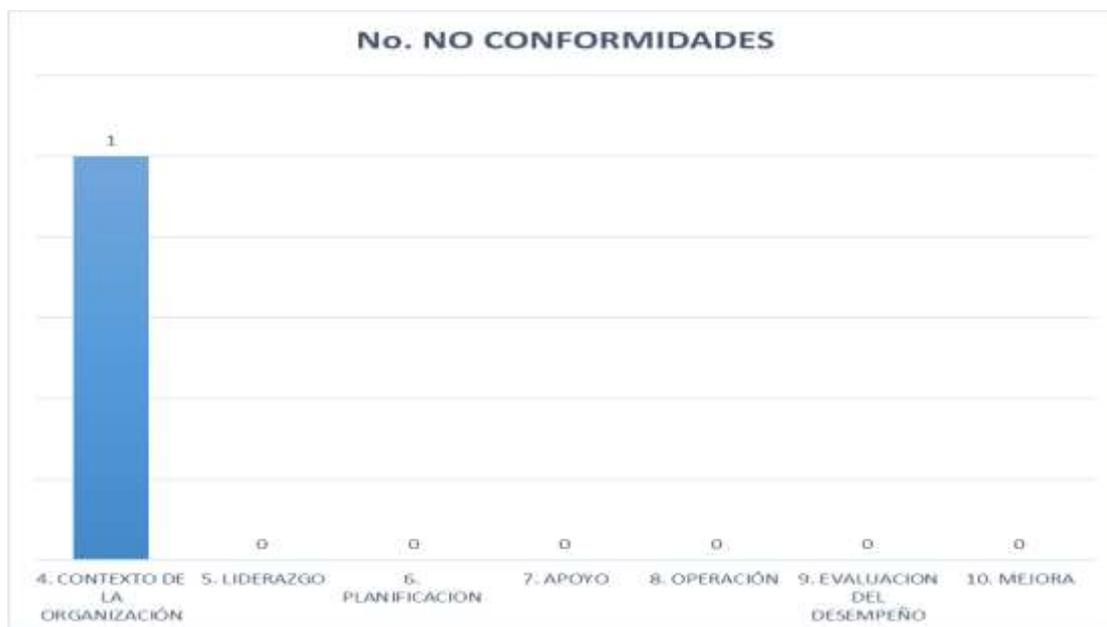
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST.

Porcentaje promedio del (98%) de cumplimiento del nivel de implementación asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018.

#### b) Número de No Conformidades y Observaciones

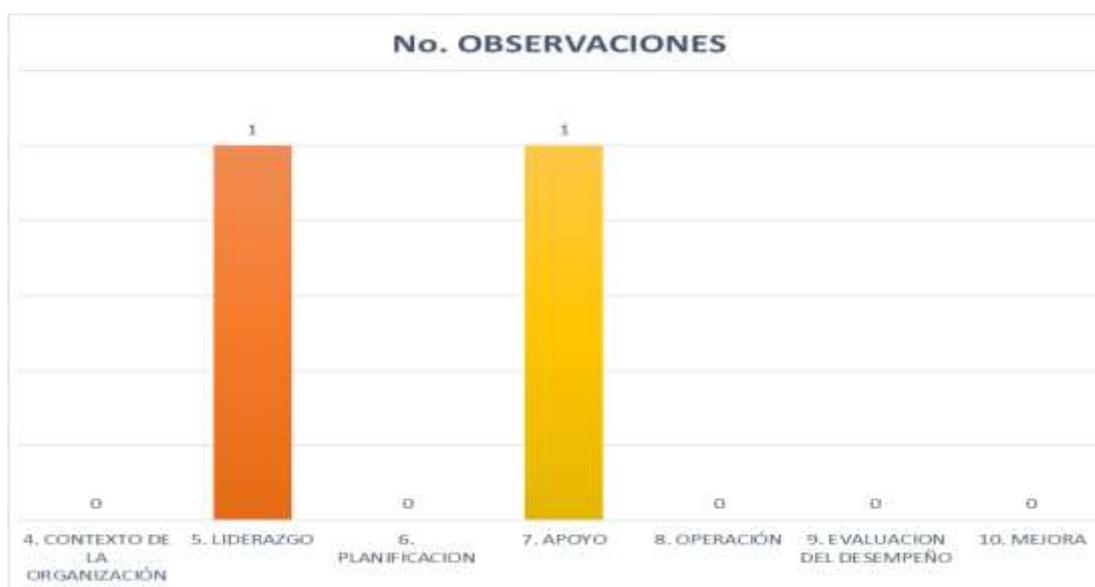
Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1	0
5. LIDERAZGO	0	1
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	1
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0
TOTAL, DE NO COMFORMIDADES	1	2

**Gráfica No. 2 Número de NC**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGSST.

Se identificó una no conformidad NC en el numeral 4 contexto de la organización; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018.

**Gráfica No. 3 Número de Observaciones**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGSST.



Se identificaron dos (2) Observaciones, la primera en el numeral 5 Liderazgo respecto a la aplicación de medidas para enfatizar la consulta de los trabajadores no directivos frente a temas de Seguridad y salud en el trabajo, la segunda se da como resultado en el numeral 7 Apoyo, frente a actualización de la información documentada, esto en la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de servicio al ciudadano asociados al Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018 se establecen en un total de 73 ítems, es decir, el (96%) de los requisitos de SST a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**

**Carlos Federico Prias Caballero**  
Auditor Líder

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

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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 a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.