

 <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 1 de 19

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 10 mayo de 2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** 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, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – ISO 45001:2018.

**Fecha de auditoría:** 03 al 06 de mayo 2021

**Equipo Auditor:** John Dairo Bermeo Cuellar (auditor Líder) y Juan Fernando León Romero (observador).

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema 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 la auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento por parte del auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- I. Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de Servicio al Ciudadano.
- II. Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- III. Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores del proceso auditado.

 <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 19

- IV. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- V. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- VI. Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.
- VII. Pérdida de información por falta de respaldo.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad. Se toma como criterio principal la documentación general del sistema.

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del 01 julio 2020 - a la fecha del año 2021 de la auditoría programada.

### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 45001:2018 - CONTEXTO ORGANIZACIONAL / REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015 / RESOLUCION 312 DE 2019.

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 que el proceso define su contexto estratégico de acuerdo con los lineamientos y metodología vigente en el sistema de gestión de la Unidad, el cual fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación en el primer trimestre del año 2020 a través del correo electrónico del 07/05/2020. El equipo auditor evalúa las etapas de la metodología relacionadas con las actividades claves de la caracterización del proceso, la aplicación de la herramienta DOFA relación a los factores internos y externos (político o de relacionamiento, social y cultural, ambiental, legal y normativo, seguridad externa, talento humano, tecnológico, procesos y procedimientos, comunicación interna y estratégicos) y la definición de sus respectivas estrategias. De acuerdo a este análisis se observa la priorización de cinco (5) actividad crítica, donde no se evidencia las actividades relacionadas a los factores de seguridad y salud en el trabajo en el marco del *“cumplimiento del estándar de la descripción sociodemográfica y diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores”*, de igual manera no se identifica la participación del responsable de la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo a cargo del grupo de Talento Humano con respecto al direccionamiento de lineamientos

 <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 19

para la elaboración del contexto del proceso, la verificación y validación del documento aprobado por la Oficina Asesora de Planeación. Por tal motivo se genera una no conformidad direccionada a los procesos de Talento Humano y Direccionamiento Estratégico con el fin de mejorar y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018.

El proceso de Servicio al Ciudadano con relación a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, describe y ubica claramente los subgrupos del formato *“identificación de partes interesadas, código 100.01.15-48, versión 02”* publicado por el proceso de Direccionamiento Estratégico el día 01/05/2021, donde relacionan las necesidades, expectativas, productos y requisitos que se debe cumplir con las ARL, COPASST, SINTRAUARIV, etc., de igual manera el proceso cuenta con una base de datos básica en Excel de los colaboradores y brigadistas que hacen parte del proceso.

Respecto al alcance y la documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, describen con exactitud que el alcance se enfoca a todos los funcionarios de planta, contratistas, colaboradores, visitantes, proveedores, partes interesadas, donde contemplan las acciones y requisitos requeridos del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 312 de Min-Trabajo. Al verificar su ubicación indican que este se encuentra en el *“manual del sistema integrado de gestión, versión 09”*, publicado el 01/05/2021 y en el informe de *“contexto estratégico 2020”* publicado el 14/08/2020 en la página web de la entidad; así mismo manifiestan que la documentación relacionada con la implementación del sistema se encuentra en el proceso de Gestión de Talento Humano y se evidencia correo de socialización del 29/04/2021 referente a los temas del SST.

De acuerdo con lo anterior se genera una (1) no conformidad direccionada al proceso de Talento Humano y Direccionamiento Estratégico del capítulo 4. Contexto de la organización, numeral 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, de la norma ISO 45001:2018.

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

Respecto a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 5. Liderazgo y participación de los trabajadores, se evidencia actividades enfocadas a la mejora continua con todos los funcionarios, contratistas y partes interesadas que hacen parte del proceso, se destaca el seguimiento realizado a las condiciones de salud del trabajo en casa e inspección sobre los casos presentados sobre la emergencia sanitaria identificando siete (7) casos de Covid-19 a los cuales se le ha hecho seguimiento y control, se han socializado

 <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 19

lineamientos y establecido actividades dinámica de incorporación de las personas a los temas de SST, se promueve la participación de las capacitaciones a los brigadistas que hacen parte del proceso (3 brigadistas), correo del líder proceso para el diligenciamiento de los temas de Alissta (ARL positiva), temas de suma y socialización de la información concerniente al sistema de seguridad y salud en el trabajo frente a la preparación de la auditoría. Lo anterior se evidencia a través de los siguientes soportes tomados como muestra por el equipo auditor: Correo del 29/04/2021 relacionado con la preparación “camino a la auditoría interna al SG-SST”, correo del 03/05/2021 sobre el protocolo de medidas de prevención para la reapertura enviado desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, correo del 22/04/2021 promoviendo las estrategias y actividades del fortalecimiento emocional y autocuidado, correo del 26/04/2021 relacionado con el reporte de nuestra salud a través de Alissta, correo de la trazabilidad de los resultados de prueba covid-19, los cuales fueron reportados a la EPS Aliansalud el 03/05/2021, correo del 19/04/2021 informando la implementación adecuada de las medidas de bioseguridad con el operador, documento relacionado con las medidas de protección para población en alto riesgo y personas con comorbilidad en el Distrito Capital por la ARL Bolívar y el documento de certificación del proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A OUTSORCING S.A, sobre el control a la afiliación a la administradora de riesgos laborales y los protocolos sobre el plan de prevención y contingencia para covid-19. Cuando se indaga sobre la participación de los trabajadores en las actividades programadas para el mes de marzo y abril de 2021, se evidencia baja participación de todo el grupo de trabajo en las actividades programadas por el proceso de Talento Humano. Por tal motivo se genera una no conformidad al proceso, con el fin de mejorar y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018, relacionado con la participación de los trabajadores y el líder del proceso.

En el marco de la política del sistema de SST, los roles, responsabilidades y autoridad, el grupo auditado describe que la política contempla los requerimientos necesarios para la identificación de los peligros, la evaluación, valoración y control de los riesgos, la promoción de la calidad de vida laboral y la integridad física y mental de todos los trabajadores e indican que se encuentra publicado en el “manual de calidad del sistema de gestión, versión 09” y en la página web de la entidad en el link del “sistema integrado de gestión”, de igual manera se evidencia ejercicios de socialización por medio de correos electrónicos del 23 y 29/04/2021. Referente a los roles, responsabilidad y nombramiento de los integrantes del COPASST, expresan que el nombramiento se adoptó a través de la Resolución No. 00164 del mes de marzo 2021 y respecto a las responsabilidades del grupo de brigadista que integran el proceso, se evidencia la participación en las capacitaciones realizada por la ARL sobre los temas específicos de emergencia.

 <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 5 de 19

De acuerdo con lo anterior se genera una no conformidad en el capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1. Liderazgo y compromiso, referente a la participación en las actividades programadas por el proceso de Talento Humano.

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

Referente a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 6. Planificación, se evidencia al indagar sobre el *“Plan anual de trabajo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, código 770.12.15-69, versión 01”*, publicado el 29/01/2021, desconocimiento del documento que contempla las actividades, los responsables y el cronograma de ejecución, el cual direcciona al proceso de Servicio al Ciudadano al momento de planificar y establecer las acciones para abordar los riesgos de la operatividad, que no esté acorde a lo planeado. Por tal motivo se genera una no conformidad al proceso al comprobar desconocimiento de las actividades establecidas en el plan anual de trabajo de seguridad y salud, incumplimiento los requisitos de la norma ISO 45001:2018.

Con relación a la identificación y evaluación de los peligros del proceso de Servicio al Ciudadano, se pudo evidenciar que el equipo de trabajo tiene conocimiento de la matriz de *“identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, código: 770.12.15-50, versión 03”*, publicada el 28/08/2020 en la página web de la Unidad del proceso de Talento Humano, donde identifican claramente la descripción y clasificación del peligro, los posibles efectos y las medidas de control para mitigarlos. Se verifica el control del peligro biológico relacionados con los posibles efectos de *“fiebre alta, tos, dificultad para respirar, fatiga, secreciones nasales, malestar general, infección respiratoria aguda, muerte generado por contagio del virus COVID-19”*, donde se indaga sobre la medidas de control relacionado con el comportamiento humano específicamente *“autocuidado, asistir a las capacitaciones sobre riesgo biológico covid-19., programadas por el empleador, suministrar al empleador información clara y completa sobre su estado de salud e identificar y evaluar los riesgos del lugar donde se está realizando la actividad y aplicar las medidas correctivas necesarias”*, evidenciando los siguientes soportes: correo de socialización del 26/08/2020 relacionado con las medidas de autocuidado del covid-19, correo del 19/04/2021 sobre las pruebas de covid-19, informe de las medidas de protección sobre la pandemia de la ARL, plan de acción de contención covid-19 del outsourcing s.a y protocolos de bioseguridad, entre otros.

En el marco de los requisitos legales aplicables y otros requisitos, se evidencia por parte del proceso, la participación en la actualización del normograma que solicita el Grupo de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>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 6 de 19

Gestión Normativa y Conceptos de la Oficina Asesora Jurídica, donde por medio de los correos del 26/12/2020 y del 20/04/2021 remitidos al equipo de trabajo, se solicita la actualización y/o eliminación de las normas que hacen parte del proceso. Así mismo al evaluar algunos funcionarios y contratistas, identifican el normograma en la página web de la entidad y relacionan las normas que intervienen en la operatividad de la gestión sobre el SG-SST.

Respecto a los objetivos del SST y su socialización, el equipo identifica, ubica y describe los seis (6) objetivos del sistema, indicando que estos están relacionados con el cumplimiento del plan de trabajo, la identificación de condiciones de trabajo seguras y sostenibles, la tipificación de peligros, eliminación de riesgos y la promoción de la cultura del autocuidado del trabajo en casa y oficina, así mismo indican que estos se encuentran publicados en la página web de la entidad en el documento del “*manual de calidad del sistema de gestión, versión 09*”. Con relación a la socialización se evidencia correo del 23 y 29/04/2021.

De acuerdo con lo anterior se genera una (1) no conformidad del capítulo 6. Planificación, numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, con respecto a la norma ISO 45001:2018, referente al plan anual de trabajo, pero se aclara que en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia, quedará una observación con respecto a fortalecer los aspectos generales del sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo, sobre temas de conceptualización del presente capítulo.

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

En cumplimiento de los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 7. Apoyo, se evidencia que el proceso determina las necesidades de sus recursos para la implementación y mantenimiento del sistema de acuerdo al presupuesto asignado desde el Ministerio de Hacienda y una vez conocido el techo presupuestal realizan la respectiva planeación y planificación en cabeza del líder del proceso y los responsables de cada uno de los canales; donde establecen y destinan los recursos a las actividades con el fin de cumplir las metas creadas, así mismo se cuenta con un techo presupuestal para el grupo operativo (recurso humano) y los temas de jornadas. Evidencias de la planificación “*presentación presupuesto grupo de Servicio al Ciudadano – Vigencia 2021*” y correo del 06/06/2020 relacionada con “*actividades de clima Laboral*”.

Respecto al recurso humano y las competencias, se cuenta con personal idóneo para la gestión de la operación basada en educación, formación y experiencia. Actualmente el

 <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 19

proceso cuenta con tres (3) brigadistas los cuales han sido capacitados en los temas de emergencia y seguridad y salud en el trabajo y han promovido las diferentes capacitaciones relacionado con los cursos proyectados desde el proceso de Talento Humano. Evidencias de los soportes acta del 20/10/2020 “*ejercicio de simulación en el marco del simulacro nacional*”, listas de asistencias del 26/11/2020 de las capacitaciones de “*inspección de extintores, camillas y botiquines*”, de igual manera se identifica la renovación de inscripción a la brigada periodo 2021 de uno de los funcionarios de acuerdo con el correo del 03/03/2021. Referente a los cursos virtuales de capacitación de las 50 horas en temas de SST requeridos por la Resolución 312 de 2019 y dictado por la Universidad de la Sabana bajo el convenio con Positiva Compañía de Seguros S.A, se evidencia que el proceso participó en el desarrollo de dicha capacitación a través del muestro realizado a ocho (8) colaboradores. Evidencias de los soportes “*curso de certificación capacitación, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*”, así mismo se evidencia la participación en el curso de inducción y reinducción relacionado con SST, del 19 y 20/10/2020.

Al indagar sobre la infraestructura y el ambiente operacional, el líder del proceso expresa que cuenta con los recursos necesarios para la gestión de su operación como, (equipos, puestos de trabajo, canales de comunicación, etc.). Con relación al ambiente laboral se han establecido reuniones de tertulias de café virtual - correo del 03/06/2020, reunión video clima laboral del 16/06/2020, taller vuelvo al escenario - correo del 24/11/2020, entre otros. Al evaluar los medios de comunicación interna y externa del proceso, los auditados identifican los lineamientos impartidos desde el proceso de comunicaciones, describiendo claramente los diferentes roles de comunicación que se encuentra en el documento “*matriz de comunicaciones internas y externa, versión 04*”, publicada en la página web de la entidad el día 21/04/2021 y expresan que todos los temas relacionados con SST se direccionan desde el proceso de Talento Humano quien es el responsable de la implementación y comunicación.

Al verificar el numeral de toma conciencia se identifican actividades de socialización y seguimiento a los lineamientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo coordinadas por el enlace SIG y el líder del proceso, se evidencia seguimiento a las obligaciones contractuales del operador referente a la divulgación de los protocolos de bioseguridad, actividades de promover novedades de salud y talleres de preparación de las auditorias, etc. Entre los soportes se describen el correo del 27/10/2020 sobre novedad de salud, correo del 04/05/2021 relacionado con MEDEVAC referente a las medidas de emergencia y los protocolos de bioseguridad al operador y el correo del 29/04/2021 sobre la preparación de la auditoria. Respecto al conocimiento del SG-SST en el desarrollo de la auditoria se observa que, se debe fortalecer temas relacionado con metodologías, manuales, conceptos, instrumentos y demás componentes que hacen parte

 <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 19

de la implementación y mejora del sistema, por tal motivo se genera una observación en este capítulo para la mejora continua de los requisitos de la norma ISO 45001:2018.

Con relación a la información documentada, el proceso gestionó la actualización de algunos documentos, entre los cuales se evalúa la “*caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano código 740.04.09-1, versión 10*”, donde incorporan en el ciclo PHVA las siguientes actividades: a) “*Identificar, actualizar, analizar, evaluar y calificar los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo y los riesgos de los activos de seguridad de la información*”, b) “*ejecutar los controles que se generen como resultado del análisis, evaluación y calificación de los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo, los activos de seguridad de la información y los riesgos operativos y de corrupción*” y la c) relacionado con la “*autoevaluar la gestión y desempeño del proceso y realizar la verificación, control y medición de los procesos en cuanto al monitoreo de peligros, riesgos, controles, impactos ambientales o activos de información*”. Evidencias soportadas a través del acta de solicitud de actualización del 24/04/2021 y el correo electrónico de aprobación del 27/04/2021. Respecto al control de la documentación esta se encuentra registrada en el aplicativo OneDrive y en los respectivos aplicativos que administra el proceso.

De acuerdo con lo anterior se genera una (1) observación relacionada con el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de Conciencia, de la norma ISO 45001:2018.

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

En relación con el cumplimiento de los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 8. Operación, el proceso planifica y controla la operación del sistema de seguridad y salud en el trabajo dando cumplimiento a los lineamientos y requerimientos de los diferentes procedimientos, instrumentos, protocolos, programas y demás documentos estandarizados en el proceso de Gestión del Talento Humano. Se evidencia la socialización con el operador sobre los temas de protocolos de seguridad, recomendaciones de la ARL sobre la pandemia, seguimiento a las novedades de salud y análisis de los casos presentados sobre la emergencia sanitaria, entre otros; todo esto se evidencias por medio de: presentaciones de medidas de autocuidado COVID- 19, video YouTube del 25/03/2021 referente a temas notables del SISBEN, correo del 20/08/2020 relacionado con la tarjeta de motivación emocional actual, correo del 02/12/2020 sobre la campaña de respuesta y gana encuesta del clima laboral, documento de control de salud del operador del 15/06/2020 y la revista “*más que orientación, edición 8 de abril de 2021*” publicada mensualmente relacionada

 <p>El futuro es de todos</p> <p>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 9 de 19

con los criterios de ruta prioritaria, todo lo anterior dando cumplimiento a los requisitos y la normatividad vigente sobre seguridad y salud en el trabajo.

Al indagar sobre los programas adoptados y estandarizados en el proceso de Gestión del Talento Humano del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el equipo auditado ubica y detalla que en el proceso cuenta con programas como el de bienestar social e incentivos, PARE - versión 01, orden y aseo “5S” - versión 01, vigilancia epidemiológica en riesgos psicosocial - versión 01, desorden músculo esqueléticos, versión 01, entre otros. Al preguntar sobre el programa PARE y el de riesgos psicosocial, explican que el primero está relacionado con un instrumento que puede ser diligenciado por cualquier funcionario o contratista con el fin de reportar al grupo de Talento Humano eventos que se puedan presentar no solamente con incidentes o accidentes de trabajo si no sobre temas de riesgos psicosocial, así mismo es utilizado por los brigadistas para el reporte de sucesos. Se verifica la actualización del formato PARE que fue una observación identificada en la auditoría del año 2020, el cual fue socializado por medio de video conferencia programada con el responsable de Talento Humano, donde el proceso trata el tema de actualización del formato el día 22/04/2021, evidencia “*lista de asistencia fortalecimiento programa PARE*”. Con respecto al segundo programa se enfoca en los temas de identificación de riesgos para evitar la generación de enfermedades con el estrés.

Respecto al plan de emergencia “*Plan de emergencia sede San Cayetano – Bogotá. Código: 770.12.07-47, versión: 01*”, publicado el 13/08/2020, los brigadistas describen claramente el enfoque del plan que está relacionado con proveer eventos que pongan en riesgos a todas las partes interesadas que hacen parte del proceso e identifican y ubican claramente las rutas de evacuación, salidas de emergencias, simbología de extintores, camillas y botiquines descrita en la geo-referenciación del plano de evacuación.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo relacionado al capítulo 8. Operación, de la norma ISO 45001:2018.

## **9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 45001:2018 – EVALUACION DEL DESEMPEÑO / REQUISITOS LEGALES DECRETO 1072 DE 2015 / RESOLUCION 312 DE 2019.**

El proceso de Servicio al Ciudadano, en relación con los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándar de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 9. Evaluación del desempeño, realizan seguimiento al plan de implementación del SIG a través de reuniones periódicas al interior del proceso, donde analizan, verifican y toman acciones de mejora para el cumplimiento de los indicadores establecidos. Se verifica la

 <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 19

gestión del plan de implementación del año 2020 respecto a los indicadores del proceso, donde por medio de una matriz en Excel *“plan de implementación consolidado 2020”* conservan toda la trazabilidad de la información reportada en el aplicativo SIGGESTION. En la auditoría se evalúan los siguientes indicadores:

- Indicador No. 6005 *“participar de las escuelas terapéuticas individuales a nivel territorial y central”*, se evidencia para el último trimestre del año 2020 que, los integrantes del proceso de Servicio al Ciudadano participan en las actividades desarrolladas desde la Oficina de Gestión del Talento Humano, evidencias *“lista de asistencia”*.
- Indicador No. 6111 *“verificar el desarrollo de las capacitaciones de la brigada”*, Se evidencia las listas de asistencia proporcionadas por el grupo de Talento Humano de la participación de uno de los brigadistas del proceso, en la capacitación de inspección de extintores, inspección de botiquines y camillas del 26/11/2020.

Con respecto a los indicadores del año 2021 el proceso participó en la socialización convocada por la Oficina Asesora de Planeación (correo electrónico del 28/12/2020), donde presenta los indicadores relacionados con el SG-SST los cuales están direccionados en participar y contribuir en las actividades programadas por el sistema, informar de las lecciones aprendidas de los incidentes y accidentes de trabajo, participar en las campañas de orden-aseo y la inscripción y actualizaciones de los datos en MEDEVAC, entre otros. Se evidencia para el año 2021 la actualización de los datos en MEDEVAC por medio de los correos del 21 y 26/04/2021 y el correo de 04/05/2021 de los funcionarios del proceso.

Respecto al informe de auditoría de la vigencia 2020 se evidencia la socialización a todos los funcionarios mediante correo electrónico del 23/07/2020, donde se indica que de acuerdo con las auditorías realizadas se remiten los resultados obtenidos, esto con el fin de analizar, verificar y establecer acciones para la mejora continua del proceso. Con relación al informe de la revisión por la alta dirección *“Informe de revisión por la dirección – noviembre de 2020”*, se evidencia según correo de solicitud de información remitido por la Oficina Asesora de Planeación el 29/09/2020, que el proceso contribuye con la información del seguimiento a los compromisos relacionados con la medición de satisfacción, oportunidades de mejora, el desempeño de los proveedores, satisfacción de las partes interesadas, participación de los temas SST programados desde el proceso de Talento Humano y demás temáticas relacionados con la gestión del proceso. Evidencias: Correo electrónico del 16/10/2020, donde se adjunta el formato de los insumos requeridos desde la OAP.

 <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 19

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 9. Evaluación del desempeño, de la norma ISO 45001:2018.

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

En cumplimiento de los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y los requisitos del capítulo 10. Mejora, el equipo auditado con relación a la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales *“metodología investigación de accidentes de trabajo, código 770.12.20-1, versión 01”*, publicadas el 13/06/2019, describe claramente que el fin de dicho instrumento es identificar y analizar las causas directas o indirectas que intervinieron en los incidentes y/o accidentes para priorizar factores de riesgo y aplicar acciones preventivas y correctivas tendientes a la mejora, así mismo expresan que de llegarse a presentar un accidente la conformación del equipo de investigación está bajo la responsabilidad del líder del proceso, un representante del COPASST y el responsable de la implementación del SST y si este se considera grave, en la investigación deberá participar un profesional con licencia en Salud Ocupacional, propio o contratado. Para la vigencia 2021 no se ha generado incidentes y/o accidentes de trabajo.

Con respecto a las acciones correctivas (no conformidades) de las auditorias del año 2020 en SST, el proceso directamente no presentó hallazgos, pero se identificaron dos (2) observaciones y una (1) no conformidades direccionadas al proceso de Talento Humano y Direccionamiento Estratégico. Al verificar la gestión del proceso respecto a las observaciones, se evidencia mesa de trabajo con el responsable de Talento Humano, para tratar el tema de la actualización del formato PARE, evidencia *“video conferencia 22/04/2021 – lista de asistencia”* el cual se analizó en el (capítulo 8) de este documento y con relación a la definición de lineamiento sobre el comité paritario de salud y seguridad en el trabajo, el proceso de Talento Humano adoptó la Resolución No.430 del 14/04/2021. Referente a la no conformidad direccionada al proceso de Direccionamiento Estratégico y Talento Humano respecto a la inclusión de actividades de SST en la caracterización del proceso, se evidencia tal como se describe en el (capítulo 7) de este documento, que el proceso realizó la respectiva actualización anexando las actividades de SST en el ciclo PHVA. Evidencias acta de solicitud de actualización del 24/04/2021 y el correo electrónico de aprobación del 27/04/2021.

Al indagar sobre la actividad planteada en el informe de Revisión por la Dirección 2020 relacionado con las oportunidades de mejora del SST sobre *“mantener el registro de participación de las actividades relacionadas con seguridad y salud en el trabajo del proceso de Servicio al Ciudadano”*, se evidencia la socialización del link del repositorio 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 12 de 19

información por medio del correo electrónico del 15/02/2021 donde informan que *“se ha creado un link de consulta de los documentos que se crean y se manejan dentro del sistema para el proceso, si bien es cierto el punto de consulta de la documentación se encuentra en la página de la entidad, en el link que se relaciona a continuación, encontraran las actas, la trazabilidad de la aprobación de los mismos por si en algún momento se requiere”*.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 10. Mejora, de la norma ISO 45001:2018.

## 11. OBSERVACIONES

1. Se observa, que se debe fortalecer al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano los temas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SGSST relacionado con metodologías, manuales, conceptos, instrumentos y demás componentes que hacen parte de la implementación del mismo. Esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano asociado al sistema de seguridad y salud en el trabajo. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas efectuadas al equipo auditado donde se debe fortalecer dichos componentes, aunque se evidencia estrategias y campañas de socialización. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de:

- a) Requisitos del Decreto 1072 de 2015/ capítulo 6. Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación del SST.
- b) Estándares de la Resolución 312 de 2019. Temas de capacitación.
- c) Requisitos de la norma ISO 45001:2018, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia.

## 12. NO-CONFORMIDADES

### Proceso de Servicio al Ciudadano

1. No se evidencia, el conocimiento y la descripción de las directrices y actividades establecidas en el plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo año 2021 para la planificación y el establecimiento de las acciones para abordar los riesgos de la gestión del proceso. Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano, asociado al proceso de Gestión del Talento Humano (código 770.12.09-1, versión 09). Lo anterior se evidencia al evaluar al equipo auditado sobre la ubicación, las actividades y los responsables de la ejecución del plan

 <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 19

de trabaja del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo del año 2021 (Código 770.12.15-69, Versión 01), presentando desconocimiento de dicho documento. Esta situación conduce al incumpliendo de:

- a) Requisitos del Decreto 1072 de 2015/ capítulo 6. Artículo 2.2.4.6.17. Planificación y 2.2.4.6.26. Gestión del cambio.
- b) Estándares de la Resolución 312 de 2019. Plan anual de trabajo.
- c) Requisitos de la norma ISO 45001:2018: Capítulo 6. Planificación, numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

2. No se evidencia, aforo máximo de participación del grupo de trabajo (líder del proceso, funcionarios y contratistas) en las actividades programadas por el SGSST en el año 2021. Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano, asociado al proceso de Gestión del Talento Humano (código 770.12.09-1, Versión 09). Lo anterior se evidencia al evaluar y entrevistar al grupo en general sobre la participación de las actividades programadas en el mes de marzo y abril de 2021. Esta situación conduce al incumpliendo de:

- a) Requisitos del Decreto 1072 de 2015/ capítulo 6. Artículo 2.2.4.6.10. Numeral 5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SGSST, numeral 6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
- b) Estándar de la Resolución 312 de 2019. Actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
- c) Requisitos de la norma ISO 45001:2018: Capítulo 5. Liderazgo y participación de los trabajadores, numeral 5.1 liderazgo y compromiso.

### **Direccionamiento Estratégico y Talento Humano.**

1. No se evidencia, en el contexto estratégico del proceso la inclusión e identificación de actividades y cuestiones internas y externas relacionadas con las condiciones de salud y demás requerimientos de seguridad en el trabajo que contempla la operación del proceso, este documento fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación sin la revisión de líder implementador del SGSST (grupo de gestión de Talento Humano). Esto sucede en el proceso de Servicio al Ciudadano, asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico (código 120.01.09-1, Versión 09) y el Proceso de Gestión del Talento Humano (código 770.12.09-1, Versión 09). Lo anterior se evidencia a través de la

 <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 19

observación y entrevistas realizadas a los auditados respecto a su construcción donde no se identifican lineamientos del líder implementador. Esta situación conduce al incumpliendo de:

- a) Requisitos del Decreto 1072 de 2015/ capítulo 6. No aplica
- b) Estándares de la Resolución 312 de 2019. Estándar 1.1.24. Condiciones de salud de los trabajadores.
- c) Requisitos de la norma ISO 45001:2018: Capítulo 4. Contexto Organizacional, numeral. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

### 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

#### 13.1. Fortalezas

- Compromiso del proceso de Servicio al Ciudadano, con respecto a la implementación y mejora continua del sistema de seguridad y salud en el trabajo bajo los requisitos de la norma ISO 45001:2018.
- Alta disposición por el líder del 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.
- Eficacia del grupo del proceso de servicio al ciudadano y el enlace del SIG, respecto a las evidencias presentadas en la auditoria.
- Generación de estratégicas y piezas comunicacionales para ser difundidas a nivel nacional y territorial relacionado con la operatividad, la gestión y mejora continua del proceso.
- Organización y divulgación con respecto a la normatividad publicada durante la emergencia sanitaria tanto a nivel territorial como a nivel nacional.
- Compromiso del seguimiento de la estabilidad del trabajo en casa relacionado con el ambiente operacional, específicamente sobre los temas de salud y bienestar de los trabajadores.

 <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 19

### 13.2. Debilidades

- Fortalecer al interior del grupo de Servicio al Ciudadano los temas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, relacionado con metodologías, manuales, conceptos, instrumentos y demás componentes que hacen parte de la implementación.
- Difundir la comprensión y análisis del plan de trabajo de SST, permitiendo al proceso una adecuada planificación e identificación de acciones para abordar los riesgos de la operatividad de la gestión referente a las actividades programadas.
- Fortalecer la participación de los colaboradores en las actividades planeadas mensualmente desde el grupo de talento humano.

## 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 de calidad ISO 45001:2018 aplicada al proceso de Servicio al Ciudadano.

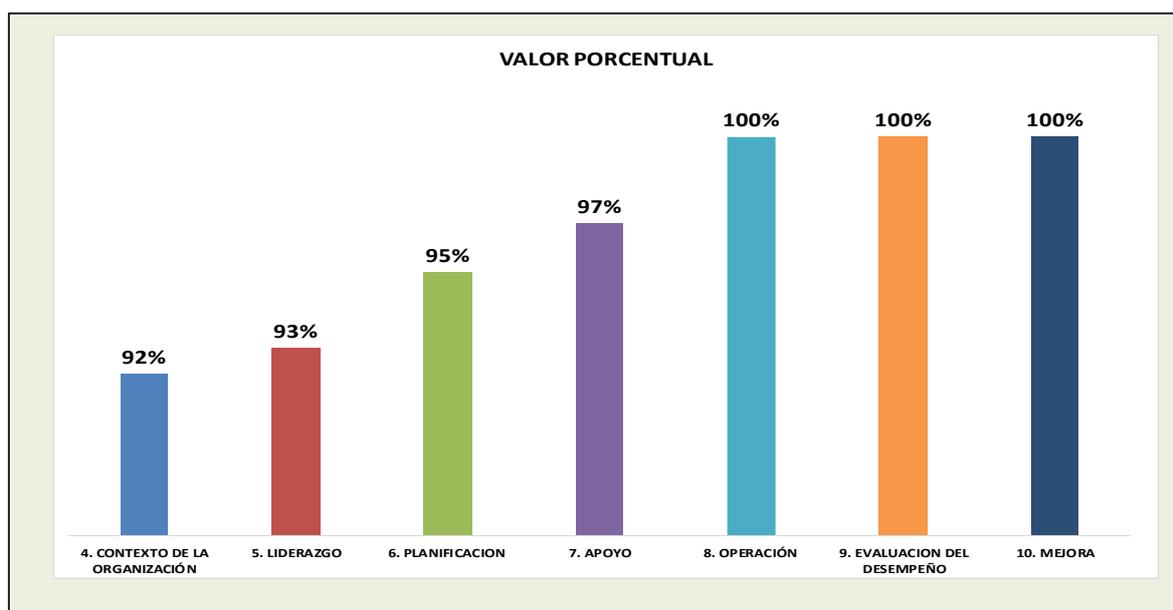
**Tabla No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 45001:2018**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%
5. LIDERAZGO	93%
6. PLANIFICACION	95%
7. APOYO	97%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SST.

	<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 19

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SST.

El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la NTC ISO 45001:2018, es del 97%.

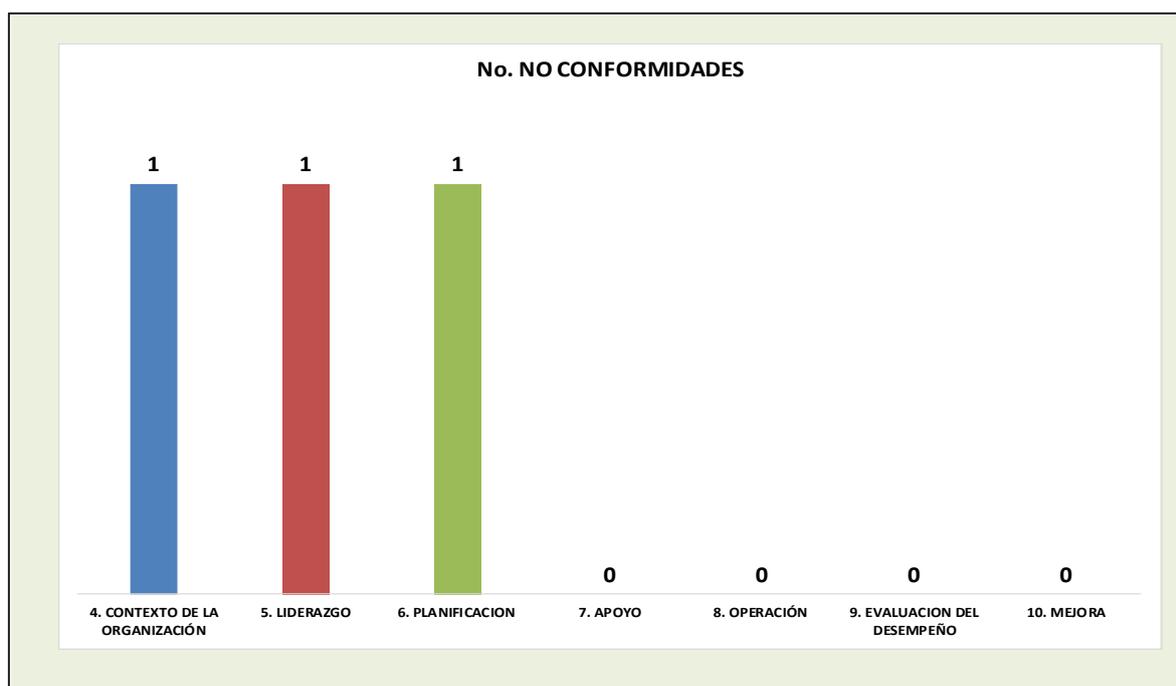
**Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 45001:2018**

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SST.

 <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 19

## Grafica No. 2. Número de No Conformidades

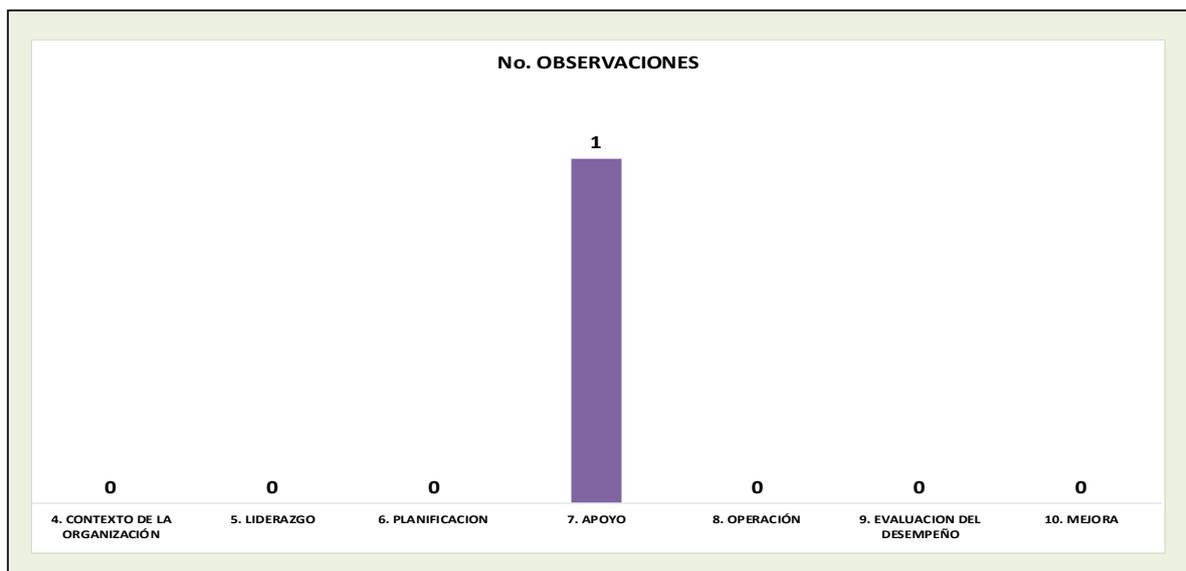


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SST.

Se identificaron tres (3) no conformidades, una en el capítulo 4. Contexto Organizacional, numeral 4.1. Comprensión de la organización y su contexto (direccionada a los procesos de Direccionamiento Estratégico y Talento Humano), la segunda en el capítulo 5. Liderazgo y participación de los trabajadores, numeral 5.1 liderazgo y compromiso y la tercera en el capítulo 6. Planificación, numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo NTC ISO 45001:2018.

 <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 18 de 19

### Grafica No. 3. Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del SGSST

Se identifica una (1) observación en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo NTC ISO 45001:2018.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 45001:2018 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo del proceso de Servicio al Ciudadano, es del 97% de 76 ítems evaluados.

**Cordialmente;**

**JOHN DAIRO BERMEO CUELLAR**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <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 19 de 19

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.