 <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 15

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 13 de junio de 2022

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Gestión para la Asistencia

**Dependencia líder del proceso:** Subdirección de Asistencia y atención humanitaria

**Servidor responsable del proceso:** Dra. Mareila Burgos Negrete

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión Ambiental, ISO14001:2015

**Fecha de auditoría:** 25 de mayo de 2022

**Equipo Auditor:** Auditora Líder/ Rosbery Campos Trigos

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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


### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

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

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

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Indisponibilidad en la cooperación del auditado y las evidencias a muestrear.

 <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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO14001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.


Se evidencia que la última actualización del contexto estratégico del proceso Gestión para la asistencia, se realizó en el año 2021, donde es conocido por todo el equipo, para tal caso se presenta listado de asistencia, grabación, correos de aprobación y de socialización, el cual es aprobado el 4 de octubre de 2021.

Se verifica que los auditados conocen y tienen apropiado el informe del contexto estratégico (publicación 30 de septiembre de 2021) del proceso de Gestión para la asistencia, el manual del SIG; la matriz de partes interesadas (Matriz de identificación partes interesadas (Fecha de publicación: lunes, noviembre 22 de 2021, código: 100,01,15-48, versión: 03), donde identifican esas partes interesadas para el sistema de gestión ambiental, sus expectativas y necesidades. Así mismo se evidenció mediante el ejercicio de preguntas y respuestas que los auditados identifican, manejan el documento y han apropiado el alcance del sistema de gestión ambiental descrito en el (manual sistema integrado de gestión (SIG), fecha de publicación: jueves, septiembre 23 de 2021.

En la revisión con los auditados se puede constatar que el proceso de Gestión Para la Asistencia ha establecido, implementando, mantenido y mejorado continuamente el sistema de gestión ambiental, ya que al verificar la caracterización del proceso, está contiene y describen los lineamientos de los productos de comunicaciones del (planear) y campañas ´del (hacer) que le han permitido difundir masivamente campañas al interior de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. (campañas del sistema de gestión ambiental, en especial, la imagen institucional del SGA: “Ecológica”).

### 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO14001:2015. LIDERAZGO

Se evidenció que se ha demostrado liderazgo y compromiso por parte del proceso Gestión Para la Asistencia al constatar durante la auditoría que se ha realizado divulgación de la

 <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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

política y los objetivos al interior del proceso. También se constata en la auditoría que hay

una funcionaria que está certificada en la norma NTC 14001:2015 adicionalmente, se realizó seguimiento para verificar que esta formación haya sido culminada por la funcionaria, para lo cual anexan el diploma.

La líder del proceso de Gestión para la Asistencia ha generado escenarios de difusión, revisión, análisis y apropiación de la política ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, donde relaciona la política y los objetivos ambientales, su identificación y publicación en el sistema integrado de gestión, la cual está disponible para las partes interesadas.


En lo referente a los roles y responsabilidades del Sistema de Gestión Ambiental se evidencia claridad en la asignación de estos a los funcionarios de planta y contratistas que hacen parte del equipo del SIG por parte del proceso, todo de acuerdo con la resolución 02728 del 05 de octubre de 2021, la cual establece entre otras la responsabilidad y funciones de los funcionarios encargados de la implementación de los sistemas de gestión.

## 6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 14001:2015. PLANIFICACION

Se evidencia que los auditados del proceso Gestión para la asistencia logran identificar en el sistema integrado de gestión, el plan integral de gestión ambiental 2021 de la entidad, reconocen sus programas y las actividades que están relacionadas con éste: “*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 sostenible y programa de implementación de prácticas sostenibles*”. (Plan de gestión ambiental 2021. Publicado el 24 de noviembre del 2021, código: 710,18,07-1.

De igual manera se evidencia la identificación de los aspectos e impactos ambientales bajo el instrumento entregado por la Unidad, donde se observa apropiación y conocimiento de del instrumento, describiendo los aspectos, impactos, riesgos y los controles que han implementado para minimizar los impactos para cada uno de los programas mencionados anteriormente.

Se evidenció que la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas tiene los requisitos legales del sistema de gestión ambiental actualizados, son aplicables a los aspectos e impactos ambientales, además, el proceso de Gestión para la asistencia no ha participado en el proceso de construcción y publicación del normograma de la entidad, (actualizado a

 <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 15

Julio 2021, fecha de publicación, Julio 30 del 2021, código: 110.16.14-1, versión:17), por cuanto su proceso no ha tenido normas, leyes o decretos que le atañe a su proceso, sin embargo lo conocen y lo ubican dentro los documentos de la entidad.

Se evidencia a través de la matriz de despliegue de objetivos del SGA, una forma de planificar las diferentes acciones correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental por parte del lider implementador, con el fin de contribuir a cada uno de los objetivos ambientales. Se observó conocimiento y apropiación de los funcionarios y contratistas que pertenecen al proceso de los objetivos estandarizados.


## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO14001:2015. APOYO

El proceso de Gestión para la asistencia ha establecido los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental. También se puede constatar durante la auditoría que el proceso de Gestión Para la Asistencia ha procurado mejorar las competencias del equipo de personas para implementar y adelantar todas las acciones necesarias dentro del sistema de gestión ambiental. Esto puede verse en la realización de cursos y diplomados de una funcionaria en el curso de HSEQ.

Se evidenció en el proceso de Gestión para la Asistencia que las personas han tomado conciencia de la política ambiental y de los beneficios de la mejora del desempeño ambiental donde mencionan la guía de buenas prácticas ambientales versión 01 de la entidad, publicado 26 de julio del 2021. (*Evidencia: Sistema de Gestión Ambiental, objetivos y el alcance del sistema de gestión ambiental*).

Referente a la comunicación Interna, se realizó verificación a los auditados del proceso de Gestión Para la Asistencia acerca de la forma de como la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, en esta constatación se ubicó y explicó por parte del proceso auditado la matriz comunicaciones internas y externas, versión 01, publicada el 22 de octubre de 2021, donde se pudo identificar las comunicaciones correspondientes al sistema de gestión ambiental.

En el proceso se pudo evidenciar que se tiene la información documentada del sistema de gestión ambiental y están avanzando en el mejoramiento de este requisito de la norma., donde a través de los lineamientos del proceso de gestión documental han aplicado las normas técnicas en materia documental digital, electrónica, papel físico, al igual que tienen disponible la información y protección adecuada, así mismo se hace uso de carpetas compartidas en Share Point.

 <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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

## 8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO14001:2015. OPERACION


El proceso de Gestión Para la Asistencia maneja e implementa el plan de gestión ambiental 2021, publicado el 24 de noviembre del 2021, código: 710,18,07-1; versión 06 y los supervisores de los contratos se aseguran de que los contratistas por prestación de servicios conozcan e implementen el sistema de gestión ambiental como se evidencia en los contratos tomados como muestra.

Para el control operación, el proceso cumple a cabalidad las directrices impartidas por el lider implementador (Gestión Administrativa) dado que se implementan y son apropiados los diferentes programas y planes establecidos por la Unidad como: “*Plan de Gestión Ambiental, Programa de cero papeles, Plan de gestión integral y de residuos sólidos peligrosos y de manejo especial, Programa de ahorro y uso eficiente del agua y energía, Programa de implementación de prácticas sostenibles entre otros*”, así mismo la participación en las diferentes actividades programas, tal como se ha mencionado en los capítulos anteriores de este informe.

Durante la ejecución de la auditoría se evidencia que el proceso de Gestión Para la Asistencia conoce y tiene apropiado el plan de emergencia de la sede San Cayetano, logrando ubicar y describir las posibles emergencias ambientales aquí contenidas como riesgos de vientos fuertes, contaminación ambiental y sabotaje, (Plan de emergencia San Cayetano sede San Cayetano-Bogotá, versión 03, código 770,12,07-47., fecha de publicación, mayo 10 del 2022).

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO14001:2015. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Se evidenció que la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas ha establecido, implementado y mantenido criterios para la evaluación del desempeño ambiental que están contenidos en el plan de gestión ambiental 2021, publicado el 26 de julio del 2021, donde el proceso de Gestión Para la Asistencia ha venido implementando acciones del programa de buenas prácticas “*cero papel*” al tratar de disminuir y realizar de manera eficiente el uso aplicando estrategias de consumo adecuado en el trámite de los informes de supervisión de sus contratistas. Así mismo se observa que la entidad tiene implementado, planificado y ejecutado auditoras internas que desde el proceso de Control Interno se planifican y ejecutan al sistema de gestión ambiental donde se le da importancia de mantener eficazmente el sistema y cumplir los objetivos ambientales y requisitos de la norma ISO 14001:2015, los cuales son atendidos por el proceso.

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

Frente a la revisión por la dirección, se evidencia documento publicado en la página de la Unidad identificando indicadores, estadísticas, porcentajes, diagnóstico y nivel de madurez del Sistema de Gestión Ambiental, se muestra por parte del equipo auditado conocimiento de este documento y su importancia como instrumento de medición, control, seguimiento para todos los sistemas de gestión aplicados.

## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO14001:2015. MEJORA

Se evidenció durante la realización de la auditoría que el proceso de Gestión para la asistencia ha determinado oportunidades de mejora y las implementa, donde ha ejecutado acciones encaminadas a reducir el consumo de papel en el trámite de los informes de supervisión de los contratistas y la reducción de los impactos ambientales, esto se ha dado a conocer en las actividades de difusión de la gestión institucional a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos.

Al verificar el informe de auditoría del año 2021, se evidencia que para el proceso no se generaron hallazgos de no conformidades directas para el proceso.

## 11. OBSERVACIONES

### Observación número 1: Al proceso de Gestión para la asistencia

1. Se observa en la auditoría del 25 de mayo de 2022 que al verificar la implementación y el estado de madurez la apropiación del conocimiento de gestión ambiental NTC 14001:2015, el equipo auditado no presenta el compromiso de las capacitaciones, formaciones, asistencia y participación proveniente del área administrativa y comunicaciones. Esto sucede en el proceso de Gestión Para la Asistencia. Lo anterior se evidencia en las entrevistas realizada a los auditados. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.4. Toma de conciencia.


## 12. NO CONFORMIDADES

No se encontraron no conformidades al proceso de Gestión Para la Asistencia.

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1 Fortalezas:

- Compromiso del equipo relacionado con la implementación del Sistema de gestión ambiental.

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

- Trabajo y colaboración del enlace del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso de acuerdo con el programa de Auditoría.
- Disposición de los líderes de los equipos de trabajo, 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.
- Organización y conocimiento en la navegabilidad de la página web.

### 13.2 Debilidades:

- Fortalecer la cultura de participación de los colaboradores en las capacitaciones, formación y asistencia proveniente del área administrativa, sobre las comunicaciones de los temas ambientales programados mensualmente.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO.

### PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de SGA ISO14001:2015 aplicada al proceso de Gestión Para la Asistencia.


#### a) Cumplimiento de la norma

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

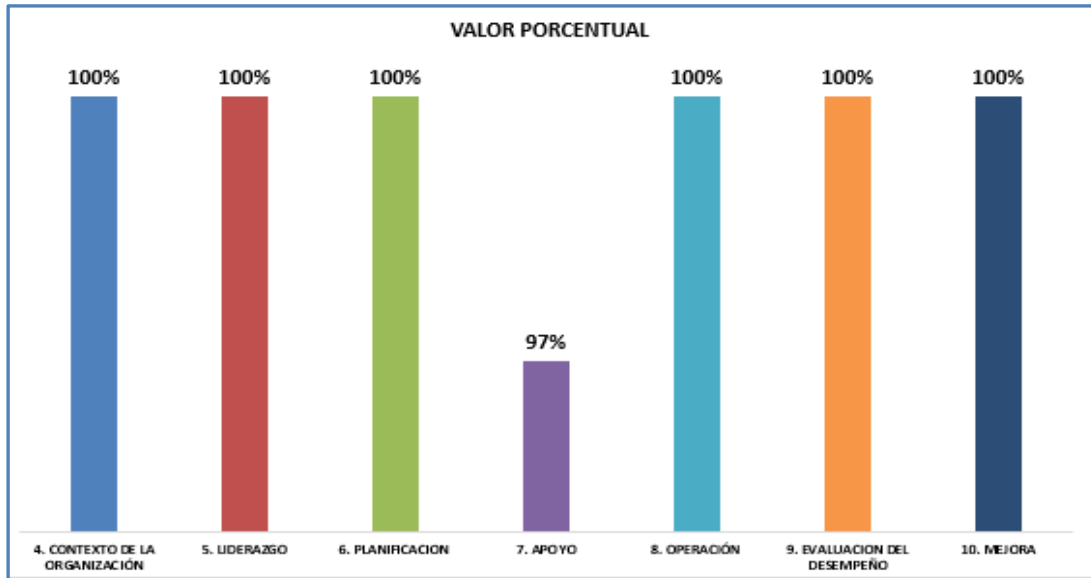
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	97%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA



 <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 15

**Gráfica No 1 Porcentaje por numeral de la norma ISO 14001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

Porcentaje promedio del (97%) de cumplimiento del nivel de la implementación asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.


**b) Número no conformidades y observaciones.**

**Tabla No 2 Número NC y observaciones**

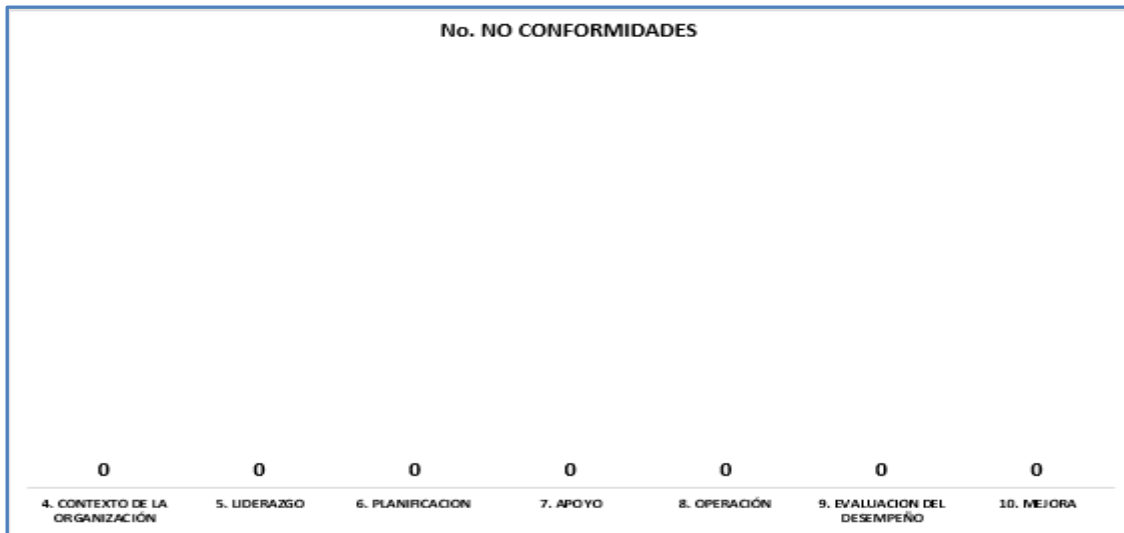
ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	1
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA



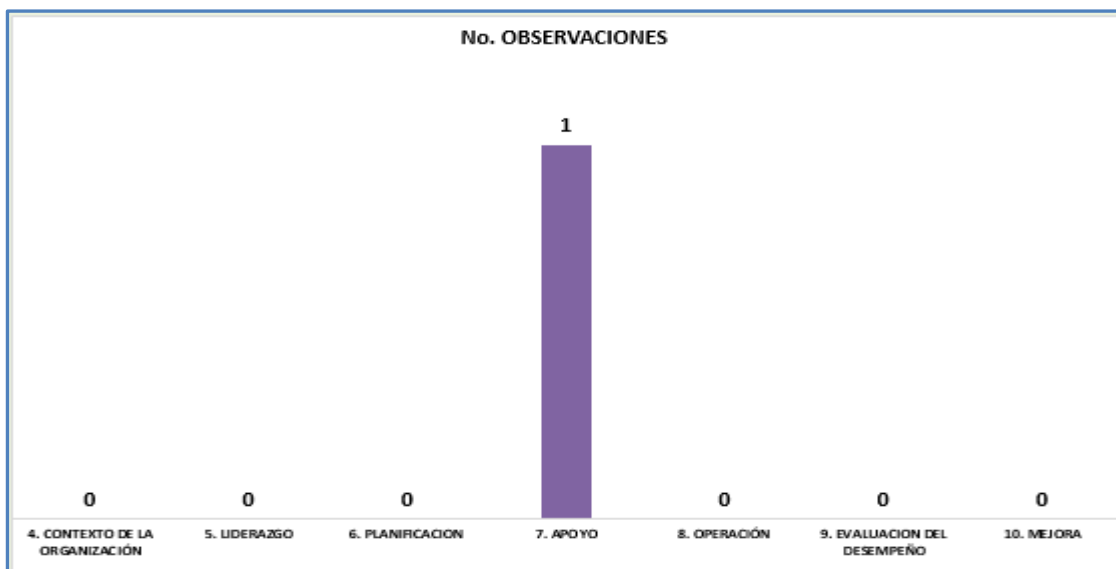
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

### Gráfica No 2 Número de No Conformidades




Se identificaron cero (0) no conformidades en el capítulo 4. Contexto de la organización, cero (0) en el capítulo 5. Liderazgo, cero (0) en el capítulo 6. Planificación, cero (0) en el capítulo 7. Apoyo, cero (0) en el capítulo 8. Operación, cero (0) en el capítulo 9. Evaluación del desempeño y cero (0) en el capítulo 10 Mejora; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.

### Gráfica No 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

 <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 15

Se identificó una (1) observación, el capítulo 7. Soporte; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Gestión Para la Asistencia asociado al Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015 se establecen en un total de 76 ítems es decir el (97%) de los requisitos de gestión ambiental mantener y mejorar continuamente

**Cordialmente;**

**ROSBERY CAMPOS TRIGOS**  
Auditor Líder

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

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