 <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 22

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 08 de junio de 2022.

**Nombre del proceso auditado:** Proceso Servicio al Ciudadano.

**Dependencia líder del proceso:** Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

**Servidor responsable del proceso:** Loly Catalina Van Lendeen del Rio.

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

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 mayo de 2022.

**Equipo Auditor:** Olga Rosmery Ahumada Castañeda (Auditor líder).

### 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 auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento por parte del Auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a la información documentada del Proceso Servicio al Ciudadano.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en el tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de la auditoría interna que es producto del proceso realizado por el auditor.

 <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 22

- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Perdida de información por falta de respaldo.
- Perdida de conectividad del recurso técnico dispuesto por la entidad.


### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Documentos (Proceso, procedimientos, formatos, guías,) y demás instrumentos asociados a los Sistemas de Gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Se toma como criterio principal la documentación general del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el trabajo.

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del 30 de julio de 2021 a la fecha de ejecución de la auditoria 2022.

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

La auditoría evidencia en el Proceso de Servicio al Ciudadano para el Sistema de Gestión del Seguridad en el trabajo - SGSST el cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto No. 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.1, 2.2.4.6.4 de Objeto y Campo de Aplicación del (SGSST), así como la comprensión de la Resolución 0312 de 2019 con sus estándares y los requisitos del capítulo 4 ISO 45001:2018 el auditor identifica el Instrumento de Contexto Estratégico de 30 de septiembre de 2021, ubicado y publicado en el link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/informe-contexto-estrategico/58192>, su enlace de Sistema Integrado de Gestión se encuentra dentro del contenido en el ítems 12 en la página 130, en este se identifica el Sistema de Gestión de SST, alcance, roles y responsabilidades, los planes de trabajo de SST, sus debilidades y oportunidades. Así también el contexto del Proceso de Servicio al Ciudadano con la construcción de la matriz con su análisis, objetivos, debilidades, estrategias, cuenta con los factores internos y externos que identifican el componente de SST, basados en la guía de realización del contexto estratégico actualizada el 7 de julio de 2020 con toda la metodología y criterios de validación. Se evidencia citas para el trabajo de actualización como correo de 30 de julio de 2022 y desarrollada el 2 de agosto de 2022 según lista de asistencia con todos los responsables de canales de atención y líder del Proceso Servicio al Ciudadano. Así el auditado tiene claridad de sus actividades relacionadas con la comprensión e identificación de los factores, la priorización de actividades, generando la matriz DOFA y sus estrategias, en esta se identifican amenazas de condiciones de SST y los tipos de riesgos institucionales. Se evidencia aprobación del Contexto mediante acta No. 01 del 20 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 3 de 22


agosto de 2021 con el objetivo, aprobación contexto organizacional para el Proceso Servicio al Ciudadano, firmado por parte de la Oficina Asesora de Planeación. No obstante, revisando las estrategias versus debilidades es fundamental la cooperación, participación y aprobación por parte del proceso matriz de SST por ser de su entero conocimiento y competencia.

De otro lado, en el marco del contexto se evidencia por parte del equipo auditado el entendimiento de los contenidos, la articulación en la comprensión de las necesidades identificando las partes interesadas, así como los demás componentes de la “*Matriz de Identificación Partes Interesadas*” para el Proceso Servicio al Ciudadano, como se evidencia en acta No.01 del 05 mayo 2022 de objetivo: “realizar la actualización de la información de partes interesadas”. Así como muestran la construcción de formato partes interesadas Servicio al Ciudadano y que el proceso trabaja, se exponen sus canales de Atención. Se evidencia el conocimiento frente al alcance del Sistema de Gestión de SST donde identifica estas partes, los temas de bienestar, el componente de la resolución 0312 de 2019. El proceso realiza la ubicación y comprensión del contexto estratégico. Para la identificación y construcción de la caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano, se evidencia correo de asunto “actualización Caracterización del Servicio al Ciudadano V11 del 27 de octubre del 2021. El proceso establece actividades de mejoramiento y reconocen el instrumento como una herramienta importante para la toma de decisiones. Al detallar su contenido y la interacción que se tiene para determinar la ejecución y operación de Servicio al Ciudadano buscando la especificidad en el contexto por tratarse de un proceso transversal, se hace necesario la participación y contribución en las especificidades de Talento Humano por ser de su materia el SGSST. Se identifica también el conocimiento en la actualización de la nueva Guía para la administración de riesgos proveniente del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por lo anterior, en este capítulo 4 de la norma ISO 45001:2018 es importante incorporar la acción participativa del conocimiento en SST por parte del proceso de (Talento Humano), para la construcción, se identifica una debilidad del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST.

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

El auditor evidencia en el Proceso de Servicio al Ciudadano el cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, capítulo 6. Artículo 2.2.4.6.4, Art 2.2.4.6.8, Art 2.2.4.6.10, los requisitos de la Resolución 0312 de 2019 y los requisitos del capítulo 5 Liderazgo y participación de los trabajadores de la norma ISO 45001:2018; se evidencia el liderazgo por parte del Líder del Proceso, el compromiso y participación con los responsables para el acompañamiento a funcionarios, contratistas y orientadores de la sensibilización, socialización del SGSST, esto se puede determinar con el nivel de atención al realizar jornadas y que asegura el SST, así como el involucramiento al apoyo en atención para víctimas en el exterior. Las estrategias y la cohesión con otras dependencia a fin de buscar mejoras necesarias en los puntos de atención y CRAV; así las cosas, se promueve


 <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 22

el compromiso de los cuidados e identificación de peligros y riesgos en las acciones operativas de atención y servicio, se propende por identificar las posibles afectaciones que al desarrollar las actividad se puedan presentar, tal como se evidencia en correo de asunto Reapertura de Puntos de Atención y CRAV del mes de febrero de 2022. Se identifica liderazgo en la elaboración, diligenciamiento y control de matriz de seguimiento de personas que contraigan covid-19. El auditado lleva a cabo reuniones con profesionales de puntos de atención para la verificación de servicios y condiciones por ejemplo: Direcciones Territoriales Cauca, Córdoba, Caquetá, Huila, Santander y Urabá, que se evidencia en acta No.1 del 08 de febrero de 2022, con lo cual se han encargado en demostrar diferentes lineamientos impartidos sobre el compromiso del sistema de gestión de SST. De otro lado, y como muestra en el liderazgo con apropiación de conocimiento, ha desarrollado capacidades al compromiso con el sistema de SST, ha realizado “*Cursos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo*” conforme se evidencia en correo electrónico del 27 de abril de 2022, la participación del proceso en la celebración del día Internacional del SST, así mismo en capacitaciones, foros, aportes a hábitos saludables, condiciones de salud emocional en aras de contribuir al aprendizaje y el trabajo en equipo, y de la participación de los trabajadores que provienen del componente de bienestar, de ARL, cursos de inducción y reinducción en SST del 2021 (evidencia certificación del 26 de agosto 2021), así como la participación y el listado de asistencia del 27 de abril de 2022 en la capacitación de prevención del cáncer del cuello uterino. Esto evidencia que el proceso proporciona los mecanismos de tiempo para la formación al interior del proceso.

Frente a los roles y responsabilidades relacionado con la resolución 02728 del 5 de octubre del 2021, el equipo auditado identifica el instrumento del sistema integrado de gestión y la “*Matriz de Roles, Autoridades y Competencias*” publicada en la página web institucional con fecha 05 de mayo de 2022, donde se identifican cargos, autoridad, responsabilidad, formación. Dicha matriz se encuentra ubicada en el enlace:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/matriz-de-roles-responsabilidades-autoridades-y-competencias/72841>. Se evidencia su socialización a través de correo electrónico del 06 de mayo de 2022 a todo el equipo del proceso de Servicio al Ciudadano. Se destaca el compromiso de generar espacios y socializar información al interior de la dependencia en apoyar la participación de los roles y responsabilidades encontrados en la matriz del Sistema de Seguridad y Salud al Trabajo. Se verifica además el conocimiento y comunicaciones provenientes de cajas de compensación, ARL y EPS. De otro lado, el equipo auditado conoce la política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y su ubicación en la página web institucional, en el enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>, realiza la correspondiente socialización al interior del proceso, evidencia mediante correo electrónico con fecha 29 de abril de 2022.

Con relación al requisito 5.4 Consulta y participación de los trabajadores, se evidencia el conocimiento e importancia del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –

 <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 5 de 22


Copasst, los temas de buenas prácticas y el conocimiento que aportan valor y apropiación al sistema de gestión de SST (En el marco de la política del SGSST). Se evidencia la responsabilidad en la aplicación de la política referente al registro de la autoevaluación de síntomas de COVID 19 a través de la herramienta Alista como actividad responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

Con lo anterior se da cumplimiento a los artículos 2.2.4.6.4, 2.2.4.6.8. y 2.2.4.6.10 del capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 en los numerales 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4 de participación de los trabajadores de la norma ISO 45001:2018, a través de un liderazgo de participación y ejecución de actividades que da cumplimiento a los requisitos de la norma.

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

La Auditoria evidencia que el Proceso de Servicio al Ciudadano da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 del capítulo 6, requisitos de la Resolución 0312 de 2019, así también el equipo auditado da cumplimiento a requisitos legales establecidos en el artículo 2.2.4.6.15 del Decreto 1072 del 2015, como identifican y cumplen con la normativa del numeral 6.1.2 de la norma ISO 45001:2018 relacionados con la Identificación de Peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidencia el conocimiento de los tipos de peligros y condiciones inseguras, en video de nombre: elementos y condiciones inseguras de riesgos SST mp4, del 26 de mayo de 2022, en cuyo caso el brigadista del proceso detecta y evidencia para la auditoria la inadecuada y peligrosa colocación de cinco (5) sillas de escritorio pertenecientes al proceso de Servicio al Ciudadano en espacios o zonas comunes, estas presentan daño y fueron dejadas allí por los encargados de administrativa mientras realizaban el mantenimiento; dentro de los peligros y riesgos se identifica en la entrevista un video de nombre “*identificación de peligros.mp4*”, el cual enseña también situaciones no rutinarias, tales como las escaleras de piso 2 de las instalaciones de la Sede San Cayetano Nivel Nacional, las cuales se encuentra con contrahuellas desgastadas, lo que puede conllevar a la materialización de un riesgo. Así también se identifica la evidencia de un elemento de SST con relación a una (1) camilla la cual no está sujeta o asegurada a la pared y que cuente con un lugar estable, ésta se encuentra solamente recostada en la pared corriendo el riesgo de deslizarse, ocasionar caída o daño del elemento de emergencia, como el riesgo de las personas tropezar o en su defecto este elemento es susceptible en caer sobre una persona e impacta directamente el requisitos de SST como el Decreto 1072 de 2015, (capítulo 6) Art. 2.2.4.6.15, Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, medidas de prevención y control.


Se evidencia en revisión del informe del contexto y las necesidades de las Direcciones Territoriales en relación con puntos de atención y CRAV, la mejora del Operador Outsourcing para que realice al interior de cada uno de los canales la promoción, las estrategias de bienestar y entrega de revisiones con el fin de ejercer la comunicación y ejercicio integrador de situaciones comunes de SST que se presenten en puntos 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 6 de 22

atención, así como el seguimiento periódicos de las necesidades para soluciones de los Entes territoriales, como suministrar las condiciones viables de SST que busque eliminar peligros identificados, que aborden importantes evaluaciones de oportunidades, de tal forma que contratistas, funcionarios y orientadores cuenten con la cohesión entre nivel nacional, Entes territoriales y Directores Territoriales que incidan en la responsabilidad de contar con las garantías de SST, conforme el ejercicio de su rol y responsabilidades, donde las Direcciones Territoriales tienen el deber del desempeño, la revisión y la evaluación en que se estén otorgando las garantías por parte de los entes territoriales. Las comunicaciones de Servicio al Ciudadano en toda instancia realicen las evaluaciones y logro de las garantías del SGSST y que corresponda conforme requisito 6.1.2.3 encisos (a) y (b) de las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo, el ambiente de trabajo, el contar con los elementos de SST, eliminar peligros y reducir riesgos; de esta forma contar con servicios de aseo, aire acondicionado, sitios sin humedad, condiciones laborales optimas, elementos de trabajo adecuados, prevención de enfermedades, zonas seguras, ruidos, fumigaciones en zonas endémicas y en general contenga acciones en los campos de estilo de vida, puesto de trabajo, salud física, riesgo psicosocial y cumplimiento de lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, emitida por Ministerio de Trabajo.

Con relación a la identificación de peligros requisitos 6.1.2.1 del Capítulo 6 de la ISO 45001:2018, el Proceso de Servicio al Ciudadano da cuenta clara en la identificación de peligros, riesgos en situaciones no rutinarias que no siendo de su competencia, el proceso tiene el conocimiento de la ausencia de solución y el control como es el caso de la evidencia con trazabilidad de correos de asuntos: “*Entrega bienes y Quioscos*”, así también “*Reporte llamadas bienes muebles para recoger en territorio 190522*” de 19 al 25 de mayo de 2022, con la cual se detecta que en un gran número de puntos de atención dichos elementos que hacen obstáculo y están fuera de servicio por varios años. El auditado informa además que, han pasado la queja en el riesgo de permanecer por varios años equipos tecnológicos “Quioscos” que no han contado con una disposición final, luego de un proyecto que en su momento brindaba un servicio para la consulta de datos de víctimas. Ocasionando que en inmediaciones del lugar de trabajo pueden verse afectadas por estar en zonas comunes y un obstáculo por tratarse de bienes de gran tamaño, así mismo están generando situaciones potenciales de depósitos de insectos y plagas en especial en sitios tropicales. Ello conduce a la debilidad para asignar al departamento competente.

Se evidencia el conocimiento y el acceso a requisitos legales actualizados que permiten ser aplicados a los posibles peligros y riesgos de SGSST, esto con relación en la iteración de lo que realiza el Proceso de Servicio al Ciudadano, lo cual permite una mejora continua al sistema. En consecuencia se verifica la socialización del normograma al interior del equipo conforme evidencia de correo institucional del 29 de abril de 2022. Cumplimiento entre otras con la gestión y apoyo del normograma de la entidad, como importante instrumento que identifican, reportado al proceso correspondiente de Oficina Asesora Jurídica la actualización del normograma que se llevó del 14 de marzo al 13 mayo de 2022, como se

 <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 7 de 22

evidencia en correo institucional del 08 de mayo de 2022. Adicional se verifica el conocimiento de la ubicación en página web institucional, en la ruta:


<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/copiadenormograma07abrilaoac5excepcional-nodiscriminacion1.xlsx>.

De otro lado el equipo auditado identifica los seis (6) objetivos del Sistema de Seguridad y Salud del Trabajo e interiorizan los objetivos encontrados en el enlace de la página web institucional: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-estion-sig/39045> describiendo la relación e interacción de sus actividades y el compromiso de aplicarlo como el promover el autocuidado, la realización pausas activas, y acciones preventivas de bienestar laboral. Así mismo la importancia en la planeación del proceso, y la toma de acciones en la identificación de riesgos, como referencia se encuentra el apoyo que han recibido por el Centro de Operación, Monitoreo y Riesgos - COMR, también se evidencia algunos casos como comisiones a colaboradores, funcionarios y/o contratistas que es un pre – requisito el abordar y capacitarse, como el concepto se permite advertir y de recibir respaldo de seguridad en el ejercicio de comisiones en el marco de su misionalidad. De otro lado referente a la identificación de oportunidades han adquirido conocimiento en diferentes cursos y certificaciones obtenidas para el aprendizaje, la participación en las jornadas de fortalecimiento al SIG, así como también los aportes desde el Grupo de Gestión de Talento Humano, ARL, SUMA, la participación en pausas activas que aplica en el sistema de gestión de SST y prevenir los riesgos; adicional a esto, mantiene la información actualizada en el formato repositorio de los datos de funcionarios y contratistas a través del diligenciamiento de formulario MEDEVAC.

De acuerdo con la verificación de la norma ISO 45001:2018 se genera dos no conformidades al numeral 6.1.2 identificación de peligros y valoración de los riesgos y las oportunidades.

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


En cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015, artículos 2.2.4.6.10 y 2.2.4.6.11, el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con el conocimiento de los recursos que apalancan sus competencias para la mejora continua, como es la participación en asistencia de cursos, diplomados, capacitación, y cursos en SST, como soporte de la realización de estas actividades el proceso auditado presenta una muestra de 16 evidencias, entre ellas el certificado de COMR 2022 del 22 de febrero 2022, certificación de inducción y reinducción 25 de febrero de 2022, estudio de certificaciones como auditores en diplomado en gerencia en seguridad, salud y felicidad en el trabajo de fecha 14 de agosto y 16 de octubre de 2022. Así también la preparación de brigadistas como recurso de apoyo de SST con el cual cuentan con 3 miembros de la brigada de emergencia, esto de gran importancia para el componente de emergencias contribuyendo en la formación, como se evidencia con inscripciones correo del 31 enero 2022, tomando como requisito el formato

 <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 22

de inscripción de brigadas de emergencia V1 2022 de nombre *“formato inscripción brigadistas de emergencia.pdf”*, así como evidencia de renovación de emergencia con correo institucional de fecha 17 de febrero de 2022. De otro lado, el proceso crea competencias en primeros auxilios que aseguran a los trabajadores, evidencia lista de asistencia del 25 de marzo de 2022. Así mismo se observan que conocen los elementos y recursos suministrados para el manejo y cuidado de los trabajadores; tales como: suministro de kits de bioseguridad, apoyo en las solicitudes de recursos tecnológicos y administrativos que el equipo requiere para llevar acabo las actividades (computadores o sillas) dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 en los numerales 7.1 y 7.2 relacionados con el apoyo en recursos y donde a través de entrevistas con los colaboradores del proceso se valida las practicas encaminadas al cumplimiento de los requisitos legales establecidos en los artículos 2.2.4.6.12 y 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 del 2015 y el numeral 7.5 de la norma ISO 45001:2018. Generan cultura de cuidado para la aplicación de los protocolos de Bioseguridad para las actividades de Servicio al Ciudadano a la población victima residente del municipio la Unión Valle del Cauca el 27 de enero de 2022 que atiende 60 ciudadanos con el objetivo de comunicar y acatar las disposiciones sanitarias en el marco de la emergencia sanitaria covid-19.

Realizando la revisión del requisito legal establecido en el artículo 2.2.4.6.10, numerales 5) y 6) del Decreto 1072 del 2015 y en el numeral 7.3, literales b) y c) de la norma ISO 45001:2018 relacionados con la toma de conciencia de los trabajadores para el entendimiento y aplicación de la política y objetivos del SGSST, se han definido actividades comprometidas que desarrollan la implementación del sistema de gestión de SST, con el cual se evidencia el fortalecimiento de los canales de atención que conforman el Proceso de Servicio al Ciudadano, de igual manera aseguran e identifican los recursos de los canales de comunicación y escenarios externos para el manejo del autocuidado con las víctimas en el exterior, suministrando los elementos que garanticen su cuidado de salud física y emocional. También identifican el instrumento de la Matriz de *“comunicaciones internas y externas”* publicado en página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas el 22 de octubre de 2021, socializado al interior del proceso el 05 de mayo de 2022, indicando cuando comunicar y a quien comunicar, de igual manera, se observa comunicaciones a través del recurso de canal transversal a toda la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para la toma de conciencia con el mecanismo de comunicación interna *“SUMA”* en SST y vinculan el conocimiento con la imagen publicitaria de *“CUIDADOSO”* que sensibiliza y recuerda la aplicación de SST, así mismo se evidencia la comunicación de *“experiencias que dejan Huella”*, el cual vincula el bienestar social para funcionarios y colaboradores que aportan al SST. Ello determina el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el artículo 2.2.4.6.14 y Art 2.2.4.6.10 del Decreto 1072 del 2015 y el numeral 7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3 de la norma ISO 45001:2018 asociados con los procesos de cómo comunicar la información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y el aseguramiento de las comunicaciones internas de la organización.




 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 22

El proceso de Servicio al Ciudadano cumple con los requisitos del control de la información documentada requerida por el SGSST, esta se encuentra disponible e idónea a través del recurso colaborativo de Office 365, se apoya del control de la información documentada a través del componente colaborativo de documentos de SharePoint en materia de seguridad y salud en el trabajo, pdf presentado por la líder del proceso. Se lleva el almacenamiento y las tablas de retención documental empleadas en la organización. De otro lado se evidencia el comunicar mensualmente el Cronograma de Seguridad de Salud en el Trabajo como se verifica en correo institucional de fecha 6 de mayo de 2020 de asunto cronograma actividades SST mayo. Asegurando el cumplimiento del Decreto 1072: 2015 para los Art 2.2.4.6.12, Art 2.2.4.6.13 y el cumplimiento del requisito 7.5. Toma de conciencia.


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

El proceso de Servicio al Ciudadano da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 – Capítulo 6 Art 2.2. 4.6.23 Gestión de los peligros y Riegos y Art. 2.2.4.6.24 medidas de prevención y control operacional, donde construyen lineamientos técnicos misionales para el apoyo del sistema de gestión de SST. El equipo auditado expone el desarrollo de su operación, indicando que contribuyen en lineamiento de Servicio al Ciudadano frente a diferentes canales de atención como son: el canal virtual, presencial, canal escrito, jornadas móviles/ferias de servicio, notificaciones, establecidos y el impacto a nivel territorial en sus puntos de atención y CRAV, así como el posicionamiento en el orden internacional también con la atención a las víctimas en la sensibilización que realizan y apropiar el SGSST; se cita el Comité de Gestión y Desempeño de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que realizan la correlación del requisito del SST con la práctica de atender su misionalidad en jornadas, así como la sensibilización de los instrumentos para apropiar el SGSST en cada una de las actividades que lleva a cabo el proceso de Servicio al Ciudadano. Comprende y aplican los estándares de los procedimientos internos de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco de la Resolución 0312 de 2019 y los requisitos del capítulo 8. Operación de la norma ISO 45001:2018 evidenciando el cumplimiento de las actividades del proceso. De otro lado, expresan en la auditoria que no se han presentado accidentes ni incidentes de trabajo, cuenta con el conocimiento de las actividades del Procedimiento de “*Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo*”, así como el conocimiento del “*formato matriz de Despliegue de Objetivos de SSST PARE V1, - Piense, Actué, Reporte y Evalué*”, publicado en la página web institucional, en la ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/39668>, el 19 de octubre de 2022 relacionado con el manejo posterior de incidentes y accidente laborales; adicional a esto, conocen la conformación del equipo de investigación de accidentes. Así mismo, el proceso auditado pone en práctica la metodología de las cinco “5S”, ordenando, clasificando, limpiando y estandarizando, como gestión de los colaboradores para evitar la materialización de los peligros.

 <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 22


La auditoría encuentra el compromiso de la implementación, mantener procesos de cuidados, eliminar los peligros. la reducción de riesgos como el conocimiento que aportan al cuidado y mejorar las condiciones de trabajo, con el cual se evidencia de recibir campañas por ejemplo en archivo “Exterior 12 Cuidadoso, 01 estilos de vidas y entornos saludables.jpg, desarrollado el 12 mayo de 2022, se propende por la utilización de equipo de seguridad como kit de bioseguridad para sus operaciones, también a través de notas informativas, como muestra de la auditoria se evidencian las notas con los números 150, 152, 159 y nota informativa No.119 bioseguridad.pptx- de cómo protegerte mientras cuidas a alguien que tiene Covid-19 y los protocolos con evidencia del 19 de mayo de 2022. Así mismo se lleva de forma mensual la conciliación de puestos de trabajo en territorio como los elementos de trabajo, basado en insumos entregados para realizar seguimiento en puntos de atención. Para el caso de canal escrito se socializa como el caso de “Capsulas que SUMAN” el uso de tapabocas en las oficinas y sitios cerrados.msg, como el correo institucional de fecha 4 de mayo de 2022. Por parte del operador podemos verificar en acta de comité ambiente laboral en articulación del Operador Outsourcing en cumplimiento del SST del 2021 al 2023 y evidencia de cuidado emocional como Consejería.png., así también de canal telefónico y virtual se evidencia del 21 de noviembre de 2021 capacitaciones de SST. Se genera desde la auditoria, la sensibilización y las necesidades del territorio y los CRAV, en mejorar las condiciones de SST que puedan garantizar salud y servicios de los colaboradores y funcionarios.

Se verifica el conocimiento fundamental y ubicación del Plan de Trabajo Anual de SST, los programas que contiene, de prevención y promoción. Instrumento publicado el 27 de enero de 2022. En consecuencia y para la preparación a respuestas ante emergencia, identifican el documento de Plan de Emergencia Sede San Cayetano versión 3, publicado en página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas el 10 de mayo de 2022, el equipo auditado explica sus objetivos, alcance, componentes, planes operativos, medidas de intervención, su importancia e interpreta la infografía de salida de emergencia de los riesgos eléctricos, y su ubicación; se verifica las evidencias de socialización del conocimiento de señalización, rutas de salidas de emergencia debidamente señalizadas, datos actualizados como ubicación dirección de la sede, información de entidades médicas y autoridades de red de apoyo como bomberos, policía entre otros. También se ubica gabinetes con datos de contacto, cantidad de extintores, tipos, botiquín, camillas, punto de encuentro en caso de evacuación y video de SST DG.mp4 del 20 de mayo de 2022, así mismo cuentan con el conocimiento de la cantidad de brigadistas dentro del Plan de Emergencia, para un total de 3 brigadistas al proceso de Servicio al Ciudadano. Adicional a lo anterior, se identifica la realización de inspecciones locativas. Se valida formato de inspección de botiquín y extintores piso 2 con fecha del 27 de mayo de 2022 y fotografías adjuntas del tipo y ubicación, junto con evidencia de los formatos que se diligenciaron para las inspecciones con firmas y visto bueno en cada uno de los controles, también se verifica entre otros elementos de emergencia, 3 camillas ubicadas al ingreso de cada piso. De otro lado, se lleva a cabo simulacro con fecha 19 de mayo de 2022, se evidencia fotografías que

 <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 22

refleja la participación de todo el personal del proceso de simulacro realizado. En cuanto al estándar del procedimiento e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo de estilos de vida y entorno saludable, se identifican que se cuentan con los servicios de aseo, higiene y conocen el manejo de residuos, así mismo se cuenta con la información controlada y actualizada de las evidencias del registro de MEDEVAC en cumplimiento de los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 - artículos 2.2.4.6.12 y 2.2.4.6.25) del proceso de comunicación estratégica.


La auditoría verifica la participación de un Operador Outsourcing que opera a través de OC orden de compra 70283\_180122, en su componente de canal presencial en cabeza del Líder de Servicio al Ciudadano, quien verifica a través de comité operativo mensuales los avances en materia de SST y el compromiso de SST que tiene el Operador y en territorio tienen unos roles como Profesionales Zonales que tienen la labor de hacer seguimiento y reportar lo que va en materia de SST con el cual los orientadores realizan los reportes que apalanca el desarrollo de varias actividades entre ella lo relacionado al SST. Que si bien el Operador y nivel nacional administran los elementos, no se evidencia las garantías de control y la articulación completa para generar las acciones que se requiere para suplir la totalidad de las necesidades en el escenario de puntos de atención y CRAV, por lo cual se evidencia circunstancias de peligro y riesgo identificados en la eliminación de peligros, ya que existen tareas y responsabilidades divididas con un alcance limitado en SST, donde se van quedando necesidades fundamentales por fuera de una solución de fondo, esto impacta los requisitos de capítulo 6 de la norma ISO 45001:2018, no obstante impacta y se cita también en este requisito por ser el hacer del control operacional. *Se consigna en la auditoría para lograr el recopilar el control y seguimiento a las obligaciones directas de las Direcciones Territoriales para identificar las acciones en medidas de mejora que garantice la implementación del SGSST.* Recopilando la integralidad del requisito 8 de la ISO 45001:2018 da cumplimiento a los artículos enunciados anteriormente, así también al requisito del numeral 8.2 de la norma, dan cumplimiento a los requisitos legales establecidos en el artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 del 2015 y el numeral 8.1.3 de la norma ISO 45001:2018 relacionado con la Gestión del Cambio que ha presentado en la operación con relación a la emergencia sanitaria, cambios para la operación virtual, así como la aplicación y control de los protocolos de bioseguridad. Los cambios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) que hacen parte del alcance del proceso de Servicio al Ciudadano, han logrado garantizar la continuidad de la gestión y el desarrollo de sus actividades. Por lo anterior se valida cumplimiento en mantener y conservar la información documentada de su operación, así como asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el artículo Art 2.2.4.6.23, Art 2.2.4.6.24, Artículo 2.2.4.6.26, Art 2.2.4.6.12, Art 2.2.4.6.25 del decreto 1072 del 2015 y el numeral 8 de la norma ISO 45001:2018 asociados con los procesos de operación.

 <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 22

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

El proceso de Servicio al Ciudadano da cumplimiento a los requisitos legales asociados al Decreto 1072 de 2015 – en conexidad al 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 seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco de la Resolución 0312 de 2019 y los requisitos del capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la norma ISO 45001:2018. Se evidencia el seguimiento y medición con la consolidación, evaluación y seguimiento a las jornadas de capacitaciones, cursos, diplomados, talleres, pausas activas, jornadas de antiestrés, óseo-musculares; para lo cual registran el control de las personas que tienen participación a través del instrumento de nombre Reporte de seguimiento a actividades de SST. Así mismo se ve reflejado el seguimiento de las Direcciones Territoriales a los Entes Territoriales en propender por el otorgamiento completo de las garantías de SST, para lo cual la auditoria eleva una observación como punto de alerta a la mejora en la evaluación. En materia de seguimiento a actividades de SST generan un cierre o consolidado a fin de vigencia como se evidencia en correo institucional de fecha 07 de diciembre de 2021, se valida el nivel de participación del Grupo de Servicio al Ciudadano en las actividades de SST, obteniendo por parte de contratistas un 87% y de funcionarios en un 90% para un total promedio de participación del 87%. De otro lado, el Proceso lleva una evaluación de desempeño a través de un instrumento de nombre Bitácora Novedades Orientadores 2022, donde se lleva el reporte de situaciones especiales que se recibe diariamente, con el cual de acuerdo con los temas se escala. Una herramienta diseñada en Forms de herramienta Office 365, lleva el control por centro regional, datos y categorizada en 3 situaciones de tipo de novedades: 1. Locativas, 2. de proceso y 3. Personal. De otro lado, la auditoria también evidencia el control documental con la site de Office 365 en su recurso compartido teams, conforme se evidencia en la ejecución de auditoría, 2 capturas de pantalla de nombre pantallazo información documentada.pdf. Reporte de seguimiento de SST agosto 2021 SC.msg para actividad reportada con asistencia, 2 muestras de evidencia conforme correo de 03 septiembre 2021, así como el 07 de diciembre de 2021 con la participación de funcionarios y contratistas.

Para el control de riesgos aplican lo indicado por la plataforma en el COMR, registro de ingreso, reporte y control de incidentes y accidentes de trabajo, seguimiento a los datos de comisión de seguridad, estado de los colaboradores en las comisiones y niveles de riesgos; evidencia recurso creado en SharePoint con contenidos de las vigencias 2021 y 2022, y soporte de la cuarta sesión [Monitoreo Riesgos -20220330 192455-Meeting Recording.mp4](#) del 30 de marzo de 2022. También se verifica el conocimiento impartido por la ARL, Talento Humano y las cajas de compensación, donde se lleva el control de la apropiación y el involucramiento de los trabajadores. De igual forma el control y seguimiento del deber de cumplir con los exámenes médicos aún vigentes a la auditoria.

 <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 22


Se valida muestreo del control de pago de seguridad social por parte de contratistas y el control que realiza la supervisión. De otro lado, se verifica el conocimiento de la matriz de implementación y monitoreo del SGSST V3, el seguimiento, análisis y medición de indicadores asociados al plan de implementación SIG/componente SGSST, así mismo realizan las actividades del plan de implementación del proceso relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y se encuentran registros del reporte y control de casos COVID-19 presentados en el proceso.

Respecto a la auditoría interna al SGSST, se evidencia que el proceso de Servicio al Ciudadano atiende y realizan los compromisos de la auditoría, así como llevan a cargo la realización del Plan de Mejoramiento para las no conformidades como se identifica en la presentación *“informe final de auditoría interna al SGSST”* vigencia 2021. Buscan las causas que originaron las debilidades y así las actividades comprometidas. Se evidencian la consignación, cargue y registro correspondiente en la herramienta de SIGGESTIÓN del registro de la no conformidad con código de registro de actividades 13910 y 13911 con estado de “cerrado” y semáforo de seguimiento en verde. Se determina la realización de las acciones necesarias que aseguran por tanto el cumplimiento del compromiso de la auditoría que son acordes a los objetivos, política de SST y el conocimiento por parte del auditado del procedimiento de auditoría; de otro lado cuentan con el conocimiento del informe de revisión por la Dirección y el procedimiento.

La auditoría evidencia el Informe de Revisión por la Dirección publicado el 19 de noviembre de 2021. La Dirección con el cual identifican las metas, avances y cumplimiento con los aportes de lo misional en relación de la atención al Ciudadano, se verifica las incidencias del Plan Anual de Trabajo, los compromisos y fortalecimientos generados para el SGSST. Por tanto, dan cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el artículo Art 2.2.4.6.29, Art 2.2.4.6.30 y Art 2.2.4.6.31 del Decreto 1072 del 2015 y el cumplimiento de los estándares de la Resolución 312 del 2019, así como la norma ISO 45001:2018, numeral 9.2 y 9.3 asociados al Seguimiento de auditoría interna y el informe de Revisión por la Dirección del 11 de noviembre de 2021, su involucramiento, estado de avance y ejecución del requisito de Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

El proceso de Servicio al Ciudadano da cumplimiento a la no conformidad referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, se validan las acciones del compromiso del plan de mejoramiento, evidencias de correos, la evaluación y seguimiento asociadas a estas actividades, trabajo en equipo, soportes que da cuenta del cumplimiento de los requisitos legales establecidos en los artículos 2.2.4.6.12, 2.2.4.6.32 y 2.2.4.6.33 del Decreto 1072 del 2015, capítulo III de la Resolución 312 del 2019, así como

 <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 22


la norma ISO 45001:2018, numeral 10.2 asociados al manejo de incidentes, no conformidades y acciones correctivas. En cuanto al cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el artículo 2.2.4.6.34 del Decreto 1072 de 2015, estándares de la Resolución 312 de 2019 y la mejora, establecido en el numeral 10.3 de la norma ISO 45001:2018, se evidencia que el proceso da cumplimiento de manera oportuna, emprendiendo las acciones para controlarlo y corregirlo. Se promueve la cultura de mejora como se cita para una muestra en la auditoria, el mejoramiento de estrés y manejo de cargas, horarios y diferentes temas en materia de SST que se evidencia en correo institucional del recibo y prácticas de Primeros Auxilios Psicológicos de fecha 15 de octubre de 2021. Se incluye el diseño, estructura y ejecución interna de un sistema de evaluación documental que apoya el desarrollo, abarcando todos los requisitos de la norma ISO 45001:2018, con el fin de aportar al mejoramiento de conducir las buenas prácticas que aportan sustancialmente a la madurez del SGSST. El equipo auditado reporta adecuación y eficacia en la promoción de la mejora continua con los entregables dados en la presente auditoria al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 11. OBSERVACIONES

El Auditor en la verificación y ejecución a través del proceso de Evaluación Independiente y revisión del nivel de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de SST establecidos en la norma NTC ISO 45001:2018, encuentra la siguiente observación para el Proceso de Servicio al Ciudadano y DTs.

### **OBSERVACIÓN al Proceso de Servicio al Ciudadano y a las Direcciones Territoriales**

1. Se observa para Puntos de Atención y CRAV la necesidad en la interlocución, articulación entre el (Operador Outsourcing, Nivel Nacional y Direcciones Territoriales), para efectos de evidenciar las acciones administrativas, operativas en atender y solucionar necesidades de SST para instalaciones, colaboradores, orientadores y funcionarios que atienden estos puntos, que sean atendidos y garantice el cumplimiento entre otros, del plan de exámenes periódicos, dotaciones de elementos de trabajo, computadores, mouses óptico, descansa pies, sillas ergonómicas, zonas seguras, ruidos, fumigaciones en zonas endémicas y en general contenga acciones en los campos de estilo de vida, puesto de trabajo, salud física y riesgo psicosocial actividades de pausas activas, capacitaciones en SST, actas de inspecciones locativas, vigilancia, infraestructura, ingeniería de espacios, instalaciones adecuadas en ventilación, espacios libre de humedad, contar con servicios de agua, luz, de aseo, limpieza, aire acondicionado, sitios sin humedad, condiciones laborales optimas, de elementos de trabajo adecuados para la debida implementación del SGSST; *esto sucede en los Puntos de Atención y CRAV de las Direcciones Territoriales asociado al Proceso de Servicio al Ciudadano y Nivel Nacional Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través de la revisión del informe del contexto UARIV vigencia 2021, en verificación del requisito del debe para*

 <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 22


las obligaciones de las Direcciones Territoriales en cumplimiento del instrumento Matriz de Rol y Responsabilidades, en las comunicaciones y fundamentalmente los seguimientos periódicos y soluciones de fondo a las necesidades de SST dadas por los Entes Territoriales en cumplimiento de SST. Así también el equipo auditado aporta evidencia “infografía de centros regionales” el 27 de mayo 2022 a la auditoria. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua de las DTs, en las alertas, las comunicaciones y fundamental el seguimiento en el cumplimiento de los entes territoriales. Así como Nivel Nacional las validaciones que aseguren el cumplimiento:

- a) Estándares del Decreto 1072 de 2015 en su Art 2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores. Art 2.2.4.6.16, Art 2.2.4.6.19 Art 2.2.4.6.20, Art 2.2.4.6.21, Art 2.2.4.6.22 Evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST. Así como el Art 2.2.4.6.34 Se debe realizar las prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento.
- b) Estándares de Resolución 0312 de 2019. Estándar Evaluación Inicial del Sistema de Gestión SST y Estándar Definición de indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c) Requisitos ISO 45001:2018. Capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.2 Identificación de peligros y valoración de los riesgos y las oportunidades. Impacta al Capítulo 5 requisito 5.3 Roles y Responsabilidades, al capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia y al 9.1 Seguimiento en la evaluación y desempeño.

## 12. NO CONFORMIDADES

### NO Conformidad No. 1 al Proceso Gestión de Talento Humano

1. No se evidencia, el involucramiento, vinculación del acompañamiento y construcción para el Contexto Estratégico por parte del Proceso Gestión de Talento Humano en apoyo al proceso. Esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano en la entrevista de auditoría se verifica la construcción del contexto, lo anterior se evidencia en la construcción de las estrategias que no guardan cohesión con las debilidades determinadas y en general de la matriz DOFA, así como también no se evidencia la participación en la identificación de las necesidades y partes interesadas. Por lo cual solo se evidencia la participación desde el componente de Calidad y no del Sistema de Gestión SST; donde el contexto del SGSST debe ser revisado y aprobado por el líder del Sistema (Talento Humano), Así también se encuentra que ésta misma no conformidad se presenta en el informe final de auditoria SST del Proceso de Servicio al Ciudadano par la vigencia del año 2021, en el cual no se identifican lineamientos para el contexto y acompañamiento del líder implementador. Esta situación conduce al incumplimiento de:
  - a) Requisitos del Decreto 1072 de 2015/ Art 2.2.4.6.4, Art 2.2.4.6.8 y Art 2.2.4.6.10 en el liderazgo y los artículos Art 2.2.4.6.10 y Art 2.2.4.6.11 Responsabilidad de los trabajadores capacitación en 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 16 de 22

- 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, Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia.

## **NO Conformidad No. 2 al Proceso Gestión Administrativa**


2. No se evidencia la identificación de peligros y riesgos en el control de los elementos de emergencia al SGSST, así como la debida administración de los bienes o elementos que se da en la identificación de peligros y valoración del riesgos y oportunidades. Esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia en dos (2) videos “*videos riesgos SST.mp4*” como puntos de peligro y condiciones inseguras, donde se observa el estacionamiento de cinco (5) sillas que están en mantenimiento por parte del Grupo de Gestión Administrativa dejando las sillas en todo el paso de zonas comunes, presentando obstáculo y riesgo de caídas por estar en condiciones defectuosas, sumado a lo anterior, se evidencia el notable deterioro de las bandas antideslizante de las escaleras en las instalaciones del piso 2 de la sede San Cayetano nivel nacional, así también se identifican en el piso 2 solo se cuenta con un botiquín para atender emergencias, con respecto a la “*camilla*” se observa no está sujeta a la pared y no cuenta con un lugar estable, solamente esta recostada en la pared corriendo el riesgo de deslizarse. Todo lo anterior se evidencio en el desarrollo de la auditoria. Esta situación conduce al incumplimiento de:

- a) Requisitos legales del Decreto 1072 de 2015, (capítulo 6) Art. 2.2.4.6.15, Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Art. 2.2.4.6.23, gestión de peligros. Art. 2.2.4.6.24 medidas de prevención y control.
- b) Estándares de Resolución 0312 de 2019. Estándar medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados.
- c) Requisitos ISO 45001:2018. Capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.2 Identificación de peligros y valoración de los riesgos y las oportunidades. Impacta al Capítulo 5 requisito 5.3 Roles y Responsabilidades, al capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia y al 9.1 Seguimiento en la evaluación y desempeño.

## **NO Conformidad No.3 - Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Administrativa y Documental**

3. No se evidencia la identificación de peligros y riesgos que ocasionan bienes y elementos tecnológicos que se encuentran fuera de servicio y están dejados por años en los puntos de atención, representan obstáculo y la actividad de administrar no es propio del proceso, esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano al identificar que la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina Administrativa de la Unidad no identifican y controlan la solución. Lo anterior se evidencia en traza de correos de asuntos: “*Entrega bienes y Quioscos*”, y “*Reporte llamadas bienes*



 <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 22

*muebles para recoger en territorio 190522*” del 19 al 25 de mayo de 2022, se evidencia en un gran número de puntos de atención los cuales pasan la queja en el riesgo de permanecer por varios años elementos tecnológico “Quioscos” de un proyecto en su momento para la consulta de datos de víctimas. Son elementos de gran tamaño, obstruyendo el paso y generando áreas inseguras con elementos que se quedaron allí en un proyecto que no tuvo continuidad; se reportan muchos de los casos son elementos para depósitos de insectos y plagas en especial en sitios tropicales. Esto sucede en varios puntos de Atención entre ellos: Yarumal, La Palma, Sincelajo, El Bagre, Andes, Granada, San Carlos, Santafé de Antioquia, Apartado, Magangué, Pie de Cuesta, Talaigua Nuevo, Santa Martha, Riohacha, Apia, Puerto Berrio, Turbo, El Charco, Ibagué, Chaparral, Chiquinquirá, Puerto Boyacá, Sogamoso y Tunja, así mismo Ciudad Bolívar y Soacha entre otros. Esta situación conduce al incumplimiento a los requisitos de SST como:


- a) Requisitos legales del Decreto 1072 de 2015, (capítulo 6) Art. 2.2.4.6.15, Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Art. 2.2.4.6.23, gestión de peligros. Art. 2.2.4.6.24 medidas de prevención y control.
- b) Estándares de Resolución 0312 de 2019. Estándar medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados.
- c) Requisitos ISO 45001:2018. Capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.2 Identificación de peligros y valoración de los riesgos y las oportunidades. Impacta al Capítulo 5 requisito 5.3 Roles y Responsabilidades, al capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia y al 9.1 Seguimiento en la evaluación y desempeño.

## **13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

### **13.1 Fortalezas**

En la ejecución de la auditoria, se encontraron aspectos muy positivos en el proceso - Auditado, de los cuales se destacan algunos:

1. La alta participación y compromiso por parte de todo el equipo auditado en atender, resolver y proporcionar información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Destacando el alto compromiso y apropiación de la Líder del Proceso, enlace SIG, funcionarios, contratistas y brigadistas para la ejecución, respuesta y evidencias aportadas a la auditoria, contando con la claridad y objetividad en todos los temas entrevistados, representando la mejora continua que contribuye al crecimiento y madurez al SGSST.
2. La implementación del Control de los Puntos de Atención y CRAV basado en herramientas colaborativas de nombre Grupo de Servicio al Ciudadano “Bitácora Novedades Orientadores 2022” de manejo diario y en tiempo real, dirigido a mantener el control en 3 vías: Novedades locativas, herramientas y situaciones de las personas; esta parametrizada y se registra, ejemplo emergencia sanitaria, se genera los reportes respectivos y asigna el escalamiento para la gestión en cuyo

 <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 22

caso aporta a la identificación de peligros, las oportunidades y mitigar los riesgos en el ejercicio de los puntos de atención y CRAV.

3. Fortaleza en estrategias como 1,2,3, de la mano con el territorio y el trabajo articulado con Nación Territorio se evidencia el levantamiento de información de necesidades en SST para los Puntos de Atención y CRAV identificadas para el acercamiento a Territorio de forma mensual como Chocó, Barranca, Llanos Orientales y Cauca; de evidencias donde a través de inspecciones locativas y el acompañamiento de Servicio al Ciudadano se han podido identificar necesidades en materia de mantenimiento como (pintura, goteras, barandas seguras, cerramientos, luminarias, aire acondicionado entre otros). Esto constituye evaluación y seguimiento, en cuyo caso proyecta un avance para ejecuciones futuras que brinden mejora al SGSST para el bienestar a los colaboradores, funcionarios y la atención a la población víctima.
4. Conocimiento amplio para el manejo en la navegabilidad de la página web institucional en el reconocimiento y ubicación de todos los instrumentos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Se resalta la cordialidad, el respeto, la cooperación en la presentación de la institucionalidad de los funcionarios y contratistas y la comisión de los integrantes para el buen el recibo de la auditoria. Así mismo, la disposición de todo el equipo para acatar las recomendaciones, los horarios, metodología para el desarrollo de la auditoría.
6. Se resalta la gestión, coordinación y acopio de evidencias de instrumentos, procedimiento y apoyo en los recursos Team Office 365 como respaldo de la información.


### **13.2 Debilidades**

1. Fortalecer los conocimientos relacionado con las observaciones identificadas, para contribuir a la mejora continua del sistema.

## **14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

### **PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna del SGSST NTC ISO 45001:2018 aplicada al proceso de Servicio al Ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas.

 <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 22

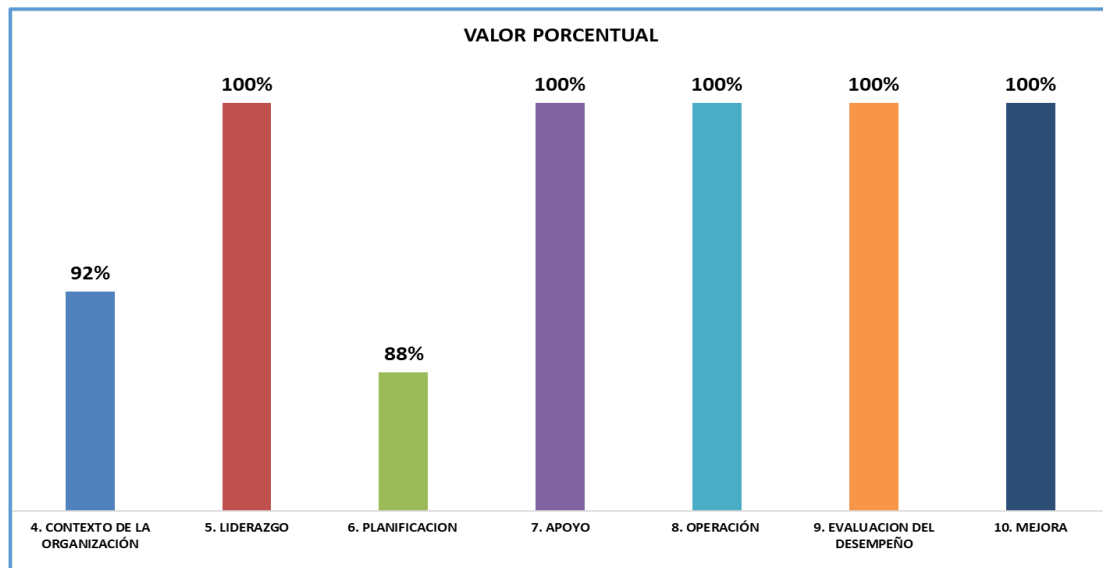
### a) Cumplimiento de la norma

**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	100%
6. PLANIFICACION	88%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST.


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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST

El porcentaje promedio 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, es del 97%.

### b) Número de No Conformidades y Observaciones

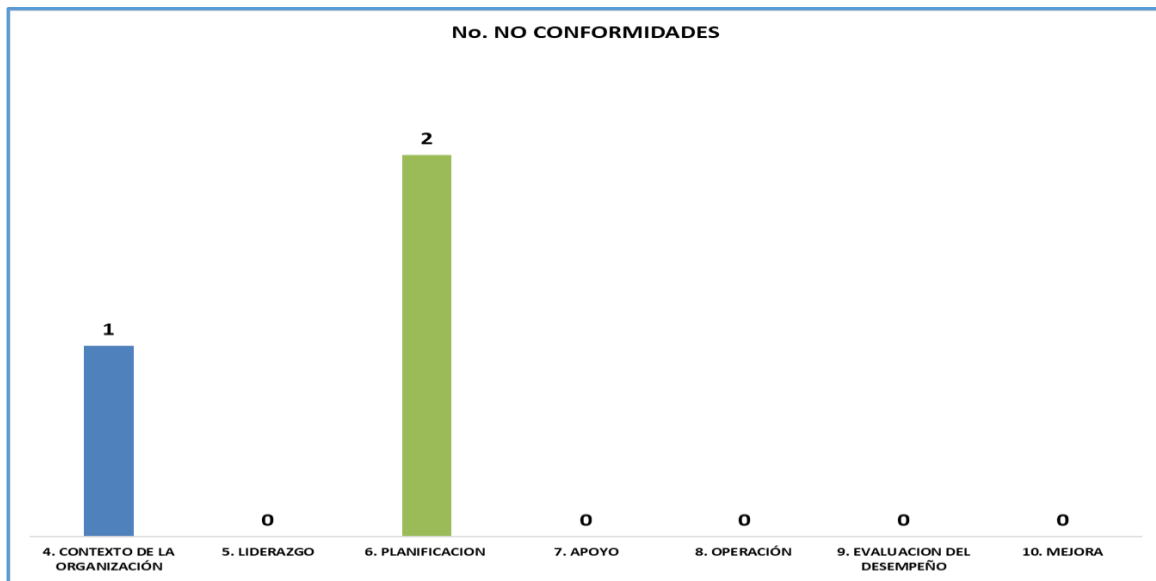
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 22

**Tabla No. 2 Número de No Conformidades y Observaciones**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%	1	0
5. LIDERAZGO	100%	0	0
6. PLANIFICACION	88%	2	1
7. APOYO	100%	0	0
8. OPERACIÓN	100%	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0	0
10. MEJORA	100%	0	0


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST

**Gráfica No. 2. Número de No Conformidades**

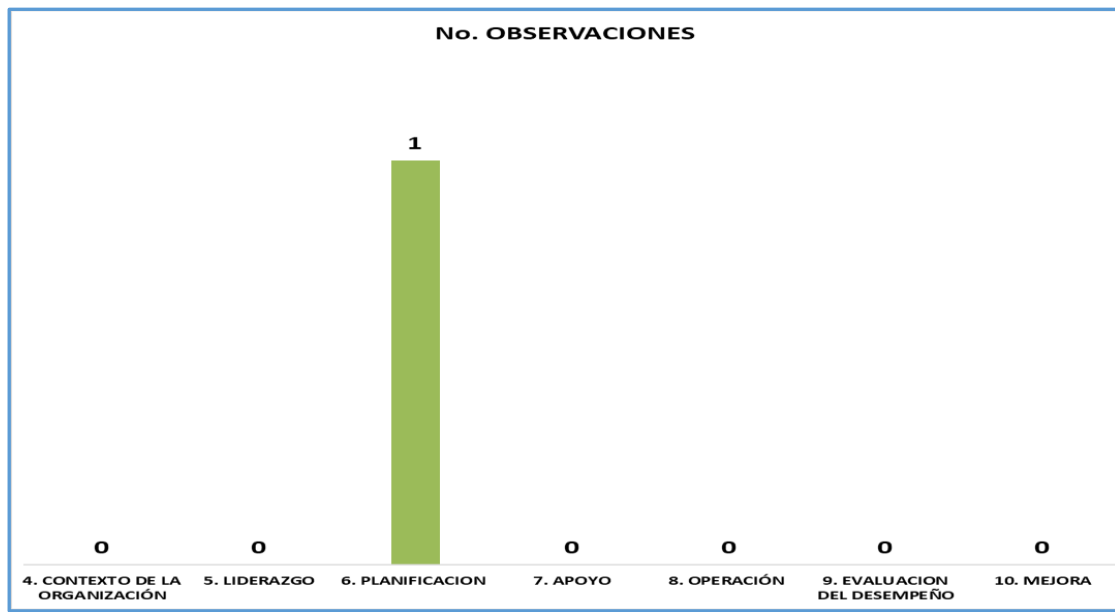


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST.

La auditoría identifica tres (3) no conformidades: Una (1) en el capítulo 4. Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto e impactan el 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas y dos (2) no conformidades al Capítulo 6 Planificación, numeral 6.1.2.1 Identificación de peligros y valoración de los riesgos y las oportunidades e impacta al Capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3 Roles y Responsabilidades y el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia y 9.1. Seguimiento en la evaluación y desempeño.

 <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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 21 de 22

### Gráfica No.3 Número de Observaciones

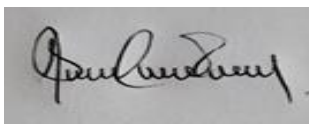


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGSST.

Se identifica una (1) observación en el capítulo 6. Planificación, numerales 6.1 y 6.1.2; 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;



**OLGA ROSMERY AHUMADA CASTAÑEDA**  
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 22 de 22

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.