



FECHA 30/06/2023		INFORME No. 5			
SISTEMA DE GESTION					
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X
AMBIENTAL					X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A					
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.					
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.					
PERSONAL ENTREVISTADO: - Iván Alberto Ordoñez - Adriana Rivera Moreno - Alexandra Daste - Gloria Juvinao - Biviana Villalobos - Omar Hernández - Andrea Forero - Oscar Rueda - Marcela Rodríguez					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE - F -002 Formato identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes y la integración de los sistemas de gestión. - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - GH-PR-001 Proceso Gestión Talento Humano - DE-M-004 Manual de políticas complementarias del SIGESPI - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - DE-I- 04 Instructivo para la Administración de Riesgos - SM-I-001 instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME - GH-P-005 Procedimiento Promoción de Bienestar Social - GH-P-007 Procedimiento Seguridad y Salud en el Trabajo - Resolución 0312 de 2019 - Resolución No. 2022304004095 del 12 de julio de 2022 - Circular No. 0082 del 23 de diciembre de 2022 - Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
ASPECTOS RELEVANTES - Cumplimiento del Decreto 612 de 2018 en relación con la publicación de los planes responsabilidad de la Dirección de Talento Humano al 31 de enero de 2023, como son: Plan Estratégico de Talento Humano, Previsión de Recursos Humanos, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan Anual de Vacantes. - Conocimiento por parte de los servidores de la Dirección de Talento Humano en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas; así como la formación del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Articulación de actividades con el Sistema de Gestión Ambiental y las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la Dirección del Talento Humano.					
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.					
OPORTUNIDADES DE MEJORA				REQUISITO NORMA	
1. Se recomienda actualizar el documento GH-PR-001 Proceso Gestión Talento Humano, versión 12 del 06 de octubre de 2021, teniendo en cuenta que se evidencio relacionado el documento GH-PL-002 Plan de Calidad de Vida el cual se encuentra inactivo en el SIGME, adicionalmente se evidencian documentos que no están relacionados como GH-M-008 Manual para el establecimiento de la atención de las personas con discapacidad y GH-M-007 Manual de				ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	

prevención de conductas de acoso laboral y acoso sexual laboral, los cuales hacen parte del proceso.	
2. Se recomienda que la política del Sistema Integrado de Gestión y Mejora -SIGME, a la cual está integrada la Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, este firmada por el Superintendente actual, teniendo en cuenta que se evidencio que está firmada por el Superintendente (E) Lorenzo Castillo Barvo al mes de septiembre 2022. El Superintendente actual Dagoberto Quiroga Collazos fue nombrado Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios mediante el Decreto 1957 del 27 de septiembre de 2022. Sin embargo, en la Resolución 0312 de 2019 se establece que la política se debe revisar anualmente y como mínimo tener fecha de emisión, firmada por el representante actual y con la inclusión de los requisitos normativos actuales.	ISO 9001:2015 5.2 Política
3. Se recomienda revisar el riesgo “Posible aumento en los días de incapacidad generados por un accidente o enfermedad laboral, siempre y cuando que dicha lesión origine muerte, invalidez o incapacidad permanente parcial”, teniendo en cuenta que no hay relación entre el aumento de días de incapacidad, el indicador de “Severidad de la Incapacidad” y la lesión origine muerte, invalidez o incapacidad permanente parcial; con el fin de realizar un seguimiento para determinar claramente si se materializa o no el riesgo, de acuerdo con su descripción.	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
4. Se recomienda la revisión de los planos ubicados en los Sótanos 1 y 2, teniendo en cuenta que evidencio que la identificación de USTED ESTA AQUÍ, no corresponde a la real ubicación del plano, adicionalmente las rampas no están identificadas como salidas de emergencia en el plano y si están demarcadas físicamente. De otra parte, los planos ubicados en los demás pisos de la sede de la 84 no están bien ubicados para la identificación clara de la ruta de evacuación.	ISO 45001:2018 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
5. Se recomienda agilizar el cumplimiento de la Resolución No. 202230040040595 del 12 de julio de 2022, por la cual se establece la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial, teniendo en cuenta que se presenta a la fecha un avance del 80% en los 18 puntos que le aplican a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la fecha límite de implementación es el 12 de julio de 2023.	ISO 45001:2018 6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
6. Se recomienda realizar seguimiento cumplimiento del curso de 50 horas de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los nuevos representantes del COPASST, los cuales fueron nombrados con la Resolución 20231000145955 del 21 de feb 2023, teniendo en cuenta los nuevos nombramientos de funcionarios en la entidad.	ISO 45001:2018 7.2 Competencia
7. Se recomienda realizar mayor seguimiento en la definición y entrega de Elementos de Protección Personal, teniendo en cuenta lo siguiente: - En el informe del mes de junio de 2023 para el mantenimiento de los ascensores se observa a la persona que desarrolla el mantenimiento sin la debida utilización de EPP como casco o guantes, sin que se garantice por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo el adecuado desarrollo de las actividades de los contratistas que ingresan a la Entidad. - Se evidencio un Formato GF-F-104 Entrega de Elementos de Protección Personal, en el cual se realiza una entrega a la funcionaria Yeni Andrea Bermúdez el día 15 de junio de 2023, pero no se describe cual es el EPP que se entrega. - En el documento GH-F-096 Matriz de Elementos de Protección Personal, se describe por cargos los EPP requeridos, así como la periodicidad de reposición, se recomienda realizar seguimiento y verificación del personal que solicita y necesita para el desempeño de sus funciones la oportuna entrega y asignación de los EPP. - Coordinar con el área administrativa la notificación de los mantenimientos por parte de contratistas que ingresan a la Entidad, teniendo en cuenta que el día 28 de junio de 2023 se estaba realizando mantenimiento de la red contra incendio y en entrevista con la contratista no había recibido de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad una capacitación antes del inicio de sus labores. Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en el Resolución 0312 de 2019, en relación con la Entrega de los Elementos de Protección Personal – EPP y capacitación en su uso adecuado.	ISO 45001:2018 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.4 Planificación de acciones
8. Se recomienda que en la revisión trimestral de los extintores que se realiza de conformidad con el procedimiento GA-P-002 Procedimiento Inspecciones Planeadas, en el informe se deje claridad sobre los extintores vencidos y la acción a desarrollar, teniendo en cuenta que en la visita realizada a la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se evidencio en el tercer piso de la sede CIVIS el extintor No. 2 se encuentra vencido y en el informe del mes de marzo de 2023 no está reportado; con el fin de garantizar su adecuado uso en caso de requerirse.	ISO 45001:2018 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.4 Planificación de acciones
9. Se recomienda verificar la información registrada en el seguimiento mensual del indicador <i>Investigación de Accidentes e Incidentes -2023</i> , teniendo en cuenta que para el mes de mayo 2023 se reporta un accidente, sin embargo, en la revisión del formato GH-F-089 Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, no se marca la casilla de Accidente ó Incidente, pero de acuerdo con la información suministrada se trata de un Incidente. Lo anterior para garantizar la veracidad de la información de los Indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la Resolución 0312 de 2019 se establece para la Inducción y reinducción en SST lo siguiente: <i>“Realizar actividades de inducción y reinducción, las cuales deben estar incluidas en el programa de capacitación, dirigidas a todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación y/o contratación, de manera previa al inicio de sus labores, en aspectos generales y específicos de las actividades o funciones a realizar que incluya entre otros, la identificación de peligros y control de riesgos en su trabajo y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales”</i>. En el seguimiento realizado, se evidencia que en el Campus Virtual se realiza el registro de inducción de los funcionarios de la entidad, realizando un seguimiento dentro de los cuatro meses de la posesión de los funcionarios. De otra parte, en el Campus Virtual se tiene la configuración para contratistas únicamente del módulo de SST, pero no se lleva a cabo el seguimiento y control por parte de la Dirección de Talento Humano. El 13 de enero de 2023 la Coordinadora Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo remitió el memorando 20235420001983 solicitando a la Coordinadora del Grupo de Contratos y Adquisiciones, que una vez se apruebe la contratación se remita el nombre completo y correo electrónico de cada contratista del Grupo de Capacitación y Evaluación para realizar el proceso de inscripción al curso virtual; sin embargo, en correo remitido el 13 de junio de 2023 por parte Grupo de Contratos y Adquisiciones, se evidencio la confirmación de la contratación de Claudia Johanna Crane Santander; pero de acuerdo a lo manifestado por la Dirección de Talento Humano, requieren la solicitud de otra manera. Además, se solicitó el certificado de los contratistas Roberto Carlos Alemán y Nancy Patricia Gómez y no estaban disponibles. De otra parte, en el Plan Anual de Seguridad y Salud en el trabajo se contempla actividad: Realizar inducción y Reinducción en el SG-SST a colaboradores que ingresan a la entidad; pero no se contempla la capacitación a Contratistas. Incumpliendo con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, en lo relacionado con Inducción y reinducción en SST para contratistas y norma NTC ISO 45001:2018 en el numeral 7.2 Competencia.	ISO 45001:2018 7.2 Competencia	Gestión del Talento Humano
2	En el documento GH-P-005 Procedimiento Promoción de Bienestar Social, versión 15 del 22 de junio de 2021, se menciona en la actividad No. 8 <i>“Aplicar la encuesta de satisfacción a cada una de las actividades desarrolladas en un plazo máximo 8 días hábiles después de realizada la actividad, para utilizar los resultados en la medición del indicador de satisfacción de los programas de bienestar social, plan institucional de capacitación, programa de inducción y reinducción e incentivos”</i>, sin embargo el indicador <i>“Satisfacción de los programas de Bienestar Social”</i> no está activo en el SIGME. Adicionalmente en la actividad No. 11 se establece <i>“Elaborar un informe final especificando las actividades programadas y ejecutadas de acuerdo con el programa y cronograma de bienestar social aprobadas en la Resolución, así como el grado de satisfacción de los eventos para ser presentado al Superintendente al finalizar cada vigencia”</i> y en el informe consolidado de la gestión del Plan de Bienestar Social no se evidencia el grado de satisfacción de los eventos. Incumpliendo con lo establecido en la Norma NCT ISO 9001:2015 numeral 4.4.2... b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, lo anterior en el marco de lo establecido en la norma NCT ISO 9001:2015 numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente que establece <i>“La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas”</i>.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos Numeral 4.4.2	Gestión del Talento Humano

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Gestión del Talento Humano, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección del Talento Humano está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013.

Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>2</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>2</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u> </u>


Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER


Iván Alberto Ordoñez Vivas
AUDITADO