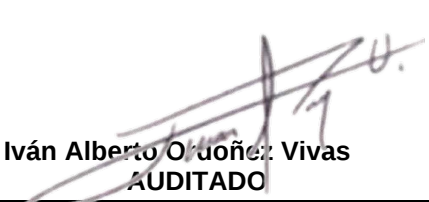


FECHA 07, 08 y 09/10/2024				INFORME No. 16			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
AUDITOR LÍDER: LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ							
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A							
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el 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 - Gloria M. Juvinao - Alexandra Nayibe Rubio R. - Yenny Puerto Quiroga - Johanna Verano León - Adriana Rivera Moreno - Marley Gaviria Álvarez - Biviana Villalobos Zambrano - Julio C. Hernández - Daniel Fernando Sanmiguel							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional. - DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes. - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:2013 - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión - GH-PR-001 Proceso Gestión Talento Humano - GH-R-001 Normograma Gestión Talento Humano - GH-PG-002 Programa Entorno laboral saludable - GH-PG-003 Programa Orden y aseo - GH-PG-004 Programa de vigilancia epidemiológico en peligro psicosocial - GH-PG-005 Programa de prevención y control desórdenes musculo-esquelético - GH-PG-006 Programa Auto-reporte de condiciones de salud - GH-PG-007 Programa Exámenes médicos ocupacionales - GH-PG-008 Programa Reintegro laboral seguro - GH-PG-009 Programa de prevención de consumo alcohol, drogas y tabaco - GH-PG-010 Programa de gestión de la velocidad segura - GH-PG-011 Programa de prevención de la fatiga - GH-PG-012 Programa de prevención de la distracción al conducir - GH-PG-013 Programa para la protección de actores viales vulnerables - GH-PG-014 Programa de vigilancia epidemiológico en riesgo cardiovascular - GH-PG-015 Programa de vigilancia epidemiológica para la conservación en salud visual - GH-P-005 Procedimiento programa de bienestar social e incentivos - GH-P-007 Procedimiento seguridad y salud en el trabajo - GH-P-012 Procedimiento identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles - GH-P-013 Procedimiento reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral - GH-PL-001 Plan para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias sede central - GH-PL-008 Plan estratégico de seguridad vial - GH-PL-016 Plan para la primera atención en salud mental - GH-PL-017 Plan para el manejo del riesgo público - GH-P-005 Procedimiento Programa de bienestar social e incentivos - GH-P-007 Procedimiento Seguridad y salud en el trabajo							

- GH-P-012 Procedimiento Identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles - GH-P-013 Procedimiento Reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral - GH-M-001 Manual de ingreso, permanencia, situaciones administrativas y retiro del servicio - GH-M-002 Manual de evaluación del desempeño laboral y acuerdos de gestión - GH-M-003 Manual prestacional, salarial y otros pagos - GH-M-004 Manual de teletrabajo - GH-M-005 Manual de capacitación - GH-M-006 Manual prácticas laborales y judicaturas - GH-M-007 Manual de prevención de conductas de acoso laboral - GH-M-008 Manual para el establecimiento de la atención de las personas con discapacidad - GH-M-009 Protocolo para la prevención de violencias basadas en género y discriminación - GH-I-001 Instructivo archivo y custodia de historias laborales - GH-I-002 Instructivo para efectuar la provisión de vacantes temporales y/o definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal - GH-I-003 Instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento - GH-I-004 Instructivo manejo aplicativo control de horario - GH-I-00 Instructivo conocimiento participativo - GH-I-006 Instructivo manejo sala amiga	
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios del equipo de trabajo de la Dirección de Talento Humano en el desarrollo de las actividades y responsabilidades del área. - 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 OAPII. - La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad. - La herramienta SISGESTIÓN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada una de las dependencias de la Entidad, y así mismo, validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro de la Planeación Institucional. Adicionalmente en la mejora continua, se están desarrollando actividades para la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.	
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
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01 Incluir los actores viales como un Grupo de Valor en el documento DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes, y retirarlos del documento DE-R-004 Registro Matriz de Roles, responsabilidades y autoridades para el SIGME.	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02 Incluir en el registro GH-F-088 Matriz Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles - Sede Central, el proceso Gestión de Tecnologías de la Información, con los peligros y riesgos de SST relacionados con el Datacenter ubicado en el 5º piso de dicha edificación.	6.1.2.1. Identificación de peligros Norma ISO 45001:2018 Art. 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos Decreto 1072/2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03 En la matriz legal de SST, incluir la NFPA 25. Norma para la Inspección, Prueba y Mantenimiento de Sistemas de Protección contra Incendios a Base de Agua, la norma NFPA 72. Código Nacional de Alarmas y Señalización de Incendios (Alarma, Detección, Notificación & Señalización) y la norma NTC 6047 de 2013. Accesibilidad Física en los espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.	6.1.3. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos Norma ISO 45001:2018 Art. 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores, -5. Cumplimiento de los requisitos normativos aplicables Decreto 1072/2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 04 Establecer controles administrativos en los procesos de SST relacionados con la adquisición y contratación de bienes y servicios para la SSPD, como en los casos de los contratos suscritos entre la entidad con proveedores externos, tales como: SINERGY LOWELS S.A.S (proveedor de la OTIC), SINERGY S.A.S. (Revisión y Mantenimiento del Tablero de Distribución de los Paneles Solares), ASEAR S.A. E.S.P., compañía de servicios de vigilancia, proveedor del servicio de mantenimiento de ascensores, proveedor del servicio de mantenimiento de la red contraincendio, Convenio Interadministrativo con "4-72", contratos con Gestores Territoriales, etc.	Numeral 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Norma ISO 9001:2015, Numeral 8.1.4. Compras Norma ISO 45001:2018, Art. 2.2.4.6.27. Adquisiciones, y 2.2.4.6.28 Contratación Decreto 1072/2015

OPORTUNIDAD DE MEJORA # 05 Incluir en el alcance del Programa de Auditorías del SIGME la realización de auditorías internas al Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV de la Entidad, en cumplimiento de lo requerido por la Resolución 40195 de 2022 - Paso 22. Auditoría anual.			9.2. Auditorías Interna Norma ISO 45001:2018, Artículo 2.2.4.6.29. Auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo Decreto 1072/2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 06 Revisar en las definiciones del documento Código GH-P-013 Procedimiento Reporte e Investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral el término "INCIDENTE" y la referencia de la norma NTC OHSAS 18001:2017, por ser esta ya obsoleta y que fue reemplazada por la norma ISO 45001:2018, actualmente vigente.			10.2. Incidentes, no conformidades y acciones correctivas Norma ISO 45001:2018 Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales Decreto 1072/2015
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no ha determinado: a) <u>todas</u> las partes interesadas que son pertinentes a los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, de seguridad de la información y de seguridad y salud en el trabajo; y b) los requisitos de estas partes interesadas pertinentes a la calidad, gestión ambiental, de la información y seguridad y salud en el trabajo. <u>Evidencia:</u> En el documento DE-R-002 Identificación de partes interesadas y sus requisitos, no se incluyen como Grupo de Valor los "Visitantes" ni se han entendido sus necesidades y expectativas (requisitos).	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
2	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA 1. En el desarrollo de la auditoría interna al proceso GESTIÓN DEL TALENO HUMANO se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Dirección de Talento Humano, lo cual redunda en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, del cliente, de la entidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 45001:2018. 2. Se cumplió con uno de los objetivos de la auditoría como el de encontrar oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad, las que quedan a criterio de la Dirección Administrativa y la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>1</u>	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		<u>6</u>	
 Luis Guillermo Ávila Vásquez AUDITOR LÍDER		 Iván Alberto Ordoñez Vivas AUDITADO	