

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 1 de 2</b>		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	29/11/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Atención al Cliente
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo	<b>AUDITADOS:</b>	Libia Esperanza Fonseca -Líder de canal Atención personalizada - Icetex Marisol Castellanos – Líder de MECI y Calidad - Oficina Comercial y de Mercadeo Sandra Milena Vásquez – Responsable SGSST - Grupo de Talento Humano Mauricio Cuervo Arenas – Gerente de Proyecto Icetex -Millenium Doris Vargas – Coordinadora de Bienestar, Seguridad y Salud – Millenium Francy Paola Romero – Jefe de Operaciones – Millenium
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Oficina Atención al Cliente Calle 57 19/11/2019	<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 Documentación del Sistema de Gestión

### 1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los requisitos normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Atención al Cliente, identificando oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas durante el año 2019, con base en el ciclo PHVA y el cumplimiento de normas y lineamientos transversales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo aplicable al proceso; específicamente en las responsabilidades del proveedor de atención al cliente, Millenium.

### 3. FORTALEZAS

Se destaca el compromiso y conocimiento del personal de atención al cliente sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.2.2.16. Obligaciones del contratista.		Se requiere mayor celeridad en la entrega de información por parte del proveedor de atención al cliente Millenium, con el fin de atender oportunamente las actividades de seguimiento y las evaluaciones al

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 2 de 2</b>		

		cumplimiento del contrato y de carácter normativo (en este caso, la auditoría del SGSST).
--	--	---

<p>Resolución 0312 de 2019.  Artículo 16. Estándares Mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores  Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral  Evaluaciones médicas ocupacionales  Inducción y reinducción en SST</p> <p>Artículo 30. Indicadores Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>No fue posible evidenciar los siguientes soportes (para una muestra de 10 trabajadores):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de afiliación y planilla de aportes a Seguridad Social Integral del personal.</li> <li>• Evaluación médica inicial de los trabajadores.</li> <li>• Evidencias de inducción o capacitación de los trabajadores en temas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Estadísticas de ausentismo de 2019, de la empresa.</li> </ul>	
---	---	--

<p>Decreto 1072 de 2015  Artículo 2.2.4.6.28 Contratación</p>		<p>Se recomienda al proceso de Atención al cliente realizar un seguimiento continuo al cumplimiento de la normatividad y los lineamientos definidos para proteger la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa Millennium; gestionando las acciones necesarias con el apoyo de la líder del SGSST de Icetex.</p>
---	--	--

## 5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta una “no conformidad” con respecto a los requisitos normativos y demás criterios aplicados, la cual debe ser corregida y analizada para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad.

Así mismo, se detectaron en la auditoría dos (2) oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar y tratar en conjunto con el proveedor, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro. Las condiciones detectadas en los lugares de trabajo serán tenidas en cuenta en el informe de la auditoría al proceso de Permanencia, como líder del sistema de gestión.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.