

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS</b>			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.cas.gov.co			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carrera 12 No. 9-06, Barrio la Playa, San Gil, Santander, Colombia</li> </ul>			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS	Calle 4 No. 9-66	Vélez, Santander, Colombia	Administración de la oferta de recursos naturales renovables disponibles, educación ambiental y participación ciudadana.
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS	Calle 16 No. 12-36	Socorro, Santander, Colombia	Administración de la oferta de recursos naturales renovables disponibles, educación ambiental y participación ciudadana
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS	Calle 12 con carrera 9 Esquina, edificio Comparta	Málaga, Santander, Colombia	Administración de la oferta de recursos naturales renovables disponibles, educación ambiental y participación ciudadana
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS	Calle 49 No. 9-61 piso 2	Barrancabermeja Santander, Colombia	Administración de la oferta de recursos naturales renovables disponibles, educación ambiental y participación ciudadana
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS	Carrera 26 No. 36-14, edificio Fénix, oficina 501	Bucaramanga, Santander, Colombia	Administración de la oferta de recursos naturales renovables disponibles, educación ambiental y participación ciudadana
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Planeación, administración, ordenamiento, vigilancia, seguimiento y control ambiental, de los Recursos Naturales Renovables Disponibles y aplicación de programas y planes ambientales para la educación, concientización y participación ciudadana y de la comunidad en las regionales Guanentina, Comunera, García Rovira, Vélez, Mares y Enlace.			
<b>No aplicable el Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo (ISO 9001)</b>			
Planning, Administration, management, monitoring, follow-up and environmental control, Renewable Natural Resources Available and implementation of environmental programs and plans for the education, awareness and citizen participation of the community in the regional Guanentina, Comunera, García Rovira, Vélez, Mares and Enlace.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 36</b>			
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> No aplica			
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> NTC-ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, OHSAS 18001: 2007.			
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	JUAN GABRIEL ÁLVAREZ GARCÍA		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
Cargo:	Director general		
Correo electrónico	secretariageneral@cas.gov.co; direccion@cas.gov.co; oscar.suarez@cas.gov.co		
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>			
	FECHA	Días de auditoría)	
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-03-22	0.5	
Auditoría en sitio	2019-04-02, 03	5.5	
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>			
Auditor líder	CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ		
Auditor	CARLOS ANTONIO MORALES		
Auditor	DIEGO FERNANDO ROMÁN		
Experto Técnico	EDSON DARÍO AMEZQUITA		
<b>1.12 DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>			
	ISO 9001	OHSAS 18001	ISO 14001
Código asignado por ICONTEC	SC 3264-1	OS-CER168456	SA 367-1
Fecha de aprobación inicial	2005-08-24	2012-02-03	2010-01-20
Fecha de próximo vencimiento:	2021-02-02	2021-02-02	2021-02-02

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

*“La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación. La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.”*

REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ES-R-SG-001, Versión 5, Numeral 4.2).

- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Aparte de la sede principal de la organización ubicada en San Gil, se auditó el 2019-04-02, 03, la sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga.

La CAS es la principal autoridad ambiental del departamento de Santander, cubre 74 municipios de 87 que lo conforman (equivale al 85,18% del territorio del departamento).

La sede principal está ubicada en San Gil y se cuenta con cinco sedes regionales ubicadas en diferentes municipalidades del departamento (centros de trabajo) así:

- **Regional Guanentina.** Oficina San Gil. La conforman 18 municipios: San Gil, Villanueva, Barichara, Cabrera, Páramo, Valle de San José, Charalá, Ocamonte, Encino, Coromoro Curití, Mogotes, San Joaquín, Onzaga, Jordán Sube, Aratoca, Cepitá y Pinchote.
- **Regional García Rovira.** Oficina Málaga. La conforman 12 municipios: Capitanejo, Carcasí, Cerrito, Concepción, Enciso, Guaca, Molagavita, San Andrés, San José de Miranda, San Miguel, Macaravita y Málaga.
- **Regional Comunera.** Oficina Socorro. La conforman 15 municipios: Socorro, Palmar, Hato, Galán, Gámbita, El Guacamayo, Simacota parte alta, Chima, Contratación, Palmas del Socorro, Confines, Oiba, Guapota, Guadalupe y Suaita.
- **Regional Vélez.** Oficina Vélez. La conforman 18 municipios: Vélez, Albania, Barbosa, Bolívar, Chipatá, Florían, Guavata, Guepsa, Jesús María, La Aguada, La Belleza, La Paz, Landázuri, Puente Nacional, El Peñón, Sucre, San Benito y Santa Helena del Opón.
- **Regional Mares.** Oficina Barrancabermeja. La conforman 7 municipios: Barrancabermeja, Cimitarra, El Carmen, Puerto Parra, Puerto Wilches, Sabana de Torres y Simacota parte baja.
- **Regional Enlace Bucaramanga.** La conforman 5 municipios: San Vicente de Chucurí, Betulia, Los Santos, Santa Bárbara y Zapatoca

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

NTC ISO 9001:2015.

*N/A. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. Debido al carácter definido por el cliente de los servicios solicitados.*

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

*N/A. 8.4.1.b,c: La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:*

*b- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los cliente por proveedores externos en nombre de la organización*

*c- Un proceso o parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.*

Los proveedores externos de la organización no proporcionan productos ni servicios directamente al cliente. Tampoco proporcionan procesos o parte de estos al cliente.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA .

Se verificó la capacidad de la entidad de cumplir con las actividades contenidas en el alcance vigente, mediante auditoría presencial y documental a los procesos de Administración (Planeación, Ordenamiento, Vigilancia, Seguimiento y Control Ambiental) de la oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles aplicados en la Sede de la Entidad ubicada en Bucaramanga, así como los Procesos de Educación Ambiental y Participación Ciudadana aplicados en la misma sede.

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No  NA

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 o 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA  .

- Acuerdo No. 00002/05 del Consejo Directivo de la CAS: Por medio de la cual se acuerda modificar las denominaciones de las subsedes, oficinas de apoyo y oficina de enlace, las cuales se denominaran REGIONALES y se delimita su jurisdicción: REGIONAL MARES, GARCÍA ROVIRA, VELEZ, ENLACE, COMUNERA, GUARENTINA.
- Resolución 00001072 del 14 de Noviembre de 2014: Por la cual se desconcentran y delegan unas funciones y se dictan otras disposiciones en las REGIONALES, Entre otros
- Resolución DGL No. 00000658 de 2014, Mediante la cual se expide el manual de contratación

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

de la CAS

- Resolución DGR 1121 del 27 de Noviembre de 2014, Por la cual se le otorga una licencia ambiental para relleno sanitario y se dictan otras disposiciones a la empresa REDIBA S.A. E.S.P.”

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No  NA .

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No  NA .

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si  No  NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No  NA  Se programa para el 2020 la auditoría de Migración a ISO 45001:2018.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Si  No  NA  .

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	6.2.2-9001 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización no determina: a) qué se va a hacer; b) qué recursos se requerirán; <b>Evidencia:</b> En la planeación estratégica evidenciada por la organización, no se describen las estrategias (que se va hacer), y los recursos para el cumplimiento de los objetivos.	Se modificó el formato Plan para el Logro de los Objetivos F- PEC-003, y se incluye el literal a y b del requisito 6.2.2 de la norma ISO 9001:2015. Se procedió a asignar responsabilidades para realizar la revisión al sistema de gestión integral.	SI
2	9.2 – 9001 -Se evidencian fallas en el cumplimiento del procedimiento de auditorías internas <b>Evidencia:</b> No se encontró el tratamiento de las no conformidades detectadas en la auditoría interna de Agosto 23/2017 al proceso Vigilancia, seguimiento y control ambiental	Se procedió a realizar la verificación mediante el cierre eficaz de las acciones correctivas propuestas por el Proceso de Vigilancia, seguimiento y control ambiental producto de las no conformidades detectadas en las auditorías internas, a través del Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de mejora F-PMC-002. Se planea realizar seguimiento semestral por parte de la oficina de Control Interno; al cumplimiento de las acciones planteadas.	SI
3	7.1.5.2-9001: La organización no evidencia la calibración de la totalidad de los equipos de medición en la sede de Vélez <b>Evidencia:</b> No se evidencia el registro de calibración del equipo molinete y contador PELICAN 1450 CASE – serial 1450-000-180 - 1450WL/WF.SILVER necesarios para aforar corrientes de agua.	Asignar como responsabilidad el SGI la verificación por parte de la Oficina de Bienes y Servicios sobre las gestiones necesarias para garantizar la calibración del molinete y contador PELICAN 1450 CASE – serial 1450-000-180 - 1450WL/WF.SILVER de la Sede Regional de Apoyo Vélez, necesarios para aforar corrientes de agua. Realizar seguimiento semestral por parte de la oficina de Control Interno; al cumplimiento de las acciones planteadas.	SI
4	4.4.6 a-18001: La organización no mantiene los controles operacionales para gestionar los riesgos. <b>Evidencia:</b> - No se evidencia el control operacional para el botiquín de la sede del Municipio de Vélez el cual tiene los siguientes elementos vencidos: • Curas STANDARD transparentes marca Hansaplast ( Fecha de vencimiento: 04/2107)	Se asigna la programación de inspección como medida de control operacional a los botiquines de primeros auxilios en las diferentes Sedes Regionales de Apoyo. Lo anterior, con el fin de garantizar el suministro de los mismo y de esta forma asegurar que el Botiquín dispone de los elementos necesarios para el caso en que se presente cualquier tipo de emergencia.  Se procedió a elaborar comunicado interno dirigido a los líderes de los procesos en los que se comunica la importancia del uso de los elementos de	SI

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yodopovidona Espuma, marca VISOFIT, (Fecha de vencimiento: 01/2017).</li> <li>• Venda elástica, marca MEDISPO, (Fecha de vencimiento: 04/2017).</li> </ul> <p>No se evidencia la tenencia del Overol Tipo Tyvek para la realización de aforos con molinete dentro de corrientes de agua.</p>	<p>protección necesarios, por parte del personal que realiza aforos con molinete dentro de corrientes de agua y que sin el uso de los mismos no se autorice dicha labor.</p>	
5	<p style="text-align: center;">9001: 10.2.1.a</p> <p>14001: 8.1 La organización no reacciona ante las no conformidades y no toma acciones para controlarlas y corregirlas. <b>Evidencia:</b></p> <p>No se evidencio la toma de acciones con respecto al incumplimiento del Indicador "Cumplimiento Requisitos Técnicos y Jurídicos Acumulados" el cual se mide con frecuencia semestral y para el 1er semestre del año 2017 su resultado fue del 9% con una meta de cumplimiento del 60%. De igual forma no se evidencia aprobación de permisos de vertimientos a la fecha a lavaderos de vehículos del área de influencia Guanentina y comunera.</p>	<p>Se procedió a evaluar el indicador para medir la causa de falla hacia la meta 60 % y se estipulará el incumplimiento en él se registrará Formato Informe de Revisión por la Dirección SGI F-PEC-002. Se presentó ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno la modificación del indicador para la respectiva aprobación y posterior estandarización al SGI de la Corporación. Inclusión del riesgo a la matriz de aspectos e impactos ambientales y la solicitud que se incluya el certificado de vertimientos de agua como clausula en los pliegos de condiciones de contractuales, en relación al mantenimiento de vehículos de la CAS.</p>	SI

3.22. La auditoría fue testificada por un organismo de acreditación:

Si  No  NA

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

#### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- (9001-14001-18001). El evidente cumplimiento de la mayoría de los objetivos integrales propuestos, así como de la política SIG establecida por las directivas para el periodo anterior, consolida al sistema de gestión implementado, como una herramienta fundamental para garantizar el desempeño de los procesos y el desempeño de la entidad.
- (9001-14001). La identificación clara y directa de los riesgos inherentes a los resultados previstos, como paso previo fundamental para garantizar la eficacia del sistema y el desempeño de los procesos.
- (9001). El cumplimiento en un 100% del plan estratégico de las Tecnologías de la Información PETI, como parte fundamental de los resultados esperados para el periodo anterior.
- (9001). El bajo registro de salidas no conformes el cual constituye evidencia de la eficacia de los controles aplicados a los procesos.
- (9001). La utilización del formato DE PLANILLA CONTROL DE DOCUMENTOS FUNCIONARIOS DE PLANTA y PRESTACIÓN DE SERVICIOS porque facilita el proceso de selección y contratación de personal y la verificación del cumplimiento de los requisitos de competencia.
- (9001). El mantenimiento de niveles controlados de presencia de quejas y reclamos desde que se tiene implementado un Sistema de Gestión Integral, constituye evidencia de la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades de sus clientes, lo cual se evidencia por los altos niveles de satisfacción obtenidos.
- (18001). La eficacia de los programas y acciones implementadas para garantizar el consolidado actual sobre accidentalidad y ausentismo, la cual se ve reflejada por el comportamiento de indicadores de ausentismo y accidentalidad a la fecha.
- (9001-14001-18001): Los diversos controles administrativos implementados para asegurar la competencia del personal permitiendo el cumplimiento de los objetivos asociados al talento humano.
- (18001): Los bajos niveles de ausentismo en lo corrido del presente año, evidencia la eficacia de las actividades realizadas del subprograma de medicina preventiva de la organización.
- (9001-14001-18001): La experticia del personal evidenciada en la CAS sede Bucaramanga, demostrando la eficacia en los procesos de selección y entrenamiento de la corporación en el último periodo de certificación.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- (18001): La estructuración de los planes de ayuda de mutua con las empresas vecinas porque se blinda al personal ante cualquier emergencia con un volumen más eficaz e recursos.
- (9001-14001): El alto volumen de campañas de educación ambiental realizadas por la regional Bucaramanga, tal como la gestión con las escuelas, limpieza de cuerpos hídricos, días de planes postconsumo, evidenciando el compromiso de la organización con la responsabilidad social institucional.
- (9001): El centro de información de tramites ambientales CITA porque facilita la gestión documental en la organización asociada a aspectos jurídicos.
- (9001): El adecuado y eficaz seguimiento realizado los diferentes procesos jurídicos recibidos en la organización porque favorece el cumplimiento de los requisitos y términos asociados a los procesos.
- (14001). La disminución de los niveles de consumo de agua, residuos y energía porque evidencia la eficacia de las acciones establecidas en los programas de gestión ambiental.

### 4.2 Oportunidades de mejora

- (9001-14001): Disponer de nueva información derivada de los análisis de contexto interno, mediante la utilización de metodologías conocidas, que profundicen mucho más en el análisis de aquellos temas donde la organización pudiese tener un mayor grado de afectación dadas las condiciones actuales que los definen, de manera que se disponga de muchos más elementos de juicio que favorezca el establecimiento de los planteamientos estratégicos a corto y largo plazo.
- (9001-14001-18001): Mejorar el detalle en la descripción de las competencias correspondientes al perfil del auditor contratado quien realiza las auditorías internas a la entidad, las cuales hacen parte del manual de funciones de manera que se evite la presencia de ambigüedades durante el proceso de selección del personal.
- (9001-14001): Desarrollar con los líderes de proceso un trabajo de concientización en gestión del riesgo para lograr el mayor grado de sensibilidad, considerando que el concepto del riesgo debe ser parte de la gestión y debe estar inmerso en las actividades, aportando a la organización el seguimiento de las variables respectivas.
- (9001-14001-18001): Garantizar la continuidad del personal que maneja y gestiona el SIG, de manera que se permita materializar el mejoramiento continuo y permita que la gestión de los actuales

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

responsables se refleje en los resultados presentados al final del periodo establecido para su evaluación.

- (18001): Realizar la gestión del cambio para la migración a la norma ISO 45001 de forma que se integre de manera eficaz con el sistema de gestión integral y se aprovechen las bondades del nuevo esquema para el cumplimiento de la planeación estratégica.
- (9001): Considerar implementar una guía que facilite a los usuarios de baja educación para la construcción del programa de uso racional del agua solicitado en la nueva resolución 1257/2018 y decreto 1090/2018, con el fin de evitar reprocesos en los trámites, mejorando así la oportunidad esperada por el usuario
- (9001): Asegurar el análisis de causas de los planes de mejoramiento presentados en los hallazgos de auditoría de control interno con el fin de asegurar acciones que mejoren el desempeño del proceso.
- (9001): Es necesario revisar la capacidad operativa de la regional de Bucaramanga, en especial al personal para las notificaciones y seguimiento y compromisos con el fin de descongestionar el sistema de trámites, teniendo en cuenta el contexto social, donde la mayoría de usuarios de esta Subregional no tienen herramientas tecnológicas para ser notificados.
- (9001): Es importante desarrollar en la plataforma CITA el seguimiento de expedientes por aprovechamiento forestal de árboles aislados para asegurar una trazabilidad fiable de los procesos, y mejorar la protección documental.
- (9001): Revisar la integridad del software CITA, para que se mejore su desarrollo y la velocidad en el ingreso de la información con el fin de descongestionar el sistema documental de la corporación.
- (18001): Es de suma urgencia acelerar el proceso de reubicación de las oficinas administrativas (B/manga) o ampliación de las mismas, con el fin de mejorar los puestos de trabajo, control documental, las condiciones seguras y ambientales de los trabajadores y contratistas.
- (18001): Es importante revisar el nivel de riesgo de los técnicos de campo de forma que se ajuste a los riesgos más altos, y se tenga mayor cobertura en caso de accidente de trabajo o enfermedades laborales.
- (14001-18001): Acelerar la evaluación de la eficacia de la reinducción al personal de forma práctica de manera que se asegure la trazabilidad del cumplimiento de las directrices del SGSST
- (18001): Mejorar la participación del personal de las regionales en los programas de promoción, prevención y bienestar a través de la generación de recursos que faciliten su participación de manera efectiva.
- (18001): Acelerar el proceso de exigencia de los cascos protectores para el uso de motocicletas de acuerdo a la RESOLUCIÓN 1080 de 2019, de manera que se aseguren los EPP's óptimos en caso de accidente

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- (18001): Es necesario reubicar las instalaciones eléctricas que están contiguas a puestos de trabajo, asegurando los espacios de seguridad dispuestos en la resolución 90708/2013 (RETIE)
- (14001- 18001): Adaptar el etiquetado de los productos químicos de acuerdo al sistema globalmente armonizado de la ONU dictaminado por el decreto 1496/2018, de forma que se garantice la estandarización de este marco legal en el cumplimiento de la organización en la manipulación y almacenamiento de estas sustancias.
- (14001-18001): Es conveniente asegurar las evidencias de la disposición final de residuos peligrosos a cargo de terceros con el fin de garantizar su correcta disposición y evitar desviaciones en la gestión ambiental de la organización que afectan indirectamente a la organización.
- (14001): Implementar estrategias didácticas para divulgar el plan de emergencias a los visitantes con el fin de asegurar su entendimiento eficaz y contribuir a la protección del personal ajeno a la organización.
- (9001): Acelerar la construcción del cronograma de actividades de educación ambiental una vez termine la vinculación de todo el personal contratista requerido para este fin, con el propósito de fortalecer la cultura ciudadana hacia el cuidado del medio ambiente.
- (9001): Es necesario ajustar el procedimiento educación ambiental y participación ciudadana en cuanto a la metodología de asignación de personal utilizada actualmente por correos electrónicos, para evitar ambigüedades en su cumplimiento.
- (9001-14001-18001): Considerar apalancar la estructuración de una escuela ambiental más organizada a través de la iniciativa llamada Burbuja ambiental donde se incorporen los profesionales con mejores habilidades para impartir educación ambiental de manera efectiva, y fortalecer así la imagen institucional de la corporación.
- (14001): Fortalecer en el año 2019 la educación ambiental hacia el cambio climático, asociado a la plantación de árboles y disminución de la huella de carbono, como problemática prioritaria del planeta y compromiso de Colombia a través del pacto de París, y permitir así mejorar el desempeño ambiental de la corporación con un enfoque de sostenibilidad.
- (9001): Estandarizar la matriz de seguimiento a los procesos jurídicos con el fin de facilitar la gestión del conocimiento en la organización.
- (9001): Incluir como información de control para el seguimiento del Proceso Jurídico, la fecha de vencimiento de los términos de cada una de las etapas procesales con el fin de facilitar el monitoreo al cumplimiento de los mismos.
- (9001): Considerar la determinación de un indicador que permita medir la eficacia del proceso jurídico en término de los procesos con sentencia favorables versus sentencias desfavorables con el fin de facilitar el análisis del desempeño.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- (9001): Al interior del Proceso Jurídico, fortalecer la meta (80%) del indicador “Grado de oportunidad en la atención de requerimientos presentados” con el fin de estimular el mejoramiento continuo del proceso y favorecer el cumplimiento de los requisitos jurídicos.
- (9001): Incluir la definición de las variables del indicador de elaboración de cobros persuasivos, en la caracterización del proceso cobro coactivo, con el fin de evitar ambigüedades en el análisis de datos y de esta manera asegurar la validez de los resultados del seguimiento y medición.
- (14001): Fortalecer la planificación de la metodología para la identificación de aspectos ambientales con el fin de incluir de mejor manera la perspectiva de ciclo de vida.
- (14001): Establecer un cronograma para la realización de simulacros de carácter ambiental que permita probar los mecanismos de respuesta establecidos ante las diferentes amenazas de naturaleza ambiental.
- (9001-14001-18001): Establecer un mecanismo formal para la gestión del conocimiento adquirido a través de la experiencia de éxitos y fracasos que permita retener los conocimientos asociados a los cargos de alta rotación como los asociados a contratistas.
- (9001-14001): Verificar el nivel de riesgo asignado para la afiliación de los Profesionales encargados de labores técnicas operativas. (Excepto: Área de minería) con el fin de favorecer el cumplimiento de los requisitos legales.
- (14001): Establecer un cronograma para la realización de inspecciones a los centros de transformación de productos forestales maderables con el fin de facilitar el análisis de datos de los indicadores de gestión y facilitar e seguimiento a la ejecución de las mismas.
- (9001-14001): Fortalecer la meta del indicador de cumplimiento de requisitos técnicos y jurídicos acumulados con el fin de estimular el mejoramiento continuo del desempeño y el cumplimiento de los requisitos asociados.
- (14001): Fortalecer la descripción de los temas asociados a las actividades de capacitación ambiental con el fin de mejorar la evidencia objetiva y de esta manera favorecer los procesos de verificación de la eficacia y conformidad del sistema de gestión.
- (14001): Establecer un indicador que permita realizar seguimiento al cumplimiento de visitas de inspección para las áreas de Fauna, biodiversidad, aguas y flora con el fin de asegurar el seguimiento realizado a estas actividades de vigilancia.
- (9001-14001-18001): Fortalecer el análisis de datos de los indicadores de gestión con el fin de facilitar la toma de acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Sistema de Gestión de Calidad

La organización dispone de los mecanismos adecuados para el registro y tratamiento de las quejas y reclamos recibidos por el servicio prestado. El siguiente consolidado muestra los registros de la totalidad de requerimientos presentados:

AÑO	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	INFORMACIÓN	QUEJAS	SOLICITUDES	PRINCIPAL CAUSA	ACCIONES TOMADAS
2016	687					Solicitud de información	Envío de la documentación
2017	20	66	166	2	95	Solicitud de información	Envío de la documentación
2018	8	42	220	1	195	Solicitud de información	Envío de la documentación

Índice de satisfacción del cliente 2018:

Promedio general	Satisfacción Usuarios	Satisfacción Alcaldía	Satisfacción Empresas	Satisfacción Vecinos
	4,5%	4,7%	4,1%	4,2%

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados:

Incluir la tendencia de accidentalidad (aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento en OHSAS 18001):

La organización dispone de un Procedimiento de Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes, El siguiente consolidado, indica el registro y la tendencia en cuanto accidentalidad y ausentismo para el periodo comprendido entre 2017 y lo corrido del 2019.

AÑO	TOTAL ACCIDENTES Y/O INCIDENTES	AUSENTISMO
2017	5	0
2018	12	38
2019	1	3

Se cuenta con registro de accidentes ni de ausentismo desde 2017.

**SST-AMBIENTAL**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Se verificaron los siguientes apartes del SGSST y sistema de gestión ambiental en la CAS de Bucaramanga a través de la revisión documental, expedientes de la zona de cobertura (San Vicente, Betulia, Zapatocha, Los Santos, Santa Bárbara):

- Matriz de peligros y riesgos
- Matriz legal
- Programas de vigilancia epidemiológica
- Plan de emergencias
- Plan de capacitaciones
- Controles operacionales aplicado a la sede administrativa y contratistas
- Aspectos e impactos ambientales

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

N/A

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si  No  NA

5.1.5. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si  No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si  No

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos ISO 9001
RENOVACIÓN	CUATRO	6.2.2, 7.1.5.2, 9.2, 10.2.2.1.a
SEGUIMIENTO I	DOS	9.1.1, 9.2.2

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos ISO 14001
RENOVACIÓN	UNA	8.1
SEGUIMIENTO I	TRES	6.1.1.c, 6.1.2, 9.1.1 b
Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos OHSAS 18001
RENOVACIÓN	UNA	4.4.6 a
SEGUIMIENTO I	DOS	4.3.1 i, 4.5.5.a
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .		
La organización dispone del Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión Integral, código: PMC-003-30 de Diciembre de 2016, el cual describe los lineamientos para la realización de las auditorías internas, de las cuales se proyectó para Julio de 2018 la ejecución de la revisión anual. El ejercicio de auditoría interna incluyó la revisión de la totalidad de los procesos a lo largo de todo el ciclo, basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, y acorde con las directrices de la norma ISO 19011.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evidencia la programación de las auditorías del SGC para el periodo 2019-2020.</li> <li>- En la programación de las auditorías internas del 2018, no evidencia la programación ni la planificación de auditorías que incluyan la verificación de los requisitos del SST ni del SGA. Por esta razón se abre no conformidad, en la presente auditoría.</li> <li>- El plan de auditoría interna, asigna dos días para la realización del ejercicio, e incluye la totalidad de requisitos así como la auditoría a la totalidad de los procesos.</li> <li>- Se verificó que el equipo auditor que realizó la auditoría interna, posee la competencia para garantizar una auditoría adecuada a las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, a la cual se le realiza la respectiva evaluación.</li> <li>- Se verificó la detección de 4 no conformidades en la auditoría interna, las cuales se evidencia la gestión, tratamiento y cierre.</li> </ul>		
<b>5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección</b>		
Se verificó el informe de revisión por la dirección, el cual cumple con los requisitos establecidos para las entradas y salidas del sistema de gestión integral acordes con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Se han definido indicadores para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión y de cada uno de sus procesos, de los cuáles se evidencia su cumplimiento y las toma de acciones correctivas para mejorar su desempeño. Las acciones fruto de la revisión por la dirección, se plantean en términos de un plan de acción, facilitando el seguimiento posterior a las acciones. Se evidencia la emisión de la política y objetivos del sistema de gestión de la calidad, basado en un análisis del contexto, así como en las necesidades de las principales partes interesadas.		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
 Si  No  NA  Se verificó que la organización realiza publicidad con el logo del certificado en su página WEB.
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
 Si  No  NA
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
 Si  No  NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
 Si  No  NA

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

- ¿Se presentaron no conformidades mayores? Si  No
- ¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si  No
- ¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si  No

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
----	--	--	---------------------------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión Según <b>ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007</b>	X			
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder: CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ</b>	<b>Fecha</b>	<b>2019</b>	<b>05</b>	<b>02</b>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

<b>9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME</b>		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

**ANEXO 1**

**PLAN DE AUDITORIA**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



EMPRESA:	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER - CAS		
Dirección del sitio	Carrera 12 No. 9-06, Barrio la Playa San Gil, Santander, Colombia		
Representante de la organización:	JUAN GABRIEL ÁLVAREZ GARCÍA		
Cargo:	Director General	Correo electrónico	oscar.suarez@cas.gov.co
<p><b>ALCANCE:</b> IAF 36: Planeación, administración, ordenamiento, vigilancia, seguimiento y control ambiental, de los Recursos Naturales Renovables Disponibles y aplicación de programas y planes ambientales para la educación, concientización y participación ciudadana y de la comunidad en las regionales Guanentina, Comunera, García Rovira, Vélez, Mares y Enlace.</p>			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, Documentación enviada por la Organización, Marco legal aplicable.		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	CARLOS ALFREDO RUEDA RUIZ	Correo electrónico	<a href="mailto:carlosrueda227@gmail.com">carlosrueda227@gmail.com</a> <a href="mailto:crueda@icontec.org">crueda@icontec.org</a>
Auditor:	CARLOS ANTONIO MORALES PINILLA	Correo electrónico	<a href="mailto:cmorales@la.icontec.org">cmorales@la.icontec.org</a>
Auditor:	DIEGO FERNANDO ROMÁN DUEÑAS	Correo electrónico	<a href="mailto:droman@icontec.org">droman@icontec.org</a>
Experto Técnico:	EDSON DARÍO AMEZQUITA	Correo electrónico	<a href="mailto:edsondario8@hotmail.com">edsondario8@hotmail.com</a>
Observador:	N/A	Correo electrónico	N/A

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019-04-02- MARTES –CARLOS RUEDA –SAN GIL					
2019-04-02	8.00 A.M.	8.30 A.M.	REUNIÓN DE APERTURA	CAR-CM-DR-EA	Todos los Auditados
	8.30 A.M.	10.30 A.M.	<p>PROCESO DE GERENCIA ESTRATÉGICA: Revisión Alcance. Contexto de la organización. Partes Interesadas. Riesgos.</p> <p><b>9001-14001</b></p> <p>4.1 Contexto externo e interno 4.2 Partes Interesadas 4.3 Alcance 4.4 SGC-SGA 5.1 Liderazgo y Compromiso 5.2 Política 6.1 Riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos Calidad Ambiental 6.3 Planif cambios -9001 7.1 Recursos. 7.1.6 Conocimientos 9.1 Seg y medición 9.3 Rev. por la Dirección 10 Mejora</p> <p><b>18001:</b> 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 4.4.3, 4.6</p>	CAR	Juan Gabriel Álvarez García Director General Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI
	12.00 A.M.	2.00 P.M.	RECESO		
	2.00 P.M.	4.00 P.M.	<p>PROCESO DE MEJORA CONTINUA:</p> <p><b>9001-14001.</b></p> <p>6.1 Riesgos y oportunidades 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación 7.5. Información Documentada 9.1 Seg, Medición, Análisis y Eval. 9.2 Auditorías Internas 10. Acciones Correctivas y Mejora</p> <p><b>18001:</b> 4.4.4, 4.4.5, 4.5.2, 4.5.3.2, 4.5.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.</i></li> <li>• <i>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.</i></li> </ul>	CAR-EA	Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI Oscar Suarez Representante SGC-SGI
	4.00 P.M.	5.30 P.M.	<p>PROCESO DE CONTRATACIÓN:</p> <p><b>9001-14001.</b></p> <p>8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y</p>	CAR-EA	Luis Francisco Oliveros P. Subdirector Financiero

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2 <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.</i></li> </ul>		
	5.30 P.M	6.00 P.M	REUNIÓN EQUIPO AUDITOR		
2019-04-02- MARTES –CARLOS MORALES –SAN GIL					
2019-04-02	8.00 A.M.	8.30 A.M.	REUNIÓN DE APERTURA	CAR-CM-DR-EA	Todos los Auditados
	8.30 A.M.	10.00 A.M	PROCESO JURÍDICO: <b>9001-14001.</b> 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2	CM-EA	Pedro Pablo Carreño Jefe Oficina C.D.I
	10.00 A.M	12.00 M	PROCESO DE COBRO COACTIVO: <b>9001-14001.</b> 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2	CM-EA	Luz Angélica Bueno Dir. Cobro Coactivo
	12.00 M	2.00 P.M	RECESO		
	2.00 P.M	5.30 P.M	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: <b>14001:</b> 6.1.1 Riesgos y Oportunidades 6.1.2 Aspectos Ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y Otros	CM	Raul Durán Parra Sub. Autoridad Ambiental

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			6.1.4 Planificación de acciones 6.2.1 Objetivos Ambientales 6.2.2 Planf para lograrlos 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación para emergencias. 9.1 Eval de desempeño. 10 Mejora.		
	5.30 P.M	6.00 P.M	REUNIÓN EQUIPO AUDITOR		
2019-04-02- MARTES –DIEGO ROMÁN . BUCARAMANGA					
	8.00 A.M.	8.30 A.M.	REUNIÓN DE APERTURA BUCARAMANGA	DR	Todos los Auditados
	8.30 A.M.	12.00 A.M	PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES: <b>9001-14001</b> . 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2	DR	Roland Hernando Camelo Sub Oferta
	12.00 M	2.00 P.M	RECESO		
	2.00 P.M	5.30 P.M	SGS-ST Y SGA APLICADOS A LA SEDE DE BUCARAMANGA.. <b>SGS-ST - 18001:</b> 4.2 Política SGS-ST, 4.3.1 Peligros, Riesgos y Controles, 4.3.2 Req. Legales, 4.3.3 Objetivos y Programas, 4.4.1 Rendición de cuentas, 4.4.6 Control Operacional, 4.4.7 Prep y Rta ante emergencias, 4.5.1 Med y Seg al Desempeño, 4.5.2. Eval Cumplimiento Legal, 4.5.3.1. Investigación Accidentes, 4.5.3.2 No conf, AC Y AP, <b>SGA- 14001:</b> 6.1.1 Riesgos y Oportunidades 6.1.2 Aspectos Ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y Otros 6.1.4 Planificación de acciones 6.2.1 Objetivos Ambientales	DR	Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI Oscar Suarez Representante SGC-SGI

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			6.2.2 Planf para lograrlos 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación para emergencias. 9.1 Eval de desempeño. 10 Mejora.		
	5.30 P.M	6.00 P.M	REUNIÓN EQUIPO AUDITORI		
<b>2019-04-03- MIERCOLES –DIEGO ROMÁN . BUCARAMANGA</b>					
2019-04-03	8.00 A.M	10.30 A,M	PROCESOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. <b>9001-14001</b> . 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2	DR	Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI Oscar Suarez Represetnante SGC-SGI
	10.30 A.M	11.30 A.M	CONSOLIDACIÓN INFORME PARCIAL	DR	
	11.30 A.M	12.00 M	CIERRE PARCIAL BUCARAMANGA		
<b>2019-04-03- MIERCOLES –CARLOS RUEDA –SAN GIL</b>					
2019-04-03	8.00 A.M	12.00 M	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: PROCESOS SGS-ST: <b>18001:</b> 4.2 Política SGS-ST 4.3.1 Peligros, Riesgos y Controles 4.3.2 Req. Legales 4.3.3 Objetivos y Programas 4.4.1 Rendición de cuentas 4.4.6 Control Operacional. 4.4.7 Prep y Rta ante emergencias 4.5.1 Med y Seg al Desempeño 4.5.2. Eval Cumplimiento Legal 4.5.3.1. Investigación Accidentes 4.5.3.2 No conf, AC Y AP	CAR	Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI Oscar Suarez Represetnante SGC-SGI
	12.00 M	2.00 P.M	RECESO		
	2.00 P.M	4.30 P.M	PROCESO DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO AMBIENTAL:	CAR	Gabriel Abril Sub. Planeación

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<b>9001-14001.</b> 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2		
	4.30 P.M	5.30 P.M	CONSOLIDACIÓN INFORME	CAR-CM	
	5.30 P.M	6.00 P.M	REUNIÓN DE CIERRE		Todos los auditados
2019-04-03- MIERCOLES –CARLOS MORALES –SAN GIL					
2019-04-03	8.00 A.M	10.00 P.M	PROCESO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO: <b>9001-14001</b> 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades 7.1.2 Personas 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 9.1 Eval de desempeño. 10 Mejora <b>18001:</b> 4.4.1. Recursos, Funciones, Responsabilidades, Ren de cuentas 4.4.2 Competencia, formación y Toma de conciencia 4.4.3 Comunicación, participación y consulta 4.5.1 Medición y Seguimiento al Desempeño	CM	Jairo Jaime Yañez Secr. General
	10.00 P.M	12.00 M	PROCESO DE VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL: <b>9001-14001.</b> 8.1. Planificación y Control operacional. 8.2 Requisitos para Productos y servicios.-9001 8.5.1. Control de la Producción 8.6 Liberación de Producto 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seg y medición <b>18001:</b> 4.3.1, 4.3.3, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.3.2	CM	Raul Durán Parra Sub. Autoridad Ambiental Oscar Suarez Representante SGC-SGI

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12.00 M	2.00 P.M	RECESO		
	2.00 P.M	4.30 P.M	ATENCIÓN AL CLIENTE Y A PARTES INTERESADAS. Servicio al Cliente: Quejas y Reclamos. Satisfacción del cliente. <b>9001</b> 8.1 Planificación y Control operacional 9.1 Seg, Medición, Análisis y Eval. 9.1.2 Satisfacción del Cliente 9.1.3 Análisis y Evaluación 10. Acciones Correctivas y Mejora	CM	Cynthia Katherine Villamizar CONTRAT. -SGC-SGI Oscar Suarez Representante SGC-SGI
	4.30 P.M	5.30 P.M	CONSOLIDACIÓN INFORME	CAR-CM	
	5.30 P.M	6.00 P.M	REUNIÓN DE CIERRE		Todos los Auditados
Observaciones: EN TODOS LOS PROCESOS SE AUDITARÁ, RIESGOS, CONOCIMIENTOS, CAMBIOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN Y MEJORA CONTINUA.					
En consideración a que los procesos de comunicación interna están relacionados con las interfaces entre los diferentes procesos del Sistema de Gestión y los resultados alcanzados en el cumplimiento de los requisitos y de los objetivos del Sistema de Gestión (comunicación horizontal y vertical), la auditoría a la componente comunicación interna será evaluada durante la auditoría a todos los procesos del Sistema de Gestión. Así mismo, la componente comunicación externa será abordada en la auditoría a todos los procesos del Sistema de Gestión que generen comunicación externa con las partes interesadas.					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido: N/A					
Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación: N/A					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2019-03-22		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2019-04-29 y no se recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2019-04-29

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC OHSAS 18001:2007	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		4.3.1.i -18001
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Los procedimientos para la identificación de peligros y valoración de riesgos deben tener en cuenta cualquier obligación legal aplicable relacionada con la valoración del riesgo y la implementación de los controles necesarios. Dichos controles no consideran la siguiente evidencia:		
<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan anual de trabajo del 2019 no se elaboró para desarrollar cada uno de los objetivos del SGS-ST acorde con lo requerido en el Decreto 1072 de 2015.</li> <li>• No se evidencia la disposición de las actas correspondientes a las reuniones del COPAST desde octubre de 2018 y del CCL durante el 2019, acorde con los requisitos establecidos por ley.</li> <li>• Las competencias de los responsables del SST no se establecen acorde con los requerimientos de los estándares mínimos establecidos para el SST.</li> <li>• No se evidencia en el plan anual de trabajo, la planificación de los exámenes médicos ocupacionales.</li> </ul>		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Identificación y actualización de los objetivos del sistema de seguridad y salud en el trabajo y actualización del plan anual de trabajo	Objetivos publicados en la intranet y plan anual de trabajo actualizado 2019	09/04/2019
Archivar en carpeta todas las actas pendientes desde octubre del 2018 COPASST	Actas Octubre, noviembre y diciembre	11/04/2019
Archivar acta correspondiente del primer trimestre de 2019 del Comité de Convivencia Laboral	Acta primer trimestre 2019	11/04/2019

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Solicitar el curso virtual de 50 horas del SST para los responsables del sistema actual.	Coordinación con SENA y/o ARL POSITIVA	11/04/2019
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1 de 5\espina de pescado 1 de 5.pdf		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Reestructurar el plan de trabajo con base en los objetivos del SST	Plan anual de trabajo 2019	Mayo 10/2019
Reelección y nombramiento de integrantes del COPASST	Acta de conformación de los integrantes del COPASST	Abril 30/2019
Reinducción frente a las funciones del secretario del Comité de Convivencia Laboral.	Lista de asistencia	Abril 12/2019
Inclusión de los requerimientos de estándares mínimos del SST en el proceso de contratación	Memorando 341 SGL	Abril 11/2019
El líder del área de talento humano se apropió de la planeación y ejecución de los exámenes	Memorando	Abril 11/2019

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor  <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 14001:2015	Requisito(s):  6.1.1 c -14001
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se evidenció que durante la planificación del sistema de gestión ambiental, la organización determine los riesgos, oportunidades y otros requisitos que necesitan abordarse para asegurar que el sistema pueda lograr sus resultados previstos		
<b>Evidencia:</b> La matriz evaluada no identifica riesgos ni oportunidades ambientales.		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales	Matriz de Aspectos e impactos ambientales	Abril 10/2019
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1. ¿Por qué?  Porque se supuso que identificando los aspectos e impactos ambientales se encontraban implícitos los riesgos y oportunidades ambientales		
2. ¿Por qué?  Porque no se interpretó bien el requisito 6.1.1. de la NTC ISO 14001:2015		
3. ¿Por qué?  Porque no se realizó el debido análisis de los requisitos de norma		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Agregar columnas correspondientes a riesgos y oportunidades en la matriz de aspectos e impactos ambientales	<b>Matriz de aspectos e impactos ambientales</b>	<b>09/04/2019</b>
Verificar normograma de requisitos legales de la corporación	<b>Normograma- F-PEC-005</b>	<b>09/04/2019</b>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC- 14001-2015 NTC OHSAS 18001:2007	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		9.2.2-14001 4.5.5.a-18001
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se verificó que durante el último ciclo de auditorías la organización no cumple con algunos de los requisitos del sistema de gestión integrado.		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Evidencia:</b> En la programación de las auditorías internas del 2018, no evidencia la programación ni la planificación de auditorías que incluyan la verificación de los requisitos del SST ni del SGA.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Disgregación de las auditorías de control interno, con las de SGI	Programa anual de auditorías	Abril 11/2019
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<p>1. ¿Por Qué?</p> <p>Porque control interno, siguiendo las pautas del MIPG, decidió que las auditorías deben ser conjuntas.</p> <p>2. ¿Por Qué?</p> <p>Porque control interno, realizó el plan de auditorías, excluyendo la auditoría del sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>3. ¿Por qué?</p> <p>Porque el liderazgo de las auditorias estuvo a cargo del jefe de control interno</p>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
En los próximos días se socializará el plan de auditoría del sistema de gestión integral, previa autorización por parte de la dirección general	Lista de asistencia	Mayo 15/2019
El SGI programará las auditorías internas, una en el mes de mayo, otra en el mes de octubre, y auditoría de ICONTEC para el mes de diciembre	Plan de auditoría del sistema de gestión integral	Mayo 15/2019

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 4 de 5		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> <b>no - conformidad menor</b>	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.1.2-14001</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.1.2-14001
Requisito(s):				
6.1.2-14001				
<b>Descripción de la no conformidad:</b>				
Se evidencian fallas en la determinación de los aspectos ambientales.				
<b>Evidencia:</b>				
La MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES (F-PGI-001) no tiene en cuenta los aspectos ambientales asociados a las actividades de transporte de personal, mantenimiento de vehículos y obras civiles asociadas al ordenamiento ambiental. (Perspectiva de ciclo de vida).				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales teniendo en cuenta la perspectiva del ciclo de vida, asociadas al ordenamiento ambiental	Matriz de aspectos e impactos ambientales actualizada	09/04/2019		
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
1. ¿Por qué? Porque no se realizó un análisis profundo de las actividades que competen a la matriz de aspectos e impactos ambientales				
2. ¿Por qué? Porque no se interpretó de la mejor manera el requisito 6.1.2. de la NTC-ISO 14001:2015				
3. ¿Por qué? Porque no se tiene claro a qué se refiere la perspectiva del ciclo de vida y como se puede aplicar				
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Participación activa de líderes de procesos involucrados en actividades generadoras de aspectos ambientales	Lista de asistencia	Abril 23/2019		
Actualizar y publicar la matriz de aspectos e impactos ambientales en la intranet	Matriz actualizada en la intranet	Mayo 2/2019		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> <b>no - conformidad menor</b>	Norma(s): NTC ISO 9001: 2015 NTC ISO 14001:2015	Requisito(s): 9.1.1 -9001 9.1.1 b-14001
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se evidencian fallas en la implementación de los métodos de seguimiento y medición del desempeño, establecidos por la organización.		
<b>Evidencia:</b> No se evidencia medición de los siguientes indicadores, para el segundo semestre de 2018: Capacitación y sensibilización del programa de gestión de residuos. Actividades realizadas del programa de uso eficiente de ahorro del agua. Capacitación y sensibilización del programa de ahorro de energía. La fórmula del indicador de elaboración de cobros persuasivos no se aplica adecuadamente. Las variables para el cálculo del indicador no son adecuadas. Para el primer trimestre 2018 se realizó una medición errónea del 100%, la medición real del indicador es del 65% (Meta: 80%), lo cual no permite tener un análisis de datos adecuado.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Durante el año 2018 se realizó una inducción por semestre, para un total de dos inducciones por la vigencia. Así mismo, el indicador de capacitación se calculó y obtuvo un resultado de 92% en el año 2018.	Formatos de asistencia inducción-reinducción	Marzo 7/2018 Noviembre 13/2018
Se realizó la debida retroalimentación del indicador de cobro coactivo con el líder del proceso	Acción correctiva de conceptos de variables	Abril 9/2019
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). <u>5 de 5\espina de pescado 5 de 5.pdf</u>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Acción correctiva al formato F-PGI-004- Formato seguimiento consumos y residuos, con el fin de agregar una columna de más, para identificar el porcentaje (indicador) para la medición y seguimiento de los programas ambientales	Se pasa la acción correctiva al comité para su aprobación	Abril 9/2019
Se generó una acción correctiva para aclarar conceptos de las variables de los indicadores	Acción correctiva de conceptos de variables	Abril 9/2019

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:  
<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

REGISTRO DE REPRESENTANTES DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL CLIENTE

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> Mayores <input checked="" type="checkbox"/> menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> menores <input checked="" type="checkbox"/> N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>2019-04-12.</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>NA</u> y el requisito al que fue reportada <u>NA.</u> En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
<u>Jairo Jaime Estaynez</u>	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.