 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 11

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 29/09/2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Gestión Documental.

**Dependencia líder del proceso:** Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

**Servidor responsable del proceso:** Juan Camilo Llanos Marulanda.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001:2015.

**Fecha de auditoría:** 17 y 18 de agosto 2021.

**Equipo Auditor:** Katalina Andrea Lora Barrios (Auditora líder).

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión ambiental, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 14001:2015.


### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor. El corte de la auditoría relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos de la auditoría (ISO 19011:2018/5.3):

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad con la cooperación del auditado y las evidencias a muestrear.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 11

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Todos los capítulos de la Norma ISO 14001:2015, Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al sistema gestión ambiental.

### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 14001:2015 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Se evidencia que el Proceso auditado identifica los factores internos y externos de la organización evidenciando la construcción de los Instrumentos del contexto estratégico en la versión 2020 y el proceso de construcción de la versión 2021, ubican fácilmente las herramientas y se evidencia en las socializaciones la participación activa del equipo; en el numeral 4.1 de la carpeta de Teams, se adjunta la evidencia del análisis de contexto 2020, el envío del contexto 2021 a la espera de aprobación, el correo de la remisión del contexto ambiental 2020, la herramienta del contexto, la lista de asistencia y acta que evidencia la construcción conjunta de la herramienta 2021.


Con relación a las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, la conocen y ubica dicho instrumento en la página web de la entidad, adicionalmente, a través del análisis de resultados de la medición de la satisfacción de las partes interesadas, se retroalimentan los procedimientos para el ajuste de lo que se requiera. Así mismo conocen la conexión entre las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de qué manera el alcance del SGA hace parte de estos.

Finalmente el equipo auditado aporta evidencias que soportan los registros del capítulo 4., de la Norma ISO14001:2015 adjuntando los contratos de “*servicios postales nacionales e IMPRETICS*”, la Bitácora de generación de residuos y fotos de las bodegas donde se conservan.

### 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 14001:2015 - LIDERAZGO

El Grupo de Gestión Documental tiene apropiado el Plan Institucional de Gestión ambiental, Plan de Implementación SIG y además conoce las rutas de acceso a los documentos del repositorio del SGA; de igual forma, rápidamente sus miembros mencionan cómo la Alta Dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con el SGA. Así mismo se identifica el liderazgo del líder del proceso en motivar al equipo de trabajo en participar en las actividades de fortalecimiento de la cultura ambiental.

Con relación a la política del sistema de gestión ambiental se evidencia el conocimiento de esta, aprobada el 26 de abril de 2021 en el “*Comité Institucional de Gestión del Desempeño*”, logran ubicarla en la página web y explican *su contenido*; Esta política es

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 11

socializada a través de su enlace SIG al resto de los miembros del equipo por medio de correo electrónico. De igual manera el equipo auditado identifica con facilidad los documentos en los cuales se encuentran publicada la política y los objetivos del SGA y con habilidad mencionan cómo, desde sus procedimientos aportan al cumplimiento de estos y explican la coherencia guardada entre los objetivos ambientales.

Con relación a los roles, responsabilidades y autoridad que se tiene con el Sistema de Gestión Ambiental; tienen claridad de las responsabilidades del proceso líder de implementación del SGA, describen las funciones del equipo operativo y demás responsabilidades de los equipos implementadores, así mismo por parte del proceso se tiene designado una persona como enlace del SIG (SGA).


Finalmente el proceso auditado adjunta como evidencia de este numeral de la norma ISO14001:2015 los siguientes soportes: *“listado de asistencia a la capacitación de aspectos e impactos Ambientales, calendario de formación ambiental, certificado del diplomado ambiental, presentación ISO1004:2015 socializada y enviada a las partes interesadas, matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y lista de asistencia a reunión preparatoria para auditoría SGA”*.

## **6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 14001:2015 - PLANIFICACIÓN**

El equipo auditado reconoce y participa de la socialización de identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales, conoce los conceptos y tiene claridad sobre los ejemplos de cada uno de ellos, así mismo ubican en la página web la *“matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales publicada el 28 de julio de 2021 - Sede San Cayetano”*, donde se tiene incorporado los riesgos, oportunidades y amenazas que pueden afectar el desempeño del SGA. Se evidencia la participación del equipo en la elaboración de la *“encuesta para la identificación de aspectos e impactos ambientales”*.

Frente al conocimiento asociado a los requisitos legales y otros requisitos, los colaboradores del proceso conocen y describen el documento del normograma colgado en la página web de la entidad, donde logran identificar la jurisprudencia asociada al SGA, así mismo participan en su actualización cuando tiene aportes, sin embargo, es necesario que cuando no se tengan aportes se dé a conocer de la misma manera a la Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo con la solicitud.

Con relación a los objetivos ambientales, describen y conocen su aplicabilidad dentro de las labores diarias a gestionar y los ubican en la página web de la entidad y en el *“manual del SIG”*. Se evidencia socialización de los objetivos y demás temas del SGA.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 11

El Proceso de Gestión Documental en la auditoria aporta como evidencia el certificado de convalidación de TRD UARIV, la TRD de gestión documental, pantallazo de la ubicación del Plan del SGA en la TRD y correo de socialización de las jornadas de actualización de los aspectos e impactos ambientales.


## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 14001:2015 - APOYO

El proceso de Gestión Documental identifica los documentos en los cuales la UARIV determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGA, se evidencia el nivel de ejecución de los mismos y documenta la planeación 2021 en los instrumentos dispuesto por la entidad. Así mismo planifica los recursos disponibles respecto a la implementación y sostenibilidad SGA, el cual es comunicado a los interesados.

Con relación a la determinación de las competencias de sus colaboradores para apoyar los temas del sistema de gestión ambiental, se tiene designado un enlace SIG. De igual forma, el proceso fomenta la participación de espacios que permiten reforzar temáticas relacionada con el sistema, tal y como lo demuestran los certificados de participación en el diplomado de gestión ambiental, mencionados en los capítulos anteriores de este informe. Con relación a la toma de conciencia se tiene claridad de las actividades para fortalecer el cuidado y la sostenibilidad de los recursos naturales a través de prácticas de gestión ambiental por medio de socializaciones.

El proceso auditado conoce la matriz de comunicación interna y externa, adoptada por la entidad, donde mencionan claramente su responsabilidad de qué, cuándo y cómo comunicar de manera interna y externa. Igualmente, conserva de manera adecuada la información documentada requerida por la norma ISO 14001:2015. Igualmente, conserva de manera adecuada la información documentada requerida por la norma ISO 14001:2015 y la que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGA. Se adjunta como evidencia la “*matriz de comunicaciones*”.

Como evidencia en este capítulo adicional se adjunta el “*contrato interadministrativo entre la UARIV y Servicios Postales de Nacionales S.A., soportes de la capacitación de la integración de ArcaDoc LEX y SGV y el contrato interadministrativo UARIV-IMPRETIC*”. Se menciona que la evidencia documental que gestiona el proceso de Gestión Documental cuenta con la vigencia requerida al momento de su producción.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 11

## 8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 14001:2015 - OPERACIÓN


Se evidencia que el Proceso de Gestión Documental da cumplimiento a los requisitos del capítulo 8., donde identifica y evidencia el control operacional de los servicios suministrados externamente, toda vez que existe personal de apoyo que cuenta con obligaciones específicas que dan cuenta del desarrollo de las actividades relacionadas con los sistemas (SGA). De igual manera se socializa en los espacios necesarios los requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos y contratistas, se evidencia la realización de actividades asociadas a las buenas prácticas ambientales vinculadas al “sistema gestión ambiental” y por parte del líder del proceso se evidencia la toma de conciencia con las actividades de planificación operacional.

El equipo auditado socializa su preparación y respuesta ante emergencias a través de las Brigadas de emergencias, capacitaciones implementadas sobre los temas de emergencias, planes de emergencias y protocolo de emergencia de la Sede San Cayetano, adicional a lo anterior se evidencia soportes de: socialización del cronograma mensual de actividades del mes de agosto, contrato de prestación de servicios profesionales de “Julio Cesar Rozo” donde se evidencian en las obligaciones generales la de “dar cumplimiento al SGA”, asistencia de profesionales a la capacitación del “Protocolo de Bioseguridad”, correo de socialización de cursos, noticias del SGA, correos de retroalimentación de aportes al normograma, fotografías que evidencian la adecuada disposición de residuos sólidos, la participación en el “simulacro de mordedura de serpiente” y socialización del PIGA. Así mismo el proceso reconoce y ubica el plan de emergencia de la sede San Cayetano publicado en la página web, son conscientes de la transversalidad del documento hacia el sistema de gestión ambiental y reconocen dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales los elementos que puedan conllevar a situaciones de emergencia.

Referente a los programas del SGA adoptados por el proceso de Gestión Administrativa, el equipo describe claramente los cinco (5) programas *“programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía, programa de manejo integral de residuos sólidos, programa de buenas prácticas cero papel, programa de compras sostenibles y programa de implementación de prácticas sostenibles”* y especifican que cada uno de estos contienen las actividades, acciones, indicadores y metas que se deben cumplir.

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 14001:2015 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El Grupo de Gestión Documental evidencia el cumplimiento de los requisitos del capítulo 9 de la norma a través de la socialización de los criterios frente a los que la organización evalúa su desempeño ambiental, participa activamente en la construcción, ejecución de programas, capacitaciones relacionadas al sistema ambiental y realiza la medición de la

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 11

satisfacción en cada uno de estos. Se evidencia además que los resultados de las mediciones de la satisfacción son tenidos en cuenta para la toma de decisiones.

Respecto a la revisión por la Dirección 2020, El proceso de Gestión Documental adjunta el Informe y especifica que, contribuyeron con la información de la gestión realizada por el proceso y describen claramente dentro de este, los temas específicos del sistema de gestión ambiental.

Finalmente, como el sistema está en fase de implementación en la vigencia 2021 por parte de la Entidad, para este capítulo no se evidencia acciones adicional a evaluar y se menciona que cumple con lo exigido por la norma ISO 14001/2015.

## **10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 14001:2015 MEJORA**

El Grupo de Gestión Documental, pese a que es la primera auditoría interna que se realiza de la norma ISO 14001:2015, conoce el procedimiento de No Conformidades y acciones correctivas, así como el procedimiento para la formulación y seguimiento del plan de implementación del SIG. De igual manera tienen claridad sobre los pasos para reaccionar cuando ocurre una No Conformidad.

Por ser la primera auditoría en gestión ambiental no se cuenta con planes de mejoramiento, debido que no existen hallazgos. El proceso de Gestión Documental adjunta el “*procedimiento de no conformidades*”.

## **11. OBSERVACIONES**


No se identificaron observaciones en la auditoría.

## **12. NO-CONFORMIDADES**

No se detectan no conformidades

## **13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

- Se identifica un equipo con alto nivel de compromiso y conocimiento en la norma ISO 14001:2015, un líder que tiene claridad en las acciones que realizan en el marco del SGA y unos responsables temáticos con apropiación, responsabilidad y evidencias.
- Trabajo y colaboración del enlace del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 11

- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Disposición de los líderes de los grupos de trabajo, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Organización en la recopilación de evidencia.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### Proceso de Gestión Documental


A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta de trabajo de la auditoría interna de SGA ISO 14001.2015 aplicada al Proceso de Gestión Documental:

#### a) Cumplimiento de la Norma

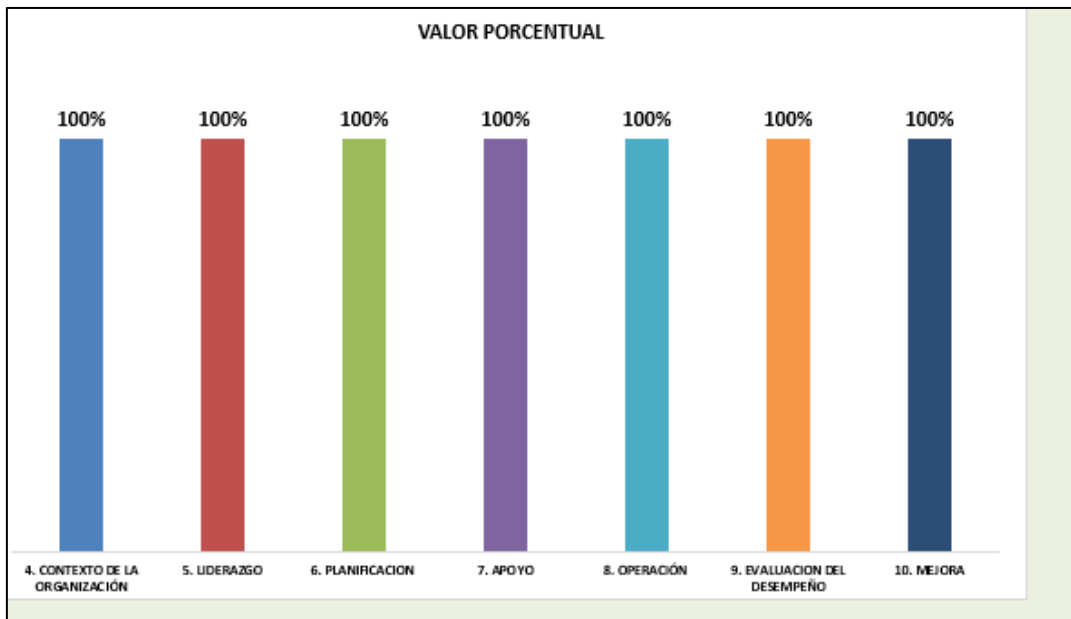
**Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 14001:2015**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>100%</b>
	<b>MANTENER</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 11

### Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 14001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA

Porcentaje del (100%) de cumplimiento del nivel de implementación asociado a los requisitos del sistema de gestión de ambiental ISO 14001:2015 y requisitos legales asociados.


### b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2 Número de No Conformidades y Observaciones

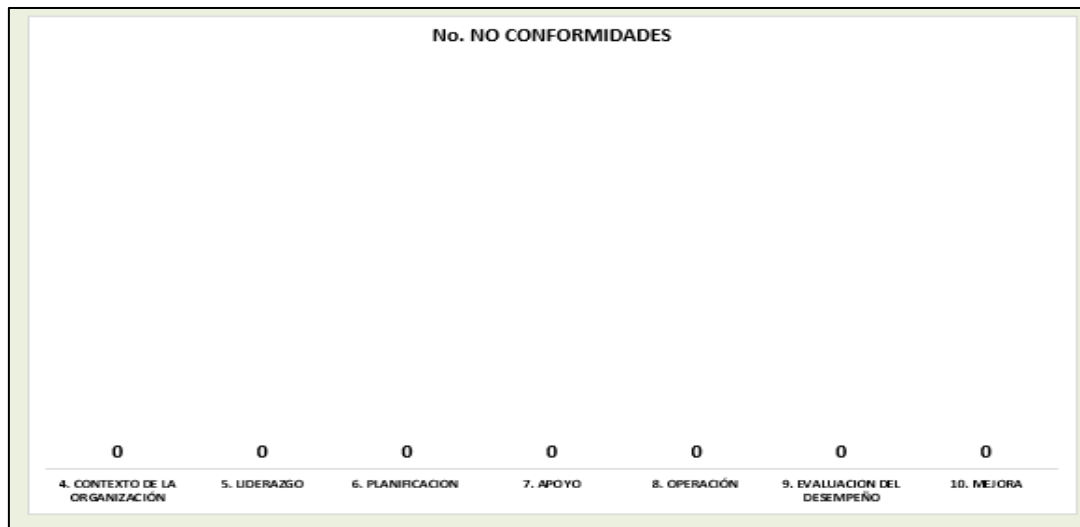
ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 11

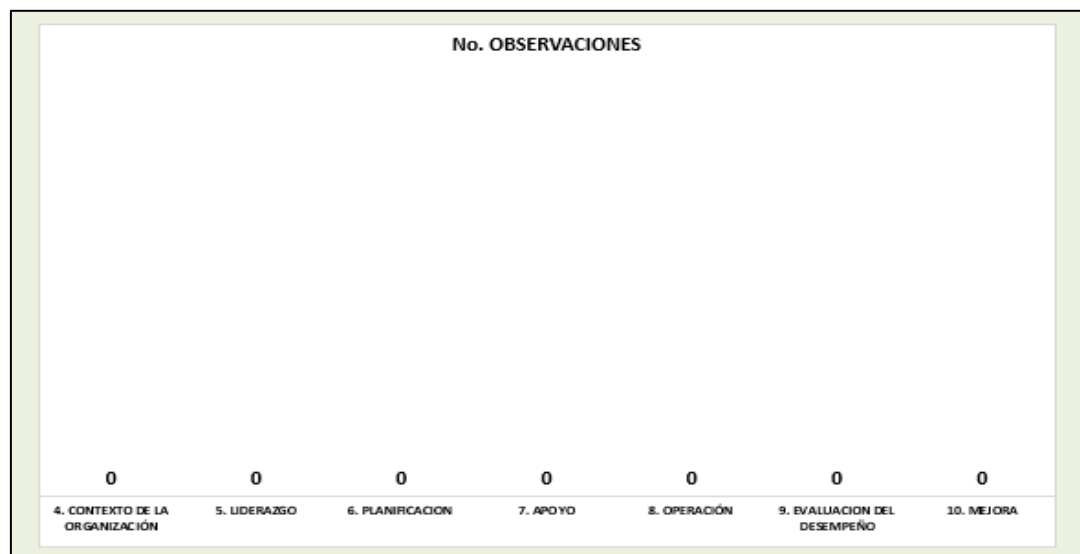
### Gráfica No. 2 Número de No Conformidades




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA

Se identificaron cero (0) no conformidades en los capítulos del 4 al 10; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015 y requisitos legales establecidos.

### Gráfica No. 3 Número de Observaciones



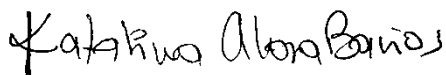
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 11

Se identificaron cero (0) observaciones; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015 y requisitos legales establecidos para lograr un óptimo desempeño ambiental.


En conclusión, los requisitos implementados por el Proceso de Gestión Documental en el sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015, el cual se establecen en un total de 76 ítems, es del (100%) de los requisitos del SGA a mantener.

**Cordialmente;**



**KATALINA ANDREA LORA BARRIOS**  
Auditor líder ISO 14001:2015

**CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 11

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.