 <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 16

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 10 de agosto de 2022

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Santander.

**Dependencia líder del proceso:** Dirección Territorial.

**Servidor responsable del proceso:** Paola Andrea Meléndez Diaz.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión Ambiental / ISO14001:2015.

**Fecha de auditoría:** 7 y 8 de julio de 2022.

**Equipo Auditor:** Auditor Líder/ Luis Arbey Gómez Cabrera.

### 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 auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento por parte del auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.
- Por la modalidad de la auditoría remota se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría.

 <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 16

- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Sistema de Gestión Ambiental – ISO 14001:2015 (capítulos de la norma, proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Sistema de Gestión Ambiental). El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 de julio de 2021 a la fecha).

### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 4 DE LA NORMA ISO 14001:2015-CONTEXTO ORGANIZACIONAL.

Se evidencia que la Dirección Territorial Santander analizó y realizó la construcción del contexto referentes a los sistemas del SIG, evidencia soportada en acta No. 248 de 16 de junio de 2022 donde se constituyó realizar mesas de trabajo con los sistemas para actualizar el contexto estratégico de la Dirección Territorial Santander para el 2022. Mediante el análisis de la herramienta de Excel matriz DOFA, se determinaron las cuestiones internas y externas tanto positivas como negativas, las cuales permitieron identificar actividades claves en cada proceso, objetivos estratégicos de la DT y la alineación de los objetivo con todos los sistemas de gestión.

Se comprende y da cuenta de la ubicación del documento de la organización y su contexto estratégico publicado en la página de la Unidad y la información consolidada en el análisis y determinación de las cuestiones internas y externas relativas al Sistema de Gestión Ambiental para la Dirección Territorial Santander.

Durante el desarrollo de la auditoria se pregunta por el conocimiento de las partes interesadas relativas al Sistemas de Gestión Ambiental, se evidencia conocimiento y ubicación de la matriz de partes interesadas y la identificación de los subgrupos relacionados al SGA, sus necesidades y expectativas, así mismo se identifica la interacción con la parte interesada (empresa de aseo de Bucaramanga) para la actividad de recolección y aprovechamiento de residuos, como se muestra en el certificado del 20

 <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 16

de mayo de 2022 informando la recolección de archivo, plástico y cartón. También se evidencia correo de 27 de mayo de 2022 de la socialización de las partes interesadas del SGA al equipo de la DT Santander, el cual fue informado por medio de correo de SUMA.

Con respecto al alcance del SGA a través del pantallazo se observa conocimiento y ubicación del alcance en el manual del SIG, se manifiesta que éste tiene aplicabilidad para todos los funcionarios y colaboradores de la DT y puntos de atención, se evidencia por medio de fotos charlas en las cuales se socializa a las víctimas los puntos ecológicos para aplicar y garantizar el cumplimiento de buenas prácticas ambientales.


Se cuenta con información documentada en el manual SIG y en el PIGA donde se garantiza la implementación, el mantenimiento, programas y planes necesarios para un efectivo desempeño del Sistema de Gestión Ambiental, así mismo, se observa la organización de la información en las carpetas de SharePoint con los temas relacionados al SGA.

## **5. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 5 DE LA ISO 14001:2015- LIDERAZGO Y COMPROMISO.**

Se resalta la participación e interés de la directora territorial con la necesidad de liderar acciones de participación, socialización e implementación del SGA, a través de reunión virtual con acta No. 01 de 28 de junio del 2022, cuyo objetivo fue *“realizar revisión de temas de articulación misional y compromisos frente a la preparación para la auditoria con la participación de todos los colaboradores”*. Se resalta así mismo, el liderazgo frente a actividades desarrolladas en la territorial como, la jornada de limpieza al parque con la que se hicieron acreedores al primer lugar en el concurso desarrollado por la Unidad para las víctimas, este reconocimiento fue informado a través de correo SUMA del 28 de junio de 2022, igualmente, se reconoce la necesidad por parte de la directora territorial de concientizar al equipo de colaboradores con el buen uso del agua, energía, uso del papel higiénico y el aseo de los baños evidenciado en correo de 3 de diciembre de 2021.

se recomienda continuar con las acciones y actividades para fortalecer el liderazgo e involucrar a todos los colaboradores de la DT en lo relacionado al Sistema de Gestión Ambiental que garanticen efectivamente el cumplimiento y el desempeño del SGA. Así mismo se resalta la participación y liderazgo en la recolección de tapas plásticas como aporte al medio ambiente y la contribución para la fundación *“Sanar”*, que tiene una razón social importante como lo es, los niños con cáncer.

Por medio de folletos de ecológica estrategia de comunicación para el SGA, se socializó temas de política y objetivos del sistema. Se evidenció conocimiento y ubicación en 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 4 de 16

página de la Unidad, donde se destaca la importancia de la política ambiental y sus objetivos.


Frente a los roles y responsabilidades, se conoce y se identifica información en la cual se estableció la matriz de roles y responsabilidades con la designación de las actividades y sus responsables, así mismo, mediante reunión virtual con No. de acta 182 de 6 de mayo de 2022 con el objetivo de “*fortalecer los roles y responsabilidades del sistema de gestión ambiental de la DT Santander para la vigencia 2022*”, se socializaron a los integrantes de la reunión, actividades a desarrollar tales como: cuantificación de residuos aprovechables, identificación de riesgos ambientales, reporte condiciones ambientales y seguimiento a los programas de gestión ambiental, entre otros.

Se manifiesta por parte de la directora territorial la necesidad de contar con personal idóneo en temas de gestión ambiental que acompañe desde el territorio, para mantener, implementar y mejorar continuamente el SGA.

## **6. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 6 DE LA NORMA ISO 14001:2015. PLANIFICACIÓN.**

Se identifica los riesgos y oportunidades, aspectos e impactos aplicables del SGA dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales, sin embargo, se debe afianzar y conocer más los conceptos y términos propios relacionados en la matriz. Se evidencia matriz publicada en la página de la unidad del 20 de agosto de 2021 la cual no ha sido actualizada, se manifiesta por parte del equipo auditado en correo enviado por la ingeniera Pilar Clavijo el 01 de julio de 2022 informando que según cronograma de fase 3 y 4 se tiene programada la actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales para la DT Santander el 01 de agosto de 2022. Evidencia programación en formato Excel de las actualizaciones y se adjunta el formato de encuesta de identificación de aspectos e impactos ambientales para ser diligenciada.

Con respecto a la implementación y aplicabilidad del SGA se evidenció conocimiento general de los planes y programas del PIGA (Plan Institucional de Gestión Ambiental) y se identifica la ubicación del normograma con los requisitos legales aplicados al SGA en la página de la Unidad clasificando las diferentes normas que son de obligatorio cumplimiento, se hace referencia a la circular 0016 emitida por la Entidad por medio de la cual se establecen lineamientos de buenas prácticas ambientales y uso racional de recursos. Se evidencia también solicitud de actualización del normograma que se realiza cada dos meses mediante correo de la OAJ para diligenciar el formulario por medio del link adjunto, igualmente se evidencia correo de compromisos de retroalimentación de reunión del 08 de abril de 2022 sobre los requisitos legales aplicables al SGA, correo de 24 de marzo 2022 que dentro de la DT Santander se solicita información a los diferentes

 <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 16

entes territoriales correspondiente a la expedición de actos administrativos, decretos, resoluciones etc., relacionados con gestión ambiental.

Se logra evidenciar conocimiento de los objetivos ambientales informando además los planes establecidos dentro del documento PIGA, explicando los 5 programas que se plantearon para dar cumplimiento a los objetivos del SGA y se observa dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales conocimiento de las acciones y programas para abordar los riesgos ambientales identificados para la DT.


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

Se evidencia contrato de arrendamiento No. 1515 de 2021 de la sede de la DT celebrado entre la UNIDAD VICTIMAS e IBOMA S.A.S., el cual garantiza y obliga al arrendador a cumplir especificaciones de espacio, infraestructura física, buen estado de servicio, seguridad, sanidad, servicios de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, aseo público, recolección de basuras debidamente instalados y en funcionamiento; también se especifica que se deben cumplir los requisitos legales ambientales aplicables, garantizar la disposición de los residuos sólidos generados por actividades de mantenimiento y adecuación durante la ejecución del contrato, así como en los procedimientos e instructivos establecidos para la implementación del SGA de la UNIDAD, dando cumplimiento a la normatividad ambiental vigente.

Se evidencia mediante correo del 07 de julio de 2022 solicitud de elementos de bioseguridad como tapabocas y alcohol para la DT Santander, los cuales permiten mitigar los riesgos ambientales consecuencia del virus covid-19. Igualmente, en correo del 08 de julio de 2022 se informa por parte de la ingeniera Pilar Clavijo la entrega de kits antiderrame químico, los cuales permiten la adecuada atención a emergencias ambientales.

Se manifiesta por parte de la directora territorial y el equipo auditado la falta de recurso humano idóneo para gestionar los temas del SGA, ya que es insuficiente para la DT, sin embargo, al consultar sobre capacitaciones relacionados a temas ambientales se encuentra falta de formación y capacitación. Es necesario fortalecer e implementar el plan de capacitación que logre cubrir la totalidad de los colaboradores dando mayor nivel de capacidades y habilidades para el desempeño y cumplimiento de la política y objetivos del SGA.

Se evidencia contrato de prestación de servicios de Lizeth Fernanda García, Lizeth Paola Niño Salazar y Claudia Rocío Corzo en el cual se definen actividades relacionadas al sistema ambiental, tales como, atender los lineamientos, directrices y políticas 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 6 de 16

definidos por la Unidad, participar en actividades que se realicen en el marco de la implementación del SGA, dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables y contribuir con el cumplimiento de los programas establecidos por el SGA de la entidad. Así mismo, aportan a la competencia en temas ambientales, donde se evidencia título de especialización en planeación para la educación ambiental de la funcionaria Mary Luz Caballero.

Se realizó capacitación de aspectos e impactos ambientales por parte de la ingeniera Pilar Clavijo el 24 de junio de 2022 contribuyendo a la toma de conciencia requerida para la implementación del SGA.

Con respecto a las comunicaciones internas y externas, se evidencia conocimiento de la matriz de comunicaciones, dando a conocer qué se comunica, cómo se comunica y a quién se comunica y en términos generales la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales y herramientas para tal fin (suma, correos, reuniones teams, redes sociales etc.). Se evidencia encuesta de satisfacción del SGA socializado por herramienta de comunicación intranet.


Frente a la información documentada se reconoce la debida organización y acceso a los documentos relativos al SGA como lo son la matriz de aspectos e impactos ambientales y el plan institucional de gestión ambiental (PIGA), los cuales permiten mantener y garantizar la eficacia del sistema, también en la DT se tiene información documentada en carpeta SharePoint que de manera organizada se mantiene para facilitar el acceso a los colaboradores.

## **8. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 8 DE LA NORMA ISO 14001:2015 OPERACIÓN.**

Se evidencia en el equipo auditado los programas establecidos dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) para implementar acciones que permitan el control y el desarrollo de las actividades de acuerdo con las buenas prácticas ambientales, sin embargo, se debe fortalecer el conocimiento frente a los diferentes conceptos identificados en la matriz de aspectos e impactos ambientales.

Se identifica socialización de buenas prácticas ambientales para las direcciones territoriales, donde por medio del correo de 08 de julio de 2022 dan a conocer temas relacionados al consumo de papel y la realización de caminata ecológica por senderos naturales del municipio del Páramo. (Actividades de concientización y cuidado del medio ambiente).



 <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 16

Se evidencia control operacional en el mantenimiento del tanque de agua, ascensor, planta y mobiliario eléctricos. Se certifica el 03 de septiembre de 2021 lavado y desinfección de tanque para la DT. Santander, se realiza mantenimiento preventivo de la planta eléctrica (orden de servicio 12 de febrero de 2022), se realiza mantenimiento programado del ascensor por parte de la empresa EURO FIT con fecha del 23 de junio de 2022 existiendo cumplimiento de las especificaciones, se realiza mantenimiento al mobiliario eléctrico por parte de la empresa EMTEL con fecha 28 de marzo de 2022 dando cumplimiento a los requisitos y quedando en correcto funcionamiento, sin embargo, se evidencia falta de mantenimiento en aires acondicionados, lo cual en el certificado del 15 de octubre de 2020 se informa que el aire acondicionado de la oficina principal se encuentra fuera de servicio, mediante correo del 21 de junio de 2022 se informa por parte de Gestión Administrativa que se ha incluido a la sede de la DT Santander la solicitud de mantenimiento para la adjudicación del contrato de la vigencia 2022.


Con respecto a los planes de emergencia, se identifica que dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales se clasifica el riesgo ambiental, los planes y programas para implementar en la DT Santander, sin embargo se reconoce que dentro de los planes de emergencia establecidos desde Talento Humano para cada sede, se relaciona aspectos asociados a emergencia relacionada al medio ambiente.

Se evidencia registro fotográfico de la sede administrativa de la DT Santander ubicada en Bucaramanga, con un total de 21 funcionarios, 9 contratistas, 4 operadores, 21 contratistas de operador en los puntos de atención. Evidencia promedio de 5 a 8 visitantes en la sede administrativa.

Se informa por parte del equipo auditado que no han recibido capacitación ante emergencias ambientales y tampoco se han realizado simulacros relacionados con riesgos medioambientales, se debe fortalecer e implementar planes de acción para prevenir o mitigar impactos ambientales negativos por situaciones de emergencia, se observa conocimiento de los procedimientos operativos normalizados (PON).

## **9. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 9 DE LA NORMA ISO 14001:2015 / EVALUACION DEL DESEMPEÑO.**

Se evidencia formato matriz de seguimiento del programa de agua y energía para la DT, los cuales determinan el objetivo general, los objetivos específicos y el aspecto ambiental asociado, que está establecido dentro del plan de gestión ambiental (PIGA). Se evidencia formato para pagos de servicios públicos código 750.15,15-26, versión 2., con fecha de diligenciamiento 13 de junio de 2022, factura de acueducto, alcantarillado y aseo de marzo, abril y mayo, orden de pago presupuestal de gastos de servicios de alcantarillado, recolección, tratamiento y disposición de desechos y otros servicios de saneamiento

 <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 16

ambiental, así mismo mediante códigos de impresora asignados para cada funcionario se promueve el uso eficiente de la energía y del papel.

Se evidencia programa de auditoría enviado a la DT, de acuerdo con el cronograma programado por la Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al requisito de la norma.

Frente a la revisión por la dirección, se evidencia documento publicado en la página de la Unidad identificando indicadores, estadísticas, porcentajes, diagnóstico y nivel de madurez del Sistema de Gestión Ambiental, así mismo, se evidencia reunión de 12 de octubre de 2021 (acta No.442) con el fin de articular el Sistema de Gestión Ambiental para fortalecer acciones de fortalecimiento en la DT Santander y video creativo, el cual es presentado en la revisión por la dirección, esto se da de acuerdo al correo de 02 de noviembre de 2021 enviado desde la DT a Nivel Nacional, donde se socializa y se da cumplimiento a la solicitud de la creación del video con el equipo de colaboradores.

## **10. CONCEPTO DE AUDITORÍA REQUISITOS DEL NUMERAL 10 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - MEJORA.**

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, se identificó que la Dirección Territorial Santander ha generado y establecido acciones de mejoramiento que se evidencia mediante video realizado por los colaboradores de la Dirección, donde se concientiza a los demás colaboradores sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales con el compromiso de seguir fomentando, promoviendo y aplicando acciones de mejoramiento, también se reconoce el interés por parte del equipo auditado en promover acciones y actividades como la caminata ecológica, jornada de limpieza al parque, recolección de tapas para reciclaje, concientización en el ahorro de energía, agua y papel, lo cual impactan positivamente en la protección del medio ambiente.


Se recomienda fortalecer continuamente las estrategias, el control y el seguimiento a las acciones de mejoramiento con las buenas prácticas medioambientales y en todos los centros regionales y partes interesadas dada la importancia de mantener e implementar efectivamente el SGA.

Con respecto a no conformidades se informa que no se presentaron para el Sistema de Gestión Ambiental lo cual no aplicó planes de mejoramiento.

## **11. OBSERVACIONES**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



 <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 16


1. Se observa que la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales código 710-18-15-16 versión 06 de 20 de agosto de 2021 no se encuentra actualizada. Esto sucede en la DT Santander. Lo anterior se evidencia de acuerdo con la información brindada por el equipo auditado, donde ésta se encuentra pendiente por la actualización para el 01 de agosto de 2022 según cronograma establecido para tal fin. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, Capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.2 Aspectos Ambientales.
2. Se observa la necesidad de contar con personal idóneo en temas de gestión ambiental. Esto sucede en la DT Santander. Lo anterior se evidencia en la información brindada por parte del equipo auditado donde se manifiesta la falta de profesional ambiental idóneo para la implementación, mantenimiento, mejora continua y todo lo relacionado al Sistema de Gestión Ambiental. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento del requisito de la Norma ISO 14001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1. Recursos.
3. Se observa que no se ha realizado mantenimiento al aire acondicionado. Esto sucede en la DT Santander. Lo anterior se evidencia en la información brindada por parte del equipo auditado donde se manifiesta la necesidad de este mantenimiento ya que el último fue realizado el 15 de octubre de 2020 y se informó que se encuentra dañado, se realizó solicitud de mantenimiento el 21 de junio de 2022. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo 8. Operación. Numeral. 8.1 Planificación y control operacional.

#### **DT SANTANDER/TALENTO HUMANO**

4. Se observa que el enlace SIG para SGA asignado no cuenta con formación, educación, experiencia en temas asociados a Gestión Ambiental, por ende, solo cuenta con asesoría para estos temas. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia en la información brindada por parte del enlace SIG y equipo auditado en donde no se evidencia formación específica para temas ambientales. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos: Norma ISO 14001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.2. Competencia.

#### **DT SANTANDER**

5. Se observa que no se ha realizado al interior de la DT acciones para medir la huella de carbono del personal como herramienta de apoyo y seguimiento al impacto ambiental. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia en la información brindada por parte del equipo auditado en donde se encuentra que no se tiene implementado un método para medir la huella de

 <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 16

carbono de los trabajadores. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001: 2015. Capítulo 9, Evaluación y seguimiento, numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación, capítulo 10. Mejora, 10.3 Mejora Continua.

## **TALENTO HUMANO**


6. Se observa que no se ha realizado simulacros de emergencias específicos a riesgos ambientales donde se ponga a prueba los planes o procedimientos establecidos. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia en la información brindada por parte del equipo auditado en donde se informa que solo se ha realizado simulacros para sismos y no ambientales. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, capítulo 8. Operación, Numeral 8.2. Preparación y respuesta ante emergencias, literal d.

## **12.NO-CONFORMIDADES**

1. Para la presente auditoría Interna a la Dirección territorial Santander no se presentó No conformidades en lo concerniente a la norma ISO 14001:2015 porque no se generó incumplimiento de los requisitos.

## **13.FORTALEZAS Y ASPECTOS POSITIVOS.**

1. Se resalta el compromiso de la directora territorial y el equipo auditado responsables de diferentes procesos en la contribución del desarrollo de la auditoria, evidenciando interés en la aplicación de buenas prácticas ambientales e implementación del SGA.
2. Disposición y compromiso por parte del enlace SIG brindando información y posterior cargue de las evidencias en las carpetas dispuestas para ello.
3. Se evidencia conocimientos relacionados a la política y objetivos establecidos por la unidad, así mismo, la identificación de los programas que contribuyen al cumplimiento de estos y los requisitos exigidos por la norma y como parte de la toma de conciencia para mitigar la problemática que impacta negativamente el medioambiente.
4. Se reconoce el interés por parte del equipo auditado en promover acciones y actividades que contribuyen a la protección del medio ambiente tales como caminata ecológica, jornada de limpieza al parque, recolección de tapas para


 <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 16

reciclaje, concientización en el ahorro de energía, agua y papel lo cual impactan positivamente al medio ambiente.

5. Se destaca y reconoce la participación de la DT Santander en el concurso de medio ambiente en la jornada de limpieza del parque, lo cual les permitió ganar el primer lugar y demuestra el alto grado de compromiso en actividades que contribuyen a la protección del medio ambiente.
6. Se genera interés, participación, socialización y la necesidad de concientización y aplicación de buenas prácticas ambientales socializando y fortaleciendo la cultura de protección del medio ambiente aplicado en las actividades individuales y de equipo.
7. Se reconoce en la DT Santander el compromiso en la contribución de reciclaje, recolección de pilas y tapas plásticas, estas últimas aportando al medio ambiente, pero también como un aporte en responsabilidad social como lo es la fundación SANAR de niños con cáncer, lo cual les represento una certificación.
8. Se reconoce el trabajo realizado a través de video informativo en la DT Santander, donde se destaca los compromisos adquiridos frente a las diferentes buenas prácticas ambientales, lo cual muestran las actividades que al interior de la sede realizan como estrategia de concientización.
9. La participación del personal de los puntos de atención en las diferentes actividades de recolección de residuos, así mismo la instalación de puntos ecológicos.
10. Se reconoce el control y organización de información documentada de los temas relativos al SGA en carpetas SharePoint.

#### **14. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- 1- En el ejercicio de auditorías internas, como acción de mejora se recomienda mayor comprensión en el entendido de que además de reconocer los avances y fortalezas frente a la implementación de los sistemas, así como en pro de la mejora continua, se busca la identificación de posibles falencias que se puedan detectar con el único objetivo de crear acciones de mejora continua que nos permita corregir alguna debilidad en la DT o en los procesos, estas no son acciones que vayan encaminadas a poner en tela de juicio el arduo trabajo que se realiza diariamente por cada uno de los colaboradores. Es decir, detectar y mejorar a tiempo, mas no, incurrir y potenciar o materializar algún riesgo.

 <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 12 de 16

- 2- Mayor participación en las actividades de capacitación en temas medio ambientales, el cual debe ser un compromiso de todos como parte de toma de conciencia y competencia en la implementación del SGA.
- 3- Revisión periódica de la información documentada como parte del proceso de conocimiento y fortalecimiento de los planes, programas, procesos y procedimientos que se establecen y actualizan constantemente en la página de la Unidad para la eficacia y efectividad en la implementación del SGA.
- 4- Fortalecer los conocimientos generales en cuanto a los riesgos, aspectos e impactos, acciones, oportunidades y controles ambientales identificados en la matriz y otros documentos.
- 5- Hacer seguimiento, control constante, hacer extensivo el compromiso efectivo en la aplicación de las buenas prácticas ambientales y de manera conjunta con los 8 puntos de atención y con todas las partes interesadas.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER.


A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de SGC ISO 14001.2015 aplicada a la Dirección Territorial Santander.

#### a) Cumplimiento de la norma

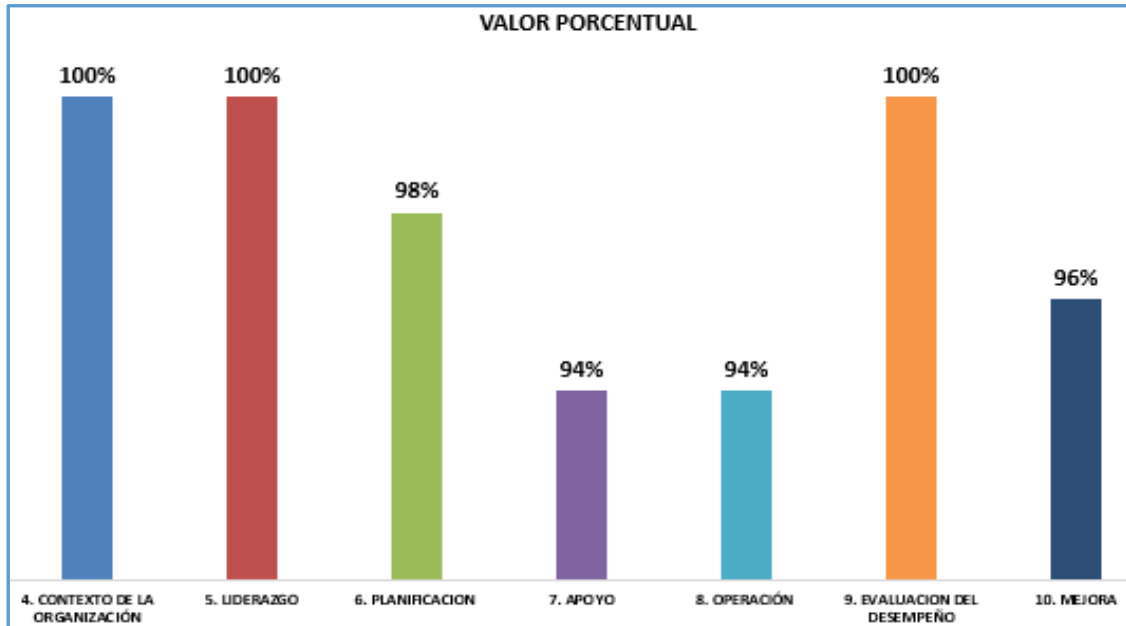
**Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 14001:2015.**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	98%
7. APOYO	94%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	96%

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 13 de 16

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA.


Porcentaje promedio (97%) de cumplimiento del nivel de implementación asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.

**b) Número de No Conformidades y Observaciones**

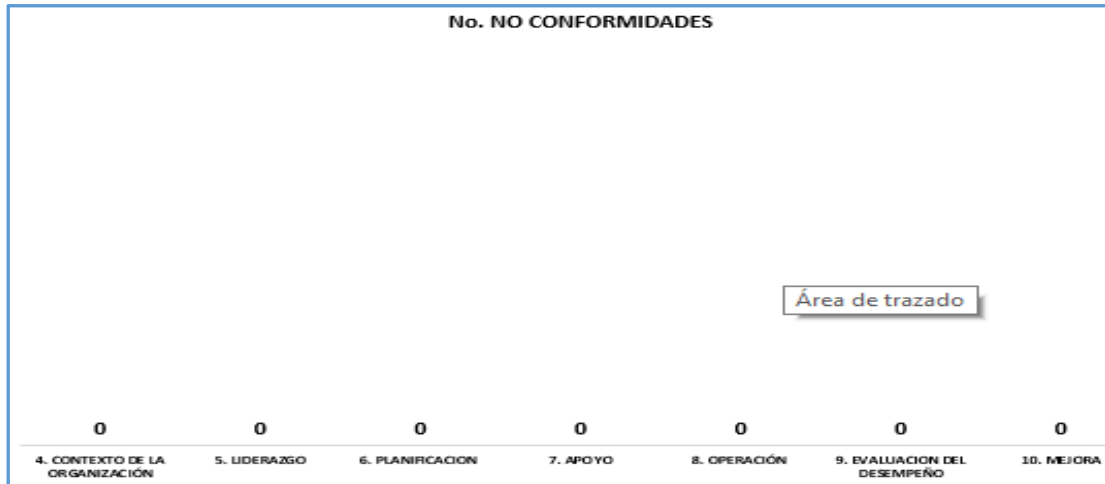
**Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones**

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	1
7. APOYO	0	2
8. OPERACIÓN	0	2
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	1

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 14 de 16

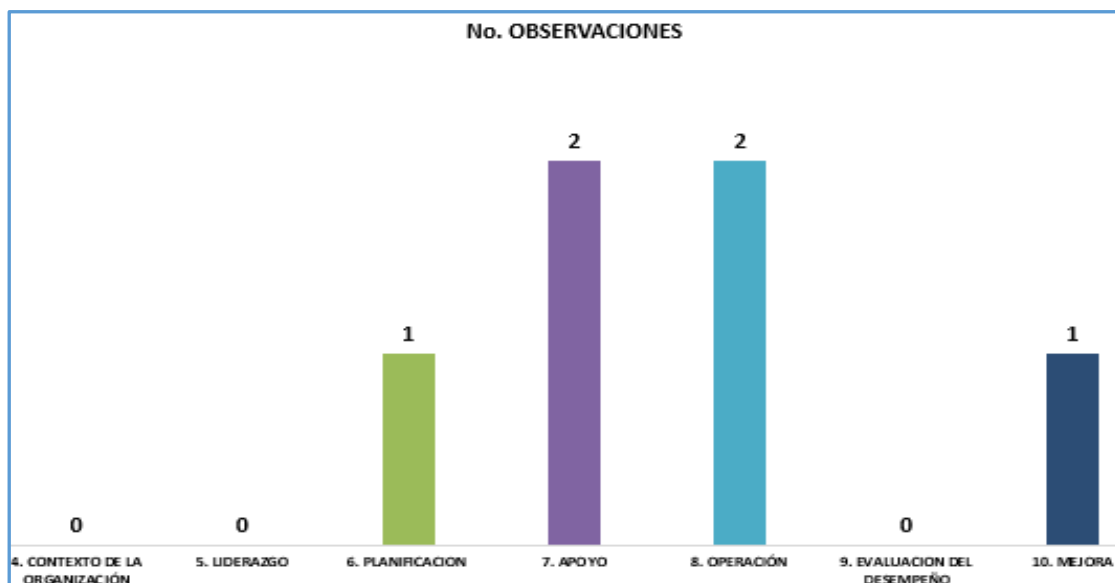
**Gráfica No. 2 Número de NC.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA.


No se presentó no conformidades 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.

**Gráfica No. 3 Número de Observaciones**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGA

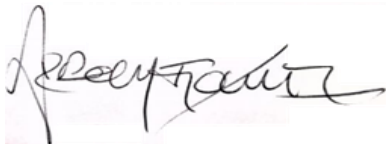


 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 16

Se identificaron seis (6) Observaciones: Una (1) en el capítulo 6. Liderazgo, numeral 6.1.2 aspectos ambientales, dos (2) en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1 recursos; dos (2) en el capítulo 8. Operación, una (1) en el capítulo 10, mejora, 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.


En conclusión, los requisitos implementados por la DT. Santander en la norma NTC ISO 14001:2015 se establecen en un total de 71 ítems, es decir el (97%) de los requisitos del SGA a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**



**LUIS ARBEY GÓMEZ CABRERA.**  
Auditor líder

**INGRID MILAY LEÓN TOVAR**  
jefe Oficina de Control Interno (E)

 <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 16 de 16

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoría, 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.