

1. INFORMACIÓN GENERAL														
1.1. ORGANIZACIÓN														
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA CORTOLIMA														
1.2. SITIO WEB: www.cortolima.gov.co														
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 44 Av. Ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección territorial Sur Oriente Carrera 9 No. 8 – 120</td> <td>Purificación, Tolima, Colombia</td> <td rowspan="4">Calidad ambiental (control y vigilancia; autorizaciones, permisos y licencias ambientales forestales y concesión de agua) Gestión Jurídica (autorizaciones, permisos, procesos sancionatorios)</td> </tr> <tr> <td>Dirección territorial Norte Calle 2 Sur No. 6-81 Avenida las Palmas Predio Casa Verde</td> <td>Lérida, Tolima, Colombia</td> </tr> <tr> <td>Dirección territorial Sur Centro comercial Kalarama Carrera 8 NO. 7-24/28 Ofi. 301 al 310</td> <td>Chaparral, Tolima, Colombia</td> </tr> <tr> <td>Dirección territorial Oriente Calle 6 No. 23-37 Segundo Piso.</td> <td>Melgar, Tolima, Colombia</td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	Dirección territorial Sur Oriente Carrera 9 No. 8 – 120	Purificación, Tolima, Colombia	Calidad ambiental (control y vigilancia; autorizaciones, permisos y licencias ambientales forestales y concesión de agua) Gestión Jurídica (autorizaciones, permisos, procesos sancionatorios)	Dirección territorial Norte Calle 2 Sur No. 6-81 Avenida las Palmas Predio Casa Verde	Lérida, Tolima, Colombia	Dirección territorial Sur Centro comercial Kalarama Carrera 8 NO. 7-24/28 Ofi. 301 al 310	Chaparral, Tolima, Colombia	Dirección territorial Oriente Calle 6 No. 23-37 Segundo Piso.	Melgar, Tolima, Colombia
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance												
Dirección territorial Sur Oriente Carrera 9 No. 8 – 120	Purificación, Tolima, Colombia	Calidad ambiental (control y vigilancia; autorizaciones, permisos y licencias ambientales forestales y concesión de agua) Gestión Jurídica (autorizaciones, permisos, procesos sancionatorios)												
Dirección territorial Norte Calle 2 Sur No. 6-81 Avenida las Palmas Predio Casa Verde	Lérida, Tolima, Colombia													
Dirección territorial Sur Centro comercial Kalarama Carrera 8 NO. 7-24/28 Ofi. 301 al 310	Chaparral, Tolima, Colombia													
Dirección territorial Oriente Calle 6 No. 23-37 Segundo Piso.	Melgar, Tolima, Colombia													
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:														
Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.														
Execute programs, plans and projects, focused on strengthening environmental management, environmental culture and control and monitoring of natural resources														
1.5. CÓDIGO IAF: 36														
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica.														
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001														
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN														
Nombre:	José Antonio Moreno Leal													
Cargo:	Profesional Especializado													
Correo electrónico	jose.moreno@cortolima.gov.co													

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

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
1.10. Tiempo de auditoría			
	FECHA	Días de auditoría)	
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	0,0	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-11-13	0,5	
Auditoría en sitio	2019-11-18 al 23	5,5	
1.11. EQUIPO AUDITOR			
Auditor líder	Fernando Ángel Botero		
Auditor	No aplica		
Experto Técnico	No aplica		
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN			
Código asignado por ICONTEC	SC-CER660030	SA-CER660031	ST-CER660032
Fecha de aprobación inicial	2019 01 04	2019 01 04	2019 01 04
Fecha de próximo vencimiento:	2022 01 03	2022 01 03	2022 01 03

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

- 3.1. 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.
- 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.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- Favor completar los ítems resaltados en verde y borrar la instrucción resaltada en amarillo después de haber diligenciado el espacio.
- 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 qué fechas: Se incluyó la visita a la Dirección Territorial de Melgar el 21 de noviembre. Debido a la situación invernal, con dificultades de acceso a las Direcciones Territoriales de Purificación y Chaparral y debido al paro nacional, las marchas y protestas que se realizan en la semana de la auditoría, la entidad recomendó visitar solamente la territorial de Melgar.
- 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
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o

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

proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	EL IBAL	
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	
Número de Contrato:	133	
Entidad Contratante:	Consorcio AMC	
Localización:	Barrio Uribe Uribe, Ibaqué	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Consorcio	
% de participación y nombre de cada empresa participante	Adonis Vladimir Cardoso 50% Mario Gabriel Jimenez 49% Diego Bohorquez 1%	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Luis Fernando Triana	
Fecha de inicio del proyecto:	2018-07-23	
Fecha de finalización del proyecto:	2019-04-22, con otrosíes que dan continuidad hasta febrero de 2020	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Realizar la construcción de un sistema de intercepción de vertimientos entre los pozos G6 y G14, consistentes en estructuras hidráulicas; colector de disipación de energía y estabilización de taludes, de la quebrada Guadaleja de Ibaqué - Tolima. Para mitigar los impactos generados por las aguas residuales a la comunidad de los barrios Uribe Uribe, los Mártires, Alto de La Cruz y sector continuo a la Universidad del Tolima, se proyectó la construcción de obras de interconexión tipo box coulverth dotadas de elementos de disipación de energía y obras de control de la erosión.	
Actividades del alcance auditadas.	Ejecución de proyectos enfocados a fortalecer la gestión ambiental de la jurisdicción	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NSR10, RAS	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

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

Si No o eliminar si no aplica.

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), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

Se verificó en el proyecto El IBAL donde se verificaron dichos requisitos.

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

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

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

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

Debido al muestreo de sitios permanentes, mencionado en el numeral 3.8 de este informe, ante la situación que no permitió visitar otras Direcciones Territoriales, se debe ajustar el programa y el plan de muestreo.

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

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

3.20. ¿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.

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	ISO 9001: 6.1.2b2 ISO 14001: 6.1.4b2 ISO 45001: 6.1.4b2 No se evidencia en el procedimiento de Administración del riesgo, código PR_EV_001 versión 4 que se defina como se realiza la medición de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	Procedimiento PR_EV_001, versión 5 de fecha 29 de abril, alineado con la Guía del DAFP de octubre de 2018. Se evidencia el seguimiento de Control Interno, mensual y aleatorio a los riesgos y oportunidades.	Sí
2	ISO 9001: 10.2.1b2 ISO 14001:10.2b2 ISO 45001:10.2b2 Al revisar el plan de mejoramiento de las no conformidades de auditoría interna se encontró que el análisis de causas y las acciones no aseguran de que no se vuelva a presentar la no conformidad. Planes revisados: Procesos de Desarrollo ambiental – Inversiones ambientales y Gestión judicial y Jurisdicción coactiva	Planes de 2018 con ajustes. Capacitación en febrero a los líderes de procesos (87 asistentes) en PR_EV_002, versión 05, y formato F_EV_25 para Análisis de Causas y acompañamiento en la elaboración de los planes de acción de las no conformidades resultantes de la auditoría interna.	Sí
3	ISO 9001: 7.5.3.2b ISO 45001: 8.1.2c No se evidencia que el termo higrómetro ubicado en el archivo documental del área de gestión documental, cumpla con las condiciones de temperatura establecidas en el acuerdo 49 de 2000 art. 4 del AGN, donde se establece el rango de temperatura adecuada (15 a 20°C), para garantizar la conservación de la información documental de la Unidad,	Se evidencia termohigrómetro instalado en el archivo central. Se evidencia el formato de control y seguimiento de temperatura y humedad con los registros diarios	Sí

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

	<p>encontrándose este en 23 °C. y el archivo central no cuenta el termo higrómetro para controlar la temperatura y humedad en el sitio de conservación.</p> <p>En el estudio de condiciones de salud en los archivos realizado en el 2018, se recomienda que la temperatura de los archivos debe estar por debajo de 30°C.</p>		
4	<p>ISO 45001: 9.1.2b</p> <p>No se evidencia el cumplimiento de los siguientes requisitos legales: Decreto 1575 de 2007 relacionado con Lavar y desinfectar sus tanques de almacenamiento y redes como mínimo cada seis (6) meses, no se evidencian soportes de la DT de Lérida. Resolución 1456 de 2012 relacionado con realizar cada tres (3) meses el comité de convivencia, al momento de la auditoria no se evidencian actas de comité de convivencia del segundo y tercer trimestre de 2018</p>	<p>Registro de programación y ejecución del lavado de tanques de la sede propia (Ibagué), de fecha octubre 15 al subterráneo y el 31 de octubre de 2019 para los 2 tanques de la sede centro.</p>	Sí
5	<p>ISO 9001: 8.7.2d</p> <p>Las salidas no conformes 3817, 3819, 3820, 3821 no fue posible detectar en el informe enviado a la oficina de control interno en fecha 6 de julio de 2018 y correspondientes al mes de abril de 2018, tal como lo establece el procedimiento de control producto/servicio no conforme establecido por la corporación.</p>	<p>Se evidencian cuadros mensuales con las salidas no conformes por cada subproceso y en cada sede.</p> <p>Actas mensuales de Gestión Jurídica, en que en todas se incluye el tema de Salidas no conformes.</p> <p>En Gestión Jurídica se ha asignado responsabilidades en consolidación de todas las salidas no conformes y se envían a Control Interno por el jefe de la Oficina.</p>	Sí
6	<p>ISO 9001: 7.2c</p> <p>No se evidencia la eficacia de las Actas inducciones de Sergio Daniel Montealegre Cuellar - Técnico Operativo de la Dirección Territorial de Purificación y de Gisell Giraldo Giraldo – Directora territorial</p>	<p>Se implementó desde marzo y de manera escalonada, la inducción virtual en Aula TIC con verificación de eficacia. Hay evidencias de los certificados resultantes de las inducciones de Gisell Giraldo y Sergio Montealegre, como evidencia de</p>	Sí

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

	Lérida que ingresaron en el segundo semestre de 2018, ni de las capacitaciones de legislación ambiental del 20 de enero de 2018 y acotamiento de rondas hídricas en Colombia en el mes de agosto de 2018 desarrolladas dentro del PIC.	la eficacia. Registro de verificación de eficacia de “Rondas Hídricas”, mediante Taller teórico – práctico realizado. Se usan formatos de los capacitadores para la verificación de eficacia.	
7	<p>ISO 9001: 8.5.1 Se evidencia incumpliendo lo definido en el procedimiento Trámite de concesión, aumento, partición y traspaso de aguas código PR_AA_004 versión 7, en cuanto al tiempo de expedición del acto administrativo de “corre traslado de un informe de visita” (20 días)</p> <p><input type="checkbox"/> Expediente SUP-50332 de la sede de Purificación que se encuentra en etapa de concepto técnico a 29 de octubre de 2018 y en el cual aún no se han surtido las etapa de expedición y firma de auto de correr traslado de informe de visita” al día de la auditoria 5 de diciembre de 2018 <input type="checkbox"/></p> <p>Expediente SUP-20124 de la Sede Lérida ya que el informe de la visita técnica es del 30 de mayo de 2018 y el auto de correr traslado del informe de visita fue el 17 de agosto de 2018 (auto No. 001039), <input type="checkbox"/> Expediente SUP-20115 de la Sede Lérida, informe de visita técnica 14 febrero de 2018 y auto No. 749 del 19 de junio de 2018 corre traslado de informe técnico.</p>	<p>Con Resolución 0173 del 27 de junio de 2019 se otorga permiso para expediente SUP-20124, con Auto 587 del 133 de diciembre de 2018 para el expediente SUP-50332 y con Resolución 600 del 16 de diciembre para el expediente SUP-20115</p> <p>Se desarrolló e implementó software para descongestión, con 2 módulos Actuación Ambiental y Vital.</p>	Sí
8	<p>ISO 14001: 7.4.2 No se evidencia la comunicación de los resultados de seguimiento y medición de los programas de uso eficiente de agua y energía para la sede de Purificación y Melgar.</p>	<p>Con Resolución 1019 del 18 de marzo de 2019, por la cual se modifica la conformación del comité PIGA, y las funciones, incluyendo las comunicaciones. En la matriz de comunicaciones se incluyen las comunicaciones del Coordinador Operativo PIGA. Plan de capacitaciones ambiental con evidencias de cumplimiento.</p>	Sí

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

9	<p>ISO 14001: 10.2a1 El porcentaje de consumo de agua para el periodo Enero a Noviembre de 2018 aumento en 2,273% frente a una meta de reducción de 5% frente al año 2017, de igual forma el consumo de energía para el periodo de enero a noviembre de 2018 se redujo en un 2,49% frente a una meta de reducción del 5%.</p>	<p>Se revisan los indicadores ambientales de agua, energía y consumo de papel, en la Matriz de Objetivos, a partir de enero de 2019, incluyendo consumos per cápita, según línea base que se ha definido. Hay registros de resultados</p>	Sí
10	<p>ISO 14001: 6.1.2 La matriz de aspectos e impactos ambientales F30AB006 Versión Actualizada a noviembre 26 de 2018, como por ejemplo mantenimiento y eventos que realizan en la corporación para dar cumplimiento a su misionalidad</p>	<p>La matriz de aspectos e impactos se actualizó incluyendo como ciclo de vida el reuso, reciclaje y reducción de residuos. En el documento JOC (Justificación, oportunidad y conveniencia) que corresponde a los términos de referencia se incluyeron los parámetros ambientales. Se revisó el procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales independizando los misionales de los de HSEQ.</p>	Sí
11	<p>ISO 14001: 8.1.4c ISO 45001: 8.1.4.2 En a la visita a la obra de contrato No. 133 del 01 de junio de 2018, se evidenciaron certificados de trabajo en alturas no vigentes (agosto de 2017) y no se cuenta con verificación pre operacional del compresor de aire utilizado para la trituración de piedras, tampoco se evidencia la identificación de aspectos e impactos ambientales para la operación de la obra. En los soportes de lavado de tanques en la Sede Central realizado por el contratista Hidroservicios Universal de mayo 16 de 2018, octubre 8 de 2018, no cuenta con soportes del trabajo en espacios confinados y las hojas de seguridad del hipoclorito utilizado en la desinfección.</p>	<p>Se evidencian los certificados de trabajo en alturas para el personal. En el documento JOC (Justificación, oportunidad y conveniencia) que corresponde a los términos de referencia se incluyeron los parámetros ambientales.</p>	Sí

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

12	<p>ISO 14001: 8.1 ISO 45001: 8.1.2d En la visita al CAV se detectó presencia de 6 garrafas plásticas con residuos de ACPM en canal de aguas lluvias.</p> <p>En el sótano de la sede principal se detectó recipiente para disposición de residuos ordinarios con botellas plásticas reciclables.</p> <p>En las historias laborales de: - Sergio Daniel Montealegre Cuellar - Técnico Operativo 3142 Grado 10 – de la Dirección Territorial de Purificación se evidencia acto de posesión el 2018-10-16 y la afiliación de ARL fue del 2018-10-17. - Gisell Giraldo Giraldo – Director territorial Lérída, se evidencia acto de posesión el 10 de septiembre de 2018 y la afiliación a la ARL 12 septiembre de 2018.</p>	<p>Se reubicaron las canecas (registro fotográfico) Se creó Hoja de Ruta – Afiliación a Seguridad Social F_GH_059, versión 0, fecha 29 de abril de 2019, para el control de posesión y asegurar la vigencia de la afiliación.</p>	Sí
13	<p>ISO 9001: 9.1.2 No se evidencia que la evaluación de satisfacción realizada por la corporación mida el grado en que los servicios de la Corporación cumplen las necesidades y expectativas de los clientes. Informe de la revisión por la dirección del 6 de noviembre de 2018 en el punto de resultados y análisis de encuesta de satisfacción al cliente.</p>	<p>Se ha implementado nueva metodología para la medición de satisfacción de los clientes mediante link en Google Drive, desde el 11 de julio de 2019. Se evidencia informe de la primera medición con la nueva metodología y los avances de las mediciones realizadas posteriormente. En los comités de PQRS, mensuales se analizan y semestralmente se incluyen los resultados de las encuestas.</p>	Sí
14	<p>ISO 9001: 8.2.1c En el proceso de participación ciudadana no se pudo evidenciar la información relacionada con las quejas y reclamos recibidas por la corporación.</p>	<p>satisfacción de los clientes mediante link en Google Drive, desde el 11 de julio de 2019. Se evidencian informes mensuales de la correspondencia recibida y de su estado de avance en las respuestas. Esta correspondencia incluye las</p>	Sí

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

		PQRS y se hace un muestreo aleatorio para determinar la eficacia y oportunidad de las respuestas.	
--	--	---	--

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

El fortalecimiento evidente del sistema de gestión integrado en el último año, a pesar de la rotación de 118 personas nuevas.

El Grupo CAMEDA, como grupo rector del SGI porque mediante las reuniones cada 2 viernes determinan las acciones necesarias para buscar la mejora continua asegurando la implementación y la eficacia del sistema de gestión integrado.

La formación de 22 auditores internos integrales en el presente año y la clasificación por competencia de los auditores porque asegura la eficaz realización de las auditorías internas.

El apoyo que se presta a aproximadamente 27 de los 47 municipios del Departamento para el seguimiento en el sistema de cobro predial y/o en la actualización catastral, porque favorece el recaudo de los ingresos de la Corporación al estar incluida la sobretasa en estos recaudos, principal fuente de ingreso.

El repositorio documental, Correspondencia ISO porque de manera ágil amigable facilita a todo el personal el acceso para las consultas de la información documentada del sistema de gestión integrado.

La infraestructura del edificio por el mantenimiento de los jardines y la implementación de plantas ornamentales, consecuentes con la misionalidad y el ambiente de trabajo

4.2 Oportunidades de mejora

Mantener las actividades de fortalecimiento del entendimiento de los requisitos de las normas de certificación para asegurar adherencia a las normas, la conformidad y la identificación de las acciones tendientes a la mejora continua.

Fortalecer la gestión de los riesgos con la identificación de los riesgos estratégicos más que los operativos para favorecer el logro de los objetivos y las expectativas de la alta dirección.

La definición de los objetivos del sistema de gestión integrado asegurando que excedan los requisitos

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

establecidos, asegurando la generación de valor agregado para la Corporación y para facilitar la planificación de los objetivos.

Es conveniente revisar el enfoque de la revisión por la dirección para que se considere que se debe revisar la gestión realizada que generó los resultados y no solamente revisar los resultados obtenidos, para así facilitar la identificación de las acciones de mejoramiento de los procesos y los servicios.

Adicional a los indicadores de cumplimiento que favorecen la realización controlada de las actividades de los procesos, revisar la conveniencia de establecer en los procesos, indicadores de eficacia como herramienta para favorecer la mejora continua en los resultados esperados.

En la medición de satisfacción de los usuarios y clientes, determinar el tamaño de la muestra para asegurar que sea estadísticamente representativo y asegurar la objetividad de la medición.

Conveniente revisar la metodología establecida para la clasificación de la correspondencia, ya que se evidencian frecuentes clasificaciones erróneas de PQRS, lo que podría generar mayores insatisfacciones y consecuencias para la entidad.

Revisar las Caracterizaciones de los procesos para asegurar la correcta identificación de los requisitos de las normas vigentes y para dar más precisión a las entradas y salidas de los procesos.

Fortalecer la implementación de los requisitos asociados a las Salidas no conformes (antes productos no conformes), considerando que este requisito aplica a todos los procesos y no solamente a los que generan productos o servicios para el cliente externo.

En la identificación de los peligros de seguridad y salud en el trabajo, se cuenta con 19 matrices en las cuales muchas de las actividades se repiten. Es conveniente, alinearse con la norma, la cual pide la identificación para las actividades realizadas, no necesariamente por proceso., para así racionalizar las matrices y facilitar su control y gestión apropiada de los controles operacionales.

En el procedimiento de identificación de requisitos legales, incluir las facilidades con que se cuenta, como la afiliación a Icontec y a Legis, las cuales favorecen la identificación de los requisitos aplicables mediante las comunicaciones periódicas recibidas.

En los informes de resultados de los simulacros asegurar que se concluya sobre el objetivo del simulacro que es la puesta en prueba del procedimiento para atender la emergencia.

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 válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
--	-----------------	------------------

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

<p>Al 30 de septiembre se han recibido 22883 PQRS, de las cuales hay 71 quejas, no ha habido reclamos.</p>	<p>Actitud y atención oportuna</p>	<p>Control disciplinario realiza las investigaciones y toma acciones con los responsables.</p>
--	------------------------------------	--

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. (eliminar si no aplica).
La entidad manifiesta no haber recibido comunicaciones pertinentes de las partes interesadas.

5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: En el último año se han presentado 14 incidentes de seguridad y salud en el trabajo, principalmente por caídas al mismo nivel, 12 de ellos incapacitantes, ninguna fatalidad. Se evidencian los reportes oportunos a la ARL y las investigaciones, generando lecciones aprendidas, necesidades de capacitaciones y refuerzos al personal. También se reportan 2 incidentes ambientales, en ambos casos por la no recogida de basuras en la frecuencia establecida por parte de la empresa municipal, en que se reportó la queja y en ambos casos hubo solución inmediata.

5.1.4. 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 cómo fueron atendidas.
No se han reportado eventos de tal naturaleza.

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No

5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si No

5.1.7. ¿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.

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	ISO 9001: 8 ISO 14001: 7 ISO 45001: 6	ISO 9001: 6.1.2b2, 10.2.1b2, 7.5.3.2b, 8.7.2d, 8.5.1, 9.1.2, 8.2.1c ISO 14001: 6.1.4b2, 10.2b2, 7.4.2, 10.2a1, 6.1.2, 8.1.4c, 8.1 ISO 45001: 6.1.4b2, 10.2b2, 8.1.2c, 9.1.2b, 8.1.4.2, 8.1.2d
1ª de seguimiento del ciclo	ISO 9001: 3 ISO 14001: 3 ISO 45001: 3	ISO 9001: 6.1.2a, 7.1.5.2a,b, 10.2.1a1 ISO 14001: 6.1.3a, 6.1.4a3, 8.1 ISO 45001: 6.1.1, 6.1.3a, 8.1.2a
2ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.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"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Durante los meses de agosto y septiembre se realizó la auditoría interna a todos los procesos, con base en el programa de auditoría aprobado y socializado por Control Interno según Acta 01-2019 del 29 de mayo. Se utilizaron aproximadamente 20 auditores internos integrales y calificados que participaron como auditores líderes, auditores junior y observadores. Se utilizan listas de chequeo “Notas de Auditoría”, en las cuales se evidencian las fechas, tiempos y las horas de la auditoría. Se realizan reuniones de apertura y cierre e informes por proceso. Los tiempos son apropiados para la revisión de los procesos. Los informes son revisados por el área de calidad para el envío a los responsables. Se declararon 22 no conformidades en que los responsables envían al área de Calidad los planes de acción para su aprobación y seguimiento.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección con frecuencia anual, se llevó a cabo el 17 de octubre con cubrimiento de todas las entradas para la revisión requeridas por las normas de referencia. Aunque es conveniente revisar el enfoque hacia la gestión más que a los resultados, en las resultados o salidas de la revisión por la dirección se evidencian las conclusiones y acciones tendientes a lograr la mejora continua.

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...)?
 Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
 Si No
- 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 E-GM-001?

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

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 .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA 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

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	✓	
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		
Nombre del auditor líder: Fernando Ángel Botero	Fecha	2019 12 01

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

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	✓
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	✓

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA CORTOLIMA		
Dirección del sitio :	Carrera 9 8-120, Ibagué, Tolima, Colombia		
Representante de la organización:	José Antonio Moreno Leal		
Cargo:	Profesional Especializado	Correo electrónico	jose.moreno@cortolima.gov.co
Alcance: Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <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 checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en	<input type="checkbox"/> 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

turno nocturno: No

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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

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

Auditor Líder:	Fernando Ángel Botero [FA]	Correo electrónico	fangel@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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)
2019-11-18	8:00	8:30	Reunión de apertura	FA	
	8:30	12:00	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ISO 9001: 4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.4, 9.3, 10 ISO 14001: 4, 5, 6.1.1, 6.1.4, 6.2, 7.1, 7.4, 9.3, 10 ISO 45001: 4, 5, 6.1.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.4, 6.2, 7.1, 7.4, 9.3, 10	FA	Director general: Jorge Enrique Cardoso R. Prof. Especializado: Jose Antonio Moreno Leal. Prof. Univ. Eduardo Puerta Prof. SST: Carolina Mendez
	12:00	14:00	Receso almuerzo	FA	
	14:00	15:00	CALIDAD AMBIENTAL Autorizaciones, Permisos y Licencias Ambientales ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10	FA	Subdirector: Rodrigo Hernandez. Prof. Esp. Salma Guarnizo. Prof. Esp. Adriana Cardoso Prof. Esp. Héctor Aldana

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

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)
			ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2		
	15:00	16:00	CALIDAD AMBIENTAL Control y Seguimiento de Actividades Mineras y Formalización Minera ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2	FA	Subdirector: Rodrigo Hernández. Prof. Esp. Salma Guarnizo. Prof. Esp. Adriana Cardoso Prof. Esp. Héctor Aldana
	16:00	17:00	CALIDAD AMBIENTAL Control y Vigilancia ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3,	FA	Subdirector: Rodrigo Hernández. Prof. Esp. Salma Guarnizo. Prof. Esp. Adriana Cardoso Prof. Esp. Héctor Aldana

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

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)
			8.1, 10.2		
	17:00	17:30	Balance de información	FA	*****
	17:30	18:00	Retroalimentación al Representante de la Dirección	FA	
2019- 11-19	8:00	10:00	PLANIFICACIÓN AMBIENTAL Y GESTIÓN TECNOLÓGICA ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2	FA	Subdirector: Juan Pablo García Poveda Prof. Especializado: Consuelo Carvajal – Romelia Leonel – Jose Carlos Barreto – Enrique Ospina – Félix Baena – Jose Moreno
	10:00	12:00	PARTICIPACIÓN CIUDADANA ISO 9001: 8.2.1, 9.1.2, 10	FA	Asesora: Adriana Guzmán. Prof. Univ.: Angie Díaz
	12:00	14:00	Receso almuerzo	FA	
	14:00		DESARROLLO AMBIENTAL - Producción más	FA	Subdirector: Carlos Mora Prof. Espec: Dairo

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

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)
		16:00	limpia - Inversiones ambientales - Gestión socio ambiental - Adquisición y administración de predios - Gestión integral del riesgo y cambio climático ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2		Poloche – Matilde Díaz – Ulises Guzmán – Fredy Mayorga. Prof. Univ.: Luis Fernando Chica.
	16:00	17:00	Consulta y Participación de los trabajadores ISO 45001: 5.4	FA	Profesional SST: Carolina Méndez
	17:00	17:30	Balance de información	FA	*****
	17:30	18:00	Retroalimentación al Representante de la Dirección	FA	
2019-	8:00		GESTIÓN JURÍDICA	FA	Jefe oficina jurídica:

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

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)
11-20		10:30	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión contractual - Gestión Judicial y Jurisdicción coactiva - Autorizaciones, permisos, licencias ambientales y procesos sancionatorios ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2		Ramón Sánchez. Prof. Espec.: Henry Cifuentes – Juan Gerardo Gómez – Martha Gómez.
	10:30	12:00	EVALUACIÓN INSTITUCIONAL ISO 9001: 9.2, 10 ISO 14001: 9.2, 10 ISO 45001: 9.2, 10	FA	Asesor: Jhon Jairo Romero Contratista: Jorge Enrique Gallego Prof. Esp.: Jose Moreno
	12:00	14:00	Receso almuerzo	FA	
	14:00	17:00	Revisión de las 14 no conformidades pendientes	FA	Prof. Espec.: Jose Moreno
	17:00	17:30	Balance de información	FA	*****

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

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)
	17:30	18:00	Retroalimentación al Representante de la Dirección	FA	
2019-11-21 Melgar	8:00	10:00	CALIDAD AMBIENTAL Control y Vigilancia Autorizaciones, Permisos y Licencias Ambientales ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1, 10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2	FA	Directora territorial: Olga Oviedo. Prof. Espec.: Alexander Villanueva
	10:00	12:00	GESTIÓN JURÍDICA - Autorizaciones, permisos, licencias ambientales y procesos sancionatorios ISO 9001: 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 7.5.3.1, 8.1, .2, 8.5, 9.1, 10 ISO 14001: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 7.5.3, 8, 9.1,	FA	Directora territorial: Olga Oviedo. Prof. Espec.: Alexander Villanueva

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

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)
			10 ISO 45001: 6.1.2, 7.5.3, 8.1, 10.2		
	12:00	15:00	Receso almuerzo y retorno a Ibagué	FA	
Ibagué	15:00	17:00	Preparación y respuesta ante emergencias ISO 14001: 8.2 ISO 45001: 8.2	FA	Prof. SST: Carolina Méndez. Prof. Univ. Eduardo Puerta
	17:00	17:30	Balance de información	FA	*****
	17:30	18:00	Retroalimentación al Representante de la Dirección	FA	
2019- 11-22	8:00	12:00	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO – Planificación SST ISO 45001: 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 9.1.1, 9.1.2, 10	FA	Prof. SST: Carolina Méndez Prof. Espec.: Jose Moreno
	12:00	14:00	Receso almuerzo	FA	

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

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)
	14:00	15:30	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 14001: 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1, 9.1.1, 9.1.2, 10	FA	Prof. Espec.: Jose Moreno Prof. Univ. Eduardo Puerta – Sandra Castañeda
	15:30	16:15	Balance de información	FA	*****
	16:15	16:30	Retroalimentación al Representante de la Dirección	FA	
	16:30	17:00	Reunión de cierre	FA	
2019- 11-23	8:00	9:00	Verificación de los procesos subcontratados.	FA	
	9:00	10:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería,	FA	

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

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)
			etc...en cualquier momento de la auditoria)		
	10:00	12:00	Elaboración del informe de auditoría	FA	
Observaciones:					
De manera transversal se revisarán los requisitos de Control de la Información documentada, Ambiente de Trabajo.					
Favor especificar si existen requisitos para el ingreso a las instalaciones que se visitarán y 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.					
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 11 13	

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 2
No aplica

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 2019-11-27 y no 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 2019-12-01.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001	10.2.1a1
Descripción de la no conformidad: La organización no toma acciones para controlar y corregir las quejas recibidas.		
Evidencia: Las PQRS: 15515, 15643 y 17313 recibidas en Participación Ciudadana en fechas 20, 22 de agosto y 17 de septiembre, no han sido respondidas a la fecha de la auditoría y se han vencido los términos establecidos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar seguimiento a la respuesta de los pqrs 15515, 15643 y 17313.	Acta de seguimiento	30-11-2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).		
<ul style="list-style-type: none"> • Falta claridad en ventanilla ambiental para clasificar las pqrs de acuerdo a la naturaleza de la petición, ya que 		

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

de acuerdo a la naturaleza de la petición difieren los términos de respuesta. <ul style="list-style-type: none"> No se está alimentado en forma oportuna el sistema de información (pqrs) establecido por la entidad, para que oficios que ya se dio respuesta no aparezcan como no tramitados. No se realizó un oportuno seguimiento en los comités pqrs a la correspondencia pendiente por asignar y a la asignada que no ha sido tramitada. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar capacitación al personal de ventanilla para que realicen una correcta clasificación de los pqrs.	Acta de capacitación	31-01-2020
Realizar seguimiento con muestreo aleatorio a pqrs para validar la correcta clasificación de los mismos.	Acta de seguimiento	30-03-2020
Realizar seguimiento en los comités de pqrs a la correspondencia pendiente por asignar y de la asignada que no se ha dado trámite	Actas de comités de pqrs	30-06-2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001	7.1.5.2a,b
Descripción de la no conformidad:		
La organización no asegura la validez de las mediciones de temperatura y humedad relativa de los archivos de la sede central y no identifica los termohigrómetros para determinar su estado de calibración.		
Evidencia:		
No se evidencia la calibración de los termohigrómetros ubicados en el Archivo Documental (Thermo Clock azul) y en el Archivo Central (Termohigrómetro referencia 309).		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Adquirir termohigrómetros con certificado de calibración.	Termohigrómetros con certificado de calibración	30-04-2020

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

<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los termohigrómetros que se adquirieron, se adquirieron sin certificado de calibración. • No se había identificado los termohigrómetros como equipos de medición que afectará la calidad de la prestación del servicio. • Los termohigrómetros no se ingresaron dentro del control operacional establecido por CORTOLIMA para los equipos de medición, los cuales cuentan con un plan anual de verificación y calibración. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir los termohigrómetros dentro del control operacional establecido por la entidad para los equipos de medición	Plan anual de calibración	30-04-2020
Realizar seguimiento al cumplimiento del plan anual de verificación por parte coordinador operativo del PIGA	Acta de seguimiento	30-06-2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 6				
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.1.2a</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.1.4a3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.1.1</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.1.2a	6.1.4a3	6.1.1
Requisito(s):						
6.1.2a						
6.1.4a3						
6.1.1						
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La organización no planifica las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades identificados.</p>						
<p>Evidencia:</p> <p>En la matriz de riesgos de la Dirección Territorial Oriente se evidencia algunos riesgos residuales para los cuales se ha tomado la decisión de Reducir el riesgo, y las acciones determinadas corresponden a los mismos controles existentes.</p>						
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha				

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

Ajustar el mapa de riesgos de la dirección de territorial norte	Mapa de riesgos DTO	31-12-2019
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La metodología de identificación, análisis y gestión de riesgos se modificó para la vigencia 2019 y los funcionarios no tienen claridad de la nueva metodología. • La acciones implementadas para la socialización de la nueva metodología no lograron la apropiación y comprensión total de la misma. • Debido a la falta de claridad de la metodología se sobredimensionaron la cantidad de riesgos valorados. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer e implementar un plan de trabajo a nivel procesos y direcciones territoriales para acompañar la reformulación de todos los mapas de riesgos por parte de la oficina de control interno y el sistema de gestión	Mapas de riesgos	31-05-2020
Realizar seguimiento a las acciones de control de los mapas de riesgos ya aprobados en la actividad anterior.	Actas de seguimiento	30-07-2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 45001	8.1.2a
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La organización no ha implementado los controles operacionales para asegurar la reducción de los riesgos de salud en el trabajo.</p>		

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

Evidencia:		
No se cuenta con los registros de los resultados de los análisis microbiológicos realizados al agua de los tanques en el proceso de lavado.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el análisis microbiológico al agua almacenada en los tanques de la entidad.	Análisis microbiológicos	30-05-2020
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).		
<ul style="list-style-type: none"> El requisito legal que se identificó como aplicable a la entidad era el relacionado al lavado de los tanques No se identificó el análisis microbiológico como requisito legal aplicable a la entidad. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir los análisis microbiológicos dentro del control operacional de los tanques de almacenamiento de agua	Plan de mantenimiento de tanques de agua potable	30-05-2020
Realizar seguimiento a la ejecución del control operacional en el proceso de auditoría interna	Informe de auditoria	30-08-2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 14001	6.1.3a
	ISO 45001	6.1.3a

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

Descripción de la no conformidad:		
No se asegura la identificación de todos los requisitos legales aplicables para el sistema de gestión integrado.		
Evidencia:		
En las matrices de identificación de requisitos legales del SG-SST y SGA, no se han identificado: Leyes 1822 de 2017, 1857 de 2017, Decreto 2851 de 2013 y Decreto 284 de 2018.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir las normas citadas en la No Conformidad en el normograma de la entidad	Normograma	30-11-2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).		
<ul style="list-style-type: none"> • Si bien es cierto que la entidad está dando cumplimiento a las normas citadas, se falló en la identificación de las normas en el normograma. • La metodología establecida para la identificación de requisitos legales presenta debilidades a la hora de identificar al detalle requisitos aplicables a la entidad. • En el seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos legales, no se evidencio la ausencia de las normas citadas en el normograma de la entidad 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar la metodología para la identificación de requisitos legales	Metodología ajustada	31-01-2020
Aplicar la metodología ajustada	Actas de reunión y listados de asistencia	30-05-2020
Realizar seguimiento al cumplimiento de requisitos legales	Acta de seguimiento	30-07-2020

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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 14001	Requisito(s): 8.1
Descripción de la no conformidad: No se evidencia el control operacional o la influencia sobre el proveedor de lavado de vehículos.		
Evidencia: No se evidencian controles operacionales sobre el proveedor Estación de Servicio Velogas, con relación a las caracterizaciones de los vertimientos realizados por las actividades de lavado de los vehículos de la Corporación.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir la caracterización de vertimientos dentro de la carpeta del contrato que se encuentra vigente	Caracterización de vertimientos	30-11-2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.).		
<ul style="list-style-type: none"> Los controles se enfocaron en los certificados de disposición de los residuos que se generan por el parque automotor La caracterización de los vertimientos se solicitó en los términos de referencia pero el contratista no los había entregado al momento de la auditoria. No se ejerció control en los documentos que tiene que entregar el contratista de acuerdo a las obligaciones pactadas en el contrato. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Ejercer control por parte del supervisor designado por la entidad en los documentos que se solicitan en los términos de referencia del mantenimiento del parque automotor.	Carpeta de contratos	30-05-2020

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

Realizar seguimiento por parte del coordinador operativo del PIGA a los documentos que se solicitan en los contratos que afectan el desempeño del sistema de gestión ambiental	Acta de seguimiento	30-07-2020

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

RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (6) menores	
ISO 9001: 8.1.2a, 7.1.5.2a,b, 10.2.1.a1	
ISO 14001: 6.1.3a, 6.1.4a3, 8.1	
ISO 45001: 6.1.1, 6.1.3a, 8.1.2a	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores () 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 : 2019-12-08	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: No aplica	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
José Antonio Moreno Leal	