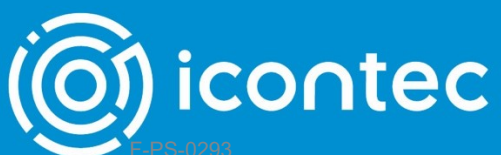


Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-0293
Versión 11

Página 2 de 26

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



icontec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA- CORTOLIMA

1.2. SITIO WEB: <http://www.cortolima.gov.co/>

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia

ISO 14001:2015: Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia

ISO 45001:2018: Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia

ISO 9001:2015 - SC-2001027

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-2001027	Calle 44 esquina avenida ferrocarril	Ibagué, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

ISO 14001:2015 - SA-2001028

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SA-2001028	Calle 44 esquina avenida ferrocarril	Ibagué, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

ISO 45001:2018 - ST-2001029

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	ST-2001029	Calle 44 esquina avenida ferrocarril	Ibagué, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-2001027

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-2001027	Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	Lérída, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
2	SC-2001027	Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima	Melgar, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
3	SC-2001027	Carrera 9 No 8-120 Contiguo a la Cruz Roja - Purificación Tolima.	Purificación, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
4	SC-2001027	Carrera 10 No. 3-53 Barrio Libertador - Chaparral Tolima	Chaparral, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

ISO 14001:2015:

ISO 14001:2015 - SA-2001028

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SA-2001028	Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	Lérída, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
2	SA-2001028	Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima	Melgar, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
3	SA-2001028	Carrera 9 No 8-120 Contiguo a la	Purificación, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de

		Cruz Roja - Purificación Tolima.		los recursos naturales.
4	SA-2001028	Carrera 10 No. 3-53 Barrio Libertador - Chaparral Tolima	Chaparral, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

ISO 45001:2018:

ISO 45001:2018 - ST-2001029

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	ST-2001029	Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	Lérída, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
2	ST-2001029	Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima	Melgar, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
3	ST-2001029	Carrera 10 No. 3-53 Barrio Libertador - Chaparral Tolima	Chaparral, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
4	ST-2001029	Carrera 9 No 8-120 Contiguo a la Cruz Roja - Purificación Tolima.	Purificación, Tolima, Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-2001027

Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. No aplica 8.3
Execute programs, plans and projects, focused on strengthening environmental management, environmental culture and the control and surveillance of natural resources.

ISO 14001:2015 - SA-2001028

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 the control and surveillance of natural resources.

ISO 45001:2018 - ST-2001029

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 the control and surveillance of natural resources.

1.5. CÓDIGO IAF: 36 , CS 36-0 ,Gam 12 ,ST 10

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	ROBINSON OCHOA
Cargo:	subdirector
Correo electrónico:	robinson.ochoa@cortolima.gov.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA: Seguimiento 2

Es organización multisitio:	SI
Auditoría Integral	X

1.9. Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	N/A	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2025-11-24	0.5
Auditoría remota	N/A	0
Auditoría en sitio	2025-12-09/10/11/12	6

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN Coordinador Lider ISO 14001:2015 Lider ISO 45001:2018 Lider ISO 9001:2015
Auditor	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 9001:2015

Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SA-2001028, SC-2001027, ST-2001029
Fecha de aprobación inicial	2024-02-14, 2024-02-14, 2024-02-14
Fecha de próximo vencimiento:	2027-02-13, 2027-02-13, 2027-02-13

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

3.7...¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?
NA

3.8..Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

Las sedes muestreadas que fueron elegidas para la presente auditoría son:

Fecha	Sitios permanentes evaluados
2025-12-10	Sitio 1 muestreado para los esquemas ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018: Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima.
2025-12-10	Sitio 2 muestreado para los esquemas ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018: Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérica Tolima

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 aplica 8.3 de ISO 9001 teniendo en cuenta que los servicios se prestan con base en el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y las normas y especificaciones técnicas establecidas.

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

NA

3.11..Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

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?

NA

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

Si

Ley 10 de 1981 "Por la cual se crea la Corporación Autónoma Regional del Tolima y se dictan otras disposiciones".

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

Modificación en el contexto interno y externo:

Se consolidaron los elementos de identidad institucional (Misión, Visión, Objetivos) bajo el nuevo capítulo 4. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, y los detalles operativos bajo 5. CONTEXTO INSTITUCIONAL. Además, se incluyó como un nuevo capítulo principal el 3. MARCO NORMATIVO, que detalla el listado de normas legales y constitucionales. Finalmente, a nivel de contenido, se añadieron secciones de análisis detallado como 9.

ESTRATEGIAS CRUZADAS DOFA.

3.15..¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

La organización ha considerado las cuestiones de cambio climático y se evidencia en: Análisis del contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas, planificación del sistema integrado de gestión. Se tiene incluido dentro del PAC 2024-2027 una línea estratégica donde se establece la gestión integral de los ecosistemas, la biodiversidad y el cambio climático, donde se cuenta con el programa de gestión integral de la biodiversidad y los ecosistemas y el programa de gestión de iniciativas productivas para la adaptación, mitigación y conocimiento del cambio climático y fomento de la transición hacia una economía baja en carbono. Adicionalmente, a través de la ejecución de cada uno de sus proyectos en los diferentes programas, se evidencia como la Corporación ha contribuido al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible.

3.16..¿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?

NA

3.17..¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

Si

3.17..¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/ Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Autorizaciones, permisos y licencias ambientales Control, seguimiento, vigilancia y Sancionatorios	Profesionales por contrato de prestación de servicios	No aplica

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

No

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

No

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

No

3.21..¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22..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.

Si

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral y el incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	Norma: ISO 14001:15 Numeral: 8.1 No conformidad. La organización no ha implementado los controles de los procesos de acuerdo con los criterios de operación. Evidencia. No están identificados y controlados los cuartos de almacenamiento de residuos temporales (centro acopio) en sede centro y purificación.	Se construyó el centro de acopio para la sede centro y purificación, Se realizó la actualización del PIGA, incluyendo los controles relacionados con la gestión de residuos, y consumo de papel, implementado en marzo 13 de 2025. Registro del consumo de energía, aplicable para las 4 sedes de la entidad. Se generó punto de control del programa de ahorro y uso eficiente del agua. Registro de consumo del agua. Se genera socialización constante sobre el uso y manejo de los residuos para todas las partes interesadas.	Si
2	ISO 9001:15 ISO 14001:15 ISO 14001:15 Numeral: 10.2 a) 1) 2) No conformidad. La organización no reacciona de manera oportuna ante el incidente o no conformidad y cuando sea aplicable tomar acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad y hacer frente a las consecuencias. Evidencia. No se evidencian en el formato Seguimiento de inspecciones acciones correctivas y preventivas F-GH-037 las acciones de las inspecciones realizadas a la Sede de Purificación el pasado 27 de junio de 2024 por la oficina de planeación y del 18 de abril de 2024 y 9 septiembre de 2024 realizadas por SST.	Se evidenció que se hayan realizado las siguientes acciones: Se realizó una mesa temática realizada entre 9 y 15 de septiembre de 2025, en el cual se genera el formato identificado como acciones correctivas y preventivas o de mejora a los informes de inspección, con el propósito de asegurar que se haga seguimiento a las acciones que surgen de las inspecciones. Se toman medidas de difusión del programa de inspecciones, dirigido a todos funcionarios de manera masiva, actividad realizada el día 27 de septiembre a través de correo electrónico y mensaje interno dirigido a todo el personal de planta de la corporación, a través del programa de inspecciones planeadas. Se involucraron a los brigadistas en los procesos de inspección de las sedes territoriales y sede principal a través de la socialización de los estatutos de la brigada de emergencias y la matriz de roles y responsabilidades frente al sistema de Gestión HSEQ. Se logro evidenciar la ejecución de la actividad	Si
3	Norma: 45001:18	Se evidencia que se haya generado	Si

	Numeral: 10.2 No conformidad: La organización no conserva información documentada, como evidencia de la naturaleza de los incidentes y cualquier acción tomada posteriormente, así como los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia. Ni comunica esta información documentada a los trabajadores y a otras partes interesadas pertinentes. Evidencia: No se evidencia la investigación del accidente (siniestro) del 04-01-2024 presentado con el vehículo OCJ-521 en el barrio cerros de granate. Ni del accidente del 04-10-2023 que está relacionado en la estadística de la ARL. No se evidencia que se comuniquen los accidentes de trabajo presentados en el año 2024 a los trabajadores y a otras partes interesadas pertinentes.	las siguientes acciones: Se realizó ajuste y actualización del procedimiento reporte, investigación, de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales y/o siniestro vial, esto se realiza en mesa temática y en comité institucion de gestion y desempeño en el cual fue aprobada, fecha de realización: 18 de septiembre de 2025. Se realizó la sensibilización a los funcionarios sobre la importancia de reportar incidentes y accidentes de trabajo de manera oportuna y directamente a la responsable del Sistema de Gestión y de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr garantizar la permanente información de los eventos identificados.	
4	Norma: ISO 9001:15 - ISO 14001:15 - ISO 45001:18 Numeral: 9.3.2 c) 2), 3) 9.3 b) 3), c), d) 3), f) 9.3 b) 2), c), d) 1), 3), f) No conformidad: No se evidencia en la revisión por la dirección que se revisen todas las entradas establecidas, faltando lo relacionado a: Grado de cumplimiento de los objetivos del sistema integrado y la política de SST. Evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales y de SST. Comunicaciones pertinentes con las partes interesadas en temas ambientales y SST. Incidentes, no conformidades, acciones correctivas y de mejora en SST. Cambios en los aspectos ambientales significativos. Información de desempeño y eficacia de la conformidad de los productos y servicios (servicios no	Se evidencia que se haya generado las siguientes acciones: Se actualizó el Procedimiento de Rendición de Cuentas frente al Sistema de Gestión Integrado en el cual se establecieron los periodos de tiempo en los cuales se debe rendir cuentas internamente en relación con el desempeño frente a las responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión Integrado HSEQ, para identificar oportunidades de mejorar en el desempeño y la eficacia del Sistema, corregir, prevenir y reducir efectos no deseados. (2025/01/27) Se socializó el procedimiento de rendición de cuentas frente al Sistema de Gestión Integrado a todas las partes interesadas. (2025/02/07). Se actualizó el procedimiento de Revisión por la Dirección, donde se determinó la periodicidad en la cual se debe revisar las diferentes entradas de la revisión (2025/01/27). Se socializó el procedimiento de Revisión por la Dirección ajustado y	Si

	conformes) Evidencia: La organización tiene definido que en varios momentos en el año se va realizando la revisión de las entradas establecidas para la revisión por la dirección. A la fecha del 30 de octubre de 2024, no se han presentado los resultados de los objetivos del sistema integrado de gestión; las salidas no conformes; evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales y de SST; comunicaciones pertinentes con las partes interesadas en temas ambientales y SST; incidentes, no conformidades, acciones correctivas y de mejora en SST y cambios en los aspectos ambientales significativos. No se evidencia que se tenga contemplado revisar en los comités de los meses siguientes.	aprobado a todas las partes interesadas (2025/02/07). Se definió el plan de trabajo en el cual se determinó las fechas para la rendición de cuentas y posterior revisión por la dirección(2024/12/20).	
--	---	--	--

3.23..Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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.

VER ANEXO 9

4.2. Oportunidades de mejora

VER ANEXO 9

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

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

Quejas y reclamos:

Los requerimientos son atendidos mediante:

Procedimiento de atención de quejas, reclamos.

La recepción se hace mediante: Formulario definido, correo electrónico, teléfono, oficina de atención al ciudadano.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2024 - 3° trimestre Quejas:124 Reclamos: 4 Año 2024 – 4° trimestre Quejas: 40 Reclamos: 1 Año 2025 – 1° trimestre Quejas: 11 Reclamos: 9 Año 2025 – 2° trimestre: Quejas: 11 Reclamos: 6 Año 2025 – 3° trimestre: Quejas: 1 Reclamos: 10	Los reclamos más frecuentes son por fallas en plataforma de pagos. No generación de facturas.	Aplicación de lo descrito en los procedimientos de Procedimiento de gestión de PQRS y Procedimiento de comités de PQRS. Seguimiento en el consolidado de PQRS. Revisión de los casos en los comités mensuales de PQRS.

Resultado de satisfacción:

La medición de la satisfacción se realiza de forma semestral:

Primer reporte año 2025:

40% muy satisfecho

25% satisfecho

5 % neutro

8% poco satisfecho

22 % insatisfecho

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

ISO 14001

Número de Solicitudes	Remitente	Acciones
Se presentan comunicaciones de los entes de control, frente a requerimientos de información o seguimiento a casos específicos en temas ambientales y relacionados la gestión de la Corporación. Requerimientos de Sintra ambiente asociados con el manejo de los vehículos.	Sintra ambiente	No aplica
ISO 45001		
Número de Solicitudes	Remitente	Acciones
No se ha recibido Solicitudes.	No aplica	No aplica

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica en esta organización.

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

ISO 14001:2015 Incidentes Ambientales

No se han presentado incidentes ambientales de impacto significativo.

ISO 45001:18. Accidentalidad

En el transcurso del año 2024 la organización manifiesta que se presentaron 17 accidentes de trabajo, catalogados como leves.

Estos accidentes se presentaron las diferentes sedes de la entidad.

Los accidentes de mayor relevancia y en donde más se presentan en diferentes ambientes y en trabajadores misionales.

La parte de cuerpo afectado más recurrente fue en miembros inferiores, el tipo de lesión más recurrentes está asociado a golpes, contusión y aplastamiento.

Tasa de accidentalidad: 4.36

Índice de severidad 51.24

Índice de frecuencia 4.19

Datos reportados por la ARL AXA COLPATRIA, fecha de informe de 1 de enero a 31 de diciembre del 2024.

En el transcurso del ciclo, se tiene el siguiente escenario de accidente laboral, con categoría de leve así:

- **Fecha:** 2024-05-02, jueves a las 16:30 horas del día.

- **Escenario:** en las actividades de su labor se generó un desplazamiento entre pisos de la sede central, y tropieza y cae sobre su rodilla derecha, ocasionando raspadura y dolor, por lo que fue

direccionada al centro médico para realizar ingreso por urgencias, el diagnostico según análisis de epicrisis contusión de rodilla derecha.

- **Consecuencia:** no se genera incapacidad.

- **Acciones Inmediatas:** En la investigación se determinó que la causalidad por uso de calzado inadecuado para traslados en ambientes laborales.

Equipo Investigador: jefe inmediato, Camilo Rocha – Representante de la dirección en el COPASST, Representante de los trabajadores Juan Darío Saldarriaga y Juan Daniel Urrea, profesional especializado, representante de Talento Humano.

Respuesta de la ARL: AXA Colpatria, fecha de reporte 6 de mayo de 2024

Cierre del evento:

Se mejoraron los controles operacionales con la ejecución de programas informativos para la prevención de los accidentes de trabajos.

Acciones correctivas:

Realizar campañas informativas con tips de prevención de caídas en lugares de alto riesgo, para evitar los accidentes.

Socialización de las lecciones aprendidas a través de la difusión de piezas gráficas y pantallas digitales instaladas en cada piso de la sede central y en cada una de las seccionales territoriales.

La tendencia de los accidentes es la siguiente:

PERIODO	Índice frecuencia Número	Índice de severidad Días incapacidad
Periodo Anterior: año 2024	4.19	51.24 208 días
Periodo actual: año 2025	6.37	57.05 224 días

La tendencia de enfermedades laborales es la siguiente:

PERIODO	Número
Periodo Anterior: año 2024	cero
Periodo actual: año 2025	Cero

La información corresponde a la emitida por la ARL AXA Colpatria con fecha 31 de diciembre de 2024.

Indicadores mínimos de Seguridad y Salud en el trabajo de la resolución 312,v para el año 2024			
Indicador	Formula	Frecuencia	resultados
Frecuencia de accidentalidad	$\frac{\# \text{ Accidentes}}{\# \text{ Trabajadores Mes}}$	Mes	Promedio mes 4.76
Severidad de accidentalidad	$\frac{\text{Días Incap} + \text{D. cargados}}{\# \text{ Trabajadores mes}}$	Mes	56.28
Proporción de accidentes Mortales.	$\frac{\text{Accidentes. Mortales.}}{\text{Total accidentes}}$	Año	cero
Prevalencia de enfermedad laboral	$\frac{\text{Casos Nuevos y antiguos} \times 100}{\text{Promedio de Trabajadores}}$	Año	Ninguna

Incidencia de enfermedad Laboral	<u>Casos Nuevos</u> x 100 Promedio de Trabajadores	Año	Ninguna
Ausentismo por causa medica	<u>Días incapacidad laboral común</u> Número de días trabajo mes	Mes	0.24

La información anterior es con el siguiente personal promedio en el periodo:

- Personal Directo: 247
- Personal Terceros: 600

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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 Aplica.
Se le informa a la organización que en los escenarios que ocurran en la organización y que estén referenciados en el reglamento en el numeral 4.13, deben ser informados al ICONTEC en un tiempo no superior a 15 días.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?
No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?
Si

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
Si

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

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	ISO 9001: 4 ISO 14001: 9 ISO 45001: 12	ISO 9001: 8.5.3, 7.2 c), 4.2 a y c, 6.3 ISO 14001: 8.1, 6.1.2.1 b.f, 7.2 c), 9.1.2 b y c, 5.3, 4.2 a y c, 8.2 d, 10.2 b y e, 8.1. ISO 45001: 8.1.2 c y d, 6.2.1 a-f, 6.1.2 b, 7.5.3 a, 7.2 c), 9.1.2 b y c, 5.3, 4.2 a y c, 8.2 d, 10.2 b y e, 8.1.1, 8.1.3.
1ª de seguimiento del ciclo	ISO 9001: 1 ISO 14001: 2 ISO 45001: 3	ISO 9001: 9.3.2 c) 2), 3) ISO 14001: 8.1; 9.3 b) 3), c), d) 3), f) ISO 45001: 10.2 a) 1) 2); 10.2; 9.3 b) 2), c), d) 1), 3), f)
2ª de seguimiento del ciclo	ISO 9001: 0 ISO 14001: 2 ISO 45001: 1	8.1 6.1.2
Renovación	N/A	N/A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	N/A	N/A
Auditoría de ampliación	N/A	N/A

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorías se planifican y ejecutan de forma integral.
Se realizó revisión a las actividades planeación, operación y control de auditorías internas definida en la información documentada.
Para la realización de auditorías se tiene:

Procedimiento de auditorías internas: Se cuenta con el plan anual de auditorías FT-EI-019 V1
LOS CRITERIOS para la planificación de las auditorías son:
Resultado de auditorías anteriores, externas e internas
La solicitud del comité institucional y la alta dirección
Se aprobaron para la vigencia 2025 3 auditorías a los procesos de gestión financiera, desarrollo ambiental sostenible y a los procesos misionales de la oficina territorial sur oriente.

Número de auditores internos: 42 auditores internos, todos cuentan con la competencia requerida por la entidad, en los esquemas auditados.
Programa de auditorías: ciclo al año 2025.
Fecha de auditoría: Fecha de realización 5 de septiembre, 1 día de trabajo.
Duración de las auditorías: 1 día de trabajo
Cubrimiento de las auditorías: tres procesos y 2 en sedes.
Hallazgos encontrados en la última Auditoría: 10 declarados como no conformes.
Se evidencio la adecuación e implementación oportuna de los planes de acción definidos para el tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas.
Por muestreo se revisó los registros de auditorías a:
Gestión de Talento Humano
Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico
Se revisaron los registros de consolidación de la auditoría realizada en el presente ciclo
El procedimiento interno de auditorías internas se encuentra alineado a la ISO 19011:2018.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión se hace de forma integral considerando los requisitos de los esquemas de las normas ISO 9001, 14001, 45001.
Frecuencia de la revisión: en varios momentos del año, y al final del año una revisión general.
Fecha de realización: noviembre de 2025.
Periodo evaluado: enero de 2025 a noviembre del 2025
Entradas y salidas de la revisión por la dirección: Los requeridos por la norma.
Se incluyen información adicional de entrada y/o salida en la revisión por la Dirección: contexto, partes interesadas, cambio climático.
La revisión por la dirección orienta a la mejora continua del sistema de gestión.

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

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si

Se verifico la publicidad en la página Web y papelería y se realiza de forma correcta.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si

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?

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

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?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda Mantener el alcance del certificado	ISO 9001:2015			
Se recomienda Mantener el alcance del certificado	ISO 14001:2015			
Se recomienda Mantener el alcance del certificado	ISO 45001:2018			
Nombre del auditor líder: RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN Coordinador Lider ISO 14001:2015 Lider ISO 45001:2018 Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2026	01	07

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE	X

	PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	N/A
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoría con el uso de las TIC	N/A
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	N/A
Anexo 9	4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos. 4.2. Oportunidades de mejora	X

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2026-01-06 y 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 2026-01-07.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
☐	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 14001:2015 Requisito(s): 8.1
☒	No - Conformidad Menor	
Descripción de la no conformidad: Durante la visita realizada a la oficina territorial norte en el municipio de Lérida se evidenció que los materiales incautados entre ellos carbón vegetal, madera, equipos de corte, motobombas y otros elementos retenidos por actividades de control y vigilancia ambiental, no cuentan con un sistema definido y documentado de almacenamiento, preservación, identificación y control. No se encontraron procedimientos implementados que aseguren: • Una identificación clara y trazable de cada material incautado. • Un lugar de almacenamiento adecuado que evite su deterioro, pérdida, manipulación indebida o impacto ambiental. • Medidas de preservación para asegurar la integridad física de los elementos retenidos. • Controles que garanticen condiciones seguras para los trabajadores frente al manejo y disposición de estos materiales.		
Evidencia: Observación directa en sede Lérida: Material incautado almacenado de forma dispersa y sin sistema de identificación visible. Ausencia de registros que documenten ingreso, seguimiento, estado o destino final de los elementos. Inexistencia de señalización o áreas designadas para el almacenamiento seguro y ambientalmente adecuado de estos materiales.		
Corrección	Evidencia de	Fecha

Implementación		
Diagnóstico de la capacidad actual vs volumen real del material incautado Controles de seguridad y salud en el trabajo. Adecuar un espacio físico permanente que cumpla condiciones de seguridad, orden y control ambiental. Actualización de procedimiento PR_GA_001 Procedimiento de manejo y administración de bienes decomisados en operaciones de control Capacitar al personal involucrado para realizar la actividad de manera adecuada. Inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento.	1. Informe de actividades que vincule el diagnóstico de la capacidad actual vs volumen real del material incautado.2. informe de Inspecciones planeadas por parte del profesional de SST3. Espacio físico adecuado para el almacenamiento y custodia de los materiales incautados. 2- Actas o informes de las actividades realizadas de organización de los materiales decomisados de acuerdo a los expedientes respectivos.4. Procedimiento PR_GA_001 actualizado, aprobado y Publicado5. Acta de capacitación con lista de asistencia y registro fotográficos.6. informes de visitas de verificación de cumplimiento por parte de la oficina de Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico.	2026/06/30
Descripción de la (s) causas (s) • Inexistencia de lineamientos claros sobre responsables, registros y seguimiento de la materia incautado • Deficiencia en la planificación de espacios físicos adecuados para el almacenamiento. • Falta de capacitación del personal en manejo seguro y custodia de bienes incautados. • Ausencia de controles internos y supervisión periódica sobre estos materiales		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Diagnóstico realizado de la capacidad actual vs volumen real del material incautado, para tomar las acciones necesarias para depurar estos decomisos y apertura de espacio para la organización de los mismos. Controles de seguridad y salud en el trabajo. Adecuar un espacio físico permanente que cumpla condiciones de seguridad, orden y control ambiental. Actualización de procedimiento PR_GA_001 Procedimiento de manejo y administración de	Bodega depurada, organizada, con decomisos rotulados y expedientes de cada uno de los decomisos. Inspecciones planeadas en el formato Acciones preventivas y correctivas o de mejora a los informes de Inspecciones por parte de SST. Espacio físico adecuado para salvaguardar los decomisos con condiciones de seguridad, orden y control	2026/06/30

bienes decomisados en operaciones de control.	ambiental.Revisión y ajuste del procedimiento con aprobación y publicación en el sistema integrado HSEQ. Presentación de capacitación, con lista de asistencia, registros fotográficos.Actas de Inspecciones Periódicas para verificar el cumplimiento que realizará Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico.	
Capacitar al personal involucrado para realizar la actividad de manera adecuada.		
inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento.		

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			No. 2 de 2
☐ No – Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 14001:2015ISO 45001:2018	Requisito(s): 6.1.2	
Descripción de la no conformidad: Durante la verificación realizada en las sedes de Ibagué y Lérída, se evidencian deficiencias significativas en el manejo, almacenamiento y control de sustancias químicas, combustibles y lubricantes, que afectan la gestión ambiental y la seguridad y salud de los trabajadores. Entre los hallazgos observados se encuentran: Ausencia de diques o sistemas de contención para prevenir derrames y fugas. Inexistencia de fichas de seguridad (MSDS/SDS) para algunas sustancias almacenadas. Falta de etiquetado adecuado en varios productos, incumpliendo el Sistema Globalmente Armonizado (SGA). Almacenamiento de sustancias químicas en lugares no apropiados o no destinados para tal fin. Mezcla de productos incompatibles y ausencia de organización que permita un manejo seguro y ambientalmente responsable.			
Evidencia: Observación directa de contenedores de químicos y lubricantes sin etiquetado conforme al SGA. Contenedores de combustibles almacenados en áreas sin diques de contención ni infraestructura apropiada. Productos ubicados en espacios no designados para almacenamiento químico. Ausencia de fichas de seguridad disponibles en las áreas de almacenamiento.			
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha	
Instalar diques, bandejas de retención o sistemas de contención secundaria. Adecuar las áreas de almacenamiento según el tipo de sustancia. Disposición de fichas técnicas de manejo de los productos y la dosificación de los mismos.	1- Instalación de diques, bandejas de retención o sistemas de contención secundaria.2- Adecuación de áreas de almacenamiento según el tipo de sustancia.3- publicación de fichas técnicas de sustancias	2026/06/30	

Capacitación al personal para la disposición y uso de sustancias peligrosas.	químicas con sus respectivas dosificaciones e instrumentos de medida.4- Actas o informe de las actividades realizadas.	
Descripción de la (s) causas (s) Falta de planificación en el diseño de las áreas de almacenamiento. Ausencia de: Diques. Bandejas de retención. Sistemas de contención secundaria. Almacenamiento de sustancias químicas en lugares no apropiados o no destinados para tal fin.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Construcción de diques, bandejas de retención o sistemas de contención secundaria. Áreas de almacenamiento adecuada, según el tipo de sustancia. Elaboración de fichas técnicas de manejo de productos de químicos de aseo con el instructivo de dosificación para el uso de los mismos, que se fijen en lugar visible donde estén expuestos. Mismo. Realizar cuatro Capacitación trimestrales al personal para la disposición y uso de sustancias peligrosas, donde se evidencie, lista de asistencia y registros fotográficos.	Diques construidos y en funcionamiento.Área adecuada y en funcionamiento para el almacenamiento de sustancias químicas.Fichas técnicas de los productos químicos, con el instructivo de dosificación en lugar visible.Actas de capacitación sobre el uso de sustancias peligrosas, con listado de asistencia y registros fotográficos.	2026/06/30

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

Consulte la Guía para la solución de no conformidades en la ruta
<https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> **en el link**
Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC- Evaluación de la conformidad.

ANEXO 3

Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN

Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.





icontec

Huella de confianza.

icontec.org

EMPRESA:	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA- CORTOLIMA		
Dirección del sitio:	ISO 9001:2015 – SC-2001027 Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia ISO 14001:2015 – SA-2001028 Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia ISO 45001:2018 – ST-2001029 Calle 44 esquina avenida ferrocarril Ibagué, Tolima, Colombia		
Representante de la Organización:	ROBINSON OCHOA		
Cargo:	subdirector	Correo electrónico:	robinson.ochoa@cortolima.gov.co
Alcance de la certificación: ISO 14001:2015 – SA-2001028 Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. ISO 45001:2018 – ST-2001029 Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. ISO 9001:2015 – SC-2001027 Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. Alcance de la auditoria: ISO 14001:2015 – SA-2001028 Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. ISO 45001:2018 – ST-2001029 Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales. ISO 9001:2015 – SC-2001027 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 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.
Tipo de auditoría: Seguimiento 2	
Modalidad: XAuditoría en sitio ☐ Auditoría parcialmente remota ☐ Auditoría totalmente remota	
Aplica toma de muestra por multisitio:	SI ISO 14001:2015: Multisitio ISO 45001:2018: Multisitio ISO 9001:2015: Multisitio
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:
Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima Lérída Tolima Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima Melgar Tolima Colombia	Ejecutar programas, planes y proyectos, enfocados a fortalecer la gestión ambiental, la cultura ambiental y el control y vigilancia de los recursos naturales.
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en 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 y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN Coordinador Lider ISO 14001:2015 Lider ISO 45001:2018 Lider ISO 9001:2015	Correo electrónico	rmartin@icontec.net
Auditor	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 9001:2015		
Experto Técnico	N/A		
Observador-Profesional de Apoyo	N/A		

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)
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	08:00	08:30	Reunión de apertura ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Olga Lucia Alfonso Iannini - Directora General
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	08:30	12:00	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ISO 14001:2015 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 6.1.1, 6.1.4, 6.2.1, 7.1, 9.3 ISO 45001:2018 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 6.1.1, 6.1.4, 6.2.1, 7.1, 8.1.3, 9.3 ISO 9001:2015 4.1, 4.2, 4.3, 5.1.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Robinson Ochoa Moreno - Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	08:30	10:30	PLANIFICACION AMBIENTAL SOSTENIBLE ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Claudia Paola Muños Barreto - Subdirectora Planificación Ambiental y Desarrollo Sostenible

			ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7		
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	10:30	12:00	GESTION FINANCIERA ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Diana Marcela Beltrán Poveda - Profesional Especializada 2028- 18
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	13:00	15:00	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1, 8.2 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3, 8.2 ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Andrés Felipe Ortiz Cardona - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	13:00	15:00	DEFENSA JURIDICA ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Andrea Alexandra Calderón Correa - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	15:00	16:30	GESTION DE INGRESOS ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Ivonne Verónica Quintero Pedraza - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	15:00	16:30	VERIFICACION DE EVIDENCIAS NO CONFORMIDADES AÑO ANTERIOR ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Robinson Ochoa Moreno - Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico
2025-12-09 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	16:30	17:00	BALANCE DIARIO ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Robinson Ochoa Moreno - Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico

2025-12-10 Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima	08:00	12:00	AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Sergio Alejandro serrano Pérez - Jefe Oficina Territorial Oriente
2025-12-10 Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	08:00	12:00	AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Liliana Marcela Roa Avilez - Jefe Oficina Territorial Norte
2025-12-10 Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima	13:00	16:30	CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y SANCIONATORIOS. ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Sergio Alejandro serrano Pérez - Jefe Oficina Territorial Oriente
2025-12-10 Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	13:00	16:30	CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y SANCIONATORIOS. ISO 14001:2015 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 8.1 ISO 45001:2018 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.4.3 ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Sergio Alejandro serrano Pérez - Jefe Oficina Territorial Oriente
2025-12-10 Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima	16:30	17:00	BALANCE DIARIO ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Liliana Marcela Roa Avilez - Jefe Oficina Territorial Norte
2025-12-10 Carrera 21 No. 7-10 segundo piso -	16:30	17:00	BALANCE FINAL ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015	JORGE MIGUEL DIAZ TRIVIÑO	Sergio Alejandro serrano Pérez - Jefe Oficina Territorial Oriente

Melgar Tolima			No Aplica		
2025-12-11 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	08:00	10:00	GESTION DEL TALENTO HUMANO ISO 14001:2015 5.3 ISO 45001:2018 5.3 ISO 9001:2015 5.3, 7.2, 7.3	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Juan Daniel Urrea Guzmán - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-11 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	10:00	12:00	INCIDENTES Y ACCIDENTES - Todas las sedes ISO 14001:2015 10.2 ISO 45001:2018 10.2 ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Leidy Yurany Rincón Rodríguez - Profesional Universitario 2044-11
2025-12-11 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	13:00	15:00	SISTEMA INTEGRADO - Preparacion y respuesta ante emergencias ISO 14001:2015 8.2 ISO 45001:2018 8.2 ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Leidy Yurany Rincón Rodríguez - Profesional Universitario 2044-11
2025-12-11 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	15:00	16:30	SERVICIO AL CLIENTE ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1, 9.1.2	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Andrés Felipe Ortiz Cardona - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-11 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	16:30	17:00	BALANCE DIARIO ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Juan Daniel Urrea Guzmán - Profesional Especializado 2028- 18
2025-12-12 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	08:00	10:00	RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL ISO 14001:2015 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 10.3 ISO 45001:2018 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 10.3 ISO 9001:2015 7.4, 10.3	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Claudia Alejandra Lozano Diaz - Jefe Oficina Asesora Relacionamiento Institucional
2025-12-12 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	10:00	12:00	EVALUACION INSTITUCIONAL - Auditorías internas ISO 14001:2015 9.2.1, 9.2.2, 10.2, 10.3 ISO 45001:2018 9.2.1, 9.2.2, 10.2, 10.3 ISO 9001:2015 9.2, 10.2, 10.3	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Katherine Silva Garibello - Jefe Oficina Control Interno a la Gestión

2025-12-12 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	13:00	14:00	REVISION DE USO LOGO ICONTEC ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Claudia Alejandra Lozano Díaz - Jefe Oficina Asesora Relacionamiento Institucional
2025-12-12 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	14:00	16:00	PREPARACION DEL INFORME ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Robinson Ochoa Moreno - Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico
2025-12-12 Calle 44 esquina avenida ferrocarril	16:00	17:00	REUNION DE CIERRE ISO 14001:2015 No Aplica ISO 45001:2018 No Aplica ISO 9001:2015 No Aplica	RENE FERNANDO MARTIN BELTRAN	Robinson Ochoa Moreno - Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico

Observaciones:

Especificar los requisitos comunes aplicables a los procesos y/o actividades del sistema de gestión que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría:

ISO 14001:2015

10.2, 10.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.1

ISO 45001:2018

10.2, 10.3, 5.2, 5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.4.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1

ISO 9001:2015

10.1 , 10.2 , 4.4 , 5.1.1 , 5.2 , 5.3 , 6.1 , 7.1.1 , 7.2 , 7.3 , 7.4 , 7.5.1

Verificación de uso del logo de ICONTEC.

Durante la auditoría se deja espacio para la verificación de uso de logo ICONTEC

La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. En la reunión de apertura se precisarán los horarios detalladamente. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. Se verificará el cumplimiento del R-PS-007 Reglamento para la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y en el Manual de Aplicación E-GM-001 Uso de la Marca de Conformidad de la Certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión. Se solicitará un listado de los documentos y registros del sistema de gestión para la auditoría.

Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones, de comunicaciones recibidas de partes interesadas y de incidentes en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.

Se verificarán los registros de eventos o incidentes adversos al Sistema de Gestión certificado o la parte interesada pertinente.

Se verificarán los registros de las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación y de los requisitos de Sistema de Gestión.

Favor coordinar todos los aspectos logísticos requeridos para la visita a las sedes seleccionadas durante la auditoría.

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.

Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.

Actividad	Horario	Ubicación
Verificación del SIG mediante entrevistas, análisis documental del control operacional y mejora.	08:00 - 16:00	Carrera 21 No. 7-10 segundo piso - Melgar Tolima
Verificación del SIG mediante entrevistas, análisis documental del control operacional y mejora.	08:00 - 16:00	Calle 2da. sur No.6-81 Avenida las Palmas predio casa verde - Lérída Tolima

Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación.
Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.

Si ☐ No ☒

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:	2025-11-24
---	------------

ANEXO 4

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN.

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN: Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: <table> <tr> <td>ISO 9001:2015</td> <td>(0) Mayores</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(0) menores</td> </tr> <tr> <td>ISO 14001:2015</td> <td>(0) Mayores</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(2) menores</td> </tr> <tr> <td>ISO 45001:2018</td> <td>(0) Mayores</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(1) menores</td> </tr> </table> Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (No Aplica). Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: <u>2024-12-26</u> Fecha tentativa de verificación complementaria: <u>AAAA-MM-DD</u> (No Aplica)		ISO 9001:2015	(0) Mayores		(0) menores	ISO 14001:2015	(0) Mayores		(2) menores	ISO 45001:2018	(0) Mayores		(1) menores
ISO 9001:2015	(0) Mayores												
	(0) menores												
ISO 14001:2015	(0) Mayores												
	(2) menores												
ISO 45001:2018	(0) Mayores												
	(1) menores												
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 R-PS-007. 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 Gerente de Certificación.													
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS: Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación. Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf													
Nombre del Representante de la Organización: Robinson Ochoa Moreno Jefe Oficina Asesora Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico	Firma: 												

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 9

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

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Estructuración y funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

La entidad cuenta con un comité institucional de gestión y desempeño estructurado y operativo, que revisa y ajusta sistemáticamente los lineamientos, procedimientos y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo que contribuye a asegurar la integridad y coherencia de los procesos institucionales, este comité ha sido instrumento clave para validar políticas, aprobar planes y orientar acciones transversales de mejora continua en calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, fortaleciendo la articulación entre los procesos y el direccionamiento estratégico.

Seguimiento al cumplimiento de metas mediante el Comité Técnico Directivo del PAC:

La realización periódica del Comité Técnico Directivo para el seguimiento del Plan de Acción Cuatrienal (PAC) evidencia un enfoque orientado al logro de metas estratégicas y operativas, este seguimiento facilita la evaluación del avance de los programas, proyectos y metas institucionales, permite la identificación temprana de desviaciones y ajusta los recursos y acciones necesarias para cumplir los compromisos del PAC. Además, esta práctica genera evidencia del compromiso institucional con la eficacia operativa y con la rendición de cuentas.

Integración de la planificación institucional con la visión, misión y políticas del Sistema de Gestión Integrado:

La política del Sistema de Gestión Integrado HSEQ está claramente vinculada con los lineamientos estratégicos de la corporación, alineando la ejecución de planes, programas y proyectos con la misión institucional de fortalecer la gestión ambiental y la gestión de partes interesadas, esta coherencia estratégica permite que los objetivos institucionales se traduzcan en acciones medibles y vinculadas con la mejora continua del desempeño global de la entidad.

Participación amplia y mecanismos de validación para el PAC:

El proceso de formulación del Plan de Acción Cuatrienal ha incorporado mecanismos participativos amplios, tanto internos como externos, para recoger iniciativas, necesidades y expectativas en la construcción del plan institucional, lo cual mejora la pertinencia y apropiación de las acciones estratégicas de corto y mediano plazo y fortalece el direccionamiento estratégico desde la perspectiva de las partes interesadas.

SST Y AMBIENTAL – TODAS LAS SEDES

Sistema de ingreso mediante reconocimiento facial:

La sede cuenta con un sistema de ingreso basado en reconocimiento facial que facilita la identificación rápida de los funcionarios y visitantes autorizados. Esta herramienta contribuye a una mayor seguridad en el control de accesos, mejora la trazabilidad de ingresos a las instalaciones y fortalece la protección de la información y activos institucionales.

Acompañamiento por parte del personal de vigilancia:

El acompañamiento permanente del personal de vigilancia a los visitantes favorece la orientación adecuada dentro de las sedes y garantiza una movilidad controlada en áreas internas. Esto aporta a un ambiente organizacional seguro, fortaleciendo la cultura de servicio y minimizando riesgos asociados al ingreso de personas externas.

Información del SIG visible en carteleras y video:

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

Las sedes disponen de carteleras físicas y videos con información actualizada del Sistema Integrado de Gestión, sirviendo como un canal efectivo de comunicación interna. Este mecanismo facilita que los funcionarios accedan a lineamientos, campañas, políticas, procedimientos y alertas importantes, mejorando la apropiación de los temas de calidad, ambiente y SST.

Espacios de trabajo amplios, iluminados y confortables:

Las áreas laborales presentan condiciones adecuadas en términos de espacio, ventilación, iluminación y mobiliario, lo cual favorece la ergonomía y el bienestar del personal. Este ambiente físico propicia un mejor desempeño y contribuye a la prevención de riesgos derivados de posturas inadecuadas o sobrecarga laboral.

Adecuado control y organización documental:

Se evidencia un manejo responsable de la documentación en las sedes, con archivos organizados, accesibles y preservados adecuadamente. Esta buena práctica fortalece la trazabilidad de los trámites, decisiones administrativas y actuaciones misionales, además de mantener la integridad y disponibilidad de la información.

Acción de mejora orientada a la digitalización de archivos:

Las sedes han avanzado en la implementación de una acción de mejora que busca la digitalización de los expedientes derivados de trámites como aprovechamientos forestales, concesiones de agua y procesos sancionatorios, entre otros. Esta iniciativa incrementa la eficiencia, reduce el consumo de papel, mejora los tiempos de respuesta y minimiza riesgos asociados a deterioro, pérdida o manipulación física de documentos.

SST Y AMBIENTAL – SEDE IBAGUÉ

Existencia de centro de almacenamiento de residuos para disposición final controlada:

La sede de Ibagué ha desarrollado una infraestructura dedicada al almacenamiento de residuos generados en las instalaciones, lo que facilita la gestión adecuada y posterior disposición final segura de los mismos, luego de procesos de pesaje y control. Esta iniciativa contribuye a fortalecer el manejo ambiental responsable dentro del sitio de trabajo, reduciendo riesgos de contaminación y mejorando la trazabilidad de residuos.

Definición de un sitio de respaldo para elementos de preparación y respuesta ante emergencias:

Contar con un espacio claramente definido como centro de respaldo para equipos y elementos relacionados con la preparación y respuesta ante emergencias implica que la entidad ha considerado la necesidad de disponibilidad de recursos ante eventos críticos. Esto favorece la agilidad para responder ante situaciones inesperadas y refuerza la cultura de prevención y resiliencia dentro de la sede.

Gestión integral en el manejo de residuos y educación ambiental en la ciudad de Ibagué:

La entidad ha liderado campañas de recolección de residuos con amplia participación ciudadana, fortaleciendo la cultura de separación en la fuente y disposición responsable de aparatos y desechos de origen doméstico o especial, lo cual evidencia compromiso institucional con prácticas de manejo ambiental más sostenibles. Estos esfuerzos también contribuyen a la sensibilización del personal respecto al manejo de residuos y la mitigación de impactos ambientales.

Integración de SST en actividades de inspección y seguimiento interno:

Los informes de control interno incluyen registros de inspecciones a acciones de seguridad y salud en el trabajo (SST) como parte de los procesos evaluados, lo que demuestra que el tema es considerado en la evaluación y seguimiento de la gestión institucional, promoviendo ambientes de trabajo más seguros y conformes con los requerimientos estratégicos de la organización.

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

AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES

Plan de Acción Cuatrienal (PAC) con enfoque estratégico y orientado al desempeño ambiental:

El Plan de Acción Cuatrienal 2024–2027 se encuentra estructurado en tres líneas estratégicas que fortalecen directamente la gestión de autorizaciones ambientales:

Innovación en la gestión integral del recurso hídrico.

Gestión integral de ecosistemas, biodiversidad y cambio climático.

Gobernabilidad y gobernanza ambiental.

Esta orientación estratégica facilita que las decisiones técnicas en materia de permisos y licencias se encuentren alineadas con los retos ambientales del territorio y con las prioridades institucionales.

Acciones de acercamiento y posicionamiento institucional en los territorios:

El proceso ha desarrollado actividades de presencia territorial que fortalecen la relación con comunidades y actores locales, lo que mejora la claridad sobre requisitos, previene incumplimientos y facilita el ejercicio de autoridad ambiental. Estas acciones permiten que los usuarios comprendan mejor la normatividad y aceleren la completitud de los requisitos técnicos necesarios.

Uso de herramientas digitales que facilitan la gestión de trámites:

Las facilidades implementadas en la página web institucional han permitido que los usuarios puedan realizar trámites de manera más eficiente, reduciendo desplazamientos, tiempos de gestión y errores en la radicación. El uso de plataformas digitales contribuye a la transparencia, la trazabilidad y la accesibilidad de los servicios ambientales.

Visor cartográfico del índice de uso del agua superficial:

El visor cartográfico se consolida como una herramienta técnica relevante para orientar a los usuarios en la identificación preliminar de la disponibilidad hídrica en una zona específica. Esta herramienta facilita la toma de decisiones informada, mejora la calidad de las solicitudes y reduce reprocesos derivados de falta de información técnica.

Seguimiento detallado a trámites mediante herramientas de reporte:

La existencia de instrumentos que permiten visualizar y hacer seguimiento detallado al avance de cada trámite constituye una fortaleza para garantizar eficiencia, cumplir tiempos establecidos y mantener informados a los usuarios y a la autoridad sobre el progreso de los expedientes. Esto fortalece la trazabilidad, la transparencia y la gestión basada en datos.

Factores de notificación confiables a usuarios y entes de control:

El proceso cuenta con mecanismos de notificación que permiten verificar la entrega de los actos administrativos y demás documentación asociada a los trámites. Esta práctica garantiza que los usuarios reciban oportunamente las decisiones y que exista evidencia sólida de las comunicaciones emitidas, fortaleciendo la seguridad jurídica y la transparencia del proceso.

CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y SANCIONATORIOS

Incentivos educativos que fortalecen el desarrollo profesional y la pertinencia técnica:

La entidad ha implementado medidas de apoyo económico que incentivan a los funcionarios a cursar estudios superiores alineados con las funciones del cargo. Esta práctica fortalece las competencias institucionales, contribuye a la retención de talento y promueve la especialización del personal en áreas clave para la gestión ambiental, administrativa y de seguridad y salud en el trabajo.

Mecanismos de control que promueven la asistencia efectiva a las capacitaciones:

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

Existen medidas de seguimiento y verificación que favorecen la asistencia oportuna y continua a las actividades formativas programadas. Estos mecanismos contribuyen a que los programas de formación tengan mayor impacto, fortaleciendo la competencia laboral y asegurando que las capacitaciones se traduzcan en mejoras reales en el desempeño institucional.

Uso eficiente de herramientas tecnológicas para facilitar la formación virtual:

La entidad ha incorporado plataformas digitales que permiten la ejecución de procesos formativos de manera virtual y asincrónica. Esta estrategia favorece la flexibilidad, amplía la cobertura de las actividades de capacitación y facilita la participación de funcionarios en diferentes sedes, sin afectar la continuidad del servicio.

Plan institucional de capacitación estructurado por componentes:

El plan de capacitación se encuentra organizado por componentes estratégicos, lo que permite identificar de manera clara las necesidades de formación según áreas temáticas, perfiles de cargo y prioridades institucionales. Esta estructura facilita la trazabilidad del proceso formativo, permite una planificación coherente y optimiza la asignación de los recursos destinados a capacitación.

Coordinación efectiva que facilita capacitaciones con alta cobertura poblacional:

La articulación entre las áreas responsables ha permitido organizar actividades de capacitación con alta asistencia y cobertura, lo que asegura que los contenidos lleguen a la mayoría del personal y que los esfuerzos de formación tengan un impacto institucional amplio y homogéneo.

Seguimiento técnico realizado por Planeación para verificar el avance del Plan Institucional de Capacitación:

El rol de Planeación Institucional en el monitoreo del cumplimiento del Plan de Capacitación asegura un control sistemático del avance, permite identificar desviaciones a tiempo y facilita la toma de decisiones o ajustes para garantizar el logro de las metas establecidas. Esta práctica fortalece la transparencia, la responsabilidad institucional y la mejora continua del proceso.

PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Amplia disponibilidad de personal capacitado como brigadistas:

La entidad cuenta con un gran número de funcionarios formados y entrenados como brigadistas de emergencia, lo cual fortalece significativamente su capacidad para atender situaciones críticas con eficacia y prontitud. Esta cobertura de personal especializado contribuye a la continuidad operativa en sus sedes y refuerza la cultura organizacional orientada a la seguridad y la gestión del riesgo.

Reuniones periódicas y espacios de capacitación continua:

CORTOLIMA realiza reuniones periódicas de brigadas y capacitaciones sistemáticas que promueven el intercambio de experiencias, actualización de conocimientos y fortalecimiento de competencias relacionadas con la preparación y respuesta ante emergencias. Estas actividades apoyan una respuesta coordinada y actualizada frente a distintos tipos de eventos.

Participación en eventos externos que elevan competencias:

La participación activa en eventos como las *Olimpiadas Nacionales de Brigadas de Emergencia* coordinadas por la ARL impulsa la formación práctica de los brigadistas y promueve la comparación de prácticas con otras organizaciones. Esta interacción refuerza las habilidades técnicas y genera reconocimiento externo de las capacidades internas.

Análisis de vulnerabilidad de riesgos identificados:

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

El proceso incorpora la identificación y análisis de vulnerabilidades frente a riesgos específicos, lo que permite anticipar posibles escenarios de emergencia y adoptar medidas preventivas coherentes con las características de cada amenaza.

Uso de guiones definidos para simulacros con propósito orientador:

La estructuración de guiones para simulacros genera una guía clara para los participantes y asegura que las prácticas se ejecuten con objetivos específicos y pasos definidos, lo cual favorece la consolidación de procedimientos de respuesta eficaces.

Planificación de turnos que garantiza cobertura permanente:

La distribución organizada de turnos de brigadistas para asegurar presencia cotidiana en todas las sedes fortalece la capacidad de respuesta inmediata ante eventos imprevistos, mejorando la confianza institucional y garantizando atención ininterrumpida.

Gestión territorial y articulación con comunidades:

CORTOLIMA no solo realiza acciones internas, sino que también capacita y articula con comunidades y organizaciones locales (por ejemplo, entrega de kits de emergencia y acciones de educación ambiental), lo que amplía la cultura de gestión del riesgo y prepara a otros actores frente a emergencias ambientales.

ATENCION AL CIUDADANO

Seguimiento sistemático de requerimientos de los usuarios:

La entidad ha establecido medidas de control que permiten hacer seguimiento a todos los requerimientos que ingresan por los diferentes canales habilitados, tales como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Esto favorece una gestión ordenada y trazable de las respuestas, mejorando la transparencia y la satisfacción de los usuarios.

Implementación de herramientas tecnológicas para atención y respuesta ágil:

CORTOLIMA utiliza plataformas tecnológicas, incluyendo formularios electrónicos y servicios de trámites en línea, que facilitan la radicación y respuesta oportuna a las solicitudes de la ciudadanía. Estas herramientas contribuyen a agilizar la gestión, reducen tiempos de respuesta y permiten a los usuarios hacer seguimiento de sus solicitudes de manera más eficiente.

Uso de sistemas de digiturnos para mejorar la experiencia de atención presencial:

La implementación de digiturnos en los puntos de atención física de la entidad contribuye a optimizar el flujo de atención al público, reducir tiempos de espera y organizar de forma más eficiente la atención presencial. Esto favorece un servicio más ordenado y accesible para los ciudadanos que se acercan directamente a las sedes.

Diversidad de canales de atención disponibles:

La atención al ciudadano se brinda no solo de forma presencial, sino también a través de líneas telefónicas regionales y nacionales, buzón de contacto, correo electrónico y plataformas electrónicas disponibles en el sitio web de la entidad. Esta variedad de canales permite ampliar el acceso de los ciudadanos a los servicios de atención, ajustándose a diferentes necesidades y contextos.

Marco institucional y protocolos definidos:

La existencia de protocolos, políticas y procedimientos documentados para la atención al ciudadano incluyendo la carta de trato digno y lineamientos de interacción con los usuarios, aporta claridad a la manera como se debe prestar el servicio, lo que favorece una atención más consistente y orientada a la satisfacción del usuario.

RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

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

Las realizaciones de eventos constantes en territorio para lograr visibilizar acciones propuestas por la entidad a través de estrategias comunicativas.

Las medidas de investigación de temas relacionados para generar información aprobada y verificada desde el ámbito técnico para lograr eficacia en la comunicación.

La publicación sistemática de los “eco tips” para lograr generar contenidos alusivos a gestión ambiental para motivar la apropiación del conocimiento en boletines de prensa.

El programa acciones verdes, difundida por la emisora cultural del Tolima, llevando temas de gran interés para la comunidad.

El proyecto identificado como arco iris, con el propósito de sensibilizar el cuidado e importancia de los páramos.

La generación de campañas relacionadas con SST, a través de publicaciones constantes con enfoque hacia la prevención.

La creación de la mascota institucional “Palma”, con el propósito de lograr ser cada vez más cercana a nivel interno y externo para favorecer las estrategias de comunicación asertiva.

El uso de las redes sociales como estrategia para lograr generar amplia difusión a las partes interesadas.

EVALUACION INSTITUCIONAL - Auditorías internas

La articulación del proceso a partir de la coordinación con el área de planeación, para lograr generar resultados hacia la prevención.

La custodia de la información documentada que les permite demostrar la trazabilidad de la información.

PLANIFICACIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

La actualización de los POMCA confirma el rol estratégico de CORTOLIMA en la planificación ambiental, integrando información hidrológica, ecosistémica y socioeconómica. Esto permite priorizar conservación, restauración y gestión del riesgo, y orientar el ordenamiento ambiental del territorio.

La definición de objetivos de calidad del agua evidencia el compromiso institucional con la protección de los cuerpos hídricos, mediante metas medibles que guían el control de vertimientos y la vigilancia ambiental.

Los criterios para el acotamiento de rondas hídricas fortalecen la protección de zonas ecológicas sensibles, previenen ocupaciones indebidas y reducen riesgos de inundación, garantizando además la incorporación de determinantes ambientales en la planificación municipal.

La asesoría a los municipios en ordenamiento territorial reafirma el rol de CORTOLIMA como autoridad ambiental, orientando la inclusión de determinantes ambientales en POT, PBOT y EOT, y reduciendo conflictos de uso del suelo.

Las metas del PAC 2024–2027 trazan una hoja de ruta para fortalecer la gestión hídrica, ampliar áreas protegidas, mejorar la conservación de la biodiversidad y apoyar el reordenamiento territorial, avanzando hacia la sostenibilidad y la adaptación al cambio climático.

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

GESTIÓN FINANCIERA

La formulación del anteproyecto presupuestal demuestra que la Corporación realiza una planeación financiera responsable, alineada con sus metas y orientada al uso eficiente y transparente de los recursos.

La adecuada afectación de ingresos y gastos garantiza el registro oportuno y la disponibilidad real de los recursos, fortaleciendo la ejecución ordenada y el control interno del presupuesto.

La causación, registro y ajuste contable aseguran información financiera confiable, actualizada y conforme a la normatividad, brindando transparencia y soporte para la toma de decisiones.

El registro y giro oportuno de cuentas por pagar evidencia el cumplimiento eficiente de las obligaciones financieras, fortaleciendo la confianza de los proveedores y la continuidad operativa. La elaboración y presentación de informes presupuestales, contables y de tesorería reflejan una rendición de cuentas técnica, facilitan el seguimiento financiero y promueven la transparencia institucional.

DEFENSA JURÍDICA

CORTOLIMA realiza seguimiento permanente a los procesos judiciales y administrativos, asegurando el control oportuno de términos y decisiones. Asimismo, coordina la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico para integrarla a los procesos institucionales.

La Entidad monitorea el cumplimiento de acciones orientadas a mitigar riesgos jurídicos y valida las calificaciones de riesgo emitidas por apoderados internos y externos, garantizando coherencia técnica y jurídica.

También adelanta evaluaciones técnico-ambientales de los predios adjudicados por los juzgados para determinar su viabilidad, y mantiene actualizado el Normograma institucional como herramienta clave para el cumplimiento normativo.

CORTOLIMA garantiza respuestas oportunas y ajustadas a la normatividad frente a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, coordinando con las dependencias competentes y fortaleciendo la atención transparente a la ciudadanía.

GESTIÓN DE INGRESOS

La administración de los ingresos percibidos por la Corporación, provenientes de la tasa por uso de agua, el seguimiento ambiental, las solicitudes de evaluación para licenciamiento, las multas ambientales, la tasa retributiva por vertimientos a las fuentes hídricas y los aprovechamientos forestales derivados de la tala de árboles, permite asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente, mantener actualizada la información financiera y fortalecer la sostenibilidad económica de la Entidad mediante un manejo eficiente y transparente de los recursos.

Las acciones de cobro persuasivo orientadas a promover el pago voluntario de las obligaciones a cargo de los usuarios, mediante comunicaciones formales, requerimientos y estrategias de acercamiento facilitan la normalización de la cartera.

El proceso que se sigue para adelantar los cobros coactivos de las obligaciones en mora que no fueron atendidas en la etapa persuasiva, permiten aplicar facultades jurisdiccionales otorgadas por la ley para establecer mandatos de pago, asegurando el recaudo efectivo, protegiendo así los intereses financieros de la Corporación.

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

AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES (MELGAR)

Los diferentes tipos de aprovechamientos forestales, incluidos los domésticos, requieren revisiones que aseguren el uso adecuado de los recursos y eviten prácticas ilegales. Estas acciones permiten atender necesidades básicas sin afectar la protección de los ecosistemas.

La atención de aprovechamientos puntuales y de árboles en riesgo ayuda a prevenir emergencias y resolver problemas con cultivos o construcciones.

Las decisiones basadas en revisiones previas garantizan seguridad, equilibrio con el ambiente y una intervención adecuada del territorio.

La revisión de solicitudes de uso de agua y el seguimiento completo del proceso fortalecen la transparencia y la claridad en las decisiones.

El uso de listas de verificación, revisiones y visitas al lugar asegura decisiones bien sustentadas y una gestión responsable del ambiente.

CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y PROCESO SANCIONATORIO

El control, vigilancia y seguimiento de los recursos naturales y de los instrumentos ambientales otorgados garantizan la protección del patrimonio ecológico y el cumplimiento de la normatividad. Las verificaciones técnicas y visitas de campo fortalecen la trazabilidad y la transparencia institucional.

La supervisión de fauna, flora, agua, suelo y aire, así como el manejo de post-decomisos y entregas voluntarias, contribuye a la conservación de la biodiversidad y a la sostenibilidad del territorio. Estas acciones aseguran una gestión responsable y alineada con los protocolos ambientales.

La práctica de pruebas en procesos sancionatorios y el seguimiento a decisiones de fondo permiten verificar obligaciones y asegurar la efectividad de las medidas impuestas. Esto refuerza la seguridad jurídica y la correcta aplicación de la autoridad.

4.2. Oportunidades de mejora

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Inclusión explícita del control del cambio climático en la política institucional:

Aunque la política del Sistema de Gestión Integrado hace referencia al compromiso con el ambiente y la prevención de impactos ambientales, se identifica una oportunidad para reforzar la política con una declaración explícita sobre el control del cambio climático y su integración transversal en los procesos institucionales, de forma que se evidencie el compromiso de la entidad con la adaptación y mitigación frente a este desafío global, esto puede contribuir también a una mayor alineación con los enfoques estratégicos vigentes en materia ambiental y con las expectativas de las partes interesadas, incluidas las comunidades y aliados territoriales.

SST Y AMBIENTAL – OFICINA TERRITORIAL LERIDA

Comunicar y socializar el plan de mantenimiento de infraestructura:

Se identifica la necesidad de asegurar que el plan de mantenimiento de la infraestructura sea claramente comunicado y socializado con los líderes de la sede territorial. Esto permitirá que estén informados sobre actividades programadas, puedan hacer seguimiento a su ejecución y verificar la continuidad adecuada de las operaciones en la sede.

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

Organizar la zona destinada al parqueadero de motocicletas:

La zona de parqueo presenta oportunidades para mejorar el orden, la señalización y la distribución de los espacios, con el fin de evitar congestión o bloqueos que puedan afectar la circulación en caso de una evacuación por emergencia. Una organización más estructurada contribuiría a la seguridad física y a la facilidad de desplazamiento.

Realizar cerramiento en la zona de equipos de aire acondicionado:

El área donde se encuentran ubicados los condensadores o equipos exteriores de aire acondicionado requiere un cerramiento o delimitación apropiada para evitar el tránsito accidental de personas cerca de ellos. Esto permite reducir riesgos de tropiezos, golpes, quemaduras o contacto con partes móviles, además de proteger los equipos frente a daños externos.

Reportar y gestionar los riesgos eléctricos identificados:

Se evidencian riesgos eléctricos asociados a equipos o instalaciones presentes en la sede, los cuales deben ser reportados oportunamente para su valoración y atención. La gestión de estos hallazgos contribuirá a prevenir incidentes, garantizar la integridad del personal y asegurar el funcionamiento confiable de los equipos.

SST Y AMBIENTAL – SEDE IBAGUE

Fortalecer el control de documentos en lugares fuera de la gestión documental formal:

Se identifica la necesidad de establecer mecanismos para asegurar que los documentos relevantes para SST y gestión ambiental que se encuentran en espacios operativos o de trabajo (fuera del sistema de gestión documental) sean controlados adecuadamente. Esto incluye garantizar su actualización, accesibilidad y trazabilidad para evitar confusiones o uso de versiones desactualizadas.

Implementar medidas preventivas para evitar riesgos por objetos inestables en áreas de trabajo:

Es necesario promover acciones de prevención para evitar que elementos ubicados en zonas de trabajo puedan caerse y causar daños a las personas. Esto puede incluir revisiones ergonómicas, orden en los puestos de trabajo y señalización de posibles riesgos estructurales.

Organizar jornadas periódicas de orden y aseo en zonas externas:

La acumulación de materiales o residuos en zonas externas puede generar riesgos ambientales y de seguridad. Programar jornadas de orden y aseo ayudará a mantener los espacios limpios, reducir posibles focos de contaminación y disminuir riesgos de tropiezos u otros incidentes.

Aplicar técnicas de poda y manejo de vegetación para reducir riesgos por desprendimiento de ramas:

Identificar y atender árboles o palmas que puedan presentar riesgo de desprendimiento de ramas en zonas de circulación es crucial para prevenir accidentes. Establecer un plan de poda y mantenimiento periódico contribuirá a minimizar peligros asociados con la vegetación.

Mejorar el mantenimiento de cunetas y drenajes invadidos por vegetación:

Las cunetas bloqueadas por vegetación pueden afectar la circulación del agua y propiciar inundaciones o acumulación de agua estancada. Implementar acciones de mantenimiento regular asegurará un mejor flujo hídrico y condiciones seguras de movilidad.

Controlar adecuadamente los elementos almacenados en el sótano y definir criterios de uso:

Se recomienda tomar medidas para supervisar los lockers asignados a funcionarios, estableciendo criterios claros sobre usos permitidos y evitando el almacenamiento de productos no aceptados que puedan generar riesgos para SST o medio ambiente.

Realizar levantamiento de planos hidrosanitarios para facilitar mantenimiento:

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

La falta de planos actualizados de las redes hidrosanitarias en el sótano dificulta el mantenimiento adecuado de estas instalaciones. Un levantamiento técnico permitirá planificar intervenciones y prevenir fallas que puedan afectar la salud laboral o el ambiente.

Gestionar adecuadamente equipos incautados (como motocicleta) con riesgo de derrames de sustancias:

La presencia de una motocicleta u otros equipos en el sótano que han generado derrames de aceite de motor indica la necesidad de implementar un plan de gestión de estos activos, con almacenamiento seguro y medidas para evitar contaminación de superficies y riesgos de resbalones o impactos ambientales.

Implementar sistemas de ventilación adecuados en bodegas de almacenamiento de gestión documental:

La falta de recirculación de aire en áreas de almacenamiento puede generar condiciones que afecten la salud de los trabajadores y la conservación de documentos. Instalar sistemas de ventilación apropiados contribuirá a un ambiente más seguro y saludable.

Jornadas de orden y baja de elementos en la bodega de gestión documental:

Se observa acumulación de elementos en estanterías que no corresponden al proceso, lo que puede afectar la organización y crear riesgos. Realizar jornadas de orden y baja de estos elementos optimizará el espacio y mejorará las condiciones de seguridad.

Fortalecer el control de equipos utilizados para trabajos en alturas:

Garantizar mejores sistemas de almacenamiento y control de equipos como arneses y eslingas permitirá asegurar su estado operativo, reducir riesgos asociados a trabajos en alturas y promover prácticas seguras conforme a los requisitos internos y las necesidades del entorno de trabajo.

Fortalecimiento de la participación y continuidad operativa del COPASST:

Se identifica como oportunidad asegurar que los requisitos para que los nuevos miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) puedan sesionar y ejercer sus funciones estén plenamente contemplados en los planes de inducción, capacitación y normatividad interna, garantizando que desde su vinculación cuenten con la habilitación, conocimientos y apoyo necesarios, esto contribuirá a fortalecer la gobernanza de la seguridad y salud en el trabajo dentro del marco del direccionamiento estratégico y la cultura de prevención de la organización.

AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES

Integrar conclusiones de SST y ambientales en los reportes generados tras las visitas de comisión:

Como oportunidad de mejora, se recomienda asegurar que los reportes derivados de las visitas técnicas incluyan conclusiones globales sobre los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y ambientales que se evidencian durante la intervención. Esto permitiría:

- Integrar los criterios del Sistema Integrado de Gestión en cada actividad operativa.

- Unificar el análisis técnico-ambiental con la identificación de condiciones de riesgo en campo.

- Fortalecer la trazabilidad de observaciones que puedan tener impacto en la toma de decisiones frente a permisos y licencias.

- Generar retroalimentación sistemática para otros procesos internos relacionados con SST, control operacional y gestión ambiental.

CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y SANCIONATORIOS

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

Asegurar el cumplimiento de los compromisos asociados a la ejecución de las capacitaciones programadas:

Se identifica como oportunidad de mejora fortalecer la consistencia entre las capacitaciones planificadas y las efectivamente ejecutadas. Resulta clave que los compromisos asumidos por cada dependencia para la coordinación, preparación y dictado de las actividades formativas se materialicen en el tiempo establecido, de manera que se garantice:

- El cumplimiento de las metas del plan de capacitación.

- La disponibilidad de contenidos prioritarios para el personal.

- La continuidad en el fortalecimiento de las competencias institucionales.

- La trazabilidad de los resultados obtenidos, en coherencia con el Sistema Integrado de Gestión.

PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Integración de actividades misionales dentro del plan de respuesta ante emergencias:

Garantizar que se evidencia de manera clara la definición de actividades relacionadas con los procesos misionales de la entidad dentro de las acciones de emergencia. Sería valioso incorporar explícitamente cómo las actividades de respuesta contribuyen a la prestación del servicio ambiental, la protección de recursos naturales y la continuidad de funciones institucionales clave durante y después de las emergencias.

Definición de objetivos específicos para simulacros que generen lecciones aprendidas:

Aunque se realizan simulacros estructurados, no está claramente establecido que estos ejercicios tengan como objetivo explícito generar lecciones aprendidas y mecanismos formales de retroalimentación. Establecer procesos documentados para capturar y analizar aprendizajes de cada simulacro puede potenciar la mejora continua del sistema de preparación y respuesta.

Fortalecimiento de mecanismos de articulación interinstitucional en emergencias complejas:

Si bien existen alianzas con bomberos y otros actores, una oportunidad de mejora es formalizar e institucionalizar convenios de cooperación más amplios con entidades como la Cruz Roja, Defensa Civil y organizaciones comunitarias, lo que puede mejorar la coordinación y eficiencia en eventos de mayor complejidad.

Monitoreo y evaluación sistemática del desempeño del proceso:

Se puede consolidar un esquema más robusto de indicadores e informes periódicos que permitan evaluar el desempeño del proceso de preparación y respuesta ante emergencias. Esto ayudaría a medir la efectividad de las acciones implementadas, los tiempos de respuesta, el impacto de las capacitaciones y otras métricas clave.

Fortalecimiento de difusión interna y externa de procedimientos actualizados:

Aunque se realizan capacitaciones, existe una oportunidad para ampliar la difusión interna y externa de los procedimientos y actualizaciones del plan de emergencias, de modo que todos los colaboradores y partes interesadas externas (como comunidades vecinas) comprendan sus roles y responsabilidades en contextos de emergencia.

ATENCION AL CIUDADANO

Incorporar mecanismos de calificación de servicio por parte de los usuarios:

Se identifica la ausencia de un sistema formal para que los ciudadanos puedan calificar su experiencia de atención en los servicios tramitados a través de la plataforma de la entidad. Implementar encuestas de satisfacción o sistemas de “feedback” digital podría proporcionar información valiosa para medir la percepción del servicio y orientar acciones de mejora continua.

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

Fortalecer el tratamiento y seguimiento de comentarios negativos para evitar que se conviertan en quejas:

Aunque se reciben comentarios y observaciones por parte de los usuarios, no siempre se evidencia que estos sean gestionados de forma proactiva antes de escalar a quejas formales. Establecer procesos claros para el registro, análisis y respuesta a observaciones negativas puede permitir una respuesta anticipada y mejorar la experiencia del usuario.

Mejorar la retroalimentación proactiva al ciudadano sobre el estado de su trámite:

Aunque existen medios de seguimiento, podría fortalecerse la comunicación proactiva hacia los usuarios sobre el avance de sus solicitudes, tiempos estimados de respuesta y acciones realizadas, de forma que el ciudadano tenga mayor visibilidad y confianza sobre el proceso.

PLANIFICACIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

En la hoja de control de respuestas de la fase de aprestamiento es importante identificar las fechas de seguimiento, para poder monitorear y realizar la trazabilidad de los avances que se están logrando.

Afinar el concepto que se viene trabajando para el control de las salidas no conformes con el fin de asegurar que las acciones que se han emprendido frente a los instrumentos que no cumplen especificaciones y criterios.

GESTIÓN FINANCIERA

Es fundamental que la caracterización del proceso incluya de manera detallada la aplicación del ciclo PHVA. Esto permite establecer una estructura sólida para planificar, medir, verificar y mejorar continuamente la caracterización, garantizando trazabilidad, disminución de la variabilidad y cumplimiento de los requisitos establecidos.

Importante asegurar algún tipo de seguridad a los archivos que se vienen manejando con base en la información presupuestal de tal forma que se salvguarde la información contra terceros y se asegure su veracidad e idoneidad en el momento que se utilice.

Asegurar que las personas responsables del proceso se familiaricen adecuadamente con los conceptos y la aplicación de los aspectos e impactos ambientales, con el fin de garantizar una gestión preventiva, coherente y alineada con los requisitos normativos y operativos del sistema de gestión ambiental.

AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS AMBIENTALES (MELGAR)

Importante dar continuidad en el proceso de verificaciones del equipo FlowTracker 2, utilizado como medidor de velocidad y caudal de agua, con el fin de asegurar que la validez de los resultados obtenidos sea adecuada.

CONTROL, SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y PROCESO SANCIONATORIO

Importante continuar fortaleciendo, junto con el personal de la Oficina Territorial Oriente, la toma de conciencia sobre los aspectos e impactos ambientales, así como sobre los peligros relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.

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