

1. Datos generales

Fecha de auditoría:	26 a 28 de septiembre de 2021	Fecha de informe:	29 de septiembre de 2021								
Procesos y/o requisitos auditados:	Proceso operativo de la organización	Periodo auditado:	2020 - 2021								
Objetivo:	Verificar la eficacia de la empresa en la conformidad con los requisitos de la norma NTC ISO 14001/2015, normativos, legales, contractuales y propios de la organización										
Alcance:	Servicios de recolección, transporte, clasificación, tratamiento (incineración) de residuos sólidos industrial y hospitalario. Gestión en el transporte y almacenamiento para la disposición final de residuos industriales y especiales.										
Auditor(es):	Carlos Eduardo Becerra Moreno José Fabián Osso Villanueva										
Auditados / Cargo:	Angela Aroca – Gerente Jessica Sánchez – jefe zona oriente Mardeleny Oidor Chaves – directora de operaciones David Gutiérrez – jefe de transporte										
Criterios de auditoría:	NTC ISO 14001/2015, normativos, legales, contractuales y propios de la organización	Metodología:	<table border="1"> <tr> <td><i>Entrevista Directa</i></td> <td>x</td> <td><i>Verificación de actividades</i></td> <td>x</td> </tr> <tr> <td><i>Verificación de Registros</i></td> <td>x</td> <td><i>Verificación de Áreas</i></td> <td>x</td> </tr> </table>	<i>Entrevista Directa</i>	x	<i>Verificación de actividades</i>	x	<i>Verificación de Registros</i>	x	<i>Verificación de Áreas</i>	x
<i>Entrevista Directa</i>	x	<i>Verificación de actividades</i>	x								
<i>Verificación de Registros</i>	x	<i>Verificación de Áreas</i>	x								

2. Hallazgos de auditoría

Conformidades		
No.	Descripción	Requisito
1	Se identifica la determinación y planeación de la política para el sistema integrado de gestión. LA empresa cuenta con una política integrada adecuada al contexto de la organización y según los requisitos de determinación de las normas. Igualmente cuenta con una política en de seguridad vial PE R 007 V9 130520	ISO 14001:2015: 5.2
2	La empresa cuenta el manual del sistema integrado de gestión PE-M-001 Versión 14 última revisión el 01 de junio de 2021 y con el procedimiento de control de documentos y registros PE-P-001 versión 12 del 9 de julio de 2020, en donde se suministra información sobre los procesos, los procedimientos y demás información documentada propia del sistema integrado de gestión bajo los criterios. Se cuenta con el listado maestro de documentos PE-F-001 en donde se pueden identificar claramente cada una de la información documentada del sistema, así como su ruta de acceso y medio de almacenamiento. Se establece que los documentos controlados se encuentran en el servidor y los impresos son no controlado. La información documentada de origen externo se identifica por medio de la letra "E" y se controla adecuadamente con el mismo procedimiento.	ISO14001:2015: 7.5

3	<p>La empresa cuenta con un proceso para definir los requisitos legales que incluye el procedimiento de identificación acceso y evaluación a requisitos legales y otros PE-P-005 versión 11 vigente desde el 27 de noviembre de 2020 y su respectiva matriz PE-MZ-002 actualizada al 29 de marzo de 2021. El cumplimiento de estos requisitos se sigue mediante indicadores de desempeño. Se definen las responsabilidades frente al procedimiento de requisitos legales. La matriz cuenta con la información para poder acceder a los requisitos legales y a los elementos que aplican a la organización. Se cuenta con designación de responsabilidades SST por medio de acta 015 de 2018 al Ing. Fabian Osso. Se evidencia el cumplimiento relacionado al pago de aportes de los últimos 4 meses de los trabajadores Diego García, Samuel Cortes y Oscar Pedraza. Se comunican los integrantes del COPASS y CCL por medio de la plataforma Serviamsoft y la inducción del personal</p>	ISO 14001:2015: 6.1.3
4	<p>Se cuenta con procedimiento de comunicación, participación y consulta PE-P-003 versión 12 vigente desde el 7 de julio de 2020</p>	14001:2015: 7.4
5	<p>Se evidencia la existencia y aplicación con cumplimiento de un plan de capacitación relacionado con el sistema integrado incluyendo capacitaciones para riesgo vial y SST. Se utiliza la plataforma SURA, con su herramienta de colegio para los trabajadores. Se realiza un correcto seguimiento y revisión a las acciones de capacitación y se verifica la eficacia de estas por medio de evaluaciones. La organización planea sus capacitaciones incluyendo el contenido para cada una de ellas. Se verifica el diseño de las capacitaciones protección de datos personales, riesgo químico y levantamiento manual de cargas, contenidas en el plan de capacitaciones del año 2021. Se evidencio mediante entrevista aleatoria a trabajadores de la empresa, el entendimiento (toma de conciencia) de los requisitos establecidos en los diferentes criterios de auditoria. Se entrevisto a: Fernando Emilio Martínez operario de equipo. Fernando Murcia Hernández auxiliar de mantenimiento. Del área contable se entrevistó a Viviana Vallejo, Jhon Ramos, Jaqueline, Elizabeth Ortiz y Angelica Hernández</p>	ISO 14001:2015: 7.3
6	<p>Para las acciones para abordar riesgos y oportunidades, se evidenció un procedimiento y la matriz de riesgos y oportunidades PE-MZ-005 V3 del 03 de diciembre de 2020. Esta matriz ha sido establecida en consideración con las cuestiones internas y externas de la organización, los requisitos de las partes interesadas, el alcance de la empresa y los requisitos de los diferentes sistemas de gestión.</p>	ISO 14001:2015: 6.1
7	<p>Se realiza la identificación de aspectos ambientales y la valoración de sus impactos posibles</p>	ISO 14001:2015: 6.1.2
8	<p>Se evidencio el procedimiento HSEQ P 003 Versión 9 del 4 de noviembre de 2020 para la identificación de aspectos e impactos ambientales, el cual genera la matriz de aspectos e impactos ambientales que cuenta con programas de acción establecidos para gestionar aquellos impactos significativos de la organización. Serviambiental ha definido que los impactos significativos para la organización son aquellos valorados dentro de la matriz en el rango de Medio y Alto. se evidencia en la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales la determinación de aquellos según la perspectiva del ciclo de vida por medio de numeración identificando con el numero 1 las actividades de adquisición, 2 las de transporte y entrega de residuos, 3 uso y mantenimiento y por último 4 para tratamiento y disposición final.</p>	ISO 14001:2015: 6.1.2
9	<p>Se obtuvo evidencia que la empresa determina y planifica adecuadamente sus objetivos para el sistema integrado de gestión. Se presento la matriz de objetivos y metas PE-MZ-001 Versión 3 del 7 de julio de 2020. Los objetivos son medidos, revisados y actualizados según la necesidad.</p>	ISO 14001:2015: 6.2

10	<p>La empresa implementa y mantiene el plan de emergencias y contingencias HSEQ-PL-024 versión 0 del 16 de diciembre de 2019. En el plan se define la competencia para los brigadistas de la empresa. Se evidencia la competencia de brigadista integral del señor Fernando Emilio Martínez quien cuenta con certificado de capacitación en brigadas integradas emitido por SURA desde el colegio con fecha 11 de febrero 2021. El plan de emergencia presenta la valoración y manejo de aquellos riesgos críticos de la organización. Se realiza la revisión de los simulacros del plan de emergencia aplicando el formato HSEQ-F-060 V1 del 22 de mayo de 2019, el ultimo se evidencia con fecha 15 de agosto de 2020, este simulacro se desarrollo para el riesgo vial, accidente de tránsito, derrame, conato de incendio y primeros auxilios y se presenta el informe del simulacro en el formato HSEQ-F-064 V2.</p>	ISO 14001:2015: 8.2
11	<p>La empresa ha establecido un programa de auditoria HSEQ-PR-023 y cuenta con el procedimiento PE – P 002 versión 13 del 01 de febrero de 2020. El programa se encuentra actualizado, seguido y ejecutado según lo establecido. La Auditoria interna previa se realizo por parte del RUC para la revisión del SG SSTA en donde se genero un hallazgo de no conformidad al numeral 10.2/b/3 de la norma ISO 45001. Dicha NC se gestionó y cerro adecuadamente.</p>	ISO 14001:2015: 9.2
12	<p>LA empresa cuenta con el procedimiento PE-P-006 V12 del 13 de febrero de 2020 Mejoramiento continuo, acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	ISO 14001:2015: 10.2
13	<p>La empresa cuenta con el procedimiento de selección, vinculación, desvinculación, toma de conciencia y desempeño de personal TH P 001 Versión 12 del 4 de agosto de 2020. Las personas para el sistema se presentan en el organigrama PE-E-002 Versión 6. Las solicitudes de personal se documentan a través del formato TH-F-005 versión 5. La competencia de las personas dentro del SIG se define en el manual de funciones formato TH-M-001 para cada cargo en función de la educación, formación y experiencia. Se verifica que la empresa asegura la competencia tomando como muestra la hoja de vida del señor Oscar Pedraza, técnico de espacios confinados. Se asegura la educación por medio de prueba de escritura, la formación con evidencias de cursos de trabajo en alturas nivel avanzado del 220221, espacios confinados 230221, brigadas integrales, sustancias peligrosas 060221, manejo de extintores. La evaluación del desempeño frente al SIG de los trabajadores se hace anualmente según el procedimiento TH-P-001 V12. SE evidencian registros como el TH F 029 Evaluación del desempeño integral, TH F 005 análisis de la evaluación de desempeño que se llevan a una matriz para su seguimiento. El resultado de la evaluación genera planes de acción para la mejora del sistema como necesidad de actividades para aumentar la competencia. Se evidencia en la evaluación de desempeño del señor DIEGO OMAR GARCIA del 18 de diciembre de 2020 una valoración de 97/100 en su desempeño y la necesidad de capacitaciones manejo defensivo, aceleración y frenada bruscas las cuales se toman en cuenta en el programa de capacitación HSEQ PR 021. En el caso de manejo defensivo se evidencio en el numeral 2.2. del programa planeado y ejecutado para marzo, se verifica el certificado de Diego García. Para aceleración y frenadas bruscas, se evidencia su inclusión en el ítem 2.3 del programa de capacitación programada para septiembre de 2021.</p>	ISO 14001:2015: 7.2, 7.3, 9.1
14	<p>Las responsabilidades de las personas para con el SIG se establecen en el manual de funciones TH-M-001. Estas responsabilidades se comunican en la inducción del personal registrada en el formato HSEQ-F-023 acta de Inducción. Se evidencian dentro de las responsabilidades aquellas básicas en SSTA y en riesgo vial. Se asigna la responsabilidad del PESV dentro del manual de funciones del cargo de líder de transporte TH M 001 y se nombra el comité de seguridad vial dando a conocer sus integrantes por medio de la inducción y la plataforma Serviamsoft. Ultima divulgación por correo interno del 090621</p>	ISO 14001:2015: 5.3, 7.1

15	Se evidencia el control operacional de la empresa por medio de los procedimientos operativos RT P 001 V11 DE 220721 Recolección y transporte de residuos. Igualmente se evidencia la implementación de permisos de trabajo para aquellas actividades riesgosas. Se informa por medio de matriz RT MZ 001 aquellos residuos aceptados para disposición. Procedimiento limpieza de vajijas lavado y limpieza interna de tanques y o vajijas LV P 001 V del 280520 que se controla por medio del formato LV F 012 reporte diario de operación de limpieza y vajijas. Procedimiento SAC P 001 V6 210720 aseo y cafetería. Procedimiento transporte y seguridad vial TRS P 001 V1 110520 y programa de seguridad vial TRS PR 01	ISO 14001:2015: 8.1
16	Se evidencia la definición de presupuestos para asegurar el suministro de recursos suficientes y necesarios para el SIG el cual es controlado mediante seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso contable de la empresa.	ISO 14001:2105: 7.1
17	Se evidencian las acciones desarrolladas para establecer las características propias de las cuestiones externas e internas de la organización que se registran en la matriz PE MZ 004 Evaluación de factores externos e internos V1 220519. Se revisan estas cuestiones mediante reunión gerencial evidenciándola en las actas conservadas. La frecuencia de la revisión y su vigencia se evidencia por un elemento incluido en la matriz con la fecha de la última revisión y su responsable.	ISO 14001:2015: 4.1
18	Se definen las necesidades y expectativas que generan requisitos de las partes interesadas de la organización por medio de la matriz PE MZ 003 Matriz de partes interesadas y sus relaciones necesidades y expectativas V2 220820. Se hace seguimiento y revisión de esta información por parte de los líderes de procesos.	ISO 14001:2015: 4.2
19	La empresa determina el alcance de sus SIG y lo documenta en el manual PE M 001 dl SIG, se establece que el requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015 no aplica a la organización.	ISO 14001:2015: 4.3
20	La empresa determina los procesos necesarios para su sistema de gestión y se evidencia su interacción por medio del mapa de procesos de la empresa. Igualmente se identifican los elementos necesarios por cada proceso en sus respectivas caracterizaciones	ISO 14001:2015: 4.4
21	La alta dirección realiza revisión anual entre junio y julio.	ISO 14001:2015: 9.3

Oportunidades De Mejora		
No.	Descripción	Justificación
1	Incluir dentro de la evaluación de la inducción asociada con los aspectos e impactos ambientales, elementos que permitan evidenciar la toma de conciencia de aquellos significativos para la organización	El requisito 7.3 de la norma ISO 14001:2015 solicita asegurar el entendimiento de los aspectos ambientales significativos de la empresa
2	La matriz de riesgos y oportunidades sirve para evaluarlos, pero se utiliza el mismo criterio de evaluación de riesgos para la evaluación de oportunidades, utilizando valores asociados a aspectos negativos cuando la oportunidad presenta un concepto diferente.	Los valores hallados en la matriz asociados a las oportunidades tienen la misma naturaleza negativa de los riesgos, aumentan en medida que a la consecuencia sea más grave y la oportunidad no podría entenderse así.

3	Revisar y corregir la matriz de peligros HSEQ MZ 0009 y el procedimiento HSEQ-P-002 Versión 12.	Se evidencio errores en el formato condicional que se ha establecido en la tabla, evidenciando niveles diferentes a los reales. Igualmente se debe revisar la valoración de los peligros. Se evidenció en la matriz la evaluación para posibles efectos de muerte, diferente a 100.
4	Se logro evidenciar en medios electrónicos y físicos el aseguramiento de la competencia de Diego Garcia, Arnoldo Gutiérrez y Oscar Pedraza. Se recomienda conservar esta evidencia en las hojas de vida de los empleados ya que así se establece en el procedimiento. También se recomienda hacer una revisión de las evaluaciones de desempeño con la intensidad que se encuentren completas, en el caso de Arnoldo Gutiérrez se evidencio de forma digital que no está completa.	El procedimiento de talento humano define que las evidencias de la competencia del personal deben estar conservadas en las hojas de vida de cada empleado, así por control de documentos se debe ejecutar según lo planeado.
5	Se recomienda una inducción al personal de la empresa sobre como diligenciar el control de tiempo extra ya que al ser responsabilidad de cada empleado se logró evidenciar diferencias entre ellos. Por ejemplo, en algunos se llena el total del tiempo laborado en el día, en otros se llena solo el tiempo extra al final de la jornada, en otros se diligencia el tiempo extra al inicio de la jornada.	Unificar el método para el control de la información de trabajo extra ayuda en la aprobación de este.
6	Revisar la información relacionada con los vehículos de la compañía en el programa de mantenimiento y el listado de vehículos.	Mantener la información unificada sobre los equipos disponibles y de responsabilidad de la empresa.
7	Es necesario actualizar las responsabilidades en el procedimiento CC P 001 V17 ajustando estas a la realidad operativa de la empresa	Se mantienen las responsabilidades adecuadamente para poder luego evaluar el desempeño
8	El área de mantenimiento vehicular ubicado en la planta incineradora en Palermo esta ordenada y aseada, sin embargo, el tratamiento que se hace a los residuos generados en los cambios de aceite de los vehículos puede representar una posible contaminación ya que se hace por medio de elementos que no aseguran el control de este. Se recomienda el tratamiento de estos por medio de contenedores que permitan ser transportados de forma segura de tal manera que no se corra el riesgo de un derrame de aceite. También poder ubicar el área de lavado de tal manera que no se genere contaminación en el suelo.	Mejorar el desempeño ambiental.
9	Al revisar el formato PE F 022 indicadores de gestión por procesos V2 se identifico una diferencia entre la medición obtenida en ellos y los valores presentados en el informe financiero. Según el formato los indicadores muestran que la facturación cobrada equivale a 995 millones mientras que en el informe presentado a la gerencia se tiene 493 millones. Se recomienda revisar las unidades o proceso de calculo aplicado al indicador para unificar la información	Es necesario contar con información unificada para poder generar una mejora eficaz.
10	Revisar el procedimiento que determina la muestra para analizar la satisfacción del cliente. La formula se encuentra errada en los porcentajes de $p=.95$ y $q=.10$, ya que estos dos sumados no pueden dar más de 1 y en este caso que no se tiene certeza de la satisfacción se recomienda utilizar los valores $p=q=.5$. igualmente se recomienda revisar la frecuencia de análisis del indicador ya que no es oportuno al obtener información 3 meses después de la medición, se presenta un riesgo de gestión y de posible reacción tardía ante una no conformidad o insatisfacción del cliente.	Mejora continua más eficaz.

3. Fortalezas de auditoría

Aspectos Positivos		
No.	Descripción	Justificación
1	El control documental del sistema tanto para la información documentada mantenida y conservada interna y externamente es fuerte, adecuado y oportuno	Desde la matriz del listado maestro de documentos se verificó la idoneidad de la información documentada del sistema, así como la aplicabilidad y vigencia.
2	El cumplimiento a la legislación ambiental en todos los ámbitos de operación de la empresa es muy fuerte y controlada	No se evidenciaron quejas, denuncias o demandas de las partes interesadas a la empresa por incumplimientos legales.
3	El programa establecido denominado “Café con la gerencia” es una fortaleza de la gestión de la empresa estableciendo este canal como método directo para la comunicación entre la alta dirección y los trabajadores.	Se crea un canal directo entre empleado y la alta dirección
4	La implementación del software propio serviamsoft	Excelente herramienta para el desarrollo de sus actividades administrativas
5	El personal se encuentra comprometido con las responsabilidades y roles dentro del SIG y se evidencia una capacitación y asignación de recursos constantes para el mantenimiento del sistema	Gran compromiso por parte de los empleados de la organización
6	El compromiso de la alta dirección evidenciable en cada disposición dentro del SIG y en aquellas adicionales que aportan y agregan valor a la operación	Gran compromiso por parte de la alta dirección
7	El desempeño asociado al control de emisiones soportado por los estudios y mediciones ambientales que son realizados por organizaciones competentes y que se caracterizan por unos resultados muy por debajo de los límites permitidos.	Gran control en la información documental

4. Conclusiones de auditoría

Una vez terminadas las actividades de auditoría, se puede concluir que el sistema de gestión integrado de la empresa Serviambiental SA ESP según los criterios de auditoría presentados se encuentra implementado, es maduro y las disposiciones en el contenidas son eficaces para dar conformidad a los requisitos de estas. Se reconoce la participación del personal responsable del sistema de gestión integrado y el compromiso para con las disposiciones. Las no conformidades detectadas se catalogan como menores, toda vez que no afectan directamente el desempeño ni los resultados de los productos y servicios de la organización.