

# Criterios de implementación ISO 14000:2015 Caso Estudio Sector MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA SA

Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad –HSEQ | Tatiana Paola Hernández Ortega; Liliana Astrid Conde Mondragón; Estefania Castro Pineda

CESTEFANIA892 11 DE NOVIEMBRE DE 2018 14:47

## Resumen ejecutivo

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 21:09

### RESUMEN EJECUTIVO IMPLEMENTACIÓN ISO 14001:2015 EN MAPFRE

El presente informe corresponde a las actividades a desarrollar en MAPFRE Seguros Generales de Colombia S.A, durante el mes de noviembre de 2018. En el presente periodo se desarrolló actividades propias de la auditoria (entendimiento contexto y revisión), se identificaron los aspectos ambientales asociados a la actividad productiva de la compañía, se realizó un diagrama de flujo del proceso propios el cual ayudó a identificar los aspectos e impactos generados, en el alcance del proceso se limitó hasta donde la empresa lo permitió, con el apoyo de la legislación ambiental se logró determinar la normatividad aplicable para la compañía y con los lineamientos de la norma (ISO 14001: 2015) se guió el plan de auditoria; En la construcción del ejercicio se desarrolló un PHVA para realizar de forma esquemática la metodología de la auditoria interna.

La empresa MAPFRE facilitó el desarrollo de la auditoria de manera académica, entregó información acerca de los procesos y anteriores auditorias para su análisis y comprensión, las conclusiones desarrolladas por el grupo de trabajo deben ser estudiadas de manera oportuna ya que se realizó una observación netamente académica para el desarrollo de la auditoria, por último el diplomado de profundización fue de gran ayuda para adquirir temarios y ayudas académicas para el desarrollo del caso de estudio de auditoria.

## Contexto general del sector productivo

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:51

MAPFRE COLOMBIA, es una compañía del sector asegurador, su fuerte son los seguros Generales, es decir: Seguros de autos, hogar, infraestructura, PYMES, viajes y agrícola; hace parte de la federación colombiana de aseguradoras Fasecolda, la compañía es una empresa de servicios en donde lo más importante es su capital humano altamente cualificado y especializado en el gremio asegurador, MAPFRE COLOMBIA hace parte del grupo español MAPFRE SA con presencia en más de 40 países.

La compañía es líder en materia ambiental versus las otras compañías aseguradoras, cuenta con un área encargada de los temas ambientales la Subdirección de Seguridad y Medio ambiente, esta área administra el sistema de gestión ambiental, diseño de campañas ambientales y programas de concientización.

A continuación, se realiza una descripción de la actividad económica de MAPFRE:

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:** MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA SA
- **DIRECCIÓN:** CRA 14 # 96-34.
- **LOCALIDAD:** CHAPINERO
- **No. EMPLEADOS:** 1200
- **TAMAÑO DE LA EMPRESA:** GRANDE
- **CIU:** 6511 SEGUROS GENERALES
- **ACTIVIDAD PRODUCTIVA:** DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS GENERALES
- **TIPO DE EMPRESA:** SERVICIOS

**DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD PRODUCTIVA:** MAPFRE seguros es una compañía de servicios, su actividad se desarrolla en un edificio: el edificio MAPFRE, en donde los funcionarios diseñan matemáticamente y financieramente los productos a ofrecer en el mercado y diseñan los canales de comercialización.

Los productos de la compañía se traducen en un documento físico o digital llamado seguro, pero para llegar a este documento la compañía debe realizar una serie de procesos iniciando en el área técnica: esta área es la encargada de diseñar el seguros, realizar un estudio actuarial para poder tener una tarifa atractiva para los clientes y estudios actuariales que permitan conocer a quién puede ir dirigido este nuevo seguro, que condiciones debe cumplir el cliente para ser un asegurado, y como se podrá comportar el mercado. Una vez se ha diseñado el seguro el área comercial se encarga de diseñar los canales de comercialización y los focos de cliente a los que irá orientada su estrategia comercial, al finalizar esta labor se realiza el lanzamiento del producto con la fuerza comercial o vendedores de seguros, hasta este momento el seguro es meramente digital, ambientalmente se ha usado agua y energía, aire acondicionado, y consumibles como vasos de cartón y botellas plásticas por parte de los funcionarios que habitan el edificio y que intervienen en este proceso largo y dispendioso.

En el momento en el que el vendedor de seguros concreta una venta con un cliente, se emite finalmente el documento de seguro. Para que el vendedor realice esta venta ha consumido ambientalmente: agua y energía, aire acondicionado, y consumibles como botellas plásticas, papel, plegadizas, y artículos comerciales que entregará al cliente por su compra. Una vez el cliente cuenta con su seguro, y llega a tener alguna eventualidad, se pone en contacto con la compañía indicando que ha tenido una eventualidad y que quiere usar su seguro; en este punto entra en acción el área de Operaciones quienes a partir de esta llama convierte el seguro en un siniestro; el área de operaciones está compuesta por un call center: quienes son los encargados de recibir las llamadas de los clientes cuando tienen eventualidades, estas eventualidades las denominan siniestro, en este momento el mayor consumo ambiental del call center se ve reflejado en el consumo de agua, energía y aire acondicionado, y consumibles como botellas plásticas; luego de recibir la llamada de siniestro el call center trasfiere el siniestro al segundo componente del área de operaciones, prestaciones: quienes se encargan de validar los hechos del siniestro, como se presentó el hecho, cuando recabar la información que entrega el cliente, el área de prestaciones ambientalmente ha consumido agua y energía, aire acondicionado, y consumibles como vasos de cartón y botellas plásticas; con toda esta información prestaciones abre un expediente del cliente y se lo entrega al tercer componente de operaciones, peritaje: quienes son los encargados de desplazarse a los lugares indicados por el cliente e inspeccionar los bienes, peritaje en este punto ha empleado agua y energía, aire acondicionado, papel y carpetas de cartón una vez finaliza su proceso entrega la carpeta de expediente del siniestro del cliente al cuarto componente de operaciones, indemnizaciones, quienes después de revisar toda la información recabada por los tres componentes

anteriores procede a pagar al cliente lo que el seguro le ofreció al inicio en la cobertura.

A partir de este momento interviene el área Administrativa con su proceso de tesorería para generarle el pago al cliente, contabilizar el siniestro y el pago y finalmente reportar a la lata gerencia los ingresos ventas de seguros y egresos o siniestros, el área administrativa ambientalmente ha consumido agua y energía, aire acondicionado, y consumibles como vasos de cartón y botellas plásticas. En este punto se cierra el ciclo del proceso del seguro adelantado en las instalaciones del edificio MAPFRE.

## Descripción de la problemática ambiental del sector

---

**TATIANA HERNANDEZ ORTEGA** 5 DE DICIEMBRE DE 2018 00:38

MAPFRE contribuye en menor medida a la emisión de gases a la atmósfera versus otros sectores de la economía del país, como el sector industrial, hidrocarburo, minero, transportador, pecuario etc. Sin embargo, al desarrollar su actividad económica y como se pudo evidenciar en el contexto inicial, el consumo de energía eléctrica de la compañía, papel y agua, y el uso de aire acondicionado para su edificio, hacen que la actividad de la compañía genere una huella de carbono; el reto que tiene la compañía en materia ambiental está orientado a promover iniciativas que favorezcan el uso responsable de los recursos, agua, papel y energía, con el objetivo de identificar el impacto ambiental asociado a su actividad económica, sino a desarrollar estrategias para contribuir a disminuir estos efectos para el medio ambiente, o buscar compensarlos.

Realizando una evaluación ambiental inicial se puede indicar que los aspectos ambientales de la actividad económica de MAPFRE:

- **LA GENERACIÓN DE RESIDUOS:** reciclables como papel, cartón, vidrio y plásticos. y peligrosos: cartuchos de tóner y luminarias fluorescentes.
- **CONSUMO DE ENERGÍA:** asociado a la iluminación del edificio, y uso de computadores, servidores, puertas eléctricas y ascensores por parte de los funcionarios.
- **CONSUMO DE AGUA:** asociado al uso de baños por parte de los funcionarios, limpieza del edificio y uso en cafeterías.
- **CONSUMO CONSUMIBLES:** papel, tóner, luminarias, embalajes de cartón y plástico, y envases de los productos de aseo, propaganda comercial (volantes, pendedores, posters).

El sistema de gestión ambiental de la compañía está certificado bajo la antigua norma iso14001:2004, su certificación no se encuentra vigente, de la reunión de entendimiento inicial llevada a cabo por medio de entrevista y recorrido por el edificio y la información suministrada por la compañía, podemos tener el siguiente análisis ambiental inicial DOFA, el cual servirá como punto de partida compilatorio de la cara ambiental de la MAPFRE:

#### DEBILIDADES:

1. Ausencia de repositorio común de información para los funcionarios
2. No se ha contemplado integrar el componente ambiental en negocio y en la actividad de MAPFRE, como oportunidad de negocio.
3. Estructuras internas complejas, muchos escalones de autorización para la activación de alguna eventualidad de carácter ambiental.
4. Posibilidad de afectar al entorno (vecinos) como consecuencia del mal funcionamiento de instalaciones de climatización aire acondicionado, equipos extintores, etc.
5. Baja comunicación interdepartamental entre áreas vinculadas al Sistema
6. Debilidad de seguimiento de algunos indicadores ambientales
7. Insuficiente formación ambiental a los empleados de las empresas de mantenimiento, limpieza y restauración, debido a cambios y/o rotaciones
8. Ausencia de sistemas de consumo ecoeficiente como luminarias LED

#### FORTALEZAS:

1. Equipo área ambiental calificado
2. Cuentan con una metodología de detección de riesgos medioambientales
3. Se realizan estudios de materialidad que están públicos en su página web
4. Grupos de trabajo coordinados
5. Adecuada relación con las entidades públicas ambientales y Administraciones Locales como la Alcaldía y la Gobernación.
6. Se realiza anualmente un informe integrado en el que aparte de mencionar sus ganancias de negocio, cuentan con un apartado ambiental en el que informan al público en general su rendimiento en materia ambiental: consumos de agua, energía, generación de residuos, campañas ambientales al interior de la compañía, permitiéndole a la sociedad conocer su responsabilidad ambiental.

#### AMENAZAS:

1. Desafíos ambientales (cambio climático, pérdida de biodiversidad, catástrofes naturales...) que afectan su actividad

económica por el aumento de los siniestros en el país.

2. Condiciones económicas, sociales y políticas cambiantes
3. Mayores requerimientos de partes interesadas: funcionarios, clientes, proveedores, vendedores o fuerza comercial.
4. Cadenas de suministros débiles del cumplimiento ambiental (proveedores y comercializadores de seguros)
5. Riesgo de sanciones administrativas por requisitos legales
6. Trámites con las autoridades competentes: Estructuras complejas, demora en las respuestas, ante requerimientos de la entidad de vigilancia ambiental.

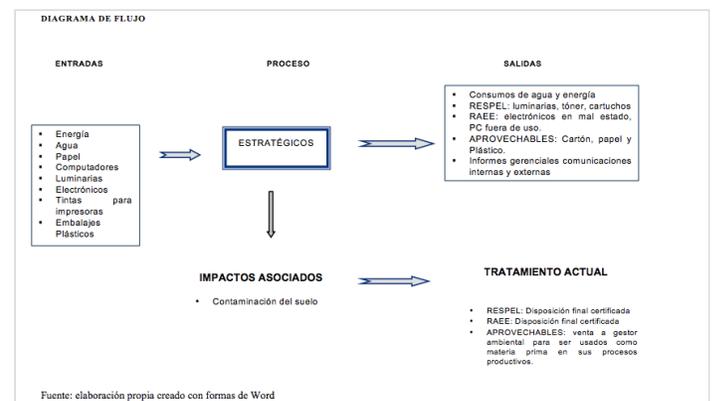
#### OPORTUNIDADES:

1. Desarrollo de productos/servicios como seguros y asistencias, que generen beneficio medioambiental
2. Evaluación y gestión de los riesgos ambientales derivados de la actividad
3. Implicación de los Grupos de Interés/Sensibilización llegar a todos
4. Procurar promover las Oficinas ecoeficientes
5. Emprendimiento verde
6. Desarrollo e implantación de proyectos de compensación de emisiones, como siembra de árboles etc.
7. Se pueden obtener reconocimientos y premios otorgados por organismos competentes.

Con base en la información anterior se puede dar inicio a la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, se podrá identificar los aspectos asociados a las actividades o procesos generadores, valorar si es un riesgo o una oportunidad ambiental y los controles u observaciones para mitigar el impacto vinculado al aspecto identificado

## Diagrama de flujo

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:49



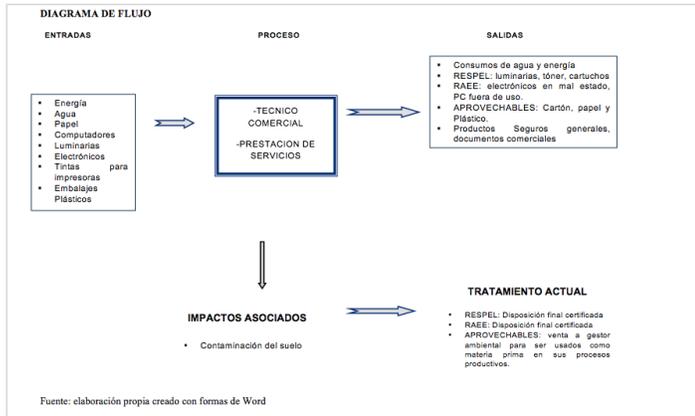
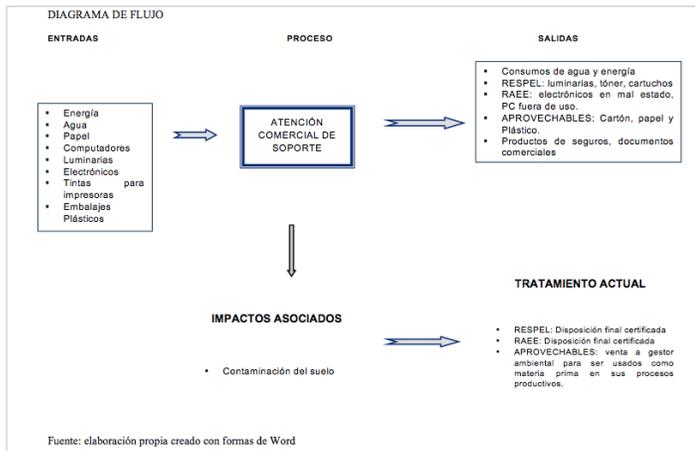
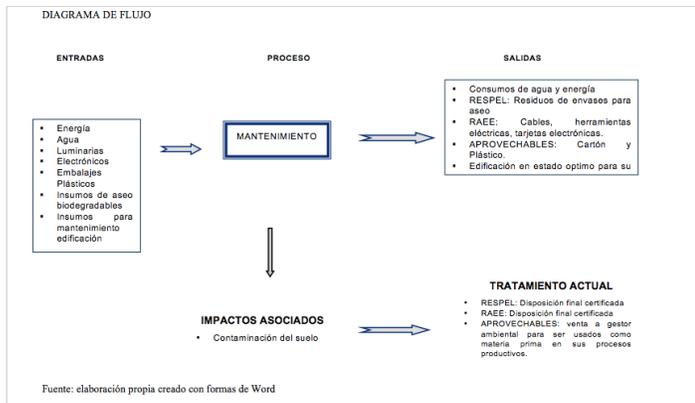


Tabla 2 Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales

Identificación y Evaluación de Aspectos e impactos ambientales						
Centro de trabajo:	Edificio Sede de MAPFRE Colombia (Carrera 14 N° 96-34, Bogotá)					
Aspecto	Actividad generadora	Impacto	Condiciones de funcionamiento		Riesgo/Oportunidad	Control/Observaciones
			N	A		
<b>EMISIONES A LA ATMÓSFERA</b>						
Emisión de gases de combustión gasóleo	Planta eléctrica de emergencia Bombas del sistema de PCI	Alteración calidad del aire/ Cambio climático/ Biodiversidad		X	Riesgo	Control del riesgo: mantenimiento periódico del equipo por empresa autorizada. El consumo depende del número de horas/año de funcionamiento por cortes en el suministro.
Emisión de gases refrigerantes (fugas)	Sistemas de climatización	Alteración calidad del aire/ Cambio climático/ Biodiversidad		X	Riesgo	Control del riesgo: mantenimiento periódico del equipo por empresa autorizada, que incluye control de recargas.
<b>AGUAS RESIDUALES</b>						
Vertido de aguas residuales sanitarias a red de saneamiento	Servicios sanitarios (WC) Limpieza de la edificación	Alteración de la calidad del agua Limpieza de la calidad del suelo	X		Oportunidad	Se asume que el vertido de agua a la red es igual al consumo. Campaña Ahorro de Agua



RUIDO Y VIBRACIONES						
Ruido de la actividad	Funcionamiento instalaciones técnicas del edificio: *Sistemas de climatización *Cuarto de máquinas * Planta eléctrica de emergencia	Molestias en instalaciones vecinas		X	Riesgo	Control del Riesgo: Se ha realizado estudio de ruido ambiental
<b>RESIDUOS</b>						
Residuos papel	Actividad administrativa	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X		Riesgo	Control del Riesgo: Residuos papel y cartón gestionados por Gestor autorizado. - Campaña interna ahorro de papel
Residuos de toners de impresora y fotocopiadora	Actividad administrativa	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X		Riesgo	Control del Riesgo: Residuos gestionados por el proveedor de suministros
Aparatos eléctricos y electrónicos fuera de uso	Actividad administrativa	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo		X	Oportunidad	Gestionado por Gestor autorizado. Oportunidad porque se pueden donar.



Residuos de fluorescentes	Mantenimiento sistema de Iluminación	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo		X	Riesgo	Control del Riesgo: Gestionado por Gestor autorizado
Residuos de envases	Máquinas de vending Cafetera Coffee-break de formaciones	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X		Riesgo	Control del Riesgo: Gestionado por Gestor autorizado
Basura general	Máquinas de vending Cafetera Coffee-break de formaciones	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X		Riesgo	Control del Riesgo: Gestionada por empresa de aseo pública de Bogotá.
Sólidos impregnados	Mantenimiento de instalaciones técnicas del edificio: *Sistemas de climatización *Cuarto de máquinas *Subestación * Planta eléctrica de emergencia *Bombas del sistema de PCI *Ascensores	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo		X	Riesgo	Mantenimiento realizado por empresa externa. Control del Riesgo: Se dispone de reporte de movilización y certificado de disposición final de ese material con gestor autorizado.

# Aspectos e impactos ambientales

Envases vacíos impregnados	Limpieza del edificio Mantenimiento de instalaciones técnicas del edificio: *Sistemas de climatización *Cuarto de máquinas *Subestación *Planta eléctrica de emergencia *Bombas del sistema de PCI *Ascensores	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X	Riesgo	Mantenimiento realizado por empresa externa. No se dispone de datos (Envases impregnados como bidones donde se transporta y almacena los aceites para mantenimientos una vez han cumplido su vida útil son entregados a dispositivo final de acuerdo con los certificados de disposición final). <b>Control del Riesgo:</b> Se dispone de certificado de disposición final de ese material con gestor autorizado.
Aceite quemado	Mantenimiento de instalaciones técnicas del edificio: *Planta eléctrica de emergencia *Bombas del sistema de PCI	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X	Riesgo	Mantenimiento realizado por empresa externa. <b>Control del Riesgo:</b> Se dispone de reporte de movilización y certificado de disposición final de ese material con gestor autorizado.
Filtros de aceite	Mantenimiento de instalaciones técnicas del edificio: *Planta eléctrica de emergencia *Bombas del sistema de PCI	Alteración calidad del suelo/ Alteración de la calidad del agua/ Uso del suelo	X	Riesgo	Mantenimiento realizado por empresa externa. <b>Control del Riesgo:</b> Se dispone de reporte de movilización y certificado de disposición final de ese material con gestor autorizado.
<b>CONSUMOS</b>					
Consumo de agua de abastecimiento (red)	Servicios sanitarios (agua para consumo humano y WC)	Agotamiento de recursos naturales	X	Oportunidad	Campaña ahorro de aguas

**TATIANA HERNANDEZ ORTEGA** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 23:07

Consumo de electricidad	Actividad administrativa Funcionamiento instalaciones técnicas del edificio: *Sistemas de climatización *Cuarto de máquinas *Subestación *Ascensores *Sistema de iluminación *UPS	Agotamiento de recursos naturales/Cambio climático	X	Oportunidad	Campaña ahorro de energía
Consumo de gasóleo (depósito de grupo electrógeno)	Planta eléctrica de emergencia	Agotamiento de recursos naturales/Cambio climático	X	Riesgo	<b>Control del riesgo:</b> mantenimiento periódico del equipo por empresa autorizada. Registro de consumos, kit de derrames en zona de influencia
Consumo de gases refrigerantes	Mantenimiento Sistemas de climatización	Agotamiento de recursos naturales/Cambio climático	X	Riesgo	<b>Control del riesgo:</b> mantenimiento periódico del equipo por empresa autorizada, que incluye control de recargas.
Consumo de tóner	Actividades administrativas	Agotamiento de recursos naturales/Cambio climático	X	Oportunidad	XLS consumos residuos - Campaña de Ahorro
Consumo de papel	Actividad administrativa	Agotamiento de recursos naturales/Cambio climático	X	Oportunidad	Campaña de Ahorro

Fuente: elaboración propia con base en la documentación de formación del CCS

## Alcance

**LILIANA ASTRID CONDE MONDRAGÓN** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 23:17

### SERVICIOS CORPORATIVOS GENERALES

Diseño, desarrollo y comercialización de actividades aseguradoras.

Basado en los procesos indicados inicialmente la organización MAPFRE, implementará el Sistema de Gestión Ambiental para llevar a cabo buen manejo ambiental en cada uno de los procesos de servicio, en pro de buscar una mejora continua tanto interno (empleadores) y clientes; además, no solamente los procesos sino que a las instalaciones de la organización. MAPFRE busca certificar el edificio bajo la norma ISO 14001:2015 para impulsar un modelo de desarrollo sostenible, combinando el desarrollo económico y la gestión ambiental dando cumplimiento a las medidas de manejo ambiental implantadas.

La organización bajo sus servicios pretende concienciar a los clientes sobre la conservación de los recursos naturales y minimización de impactos ambientales; con eficacia logrará el compromiso ambiental e impactar positivamente en la sociedad. La organización MAPFRE al conceder la certificación ISO 14001:2015 será reconocida a nivel nacional, gracias a la gestión ambiental que presenta la organización es que uno de los propósitos es minimizar emisiones de gases por consumo de productos fósiles y reducción de residuos en la fuente según característica fisicoquímica.

La implementación de la norma ISO 14001:2015 obtendrá facilidad de integrar las normas ISO de calidad (ISO 9001:2018) y de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018 con la intención de fortalecer el sistema de gestión ambiental –SGA–, con el propósito de trabajar en alianza con otras organizaciones y/o compañías para proteger los recursos naturales y a su vez consumo eficiente, mediante la formulación y desarrollo de las medidas de manejo ambiental.

## Legislación ambiental aplicable y actual

**TATIANA HERNANDEZ ORTEGA** 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:09

Tabla 3 Identificación de requisitos legales y otros requisitos

INSTALACIÓN:		EDIFICIO BOGOTÁ (Carrera 14, Bogotá DC- Colombia)		
LEGISLACION	MEDIO	REQUISITO		CUMPLIMIENTO
<b>Decreto único reglamentario 1076 de 2015, del ministerio de ambiente y desarrollo territorial.</b>	Generales Ambiental	<b>ARTÍCULO 2.2.8.11.1.5. Conformación del departamento de gestión ambiental.</b>	Nacional	RADICADO 2015ER79700 del 2015/05/11 Fecha de conformación del departamento de gestión ambiental 25/05/15
<b>Decreto n°. 959 de 2000, Por el cual se compilan los textos del Acuerdo 01 de 1.998 y del Acuerdo 12 de 2.000, los cuales reglamentan la publicidad Exterior Visual en el Distrito Capital.</b>	Publicidad exterior	Registro: El responsable de la publicidad deberá registrarla a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles anteriores a su colocación, ante la Secretaría de Medio Ambiente quien reglamentará y supervisará el cumplimiento de lo previsto en el presente acuerdo.	Bogotá D.C	RADICADO 2016ER60750 DE Publicidad exterior visual

**TATIANA HERNANDEZ ORTEGA** 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:09

<b>Resolución 931 de 2008, Por la cual se reglamenta el procedimiento para el registro, el desmonte de elementos de publicidad exterior visual y el procedimiento sancionatorio correspondiente en el Distrito Capital.</b>	Publicidad exterior	Avisos: El término de vigencia del registro será de Cuatro (4) años, prorrogables por el mismo término.	Bogotá D.C	RADICADO 2016ER60750 DE Publicidad exterior visual
<b>Decreto-Ley 2811/1974 Código nacional de recursos naturales renovables y protección al</b>	Residuos	Art. 8: se consideran factores que deterioran el ambiente entre otras: Contaminación, La acumulación y disposición inadecuada de uso inadecuado de sustancias peligrosas.	Nacional	Se realiza segregación de los residuos en origen y gestión con gestores o empresas autorizadas.

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:10

<p><b>DECRETO 2981 DE 2013 del Ministerio de Ambiente y desarrollo territorial</b> (Diciembre 20)</p>	<p>Residuos Sólidos</p>	<p>La responsabilidad servicio público de aseo es de los municipios y distritos. Deberán elaborar, implementar y mantener actualizado un plan municipal o distrital para la gestión integral de residuos o desechos sólidos (plazo: 18 meses desde la publicación de este Reglamento)</p>	<p>NACIONAL</p>	<p>Se realiza segregación de los residuos en origen y gestión con empresas publicas de aseo.</p>
		<p><b>Artículo 17. Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento.</b></p> <p>- Presentar los residuos conforme a este Reglamento, Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, y Contrato de Servicios Públicos.</p>		<p>Se cuenta con ECOPUNTOS ubicados en las diferentes niveles del edificio están compuestos por de 3 contenedores: verde : material no reciclable y orgánicos</p> <p>Azul: plásticos</p>
		<p><b>Artículo 20. Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos.</b></p> <p>Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una <b>unidad de almacenamiento</b></p>		<p>Se cuenta con un centro de acopio de residuos</p>

<p><b>Resolución 1511/2010</b> sistemas de recolección selectiva y gestión ambiental del Residuos de Bombillas (Desarrollo de del Art. 38 del D.L. 2811/74 y Art.5 de la Ley 99/93. (Modificado por Resolución 1739 de 2010. No aplica)</p>	<p>Residuos de Bombillas</p>	<p><b>Art. 1:</b> Los residuos objeto de esta resolución comprenden las bombillas usadas de las tecnologías fluorescente compacta, fluorescente tubular, haluros, vapor de sodio y vapor de mercurio. <b>Mismos requisitos</b> que la <b>Resolución para la recolección de pilas/acumuladores.</b></p>	<p>Nacional</p>	<p>tienen el espacio destinado para acopio temporal de los residuos de fluorescentes. La gestión de estas luminarias es realizada por el GESTOR AUTORIZADO</p>
<p><b>Ley 1672/2013</b>(de 19 julio) Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (raee), y se dictan otras disposiciones</p>	<p>RAEES</p>	<p><b>Principio de Responsabilidad Extendida del Productor.</b> El productor está obligado a establecer un <b>sistema de recolección y gestión</b> ambientalmente segura de los residuos de los productos puestos por él en el mercado, informar a los usuarios para una correcta devolución y gestión de los RAEE, aceptar la devolución de los RAEE por parte del usuario final, <b>sin costo alguno.El usuario está obligado a entregar los RAEEs en los sitios que dispongan los productores</b></p>	<p>NACIONAL</p>	<p>Los RAEEs se entregan al GESTOR</p>

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:10

<p><b>RESOLUCIÓN 701 DE 2013</b> de la UASP Por la cual se establecen disposiciones para la presentación del material potencialmente reciclable en Bogotá D.C</p>	<p>Residuos Sólidos</p>	<p><b>ARTÍCULO PRIMERO.</b> Todo usuario y/o generador de residuos sólidos en el territorio del Distrito Capital, está obligado a presentar, en espacio público, para la recolección y transporte por parte de la población recicladora de oficio, los residuos sólidos que correspondan a materiales potencialmente reciclables y aprovechables en una bolsa blanca, con el contenido previsto en el artículo primero (1°) de la Resolución UAESP No. 799 de 2012</p>	<p>Nacional</p>	<p>La gestión de residuos aprovechables la realiza UN TERCERO</p>
<p><b>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 24. 2009/05/20</b> tercera actualización. ICONTEC.</p> <p>Gestión ambiental. Residuos sólidos. Guía para la separación en la fuente</p>	<p>Residuos sólidos</p>	<p>4. Criterios para la separación en la fuente. Tabla 1 código de colores</p>	<p>Nacional</p>	<p>Mapfre cuenta con Ecopuntos al interior de sus instalaciones para realizar segregación en la fuente</p>

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:13

<p><b>Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte 1079 de 2015. Del ministerio de transporte</b></p> <p><b>Antes Decreto 1609 de 2002</b></p>	<p>Residuos peligrosos</p>	<p>Artículo 2.2.1.7.8.2.1. Antes artículo 5 del decreto 1609 de 2002. Obligaciones del remitente de mercancías peligrosas.</p>	<p>Nacional</p>	<p>En las instalaciones de MAPFRE se cuenta con una lista de chequeo que se verifica con el transportador previa entrega de los residuos peligrosos.</p>
<p><b>Decreto 3102 de 1997</b> or el cual se <b>reglamenta el artículo 15 de la Ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.</b></p>	<p>Agua</p>	<p><b>Artículo 2°. Obligaciones de los usuarios.</b> Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas. <b>Artículo 4°. Verificación de instalación de equipos de bajo consumo de agua.</b> Para la aprobación de las licencias de remodelación o adecuación que se expidan a partir del 1° de julio de 1998, se deberá verificar que los proyectos cumplen con la obligación de instalar equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.</p>	<p>Nacional</p>	<p>Todos los baños del edificio en los lavamanos de Baños tienen instalados grifería tipo push de chorro espumoso con un caudal aprox. 8.3 litros / minuto Mantenimiento de instalaciones de distribución de agua con el proveedor EULEN. El seguimiento del indicador se realiza Bimensual, debido al periodo de facturación de este servicio público en la ciudad.</p>

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:10

<p><b>Decreto 564 de 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá,</b> presentación separada de los residuos.</p>	<p>Residuos Sólidos</p>	<p><b>ARTÍCULO 3°.-</b> Obligación de presentar separadamente los residuos. A partir del dieciocho (18) de diciembre del año en curso, todo usuario del servicio público domiciliario de aseo, deberá presentar los residuos para su recolección de manera separada; en bolsas negras, el material ordinario no reciclable y en bolsas blancas, el material reciclable.</p>	<p>Bogotá</p>	<p>Se realiza segregación de los residuos en origen y gestión con empresas públicas de aseo.</p> <p>Orgánico: Recolección al interior del edificio por el proveedor Retira del inmueble y realiza disposición final en relleno sanitario la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EEAB – ESP).</p>
<p><b>Decreto único reglamentario 1076 de 2015, del ministerio de ambiente y desarrollo territorial.</b> Gestión Integral de residuos peligrosos</p> <p>Antes: <b>Resolución 1362/2007</b> y <b>Decreto 4741/2005.</b></p>	<p>Residuos peligrosos</p>	<p><b>ARTÍCULO 2.2.6.1.2.2.</b> Características que confieren a un residuo o desecho la calidad de peligroso. La calidad de peligroso es conferida a un residuo o desecho que exhiba características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas y radiactivas; definidas en el Anexo III del presente decreto.</p> <p><b>ARTÍCULO 2.2.6.1.6.2.</b> De la Inscripción en el Registro de Generadores.</p>	<p>Nacional</p>	<p>Por actividades propias de sostenimiento del mismo están produciendo residuos peligrosos como fluorescentes, tóner, cuentan con un gestor de residuos peligrosos Están registrados ante el IDEAM como pequeños generadores de residuos peligroso, Cada mes realizan entregas a gestor de residuos</p>

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:13

<p><b>Decreto 3450 de 2008 del Ministerio de Minas y Energía</b></p>	<p>Energía</p>	<p>Artículo 1°. Objeto y campo de aplicación. En el territorio de la República de Colombia, todos los usuarios del servicio de energía eléctrica sustituirán, conforme a lo dispuesto en el presente decreto, las fuentes de iluminación de baja eficiencia lumínica, utilizando las fuentes de iluminación de mayor eficacia lumínica disponibles en el mercado.</p>	<p>Nacional</p>	<p>Se cuenta con iluminación de bajo consumo, luminarias fluorescentes y sensores de movimiento.</p>
<p><b>Convenio C170 sobre los productos químicos, de 1990</b></p>	<p>Sustancias Químicas</p>	<p><b>ARTICULO 7:</b> Etiquetado y marcado, todos los productos químicos deberán llevar una marca o fichas de seguridad que permitan su identificación, los productos químicos peligrosos deben llevar además una etiqueta fácilmente comprensible para los trabajadores que facilite la información esencial sobre su clasificación, los peligros que entrañan y las precauciones de seguridad que deban observarse.</p>	<p>Nacional</p>	<p>En las diferentes capacitaciones y supervisiones de control de etiquetado se exige al personal de Eulen que cada producto de aseo envasado debe estar con su respectivo etiquetado para prevenir accidentes laborales, en cada producto de aseo se debe indicar su respectivo rombo de seguridad.</p>

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:14

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:12

Sistema Globalmente Armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos SGA, Cuarta edición, NACIONES UNIDAS 2011.  Decreto 1496 de 06 agosto de 2018 por el cual se adopta el Sistema globalmente armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos	Productos químicos	Capítulo 1.4 comunicación de peligro: Etiquetado Capítulo 1.5 comunicación de peligro: Fichas de datos de seguridad (FDS)	Internacional	Las Hojas de seguridad de los productos y residuos peligrosos cuentan con la respectiva identificación.
	Productos químicos	<b>Objeto.</b> El presente Decreto tiene por objeto adoptar el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos -	nacional	Las Hojas de seguridad de los productos y residuos peligrosos cuentan con la respectiva identificación.
UNEP FI	Otros Requisitos	§ Adhesión a UNEP FI asociación mundial de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el sector financiero	Otras	§ Informes de Medio Ambiente de las memorias anuales. § Asistencia a reunión anual

	Actividades	Procedimiento	Instructivo
HACER	Definir actividades, cronograma.	Fijar actividades a realizar.	Lista de actividades.
	Identificación de la documentación requerida.	Establecer y clasificar información.	Seguimiento y clasificación de la información interna.
	Realizar auditoría interna.	Desarrollar actividades propias de la auditoría	Desarrollar la misma.
	Comunicación interna y externa del resultado de la misma	Divulgar de manera oportuna el resultado de la auditoría, para que los empleados manejen de manera oportuna las no conformidades.	Reunión de carácter comunicativo para analizar las fallas y ventajas que se están presentando
	Documentar el resultado de la auditoría.	Generar un documento final de la auditoría, para poder tener evidencia de la misma, a futuro se pueda realizar otra auditoría y revisar las no conformidades.	Preparación de documento final.

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:07

Verificar

	Análisis de datos	Análisis de desempeño
VERIFICAR	Matriz de aspectos e impactos ambientales	90% de la información.
	Matriz de requisitos legales	80% de la información.
	Contexto DAFO	95% obtenido por la empresa.
	Diagrama de flujo	0% de información obtenida por la empresa.
	Antecedentes	Realizado por la empresa.

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:08

Actuar

PLAN DE ACCION		
Actividades	Responsable	Fecha de revisión
Recolectar información	Personal encargado	30/11/2018
Crear Padlet	Personal encargado	30/11/2018
Desarrollar contexto general del sector	Personal encargado	30/11/2018
Descripción de la problemática ambiental	Personal encargado	30/11/2018
Desarrollo diagrama de flujo	Personal encargado	30/11/2018
Aspectos e impactos ambientales	Personal encargado	30/11/2018
Alcance	Personal encargado	30/11/2018
Legislación ambiental aplicable y actual	Personal encargado	30/11/2018
Ciclo PHVA	Personal encargado	30/11/2018
Conclusiones	Personal encargado	30/11/2018
Recomendaciones	Personal encargado	30/11/2018
Referencias	Personal encargado	30/11/2018
Formatos de auditoría	Personal encargado	30/11/2018
Resumen ejecutivo	Personal encargado	30/11/2018

Ospina, J.A (27 septiembre 2010). Excelencia y calidad. Blogpost. <http://excelenciaycalidad.blogspot.com/2010/09/ciclo-phva-metodo-de-control-de-proceso.html>. Modificado. Autor.

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:14

## Aspectos de mejora

Debe mejorar la revisión por parte de las directivas respecto a las auditorías internas, así enfocarse en la planeación para evitar no conformidades, se puede establecer planes de prevención evitando la baja calidad de servicios, se establece

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:14

Adhesión al Pacto Chico		§ Participación en las mesas de trabajo § Promover el uso de la bicicleta como medio alternativo de transporte	Bogota DC	§ Asistencia activa a las mesas de trabajo
ADHESIÓN PRINCIPIOS DE ASEGURAMIENTO SOSTENIBLE	Otros	§ Principio 1- Incorporar en los procesos de decisión aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno relevantes para el negocio asegurador	Internacional	§ Memorias de RS, Informes de Medio Ambiente,
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD DE FASECOLDA	Otros	§ Cada empresa debe seleccionar dos representantes para que haga parte del comité § Asistencia a los comités y participación en los diferentes eventos y concursos inter aseguradoras	Nacional Gremial	§ Acta de reuniones y compromisos § Correo de responsabilidad social MAPFRE, para informar como suplente a medio ambiente ante fasecolda en el comité

Fuente Elaboración Propia con base la normatividad ambiental vigente en Colombia. <https://funcionpublica.gov.co>

## Ciclo PHVA

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:06

## CICLO PHVA

Planear

PLANEAR	<b>Objetivo:</b>	Definir planes, actividades cronogramas y presupuesto para aplicación de auditorio medio ambiental
	<b>Avance:</b>	Adquirir información sobre aspectos ambientales
	<b>Responsable:</b>	Tatiana Paola Hernandez Ortega, Liliana Astrid Conde Mondragon, Estefania Castro Pineda
	<b>Seguimiento (Indicadores)</b>	
	<b>Control (Metas)</b>	
	<b>Eficacia:</b>	(# de actividades ejecutadas)/(# de actividades programadas)
<b>Eficiencia:</b>	Requisitos legales	Aplicar los requisitos legales ambientales impuestos en la empresa.
<b>Efectividad:</b>	Objetivos y metas	Lograr minimo el 95% de la auditoría realizado sea de manera efectivo para la necesidad requerida.

CESTEFANIA892 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:06

Hacer

proyectos de capacitación del personal para la mejora del servicio, atención al usuario y buenas prácticas para satisfacción del cliente, las encuestas de satisfacción son un factor primordial de relacionamiento con el cliente, donde de primera mano se conoce las fallas que se generan en la prestación de servicio, ese tipo de encuesta puede evaluarse para ver la disminución de las no conformidades tomando relación (no conformidades vs. encuestas), las directivas deben tener enfoque crítico para generar prácticas de satisfacción, las directivas deben relacionarse en gran parte con el cliente para conocer lo que le molesta en la calidad del servicio y su prestación.

La empresa debe seguir y evaluar alternativas de mejoras, estableciendo parámetros que disminuyan las no conformidades, deben evaluar aspectos como proveedores, servicio, clientes así establecer alternativas conjuntas, donde en conjunto sea evaluada la conformidad, las características propias del servicio deben medirse para saber si se está dando respuesta a los servicios prestados, la medición servirá como alternativa de planeación de mejora. El impacto debe ser significativo para la empresa, debe establecerse tiempos límites de implementación (menores a 6 meses) el estudio para las alternativas debe ser desarrollado por el personal de la organización, ya que ellos realizan su trabajo y conocen de primera mano los problemas que se están generando.

Este tipo de implementación debe ser documentada constantemente para relacionar y realizar cálculos propios de la mejora planeada, establecida y desarrollada dentro de la empresa, este tipo de documentación debe ser manejada por el personal encargado de la auditoría, para cuando se realice una próxima auditoría se realice un plan de acción y primero revisar las no conformidades pasadas, así poder generar informes donde la empresa demuestre que cada día realiza tareas de mejora, la conformidad de objetivos es un parámetro importante de estudiar, así genera alternativas de implementación, estos objetivos deben establecerse dentro de los estándares de la organización y deben de ser periódicos, cada vez más exigentes pero manejándolo como un proceso y no como un estudio.

Un aspecto importante de medición y control es realizar seguimiento de los impactos y aspectos ambientales que la empresa genera por su prestación de servicio, este tipo de impactos deben ser estudiados por personal especializado en ingeniería ambiental, para que sus conclusiones sean generadas por profesionales y su determinación sea tomada

como estudio especializado, este tipo de análisis va a servir como referencia para alternativas que disminuya los impactos y aspectos que se generan directa e indirectamente por parte de la empresa (proveedores y proceso), al escoger los proveedores deben estar certificados por la ISO 14001:2015, para así tener compromiso desde donde sale la materia prima (proveedores) hasta donde se transforma (empresa).

El cumplimiento de los requisitos legales y los requisitos establecidos por la organización deben ser cumplidos al pie de la letra, de forma estricta donde el personal tenga en claro este tipo de requisitos, al momento de que se realice un cambio se debe capacitar al personal para entender el cambio que genera en la empresa, de este modo se evita de forma gradual las no conformidades ya que el personal establece lo que se puede realizar y está bien en la parte legal, los cambios son generados de forma general por parte del gobierno y comisiones que realizan estudios previos, y los cambios internos son generados por factores que influyen directamente en este desarrollo de cambio.

Como se puede observar las dos alternativas de mejoras es la medición y la capacitación, la medición servirá para determinar como estaba la empresa y la mejora que ha mantenido, esto se realiza con el fin de observar de manera clara más mejores alternativas de mejoras directas que la empresa ha estudiado y establecido con su equipo de trabajo, así se determina de manera proporcional el número de no conformidades no existente y las no conformidades latentes, las no conformidades que se dan de manera latente deben estudiarse de manera exhaustiva ya que este tipo de no conformidades se basan en aspectos organizacionales que en aspectos relacionados con el personal. La capacitación es uno de los factores más importantes para la mejora, ya que el personal es directamente el prestador de servicios, sino se realiza una capacitación para establecer objetivos que encaminen a la mejora entonces el personal no desarrollará de manera adecuada el plan de prevención que la dirección ha establecido.

## Conclusiones

---

**LILIANA ASTRID CONDE MONDRAGÓN** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:37

Se realizó la actividad en donde se aplicó los conceptos vistos en el curso; implementando los elementos necesarios para desarrollar la misma y cumplir con los objetivos.

Se obtuvo información base de la empresa MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA SA la cual se utilizó para en el cumplimiento de la actividad, procurando su integridad y confidencialidad.

Se realizó la identificación de impactos ambientales de la compañía los cuales no son significativos de cara a su actividad productiva (servicios).

Se realiza un plan de auditoría y una lista de verificación para llevar a cabo como el chequeo de verificación de la empresa con base a ISO 14001:2015.

Se identificaron los aspectos asociados a la actividad productiva de la compañía y los impactos que estos pueden tener sobre el medio ambiente

La implementación de un sistema de gestión ambiental dentro de una organización como es en este caso MAPFRE implica compromiso para que los resultados sean positivos, no solamente como requisito al cumplimiento legal sino con el medio ambiente.

Basado en los procesos de la organización el impacto ambiental que generaría es mínimo, debido que el consumo de recursos naturales es considerable porque ejecuta servicios mas no produce un producto industrial.

Realizar un proceso de entendimiento con funcionarios de la compañía, proceso compuesto por entrevistas, recorrido por el edificio, revisión documental, permitió conocer a fondo las problemáticas o debilidades ambientales que presenta la compañía, permitiendo esta labor de entendimiento, ofrecer una visión sin objetiva de su situación, que les permitirá construir sobre lo presentado.

## Recomendaciones

---

**LILIANA ASTRID CONDE MONDRAGÓN** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 23:01

Como parte del proceso de control de toda empresa se debe realizar planificaciones y programas de auditoría continuas que permitan validar y evaluar la calidad de los procesos, para establecer estrategias y mejora continua.

Implementar indicadores de gestión que permitan disminuir los costos, que ayuden a evaluar el cumplimiento de metas y objetivos ambientales propuestos.

Se recomienda a la compañía hacer uso de la información recopilada en este caso estudio, para ser empleada como línea base para su proceso de transición a la nueva norma

ISO14001:2015, y lograr obtener la certificación en gestión ambiental bajo la nueva norma ISO.

Se recomienda diseñar una matriz de indicadores ambientales en donde se pueda llevar control sobre los consumos y residuos que se generan, esta matriz o herramienta, permitirá hacer análisis de indicadores logrando identificar a tiempo desviaciones, es decir a que se debe el aumento o la disminución en el consumo de energía, agua etc. Y cuáles serán los planes de acción para atender esa desviación, quienes serán los responsables de llevar a cabo estos planes de acción y en qué fecha se estima hacer seguimiento a los mismos.

En la revisión del cuadro de identificación de aspectos e impactos ambientales, relacionan los aspectos ambientales más significativos por tanto es importante realizar seguimiento y control de los mismos, con el objeto de evitar generación de impactos ambientales relevantes.

Contar con proveedores que cumplan con los lineamientos de la normatividad ambiental legal vigente, para realizar el manejo adecuado de los residuos generados por la organización.

## Preguntas

---

**CESTEFANIA892** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 21:53

### PREGUNTAS APLICABLES AL CASO

1. ¿Con que periodicidad se debe desarrollar la auditoría interna en MAPFRE Seguros Generales de Colombia SA?
2. ¿Cuanto es el tiempo adecuado para realizar mejoras en las no conformidades?

## Referencias

---

**CESTEFANIA892** 6 DE DICIEMBRE DE 2018 22:22

- GE Murillo Vargas (2012). Conclusiones y Recomendaciones. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4422/1/UPS-QT01833.pdf>

-MAPFRE Colombia (2017) Informe Integrado. Recuperado de <https://www.mapfre.com.co/seguros-co/sobre->

-ISO 14001:2015(es) 2015. Sistema de Gestión Ambiental – requisitos con orientación para su uso. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

- Excelencia y calidad (2010). Ciclo phva método de control de proceso. Recuperado de <http://excelenciacalidad.blogspot.com/2010/09/ciclo-phva-metodo-de-control-de-proceso.html>

- Presidencia de la República de Colombia (2018). Decreto único reglamentario ambiental 1076 de 2015. Recuperado de <https://funcionpublica.gov.co>

Tabla 1 Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. Fuente: elaboración propia con base en la documentación de formación del CCS

Tabla 2 Identificación de requisitos legales y otros requisitos. Fuente Elaboración Propia con base la normatividad ambiental vigente en Colombia. <https://funcionpublica.gov.co>

Tabla 3 PHVA. Fuente: Excelencia y calidad (2010). Ciclo PHVA método de control de proceso. Recuperado de <http://excelenciacalidad.blogspot.com/2010/09/ciclo-phva-metodo-de-control-de-proceso.html>

Tabla 4 Plan de Auditoría. Fuente: elaboración propia

Tabla 5 Lista de verificación y preguntas. Fuente Elaboración Propia con base en la documentación de formación del CCS

## Formatos de auditoría

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:18

Tabla 5 Plan de Auditoría

<b>Sitio de Auditoría</b>	Mapfre seguros generales de colombia S.A Mapfre Colombia vida seguros S.A Carrera 14 número 96-34, Edificio de Bogotá D.C. Bogotá – Colombia	<b>Fecha de Auditoría</b>	2018-Nov-21, 22,
<b>Tipo de Auditoría</b>	Certificación	<b>Nro. Registro</b>	XX1
<b>Representante del cliente</b>	Rubén Darío Aristizábal	<b>Norma</b>	ISO 14001:2004
<b>Audidores</b>	Estephania Castro, Tatiana Hernández, Liana mondragon		
<b>Alcance</b>	Servicios corporativos generales. Diseño, desarrollo y comercialización de actividades aseguradoras		
<b>Áreas de Interés</b>	Fiabilidad de datos de partida para la mejora de objetivos		
<b>Objetivo de la auditoría</b>	Verificar la eficacia del sistema implantado (cumplimiento de objetivos, sistema documental y requisitos legales y de compromiso voluntario suscritos)		

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:18

<b>Fecha : 2018-11-21 MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.</b>		
<b>Carrera 14 número 96-34, Edificio de Bogotá D.C. COLOMBIA</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditor</b>
09:00 – 09:30	Reunión de apertura.	TH-EC-LM
09:30 – 11:00	Revisión de hallazgos de auditoría 2018 focus áreas y evolución e hitos relevantes del Sistema de gestión ambiental Auditorías internas 2018	TH-EC-LM
11:00 - 12:30	Aspectos e impactos ambientales Autorizaciones, permisos, legalizaciones. Identificación de requisitos legales.	TH-EC-LM
12:30 – 13:30	Contexto, necesidades y expectativas de partes interesadas. Gestión de riesgos	TH-EC-LM
Pausa	Formación, sensibilización, competencia. Muestreo en puestos relevantes.	

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:18

14:30 – 16:00	Información y comunicación	TH-EC-LM
16:00 - 17:00	Conclusiones primer día reunión auditores	TH-EC-LM
17:00 – 18:00		
18:00		
<b>Fecha : 2018-11-22 Carrera 14 número 96-34, Edificio de Bogotá D.C. COLOMBIA</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditor/Auditado</b>
09.00-10.00	Implementación de Resultados de auditoria interna en el edificio.	
10.00-11.00	Control operacional y seguimiento y medición asociados a objetivos y aspectos ambientales. Compras y subcontrataciones	
11.00-12.00	ALMUERZO	
12.00-13.00		
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Auditor/Auditado</b>

09:00 - 10.30	Liderazgo, Gestión del cambio, Revisión del sistema, política, objetivos (Conclusiones de revisiones previas)	TH-EC-LM
10.30 - 11.30	Visita A instalaciones. Control operacional, Gestión de Residuos RESPEL y reciclables, Segregación.	TH-EC-LM
11.30 - 12.30	Preparación y respuesta ante emergencias.	TH-EC-LM
12.30 - 1.30	Informe y conclusiones	TH-EC-LM T

Fuente: elaboración propia

Tabla 6 Lista de verificación y preguntas

Cambios			
Cláusula	Ítems revisados	Resultado OK? (Si/No)	Documento/ información de referencia
4.1 [Comprensión de la organización y su contexto]	<p>¿La organización ha determinado cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados deseados de su sistema de gestión ambiental?</p> <p>¿La información sobre los cambios en el contexto se presenta sistemáticamente en la Revisión por la Dirección?</p> <p>¿Se han considerado los asuntos como entradas para determinar el alcance y la determinación de riesgos y oportunidades?</p>		1. DAFO y AR análisis de riesgos
4.2 [Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas]	<p>¿La organización ha determinado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las partes interesadas que son pertinentes para el SGA?</li> <li>- Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas?</li> <li>- Cuáles de estas necesidades y expectativas llegan a ser obligaciones de cumplimiento?</li> </ul>		1. -DAFO -Informe de revisión por la dirección
4.3 [Determinación del alcance del SGA]	<p>¿El alcance está documentado y disponible para las partes interesadas?</p> <p>¿Todas las actividades, productos y servicios están dentro del alcance (es decir, sin exclusiones)?</p>		Alcance: Servicios corporativos generales diseño desarrollo y comercialización de actividades aseguradoras.

5.1 [Liderazgo y compromiso]	<p>¿Cómo la alta gerencia demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental?</p> <p>¿Adoptan un papel activo, un rol de liderazgo y comprenden sus funciones en relación con el SGA y participan en la promoción y apoyo a la gestión efectiva del medio ambiente?</p> <p>Consulte la lista en 5.1 y note especialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si asumen la rendición de cuentas por la efectividad del SGA;</li> <li>• Conexión con la dirección estratégica;</li> <li>• La integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización.</li> </ul>		1. Por medio del comité de seguridad y medio ambiente
5.2 [Política ambiental]	<p>¿La política ambiental es compatible con la dirección estratégica y el contexto de la organización? (Referencia 5.1 b)</p> <p>¿Incluye un compromiso con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos relevantes para el contexto de la organización?</p>		1. Política Medioambiental y energética 2. DAFO
6.1.1 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades)	<p>¿Se han determinado y documentado los riesgos y oportunidades de "alto nivel" que necesitan ser abordados?</p>		

6.1.2 [Aspectos ambientales]	<p>Al identificar los aspectos ambientales y sus impactos ambientales asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización considera una perspectiva de ciclo de vida? ¿La organización ha entendido suficientemente esta perspectiva de "visión más amplia" y puede mostrar evidencia de su aplicación?</li> <li>• ¿Se consideran condiciones anormales y situaciones de emergencia previsible?</li> <li>• ¿También se consideran "Oportunidades"?</li> <li>• ¿El criterio utilizado para determinar sus aspectos significativos está documentado?</li> </ul>		1. Identificación y evaluación de aspectos ambientales
6.2.1 [Objetivos ambientales]	<p>¿La organización establece objetivos ambientales en las funciones y niveles pertinentes?</p> <p>¿Los objetivos ambientales tienen en cuenta los aspectos ambientales significativos, sus obligaciones de cumplimiento y otros riesgos y oportunidades?</p> <p>¿Los objetivos son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización? (Referencia 5.1.b)</p>		1. Objetivos medioambientales

6.2.2 [Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales]	<p>Para lograr sus objetivos ambientales, ¿la organización ha determinado (nuevos ítems subrayados):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qué se va a hacer?</li> <li>- qué recursos se requerirán?</li> <li>- quién será responsable?</li> <li>- cuándo se lograrán?</li> <li>- cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de monitoreo de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles (véase 9.1.1)</li> </ul> <p>¿La organización puede demostrar todo el ciclo de fijación de objetivos de acuerdo con lo anterior?</p>		1. Objetivos medioambientales
7.4.1 [Comunicación Generalidades]	<p>La organización ha establecido, implementado y mantiene lo/s proceso/s para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGA?</p> <p>¿Se ha determinado lo siguiente::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qué comunicar?</li> <li>- cuándo comunicar?</li> <li>- a quién comunicar?</li> <li>- cómo comunicar?</li> </ul> <p>¿Al establecer sus procesos de comunicación, la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiene en cuenta sus obligaciones de cumplimiento;</li> <li>- se asegura de que la información ambiental comunicada es coherente con la información generada dentro del SGA, y que es fiable?</li> </ul>		1. Procedimiento del comunicación medioambiental

7.4.2 [Comunicación interna]	<p>¿El proceso de comunicación permite que los trabajadores o el personal tercerizado contribuyan a la mejora continua?</p>		1. Campañas anuales
7.4.3 [Comunicación externa]	<p>¿La organización comunica externamente información pertinente al SGA, según se establezca en su proceso de comunicación y según lo requieran sus obligaciones de cumplimiento?</p>		2. Informe integrado de RS anual 3. Informe sostenibilidad fasecolda

8.1 [Planificación y control operacional]	<p>¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA y para implementar las acciones determinadas en 6.1 y 6.2?</p> <p>¿La organización controla los cambios planificados y examina las consecuencias de los cambios no previstos y toma acciones para mitigar cualesquiera efectos adversos, cuando sea necesario?</p> <p>¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados o se tiene influencia sobre ellos?</p> <p>¿Cómo se controlan?</p>		1. Comité de seguridad y medio ambiente actas - registros de formación ambiental a proveedores in Company
---	--	--	--

6.1.2 [Aspectos ambientales]	<p>Al identificar los aspectos ambientales y sus impactos ambientales asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La organización considera una perspectiva de ciclo de vida? ¿La organización ha entendido suficientemente esta perspectiva de "visión más amplia" y puede mostrar evidencia de su aplicación?</li> <li>▪ ¿Se consideran condiciones anormales y situaciones de emergencia previsible?</li> <li>▪ ¿También se consideran "Oportunidades"?</li> <li>▪ ¿El criterio utilizado para determinar sus aspectos significativos está documentado?</li> </ul>	1. Identificación y evaluación de aspectos ambientales
6.2.1 [Objetivos ambientales]	<p>¿La organización establece objetivos ambientales en las funciones y niveles pertinentes?</p> <p>¿Los objetivos ambientales tienen en cuenta los aspectos ambientales significativos, sus obligaciones de cumplimiento y otros riesgos y oportunidades?</p> <p>¿Los objetivos son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización? (Referencia 5.1.b)</p>	1. Objetivos medioambientales

9.1.1 [Generalidades – Monitoreo, análisis y evaluación]	<p>¿La organización comunica interna y externamente información pertinente de su desempeño ambiental, según lo determinado por su proceso de comunicación y como fuera requerido por sus obligaciones de cumplimiento?</p> <p>¿La organización evalúa el desempeño ambiental y la efectividad del SGA?</p> <p>¿La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados del monitoreo, medición, análisis y evaluación?</p>	1. informe Integrado, informe sostenibilidad fasecolda
9.3 [Revisión por la Dirección]	<p>¿Se planifica e implementa la Revisión por la Dirección</p> <p>¿La salida incluye conclusiones relacionadas con la continua conveniencia, adecuación y efectividad del SGA?</p>	1. Actas Comité de seguridad y medio ambiente, informe de revisión por la dirección
10	MEJORA	
10.2	No conformidad Y ACCION CORRECTIVA	
10.3	MEJORA CONTINUA	
Fuente Elaboración Propia con base en la documentación de formación del CCS		

TATIANA HERNANDEZ ORTEGA 7 DE DICIEMBRE DE 2018 00:42

\*\*\*\*\*