

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form: FF087</b>	<b>Rev: 4</b>	<b>17.01.06</b>

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESCUELA DE CIENCIAS AGRICOLA, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE  
ECAPMA-INGENIERIA AMBIENTAL**

**DIPLOMADO EN GERENCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN  
SEGURIDAD, SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD**

**EXAMEN AUDITOR GERENCIA INTEGRAL HSEQ**

**CASO DE ESTUDIO**

**PRESENTADO A:  
ARMANDO ENRIQUE RODRIGUEZ**

**PRESENTADO POR:  
ALEXIS ROLANDO MONROY ORTEGA  
CÓDIGO: 1053332278**

**DICIEMBRE 18 DEL 2017**

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>			
	<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06	

## **INTRODUCCION**

Por medio del presente el informe de auditor interno se realizarán casos de estudio en HSEQ, teniendo en cuenta todo lo aprendido en los diferentes módulos de aprendizaje, enfatizando las normas técnicas de calidad (ISO 9001\_2015, ISO 14001\_2015 y OHSAS 18001\_2007) , en la cual se plantean problemas de solución inmediata para diferenciar distintos hallazgos y plantear las conformidades, no conformidades, observaciones, conclusiones y exponiendo los requisitos de las normas, donde ven aplicados las causales de hallazgos en los procesos y así poder profundizar conocimientos como herramienta idónea en el proceso de aprendizaje planteado en el diplomado y obtener agilidad en dar respuestas oportunas ante una auditoria; misma a su vez resalta la importancia de las auditorias como elemento de desarrollo continuo dentro de un SIG y el crecimiento de todas las organizaciones.

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>			
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06	

## **OBJETIVO GENERAL**

- Dar aplicabilidad a la normatividad vigente con el propósito de solucionar casos de estudio estableciendo de conformidad el Sistema de Gestión Integral, evaluando contornos y estableciendo requisitos para mitigar hallazgos en futuras auditorias.

### **Objetivos específicos**

- Diferenciar casos de estudio en torno a la aplicabilidad de las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001\_2015, 14001\_2015 y OHSAS 18001\_2007.
- Obtener destrezas y habilidades auditando casos falsos para facultar experiencias en futuras auditorias.
- Establecer control en la aplicación de la norma para ser efectivo en la apropiación de hallazgos en casos de auditorías y poder implementar un SIG en organizaciones.

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

FECHA: 30 de Junio de 2016

**PROCESO AUDITADO:**

“Información Documentada” (Numeral 7.5 NTC ISO 9001\_2015)  
 “Operación” (Numeral 8 NTC ISO 14001\_2015)  
 “Planificación (Numeral 4.3 NTC OHSAS 18001\_2007)  
 “Evaluación del desempeño” (Numeral 9 NTC ISO 14001\_2015)  
 “Requisitos del Sistema de Gestión de S y OS” (Numeral 4 NTC OHSAS 18001\_2007)

**PERSONAS AUDITADAS:**

Director Comercial  
 Supervisor de HSEQ  
 Gerente del Laboratorio Control Ambiental  
 Responsable de SSTA

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**

7.5.2 Creación y actualización  
 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.1-7.5.3.2) (NTC ISO 9001\_2015)  
 8.1 Planificación y Control Operacional (Anexo A.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (A.6.1.1 Generalidades), A.6.1.2 Aspectos ambientales. (NTC ISO 14001\_2015)  
 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. (NTC OHSAS 18001\_2007)  
 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación  
 9.1.1 Generalidades (NTC ISO 14001\_2015)  
 4.1 Requisitos Generales  
 4.2 Política de S y SO (NTC ISO 14001\_2015, Decreto 1072 de 2015).

**CONCLUSIONES:**

- La empresa Enterprises Ltda, aplica como tal los requisitos en el respectivo proceso referente con la información documentada, sin embargo se observaron algunos hallazgos de control e identificación, estos para acciones correctivas y poder deslumbrar de manera correcta dicho proceso.

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

- Se determinó que en el proceso de operación en Turbo, en base a la producción de ruido no se había implementado el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE); por más que el riesgo de exposición sea bajo, se debe tener activo este programa para evitar, disminuir y detectar casos de hipoacusia en los trabajadores, por ello como auditor interno desglosaría otro proceso a verificar "implementación " NTC 18001\_2007, para identificar peligros, riesgos y así determinar controles para evitar enfermedades dentro del proceso de operación que emana control ambiental y de salud a las personas.
- Se determinó que en el laboratorio control ambiental presenta resultados de muestra de aguas residuales que sobrepasan al de un laboratorio acreditado por la Organización Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) en determinar contenido de fenoles e hidrocarburos, lo que demostró poseer falencias en sus resultados luego de realizar un análisis para evaluar su desempeño ambiental.
- Se estableció mediante revisión de requisitos que los proveedores de servicio no cumplen con las disposiciones en SSTA, en este caso no superaron el porcentaje de criterio de aceptación por no cumplir con la totalidad de requisitos aplicables a la norma.

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- La documentación hallada establece claridad y está archivada con referencia a los procesos de guía y desarrollo comercial de la empresa.
- La documentación se encuentra archivada tanto en físico como en medio electrónico (terminales), teniendo en cuenta sus diferentes secciones de organización.
- No se confirma que los casos de hipoacusia en el diagnóstico de salud sean producto de la actividad laboral en el proceso de exposición de ruido, ya que esta enfermedad puede ser contraída en la niñez, por ende se cuenta con un supervisor en HSEQ y solamente como recomendación fue la implementación de PVE auditivo.
- Debido al hallazgo encontrado en el proceso de evaluación de desempeño del laboratorio control ambiental, este trabajara en aras de fortalecer más sus procesos de medición y seguimiento para obtener la certificación deseada.
- Se fortalecerá el área de evaluación de requisitos en disposición a SSTA debido al hallazgo encontrado para que la organización pueda cumplir con los criterios totales en futuras auditorias y mejorar su desempeño teniendo como pautas requisitos en SGI y SSTA.

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	<p>Se hallaron secciones del archivo en material físico que no correspondían a sus secciones según la revisión 1 y 3 como se mostraba en las terminales (versión electrónica).</p> <p>Se halló la guía del proceso comercial sobre el estante, no se encontraba archivado en su respectiva sección y tienen acceso a la información más de un gerente por medio de las terminales lo que posibilita un uso inadecuado y falta de control con la información.</p>	<p>Información Documentada” (Numeral 7.5 NTC ISO 9001_2015)</p> <p>7.5.2 Creación y actualización. (La organización del archivo debe asegurarse que sea apropiada, soportes tanto en papel como electrónico).</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada. (7.5.3.1-7.5.3.2) (protegida o conservada adecuadamente contra pérdida de confidencialidad, distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y conservación).</p>
	<p>No se evidenció activo el plan de vigilancia epidemiológica (PVE) en la operación del proceso de ruido ubicada en Turno, por ello nacen las sospechas de hipoacusia en personas que laboraron antes en el proyecto.</p> <p>No se evidenció que el supervisor de HSEQ implementara métodos de seguridad y salud en el trabajo, (SST), ya que se preguntó por los estudios de ruido ocupacional y se dieron las respectivas recomendaciones de implementación; por ende</p>	<p>Operación” (Numeral 8 NTC ISO 14001_2015)</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional. (La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones en los anexos A 6.1 y 6.2</p> <p>(Anexo A.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (A.6.1.1 Generalidades), prevenir, reducir y mitigar riesgos e</p>

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

	<p>estableció que no poseen elementos de protección como protección auditiva en el proceso de operación, por consiguiente no se pone en práctica la identificación de peligros y riesgos en la salud y sitio de trabajo de las personas.</p>	<p>impactos ambientales en los procesos de la organización que pueda contraer riesgos.</p> <p>A.6.1.2 Aspectos ambientales. Los determina y crea oportunidades de mejora considerando en este anexo el “ruido” como un impacto ambiental.</p> <p>“Planificación (Numeral 4.3 NTC OHSAS 18001_2007)</p> <p>4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles, se deben tener en cuenta actividades rutinarias y no rutinarias, evitando así posibles riesgos de enfermedades o accidentes en áreas de trabajo.</p>
	<p>Se hallaron falencias en diferencias de resultados de muestras de aguas residuales entre el laboratorio control ambiental con un laboratorio certificado por la ONAC, lo que indica errores en medición y evaluación de resultados para determinar el desempeño ambiental del laboratorio.</p>	<p>“Evaluación del desempeño” (Numeral 9 NTC ISO 14001_2015)</p> <p>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación 9.1.1 Generalidades (NTC ISO 14001_2015), La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental en cuanto a los resultados a presentar en muestras de aguas residuales para asegurar resultados válidos, mediante equipos de seguimiento y medición debidamente calibrados.</p>

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

	<p>Se evidenció mediante evaluación a proveedores de servicios que no cuentan con los requisitos en su totalidad, en las disposiciones en SSTA y SGI, permitiendo que estos proveedores sean aceptados para desarrollar servicios en la organización, no portando, ni aplicando evidencias en la selección de estos.</p>	<p>“Requisitos del Sistema de Gestión de S y OS” (Numeral 4 NTC OHSAS 18001_2007)</p> <p>4.1 Requisitos Generales 4.2 Política de S y SO (NTC ISO 14001_2015, Decreto 1072 de 2015). La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar de manera continua el SG-SSO de acuerdo con requisitos de esta norma, cumpliendo con los requisitos legales aplicables que suscriba la organización en referencia al decreto 1072 del 2015 para la selección y evaluación y contratación de proveedores artículo 2.2.4.6.4 párrafo. 2, artículo 2.2.4.6.28.</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Se debe ajustar el orden y control de documentos del archivo entorno a sus secciones, tanto físicos como electrónicos.</p> <p>Se sugiere a la alta gerencia dar aplicación de acciones correctivas en los hallazgos expuestos en el menor tiempo.</p>	<p>Información Documentada” (Numeral 7.5 NTC ISO 9001_2015)</p> <p>7.5 Información documenta. 7.5.2 Creación y actualización. 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.1-7.5.3.2)</p>



<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

	<p>Se debe implementar el Plan de Vigilancia Epidemiológica (PVE) para la operación de los procesos, teniendo en cuenta así sean de bajos riesgos de exposición de ruido, lo mejor es prevenir casos de hipoacusia, tanto en el entorno ambiental (NTC 14001_2015) de la organización como la salubridad de las personas (NTC 18001_2007).</p> <p>Se sugiere a la alta gerencia dar aplicación de acciones correctivas en los hallazgos expuestos en el menor tiempo.</p>	<p>Operación” (Numeral 8 NTC ISO 14001_2015)</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional (Anexo A.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (A.6.1.1 Generalidades), A.6.1.2 Aspectos ambientales.</p> <p>“Planificación (Numeral 4.3 NTC OHSAS 18001_2007)</p> <p>4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.</p>
	<p>El laboratorio control ambiental debe realizar acciones correctivas en el menor tiempo, en cuanto a seguimiento, medición, análisis y evaluación de resultados en muestras de aguas residuales para poder tener un adecuado desempeño ambiental y poder certificarse por la ONAC para enaltecer su eficacia.</p>	<p>“Evaluación del desempeño” (Numeral 9 NTC ISO 14001_2015)</p> <p>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación 9.1.1 Generalidades (NTC ISO 14001_2015)</p>
	<p>La organización debe garantizar personal de proveedores idóneo para continuar con el proceso de implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo y medio ambiente y soportar evidencias en la selección del personal.</p>	<p>“Requisitos del Sistema de Gestión de S y OS” (Numeral 4 NTC OHSAS 18001_2007)</p> <p>4.1 Requisitos Generales 4.2 Política de S y SO (NTC ISO 18001_2007), (Decreto 1072 de 2015).</p> <p>NTC ISO 9001_2015 8.2 Requisitos Para Los Productos Y Servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

		8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios  NTC ISO 14001_2015 A.8 Operación A.8.1 Planificación y control operacional.
--	--	--

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** ALEXIS ROLANDO MONROY ORTEGA  
**NOMBRE EXPERTO TÉCNICO (Si aplica):**  
**OTROS MIEMBROS (Si aplica)**

**Documentos Anexos:**  
 FACDF003 Lista de chequeo de auditoría Interna  
 FAUDA566 Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor  
 FACDF089 Convocatoria de Auditoría Interna

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
<b>Form:</b> FF087	<b>Rev:</b> 4	17.01.06

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

COMPAÑIA DE FORMACION EMPRESARIAL. Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad: ISO 9001:2015. Recuperado el 29 de Agosto de 2017 de: <https://www.normasiso.net/borrador-iso-9001-2015-pdf/>

ISO 9001:2015. Definiciones y Nuevos Conceptos. Recuperado el 17 de Diciembre de 2017 de: <http://asesordecualidad.blogspot.com/2014/12/iso-90012015-definiciones-y-nuevos.html#.WcBI7LLyjIU>

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 14001-2015. Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos con orientación para su uso. Recuperado el 15 de Diciembre de 2017 de: [https://informacion.unad.edu.co/images/control\\_interno/NTC\\_ISO\\_14001\\_2015.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf)

OHSAS 18001:2007. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional-Requisitos. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017 de: <https://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ohsas-18001-2007.pdf>