



**DIPLOMADO EN SALUD, SEGURIDAD, AMBIENTE, CALIDAD HSEQ, Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

ESTUDIO DE CASO EXAMEN DE AUDITOR INTERNO

PRESENTADO POR: ADALBERTO LUIS DAMS ARMELLA

18 DE DICIEMBRE DE 2017



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

FECHA: 30 de Junio de 2016

PROCESO AUDITADO: Gestión comercial, Gestión de SSTA: control de ruido, Laboratorio de control ambiental: indicadores de seguimiento de la calidad ambiental del agua, Gestión HSEQ: Requisitos selección de proveedores según requisitos HSEQ, Gestión de compras.

PERSONAS AUDITADAS: Gestión comercial: Alberto Ramírez Navarro. Gestión SSTA: José Pérez Mendoza. Coordinador laboratorio de control ambiental: Cesar Augusto Páez Muñoz. Gestión de compras: María del pilar Díaz Granados

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

ISO 9001:2015: 4.4.2

ISO 14001:2015: 6.1.3, 9.1.1

OSHAS 18001: 4.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.4.6

CONCLUSIONES:

Se considera que el SGI es adecuado la organización debe seguir trabajando en la mejora continua de los procesos.

La conformidad del SGI con una efectividad del 90% que se puede observar en las listas de chequeo de auditoría. **FACDF003.**

Se considera que el SGI es conveniente, y eficaz, ya que se conserva la información documentada en su mayoría en un 97% establecida y se miden los indicadores de los objetivos del SGI, con sus respectivos análisis.

Una vez analizados los hallazgos presentados previamente, se puede concluir que la gestión comercial de la Empresa ENTERPRISE LTDA tiene adecuado manejo de los requisitos con los que se cuenta, permiten tener un buen grado de confiabilidad en sus procesos, pero a su vez se deben fortalecer la actualización de la información documentada según la **ISO 9001:2015: numeral 4.4.2. La información documentada** de "Guía de proceso comercial" no se encuentra actualizada y hay desajustes entre el informe en papel y el documento informático y en la certeza de la información, por lo tanto, esta no puede apoyar adecuadamente a los procesos de gestión comercial. Se recomienda una actualización de la documentación de la guía de proceso comercial como instructivo técnico.

En cuanto al Laboratorio de control ambiental según la norma **ISO 14001:2015: en el numeral 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos**, se detecta una no conformidad relacionada con el cumplimiento de los requisitos legales, por lo tanto, se deben realizar mejoras a la actualización y cumplimiento de los controles de los requisitos legales en cuanto a vertimientos para el cumplimiento de la política, objetivos y programas. En el numeral **9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación- Generalidades**, se detecta No conformidad en el control de vertidos, por hallazgos de concentración mayor de contaminantes, causado por descalibración de equipos de laboratorio interno y fallas en los controles propuestos, incumpliendo la normatividad ambiental



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

con relación a los vertimientos. Se pueden obtener mejoras realizando medidas de control en la calibración mediante un Plan de Mantenimiento Preventivo de Aparatos y Equipos.

En cuanto al sistema **OSHAS 18001**: en el numeral **4.2. Política de S&SO**, la política en la empresa no es apropiada a algunos peligros, ya que no cubre eficientemente un programa de corrección de ruido para evitar afectación a la salud de los trabajadores en actividades no rutinarias relacionadas en la instalación de cupones y probetas de corrosión entre otras actividades no rutinarias. En el requisito **4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles**, la organización no cumple con el requisito de implementar identificación de peligros y valoración de riesgos de actividades no rutinarias, detectándose fallas en la implementación de metodologías de identificación de peligros en actividades no rutinarias, en este caso, la presencia de ruido ocasionando hipoacusia en 8 operarios incumpliendo con la normatividad del SSTA **4.3.2 Requisitos legales y otros**, La política no es apropiada a la naturaleza y escala de los riesgos S&SO de la organización, ya que se presenta no conformidad por desconocimiento de la norma de ruido en la aplicación para actividades no rutinarias, además no se tienen procedimientos de medición de ruido en estos casos. Se recomienda actualizar la matriz de requisitos legales para su correcta aplicación. En el requisito **4.4.6. Control operacional**, se detectan fallas en el control operacional de selección de proveedores que conducen a falencias de criterios de operación, que pueden conducir a la desviación de la política y objetivos HSEQ de la organización, relacionada con el control de la evidencia de selección de proveedores en cuanto a la gestión de riesgos y medioambiente. Se puede hacer una mejora identificándose los requisitos que interesan a las partes interesadas, en este caso, de los proveedores, para identificar que sus requerimientos de SSTAC, en actividades y procesos seguros cumplan con lo estipulado en la política de seguridad y medioambiente y calidad.

ASPECTOS POSITIVOS

Se pueden realizar aspectos de mejora de no conformidades mediante un seguimiento y control de las mismas para permitir oportunidades de fortalecimiento del sistema integrado, dentro de estas se pueden mencionar que:

La empresa Enterprise LTDA cuenta con una documentación, en su optimización debe ser actualizada en el aspecto de "Guía de proceso comercial", para que haya certeza de la información, por lo tanto, esta pueda apoyar adecuadamente a los procesos de gestión comercial.

La Enterprise Ltda. Cuenta con un laboratorio contratista que certifica la calidad de los procesos de control de la contaminación por vertidos; oportunidad que favorece el control por una tercera parte de la calidad del vertimiento. Las oportunidades de mejora correctiva consistirían en realizar una adecuada calibración de acuerdo con sus metodologías, así como la verificación de tal calibración por medio de un Plan de Mantenimiento Preventivo de Aparatos y Equipos. El experto técnico Eduardo Lobo Restrepo, verifico la problemática presentada y sugirió las mencionadas medidas de corrección.

La empresa cuenta con un sistema OSHAS integrado a la calidad y medioambiente. Que propende por la mejora continua de las falencias en sus requisitos, por lo tanto, la empresa tendrá que incluir dentro de su política S&SO la incorporación de medidas de protección al trabajador para evitar la pérdida de audición e hipoacusia, concertando primeramente la



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

identificación de peligros en actividades no rutinarias, inclusive, proponiendo programas de seguimiento de vigilancia epidemiológica contra la hipoacusia entre otras.

También la Enterprise LTDA. deberá incorporar acciones correctivas en la selección de proveedores, para que no existan falencias de criterios de operación que pueden conducir a la desviación de la política y objetivos integrados HSEQ de la organización, relacionada con el control de la evidencia de selección de proveedores en cuanto a la gestión de riesgos, medioambiente y calidad.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	*No conformidad que consiste en que la información documentada de "Guía de proceso comercial IT-HSEQ-22" no está actualizada y hay desajustes entre el informe en papel y el documento informático, no hay certeza de la información, por lo tanto, esta información no puede apoyar adecuadamente a los procesos de gestión comercial.	ISO 9001:2015: 4.4.2 Información documentada. En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
	*No conformidad presentada por el incumplimiento de los requisitos legales en cuanto a parámetros de vertimientos de aguas residuales mediante la contaminación del agua por fenoles e hidrocarburos. Según registro de calidad del agua F-HSEQ-37. Y certificado externo calidad del agua AE0794836. Y revisión de requisitos legales en los formatos F-HSEQ-23 y F-HSQ-24. Incumpliendo la norma de calidad vertimientos de agua, resolución 0631 de 2015.	ISO 14001:2015: 6.1.3, Requisitos legales y otros requisitos. La organización debe: a) determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales.
	*No conformidad en Seguimiento, medición, análisis y evaluación, en el control de vertidos, por hallazgos de concentración	9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación- Generalidades. La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA****ENTERPRISE
LTDA.****Form: FF087****Rev: 4**

17.01.06

	<p>mayor de contaminantes según registro de calidad del agua F-HSEQ-37, causado por descalibración de equipos de laboratorio interno y fallas en los controles propuestos, incumpliendo la normatividad ambiental con relación a los vertimientos. Por la falta de un Plan de Mantenimiento Preventivo de Aparatos y Equipos. Verificado mediante diagnóstico lista de chequeo CL304A1.</p>	<p>evaluar su desempeño ambiental. La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda. La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental.</p>
	<p>*La política no es apropiada, ya que no implica eficientemente un programa de corrección de ruido para evitar afectación a la salud de los trabajadores, en actividades no rutinarias, relacionadas con la instalación de cupones y probetas de corrosión entre otras actividades en el área operativa en la sede Turbo tren de amina 1 y 2. Verificado mediante revisión de la política y diagnóstico lista de chequeo CL304A1.</p>	<p>OSHAS 18001: 4.2. Política de S&SO. La alta dirección debe definir y autorizar la política SST y asegurarse que dentro del alcance del sistema de gestión de que: “La política es apropiada a la naturaleza y escala de riesgos S&SO de la organización”.</p>
	<p>*No conformidad debido a que la organización no cumple con el requisito de implementación de identificación de peligros y valoración de riesgos de actividades no rutinarias relacionadas con la medición de ruido y la falta de adecuados controles en el área operativa de Turbo, del tren de amina 1 y 2. Evidencia verificada mediante observación ocular y revisión de diagnóstico lista de chequeo CL304A1.</p>	<p>4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos e identificación de controles. El procedimiento de identificación de peligros y la evaluación de riesgos debe tener en cuenta las actividades rutinarias y no rutinarias.</p>

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA****ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

	<p>*No conformidad por desconocimiento de la norma de ruido en la aplicación para actividades no rutinarias. Que originan faltantes en la implementación de metodologías de identificación de peligros en actividades no rutinarias, en este caso, la presencia de ruido ocasionando hipoacusia en 8 operarios incumpléndose con la normatividad del SST. Verificado mediante revisión de diagnóstico lista de chequeo CL304A1. Y seguimiento a requisitos legales en los formatos F-HSEQ-23 y F-HSEQ-24. Incumpliendo el decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores en cuanto a la gestión de peligros y riesgos.</p> <p>*No conformidad por fallas en el control operacional de evidencias de selección de proveedores, en cuanto a procedimientos que minimicen riesgos HSEQ, encontradas en el procedimiento PR-HSEQ-018, que conducen a falencias de criterios de operación que pueden acarrear la desviación de la política y objetivos HSEQ de la organización.</p>	<p>4.3.2. Requisitos legales y otros. La organización debe asegurarse de que los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SST.</p> <p>4.4.6. Control operacional. La organización debe identificar: Controles relacionados con los bienes, equipamiento y servicios adquiridos, (y que son proporcionados por los proveedores).</p>
OBSERVACIONES	<p>Para el Área de gestión comercial</p> <p>*Se recomienda una actualización de la documentación de "Guía de proceso comercial IT-HSEQ-22", como un instructivo técnico.</p>	<p>ISO 9001:2015: 4.4.2 Información documentada.</p> <p>En la medida en que sea necesario, la organización debe:</p> <p>a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;</p> <p>b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA****ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

	<p>*Se tienen mecanismos de control mediante manuales de procedimientos referente al cumplimiento de requisitos legales concernientes a parámetros vertimientos. Pero se encontró la deficiencia en el vertimiento referente a la calidad del agua en el registro F-HSEQ-37 y el certificado externo calidad del agua AE0794836. Y revisión de requisitos legales en los formatos F-HSEQ-23 y F-HSEQ-24. Incumpliendo la norma de calidad vertimientos de agua, resolución 0631 de 2015.</p> <p>*Se cuentan con capacitaciones orientadas a el perfeccionamiento de las habilidades de técnicas, uso y calibración de instrumentos de laboratorios. Sin embargo, se encontró concentración mayor de contaminantes según registro de calidad del agua en el registro calidad del agua F-HSEQ-37 y el certificado externo calidad del agua AE0794836. Ocasionado por fallas en el procedimiento de seguimiento y medición por descalibración de equipos y control fallido de calidad de aguas. Por la falta de un Plan de Mantenimiento Preventivo de Aparatos y Equipos. Verificado mediante diagnóstico lista de chequeo CL304A1.</p>	<p>ISO 14001:2015: 6.1.3, Requisitos legales y otros requisitos. La organización debe: a) determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;</p> <p>9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación- Generalidades. La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental. La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda. La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental.</p>
	<p>*Se tienen un procedimiento de identificación de actividades rutinarias relacionadas con el desempeño de actividades y operaciones en la organización. Se hallaron inconformidades por ruido en</p>	<p>OSHAS 18001: 4.2. Política de S&SO. La política es apropiada a la naturaleza y escala de riesgos S&SO de la organización.</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**ENTERPRISE
LTDA.**

Form: FF087

Rev: 4

17.01.06

el área operativa en turbo tren de amina 1 y 2. Evidencia verificada mediante observación ocular y revisión de la política y diagnóstico lista de chequeo CL304A1.

*Se cuenta con un procedimiento de identificación de peligros, valoración de riesgos e identificación de controles de actividades rutinarias, relacionadas con el desempeño de actividades y operaciones en la organización. Se presenta ruido y la falta de adecuados controles en el área operativa en turbo tren de amina 1 y 2. Por la inexistencia de una identificación de peligros en el área. Falla verificada mediante revisión de diagnóstico lista de chequeo CL304A1.

*Se tienen procedimientos de actualización de normas mediante páginas web de servicios legales de actualización de normatividad. Sin embargo, se identifica la presencia de ruido ocasionando hipoacusia en 8 operarios incumpléndose con la normatividad del SST. Verificado mediante revisión de diagnóstico lista de chequeo CL304A1. Y seguimiento a requisitos legales en formatos F-HSEQ-23 y F-HSEQ-24. Incumpliendo el decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores en cuanto a la gestión de peligros y riesgos.

4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos e identificación de controles.

El procedimiento de identificación de peligros y la evaluación de riesgos debe tener en cuenta las actividades rutinarias y **no rutinarias**.

4.3.2. Requisitos legales y otros.

La organización debe asegurarse de que los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SST.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA****ENTERPRISE
LTDA.****Form: FF087****Rev: 4**

17.01.06

	<p>*Se presentan fallas en el control operacional de evidencias de selección de proveedores en cuanto a procedimientos que minimicen riesgos HSEQ, encontradas en el procedimiento PR-HSEQ-018. Por otra parte, existen procedimientos de reestructuración e identificación de requisitos e intereses de proveedores y otras partes interesadas, para el control y cumplimiento de los requisitos de selección de proveedores, propendiendo por el cumplimiento de la política y objetivos HSEQ.</p>	<p>4.4.6. Control operacional. La organización debe identificar: Controles relacionados con los bienes, equipamiento y servicios adquiridos, (y que son proporcionados por los proveedores).</p>
--	--	---

Documentos Anexos:**FACDF003** Lista de chequeo de auditoría Interna**FAUDA566** Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor**FACDF089** Convocatoria de Auditoría Interna*ADALBERTO LUIS DAMS ARMELLA***Auditor Interno***EDUARDO LOBO RESTREPO***Experto Técnico Ingeniero Civil***MARTA DIAZ MASTERSON***Experto Técnico Calidad Industrial**