

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.  
Concejo Colombiano de Seguridad

Estudio del Caso

Presentado Por  
Carlos Humberto Hurtado Montaña  
Código 984.2321.165

Tutor  
Mónica Uribe Peñuela  
Concejo Superior de Seguridad

Escuela de Ciencias Agrícolas Pecuarias y del Medio Ambiente ECAPMA  
Programa Ingeniería Ambiental

Bogotá D.C, enero 26  
2018

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

El caso de estudio tiene como objetivo principal el análisis de los casos de hallazgos que se presentan en la empresa Enterprise Ltda y realizar el respectivo reporte, las recomendaciones, las no conformidades o comentarios según corresponda. Esta auditoria debe iniciar el día 30 de junio de 2016 a las 08:30 en la oficina de presidencia, después de dar lectura a los procedimientos de protocolo, los auditores se disponen a revisar los diferentes procesos, como los de la oficina de comercial, también se analizaron los procesos del área operativa, lo mismo se realizó con los procesos de HSEQ. Este caso práctico permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la realización del diplomado de los Sistemas Integrados de Gestión HSEQ. Se realizaron nueve módulos en los cuales se explicaron; la responsabilidad Social Empresarial, auditorias, sistemas de seguridad de la gestión y seguridad en el trabajo OHSAS 18001:2007, sistemas de la gestión ambiental ISO 14001:2015, operaciones del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, integración de los sistemas de gestión, control de requisitos legales, fundamentos de gestión integral HSEQ UNAD, ambientes ambientales de aprendizaje y por último el estudio de caso y el examen para la certificación de auditor interno.

Palabras clave. Gestión ambiental, ISO 14001, OHSAS 18001, gestión de calidad ISO 9001, sistemas integrados de gestión HSEQ

The main objective of the case study is to analyze the cases of findings that are presented in the company Enterprise Ltda and to make the respective report, recommendations, non-conformities or comments as appropriate. This audit should start on June 30, 2016 at 08:30 in the office of the president, after reading the protocol procedures, the auditors are prepared to review the different processes, such as those of the commercial office, the processes of the operational area were also analyzed, the same was done with the HSEQ processes. This case study made it possible to put into practice the knowledge acquired during the completion of the HSEQ Integrated Management System. Nine modules were carried out in which they were explained; Corporate Social Responsibility, audits, safety management systems and safety at work OHSAS 18001: 2007, environmental management systems ISO 14001: 2015, quality management system operations ISO 9001: 2015, integration of the systems of management, control of legal requirements, fundamentals of integral HSEQ UNAD management, environmental learning environments and finally the case study and the examination for internal auditor certification.

Keywords. Environmental management, ISO 14001, OHSAS 18001, quality management ISO 9001, integrated management systems HSEQ

<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:**

1. Comercial:
2. Producción
3. Laboratorio
4. Gestión de Compras

**PERSONAS AUDITADAS:**

1. Director Comercial
2. Supervisor HSEQ
3. Jefe de Laboratorio
4. Jefe de Compras

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**

1. Proceso Comercial. Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 y el Numeral 7.5.3.1
2. Proceso Producción. OHSAS 18001:2007, Numeral 4.3.1 Literal A, B, F y J n. Numeral 4.4.2 Literal A, C. Numeral 4.5.1 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.24 (Medidas de prevención y Control). Norma ISO 9001 Numeral 7.1.3 y 7.1.4
3. Proceso de laboratorio ISO 14001:2015 Numeral 9.1
4. Proceso de compras ISO 9001:2015 8.4.1 Literal A y el Párrafo anexo. ISO 14001:2015 Numeral 4.2 Literal B, Decreto 1072 Artículo 2.2.4.6. 28

**CONCLUSIONES:**

El desarrollo de la auditoria interna realizada a la empresa Enterprises Ltda, ayudo a esta organización a precisar su nivel de desempeño y presentar oportunidades de mejora. Es relevante resaltar el mejoramiento de los procesos auditados, se evidencia el compromiso en la gestión por parte de los líderes y colaboradores. Se pudo identificar los hallazgos, las NC pertinentes para que la empresa lleve a cabo un plan de mejora y evaluación de desempeño, esta auditoria permitió identificar puntualmente los factores que impiden el crecimiento de la entidad, para realizar esta auditoria el equipo de auditores conto con el apoyo de la alta gerencia y el personal que labora en cada proceso, se nota sentido de pertenencia de los trabajadores, faltan que la empresa destine recursos para capacitación del personal en SSTA, elementos de protección personal, capacitaciones y la infraestructura. Esta auditoria se realizó para buscar las medidas más adecuadas en la solución de las NC, y así lograr que la empresa cumpla con los estándares de calidad, eficiencia y eficacia en términos de producción, responsabilidad social, buena calidad de vida con el personal que labora en los diferentes procesos y mejorar el rendimiento económico de la organización y lograr el cumplimiento de las normas ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y las demás normas nacionales e internacionales.

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

**ASPECTOS POSITIVOS**

Es un aspecto positivo realizar una auditoria interna y poder identificar las actividades, situaciones, acciones que se vienen desarrollando y que generan valor en la gestión del proceso o en la atención de los usuarios. se evidenciaron aspectos positivos en cada uno de los procesos

auditados y aspectos por mejorar en requisitos específicos de las Normas de gestión integral ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 a las cuales se les debe establecer planes de mejoramiento, para lograr la eficiencia y efectividad que busca la alta gerencia.

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	Proceso Comercial. Se evidencia una debilidad en el manejo de la guía del proceso comercial, la cual se encuentra en un stand	7.5.3.1 literal B. La Norma dice que la información documentada debe estar protegida adecuadamente contra pérdida de la

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

	<p>sin control, sin seguimiento, y sin la confidencialidad que requiere un documento de esta índole, además de ello el documento impreso no cumple las características del que se encuentra en el aplicativo porque tiene revisión No 1 y en el aplicativo revisión No 3. incumpliendo el Numeral 7.5.3.1 Literal B y el Numeral 7.5.3.2 Literal A.B y C.</p>	<p>confidencialidad, uso inadecuado o perdida de la integridad. 7.5.3.2 Literal A distribución, acceso, recuperación y uso. Literal B: almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. Literal C: control de cambios Literal D, conservación y disposición.</p>
	<p>Proceso Producción. Se evidencia una debilidad en el proceso de producción, falta de competencia del dueño del proceso, falta EPP y atrasos en la implantación de medidas para la reducción del ruido. Cuando se realizó la visita del área operativa ubicada en Turbo, se observó un impacto negativo que afecta la salud del personal que realiza su labor en esa área, un (ruido) continuo, el cual está identificado por la ARL como riesgo bajo en la matriz de IPVRC y con un control propuesto de protección personal (Protector Auditivo). También hay un atraso en el análisis y medidas de prevención para el diagnóstico de condiciones de salud que se realizó en el mes agosto del año 2015 el cual muestra un reporte de 8 personas con casos sospechosos de hipoacusia.</p>	<p>Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.24 El empleador o contratante debe suministrar los (EPP) y debe desarrollar acciones para su utilización, mantenimiento o reemplazo. El empleador o contratante debe realizar el mantenimiento de las instalaciones, equipos y herramientas. Norma OHSAS 18001:2007, Numeral 4.3.1 identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para la continua identificación de peligro, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios Literal A. Actividades rutinarias y no rutinarias Literal B Actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo</p>

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

	<p>Estos casos se encuentran en estudio por la ARL, pero sin confirmación de enfermedad laboral. La organización ha incumplido la recomendación de la implementación del PVE auditivo. Falta de profesionalismo del supervisor HSEQ quien se limita a respuestas sin fundamentos técnicos y expone que aún no se ha medido el nivel de ruido ya que las actividades son por un periodo de dos semanas y este proceso no es continuo, incumpliendo el Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.24 (Medidas de prevención y Control) y la norma OHSAS 18001:2007, Numeral 4.3.1 Literal A, B, F y J. Numeral 4.4.2 Literal A, C. Numeral 4.5.1 y la Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3</p>	<p>(contratistas y visitantes). Literal F. Infraestructura, equipos y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros. Literal J. El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria y equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo incluida su adaptación a las actitudes humanas. Numeral 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia, la organización debe establecer, implementar, y mantener procedimientos para hacer q las personas que trabajan bajo su control tomen conciencia de: Literal A. Las consecuencias de SySO reales y potenciales, de sus actividades laborales su comportamiento, y los beneficio de SySO obtenidos por un mejor desempeño personal Literal C. las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados Numeral 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño, la organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de SySO. Estos procedimientos deben prever: -medidas reactivas de desempeño para el seguimiento de enfermedades, incidentes (incluidos los accidentes y casi accidentes) y otras</p>
--	--	--

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

		evidencias históricas de desempeño deficiente en SySO. Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.1.3 Infraestructura. La organización debe determinar proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. El Numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos Literal C. Físicos
	<p>Proceso de Laboratorio. Se evidencia una deficiencia en el cumplimiento a los parámetros de seguimientos, análisis, medición y evaluación de las muestras de aguas residuales para determinar el contenido de fenoles e hidrocarburos. El Incumplimiento de la Resolución 0631 de 2015 en lo referente a los parámetros y valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales. Esto demuestra falta de un sistema de gestión ambiental eficiente. Deficiencia en la evaluación, el análisis y verificación de la Norma ISO 14001:2015, en los referentes al Numeral 9.1 y 9.1.1 y los literales A. B. C. D. E. Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.1.5.2 Literal A y Literal C. Trazabilidad de las mediciones</p>	<p>Resolución 0631 de 2015. Artículo 1. Se establece los parámetros y los valores máximos permisibles que deben cumplir quienes realizan vertimientos puntuales a cuerpos de agua, superficiales o a los sistemas de alcantarillado público. Norma ISO 14001:2015 Numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Numeral 9.1.1 La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental. Literal A. Que necesita seguimiento y medición. B. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos. C. Los criterios contra los cuales la organización evaluara su desempeño ambiental y los indicadores apropiados. D. Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la evaluación. E. La organización debe comunicar externa e</p>

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

		<p>internamente la información pertinente a su desempeño ambiental. Según este identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos. Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. 7.1.5.2 Literal A. calibrarse o verificarse o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables, a patrones de medición nacionales o internaciones, cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación. Literal C protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición</p>
	<p>Gestión de Compras. En este proceso de evaluación se evidencia una debilidad en el nuevo criterio de calificación de sistema de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente, ya que esta herramienta permite que sean aceptados proveedores que incumplan los requisitos establecidos por el SSTA, además de ello no se encuentran, las evidencias de selección de proveedores. Se puede notar el incumplimiento a varias normas como el Decreto 1072 Artículo</p>	<p>El Decreto 1072 Artículo 2.2.4.6.28 El empleador debe adoptar y mantener las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto del contrato. la Norma ISO 9001:2015 8.4.1 Control de</p>

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

	<p>2.2.4.6. 28, la Norma ISO 9001:2015 8.4.1 Literal A y el Párrafo anexo. ISO 14001:2015 Numeral 8.1 Literal C</p>	<p>los procesos, productos y servicios suministrados externamente La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: Literal C. los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observa que no se lleva una matriz de control de actuaciones para verificar la trazabilidad sobre las mediciones, seguimientos y evaluaciones de las muestras de agua residual para determinar el contenido de fenoles e hidrocarburos. Ya que estos datos del laboratorio de control ambiental difieren de los resultados externos por un factor de diez o más. • Se observa una debilidad en los procedimientos de registro y control, en razón a que no se tienen plazos establecidos que permitan tener un control sobre cada una de las actividades descritas en los mismos el caso puntual el control del ruido. • Se observa que no se lleva una matriz de control de actuaciones para verificar de la información documentada, falta control y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 y el Numeral 7.5.3.1 • OHSAS 18001:2007, Numeral 4.3.1 Literal A, B, F y J n. Numeral 4.4.2 Literal A, C. Numeral 4.5.1 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.24 (Medidas de prevención y Control). Norma ISO 9001 Numeral 7.1.3 y 7.1.4 • ISO 14001:2015 Numeral 9.1 • ISO 9001:2015 8.4.1 Literal A y el Párrafo anexo. ISO 14001:2015 Numeral 4.2 Literal B, Decreto 1072 Artículo 2.2.4.6. 28</li> </ul>

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

	<p>confidencialidad. • Se observaron debilidades frente al cumplimiento procedimiento de contratación con los proveedores los cuales incumplen los requisitos mínimos.</p>	
--	--	--

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** CARLOS HUMBERTO HURTADO MONTAÑO  
**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