

## Plan de Auditoria

<b>Procesos a auditar: Transporte</b>	
<b>Fecha de la auditoria:</b> 7 de noviembre de 2017	<b>Auditor líder:</b> Eder Mantilla Ardila
<b>Auditoria #:</b> 1	<b>Auditores(s):</b>
<b>Sitios a auditar:</b> Oficina principal de la compañía	
<b>Clausulas aplicables de la norma ISO 9001:</b>	
Clausula 4.4	
Clausula 5.2	
<b>Documentos Aplicables a auditar</b>	<b>Rev.</b>
Documento con la descripción del proceso de transporte que incluye entradas, salidas, actividades, riesgos, oportunidades de mejora, personas involucradas	<b>1</b>
Formatos, actas que muestren el control sobre las actividades desempeñadas en el departamento de transporte	<b>1</b>
Política de calidad	<b>1</b>

## Comparar la documentación vs. Requerimientos

<b>Comparar la documentación de la compañía con las clausulas aplicables de la ISO 9001.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>S/N</b> (o N/A)	<b>EVIDENCIAS</b> <b>Ref. #</b>
¿Conoce el proceso del departamento de transportes?	<b>S</b>	Proceso TR-V1
¿Conoce los objetivos del departamento de transportes?	<b>S</b>	Proceso TR-V1

¿Conoce la política de calidad?	<b>S</b>	PC – V1
<b>Indicar sugerencias para mejorar la documentación verificada:</b>		
Falta determinar los riesgos asociados al proceso de transporte y las oportunidades de mejora.		

## Verificación de la eficiencia del proceso

<b>Revise los procesos aplicables y conteste las preguntas a continuación.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>S/N (o N/A)</b>	<b>Evidencias o Notas. #</b>
¿Podría indicarme en el proceso en donde se encuentran los puntos de control del proceso de transporte?	<b>S</b>	Existen tres puntos de control, entrada y salida de conductores y existe otro punto de control para verificar los carros, pero no existen los formatos para el control de estos procesos ( todo se hace verbalmente)
¿Podría indicarme quienes son los responsables de las principales actividades del proceso de transportes?	<b>S</b>	
¿Los responsables del proceso de transportes conocen claramente el proceso y los objetivos de su departamento, podría mostrarme evidencia de esto?	<b>S</b>	No se presentaron documentos firmadas por los responsables del proceso, donde se evidencie que fueron capacitados en el proceso y los objetivos.

<p>¿El personal del proceso transportes conoce claramente el proceso y los objetivos de sus departamento, podría mostrarme evidencia de esto?</p>	<p><b>S</b></p>	<p>Si se les dio la capacitación, pero no hay documentos que soporten la capacitación del proceso y los objetivos</p>
<p>¿El personal del proceso de transporte conoce la política de calidad de la empresa?</p>	<p><b>S</b></p>	<p>Se proporcionó acta TR-1 con firmas de las personas que fueron capacitadas y conocen la política de calidad de la empresa</p>
<p><b>Indicar sugerencias para mejorar la medición de la eficiencia del proceso</b></p> <p>Creación de formatos donde se pueda obtener información para medir los indicadores del proceso</p> <p>Tales como: Numero de camionetas en buen estado / sobre Numero de carros totales de la empresa</p> <p>Se recomienda tener evidencia escrita de que el personal de transporte conoce los objetivos y del proceso al cual pertenecen dentro de la empresa.</p>		

## Revisar el informe de auditoría y enviar

Reporte de auditoria interna elaborado y  
revisado por :

Eder Mantilla Ardila  
Firma del auditor(s)

---

Listo para entrega en la fecha:

07-11-2017  
fecha

---

## Página de notas adicionales

Note Ref #	Notas, evidencias, hallazgos, comentarios, etc.
	No se tiene un formato de la hora de llegada y salida de los conductores, por ende no se puede saber si los conductores están cumpliendo con los horarios establecidos por la empresa.
	No se tienen a la mano el registro del certificado del examen técnico mecánico de los camionetas de la empresa
	Como no se han identificado los riesgos no se puede saber en este momento que cosas puedan afectar el proceso de transporte, por ejemplo si se llegan a presentar situaciones de accidentes no se saben cómo afrontar porque no se han identificado los riesgos.

## INFORME DE LA AUDITORIA

### *Objetivos:*

1. Dar a conocer el Objetivo General: revisar los aspectos básicos de cada departamento, (para el caso específico transporte) como son: el proceso, objetivos y responsables del proceso.
2. Objetivos específicos: revisión de la documentación del proceso de transporte, generar acciones preventivas y correctivas en caso de no conformidades detectadas, generar un reporte a la alta gerencia con los hallazgos.

### ***Alcance de la auditoria***

- Determinar si se está realizando una adecuada aplicación del SG y SST en la unidad de transporte de la empresa “Soluciones Ambientales Ltda.”, durante el periodo de Octubre de 2016 a Octubre de 2017.

El cliente a quien se le realizo la auditoria interna es “*Soluciones Ambientales Ltda.*”

El equipo auditor está conformado por un auditor Eder Mantilla Ardila

El lugar donde se realizó la auditoria fue en la oficina de la empresa “Soluciones Ambientales Ltda.”, ubicada en la carrera 5 No 5 -55 del Municipio de Floridablanca, Santander. Dicha auditoria se efectuó el día 7 de noviembre de 2017.

Los criterios que se tuvieron en cuenta para efectuar la auditoria fue evaluar las clausulas 4.4 de la norma ISO 9001 – 2015, referente a implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

Clausula 5.2 – referente a la política de calidad

### ***PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA***

#### ***\*Planificación***

En esta fase el objetivo es asegurarse que durante todo el proceso de la auditoria se contara con la colaboración de todo el personal del departamento, además definir las personas que llevaran a cabo dicha auditoria.

Selección del equipo auditor y asignación de funciones

El equipo auditor puede ser conformado por la alta gerencia, funcionarios a cargo y/o funcionarios que hayan logrado un lugar dentro de la empresa por su experiencia. Por ende la alta dirección será la encargada de definir el tamaño y composición del comité, teniendo claro cuan compleja llega hacer la operación en la entidad. El auditor interno debe tener como mínimo una formación certificada que pueda ser avalada ante una posterior auditoría externa. Esta persona puede formar posteriormente a otros miembros de la empresa.

Ahora bien, si en la organización no hay un equipo auditor designado, el directivo podrá nombrar al auditor interno “persona idónea” y desde luego que esta persona reciba la adecuada capacitación para el desempeño de esta función, teniendo en cuenta que esta persona no puede pertenecer al área que va a auditar y así mismo los resultados de dicha auditoria no tienen porque influir en su productividad laboral.

Igualmente se deben determinar las funciones de cada persona que vaya a participar en la auditoria, aconsejando que el auditor interno sea el encargado de direccionar la actividad.

El tiempo estimado para efectuar dicha auditoria es de dos horas entre las 9 am hasta las 11 am del día 7 de noviembre de 2017, y las 12:00 m se hará la reunión de cierre de la auditoria.

El idioma de trabajo es español

Participantes:

- Líder del departamento de transporte
- Encargado del SGC
- Gerente

No hubo obstáculos en el momento de la auditoria, el líder del departamento de transporte entrego todos los documentos requeridos y fue honesto en decir los que faltaban.

### ***Hallazgos de la auditoria***

#### Positivos

- Si tienen un documento donde establecen el proceso, los objetivos y los recursos.
- El personal del departamento de transporte conoce claramente la política de calidad de la empresa
- El proceso de transporte tiene un control verbal de sus actividades

#### Negativos

- NC menor – No existe evidencia escrita en donde se muestre claramente que el personal del departamento de transporte conoce los objetivos y el proceso de su departamento.
- NC menor – No existe formatos de seguimiento que permitan controlar el proceso de transporte.

- NC mayor – el documento facilitado para dar conformidad a la cláusula 4.4 no se encuentra completo y actualizado.

#### ***Recomendaciones de la auditoría***

- Se recomienda completar el documento para dar conformidad a la cláusula 4.4 con los riesgos y oportunidades al proceso de transporte.
- Se recomienda mejorar el control de proceso de transporte, mediante la implementación de formatos u otras herramientas que a su vez permitan medir los indicadores del proceso para su seguimiento
- Se recomienda tener evidencia escrita de toda capacitación relacionada con el SGC
- Se recomienda brindar los recursos necesarios al líder del departamento de transporte con el fin de promover la mejora continua del departamento.

#### ***CONCLUSIONES***

- Se realizó a satisfacción el proceso de auditoría del departamento de transporte, específicamente las cláusulas 4.4 y 5.2 como lo indicado en el plan de auditoría.
- La auditoría se realizó en el tiempo estipulado y no hubo ningún obstáculo en su ejecución.
- En total hubo tres NC, una mayor relacionada a la cláusula y dos no conformidades menores, todas relacionadas con la cláusula 4.4
- No se identificaron NC con respecto a la cláusula 5.2
- La NC mayor debe ser ajustada en la mayor brevedad posible, debido a que esto debe causar una NC mayor en una auditoría externa.