



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA.-UNAD  
CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD- CCS

DIPLOMADO EN GERENCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD ISO  
9001:2015, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO OHSAS 18001 Y GESTION  
DEL MEDIO AMBIENTE ISO 14001:2015

INFORME DE AUDITORÍA  
ENTERPRISES LTDA

Elaboró:  
ALDO CAMELO  
COD: 80.352.169

Bogotá D.C.  
Diciembre 2017

## INTRODUCCIÓN

El presente documento se presenta como trabajo final del Diplomado Gerencia de Gestión de Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente, dictado por el Consejo Colombiano de Seguridad-CCS. Corresponde a la elaboración de un informe de auditoría de la empresa Enterprises Ltda.

El informe se basa en cuatro casos que incluyen procesos en diferentes áreas, que se desarrollan en la organización.

El primer caso corresponde a la “Guía del proceso comercial”.(información documentada)

El Segundo caso: generación de ruido y afectación al personal en el área operativa de la planta de Turbo.

El tercer caso es la significativa diferencia que se presenta en los resultados de laboratorio de aguas residuales, realizados por la empresa, comparados con los resultados de un análisis que se realiza mensualmente por parte de un laboratorio externo acreditado por la ONAC.

El cuarto caso se relaciona con la evaluación de proveedores con un Nuevo criterio de calificación: “Sistema de seguridad y salud en el trabajo” con un peso evaluativo del 20%, la evaluación se aprueba con un puntaje de 72%, razón por la cual podrían ser aprobados sin haber cumplido los requisitos de SSTA. Además hay requisitos

## METODOLOGIA

Se presentará el informe de auditoría en formatos de un SIG, suministrados por el CCS. Donde se plasmará la información de cada caso de forma independiente; un formato para cada caso, donde se consigna la información correspondiente a:

Fecha.  
Proceso Auditado.  
Requisitos de la norma verificados.  
Conclusiones  
Aspectos Positivos  
No conformidades  
Observaciones

La fecha de presentación del informe es de Julio 15 de 2016, Asumiendo que el plan de auditoria comienza el 30 de Junio de 2016 en la oficina de Presidencia y se realizan las auditorías a los sitios de los hallazgos durante esa semana. Para desarrollar los informes se toma otra semana y la entrega se hace en la fecha plasmada en los formatos **FF087- Informe de Auditoría Interna\_Rev4**

Modelos que no pueden ser cambiados por ser parte de un sistema integrado de gestión.

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

**FECHA:** Julio 15 de 2016

**PROCESO AUDITADO:** Proceso comercial.

**PERSONAS AUDITADAS:** Director comercial Enterprises Ltda.

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**  
**ISO 9001:2015 4.4.2 b); 5.3. e); 7.5.3.2 c)**

**CONCLUSIONES:**

Al haber identificado la no conformidad en el proceso, se debe asegurar que cada revisión se comunique los cambios que se han implementado, a todos los que intervienen en el proceso comercial y las copias impresas obsoletas de la guía deben ser retiradas y reemplazadas por las actualizadas.

Se debe hacer un compromiso de responsabilidad por parte de la dirección comercial, para que todos los que intervienen el proceso comercial, siempre utilicen la "guía de proceso comercial" actualizada.

Se halla una falla en la comunicación interna de la organización.

**ASPECTOS POSITIVOS**

Hay un documento actualizado para ejecutar el proceso y está disponible para todos los gerentes en el sistema informático de la organización.

Se evidenció la no conformidad; en la utilización de dos guías para el mismo proceso. Se debe establecer el mecanismo para que la guía actualizada sea la que siempre se utilice.

<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>	Deficiente control de copias impresas distribuidas.	<b>ISO 9001:2015 7.5.3.2 c)</b> Control de la información documentada; Control de cambios
<b>OBSERVACIONES</b>	Existe una “guía del proceso comercial” impresa, que parece ser la guía que utiliza el Director comercial, y una “guía del proceso comercial”, en el sistema. La guía impresa tiene secciones desactualizadas.	<b>ISO 9001:2015 7.5.3.2 c)</b> Control de la información documentada; Control de cambios
	No hay seguimiento a los manuales que se modifican, no se retiran los obsoletos.	<b>ISO 9001:2015 5.3. e)</b> Asegurarse de que el Sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios
	Hay fallas en la comunicación interna	<b>ISO 9001:2015 7.4 Comunicación.</b> La organización de determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de Calidad

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** Aldo Camelo Soto

**Documentos Anexos:**

FACDF003 Lista de chequeo de auditoría Interna

FAUDA566 Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor

FACDF089 Convocatoria de Auditoría Interna

**REFERENCIAS**

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.

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

**FECHA:** Julio 15 de 2016

**PROCESO AUDITADO:** Control de ruido en área operativa de Turbo.

**PERSONAS AUDITADAS:** Supervisor HSEQ Enterprises Ltda.

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**

**ISO 14001:2015 6.1.2 Aspectos Ambientales – 8.1 Planificación y control operacional.**  
**OHSAS 18001 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles 4.5.1 - VERIFICACION Medición y seguimiento del desempeño.**

**CONCLUSIONES:**

El número de afectados por hipoacusia (ocho (8)), es señal de que los controles en el ambiente y lugar de trabajo, que se están llevando a cabo no son suficientes o no están correctamente aplicados. Se tiene la percepción de que únicamente utilizando el EPP utilizado, no es suficiente para controlar la contaminación Auditiva.

Es necesario hacer un control adicional para mitigar la intensidad del ruido, que podría ser un control de ingeniería.

Se debe realizar un diagnóstico de las condiciones de trabajo cuando se está generando el ruido, asociado a los trabajadores expuestos.

En la matriz IPVRDC se debe revisar la valoración del riesgo, que en este momento se valora como bajo.

Debe darse prioridad a aquellos procesos o áreas en los cuales se encuentra el mayor número de expuestos, en donde haya mayor incidencia/prevalencia de trastornos auditivos por ruido y los que tengan los niveles de presión sonora más altos. A.C.I. Proyectos S.A. (2013).

**ASPECTOS POSITIVOS**

Los hallazgos evidencian que se deben tomar acciones para medir y controlar la generación de ruido en el área de operaciones de Turbo.

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

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	Ocho (8) Casos de empleados que adolecen de Hipoacusia y coincide que han trabajado en la planta cuando se genera el ruido.	<b>OHSAS 18001 4.5.1</b> La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de S Y SO. Esto(s) procedimiento(s) deben prever: seguimiento a la eficacia de los controles (tanto para salud como para seguridad);
<b>OBSERVACIONES</b>	Generación de ruidos dentro de la planta en área operativa de Turbo, sin medición. Aumento en presión Sonora dos (2) días a la semana.	<b>ISO 14001:2015 6.1.2</b> Aspectos ambientales “Cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización debe tener en cuenta:” “b) las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles”.
	A pesar de la existencia de la población con la enfermedad laboral, no se ha realizado la medición del nivel de ruido.	<b>ISO 14001:2015 8.1</b> Planificación y control operacional
	No es una justificación que el ruido se genere solo dos días por semana para no hacer el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) sugerida por la ARL.	<b>OHSAS 18001 4.3.1</b> La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios. El procedimiento para la identificación de peligros y la valoración de riesgos debe tener en cuenta: a) Actividades rutinarias y no rutinarias.

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** Aldo Camelo Soto

**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

A.C.I. Proyectos S.A. (2013). Programa de conservación aditiva “TRABAJANDO Y CUIDADNDO MI SALUD AUDITIVA”. Consultado desde [https://www.academia.edu/29362757/PVE\\_CONSERVACION\\_AUDITIVA?auto=download](https://www.academia.edu/29362757/PVE_CONSERVACION_AUDITIVA?auto=download)

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007, Sistemas de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015 (Segunda Actualización). Sistemas de Gestión Ambiental.

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

**FECHA:** Julio 15 de 2016

**PROCESO AUDITADO:** Resultados de análisis de laboratorio-evaluación de desempeño ambiental.

**PERSONAS AUDITADAS:** Laboratorio de control ambiental. Enterprises Ltda.

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**  
**ISO 9001:2015, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición.**  
**ISO 14001:2015 5.2 , Anexo 9.1.1 b) 9.1.2**  
**ISO 26000**

**CONCLUSIONES:**

Se debe confirmar la veracidad de los resultados del laboratorio y establecer si hay errores en las mediciones.

Si las mediciones no cumplen con los requisitos legales y las metas ambientales de la organización se deben establecer las medidas correctivas para disminuir el vertimiento de fenoles e hidrocarburos en el agua residual.

Se deben revisar los equipos de medición y certificar el laboratorio en la ONAC.

**ASPECTOS POSITIVOS**

Se crea la oportunidad de acreditar el laboratorio de control ambiental.



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

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	No se está cumpliendo con los requisitos legales en cuanto a los vertimientos de fenoles y de hidrocarburos.	<b>NTC-ISO 14001:2015 5.2 d)</b> Política ambiental <b>NTC-ISO 14001:2015 A 9.1.2</b> Evaluación de cumplimiento
	No hay confiabilidad en los resultados del laboratorio interno. No hay trazabilidad en las mediciones	<b>NTC-ISO 14001:2015 A 9.1.1</b> Evaluación de desempeño, los resultados del seguimiento deben ser fiables, reproducibles y trazables. <b>NTC-ISO 9001 7.1.5.2</b> c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.
	No hay evidencia de acciones preventivas o correctivas a este hallazgo.	<b>ISO 26000- 6.5.3 - 6.6</b> Responsabilidad social empresarial- Prevención de la contaminación, Practicas justas de operación.
<b>OBSERVACIONES</b>	Se debe determinar si los resultados del laboratorio externo acreditado por la ONAC no están cumpliendo con los requisitos legales	<b>NTC-ISO 14001:2015 A 9.1.2</b> Evaluación de cumplimiento Requisito legal <b>Resolución 0631 de 2015.</b>
	La diferencia de los resultados no genera confianza en los procesos, se pierde la validez de los resultados.	<b>NTC-ISO 9001:2015, 7.1.5.2</b> Trazabilidad de las mediciones

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** Aldo Camelo Soto

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**

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015 (Segunda Actualización). Sistemas de Gestión Ambiental.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Resolución 0631 de 2015, “Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público. ...”

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

**FECHA:** Julio 15 de 2016

**PROCESO AUDITADO:** Cumplimiento de SSTMA en proveedores de servicios y de bienes Enterprises Ltda.

**PERSONAS AUDITADAS:** Coordinador HSE para proveedores

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**  
**NTC-ISO 9001, 8.4**  
**ISO 14001:2015**  
**OHSAS 18001, 4.4.6**

**CONCLUSIONES:**

Para que la calificación de proveedores de servicios y de bienes se debe implementar otro sistema de calificación donde sea requisito indispensable el cumplimiento de la normatividad vigente más las políticas de la organización en materia de SSTMA. Esto se puede llevar a cabo aumentando el peso del criterio de calificación del 20% al 50% en el caso de servicios y de 10% al 50% en el caso de proveedores de bienes.

**ASPECTOS POSITIVOS**

Se hace el hallazgo de que el proveedor no necesita cumplir con la calificación en el “sistema de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente”. Situación que obliga a un cambio en el criterio de calificación de proveedores externos, tanto de servicios como de bienes.

<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>	Los proveedores externos quedan calificados positivamente sin cumplir las disposiciones SSTMA.	<b>ISO 9001:2015 8.4.1</b> La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos <b>8.4.1 a)</b> Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.
	Los proveedores externos no se ven obligados a capacitarse para adquirir la competencia de la responsabilidad en la gestión ambiental de la organización.	<b>ISO 14001 A-8 Operación</b> La organización decide el grado de control necesario...para controlar o influir en los procesos contratados externamente o en los proveedores de productos o servicios. Su decisión se debe basar en... los conocimientos, la competencia y los recursos que incluyen: - la competencia el proveedor externo para cumplir los requisitos del sistema de gestión ambiental de la organización.
<b>OBSERVACIONES</b>		
	El anexo de requisitos HSE, permite la filtración de proveedores que no cumplen las disposiciones, hay un riesgo potencial en el desarrollo de actividades por parte de contratistas externos.	<b>OHSAS 18001, 4.4.6</b> La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades asociadas con el peligro identificado y en donde a implementación de los controles es necesaria para gestionar el riesgo de S y SO. c) los controles relacionados con contratistas en el lugar de trabajo.

**NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:** Aldo Camelo Soto

**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**

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.