	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

INFORME DE AUDITORIA INTERNA EMPRESA ENTERPRISES LTDA

PRESENTADO A:



ANDREA GONZALEZ BUITRAGO

PRESENTADO POR:

LUISA FERNANDA DIAZ RODRIGUEZ

CODIGO: 1031122512



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
 ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA
 INGENIERÍA AMBIENTAL
 CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
 BOGOTÁ D.C.
 2017

 	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

INTRODUCCIÓN

Dentro de la auditoria a desarrollar en la empresa ENTERPRISES LTDA, se realizara una revisión no solo a los procesos y procedimientos de la misma, sino que a su vez se realizara una evaluación en cuanto a la implementación de planes y programas de las NORMAS TÉCNICAS ISO 9001, ISO 14001 y la OSHAS 18001, en cada una de las dependencias de la empresa, ya que con estas normas se busca verificar que la empresa se encuentre en regla en aspectos como lo son: la Gestión De Calidad, Medio Ambiente y La Seguridad y Salud En Trabajo.



Por otra parte se realizara un análisis de los planes de acciones correctivas que emplea la empresa, como medio de mejora de los hallazgos que se encuentren, ya que este proceso debe ser continuo, para minimizar y mitigar las posibles consecuencias laborales, ambientales, salud y normativas, si se llegara a incumplir con los parámetros establecidos por ley en cada uno de estos ítems la empresa deberá asumir las acciones correctivas por parte del estado

 	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

ABSTRACT

Within the audit to be developed in the company ENTERPRISES LTDA, a review will be carried out not only to the processes and procedures of the same, but in turn will be carried out an evaluation regarding the implementation of plans and programs of the ISO TECHNICAL STANDARDS 9001, ISO 14001 and OSHAS 18001, in each of the dependencies of the company, since these standards seek to verify that the company is in order in aspects such as: Quality Management, Environment and Safety and Health At Work.

On the other hand, an analysis of the corrective action plans used by the company will be carried out, as a means of improving the findings that are found, since this process must be continuous, to minimize and mitigate the possible labor, environmental, health and safety consequences. regulations, if it were to fail to comply with the parameters established by law in each of these items the company must take corrective actions by the state

 	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

OBJETIVOS

GENERALES

Realizar una identificación de los aspectos tanto positivos como los negativos en cuanto a la implementación y ejecución de las NORMAS TÉCNICAS ISO 9001, ISO 14001 y la OSHAS 18001, en la empresa ENTERPRISES LTDA. Así como su implementación y mejora continua.

ESPECÍFICOS:

- Revisión del compromiso administrativo en cuanto a la implementación y puesta en marcha de la normatividad vigente para cada uno de los procesos de la empresa.
- Evaluación de los departamentos y dependencias de la empresa, en cuanto a sus procesos y procedimientos.
- Evaluar que se realice la mejora continua de los aspectos legales vigentes durante su desarrollo.

FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2017

PROCESO AUDITADO:

- Seguridad y salud en el trabajo HSEQ
- Planes y medidas de manejo y control ambiental
- Gestión de calidad de proveedores y productos

PERSONAS AUDITADAS:

- Gerente.
- Supervisor HSEQ
- Encargado Ambiental
- Mercadeo
- Talento Humano

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

- ISO 9001-2015
 - Verificación de implementación de planes de Gestión Calidad.
 - Mejora continua en planes de manejo de Gestión de Calidad.
- ISO 14001-2015
 - Verificación de planes de control y mitigación Ambiental.
 - Mejora continua en los planes de manejo y mitigación Ambiental.
 - Controles de verificación de planes Ambientales.
- REGLAMENTO TÉCNICO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO RAS – 2000
 - Implementación de las disposiciones de la norma en cuanto a los procesos de tratamiento de aguas residuales.
- OHSAS18001-2007
 - Implementación y controles de planes de SSG.
 - Verificación de planes de mejora continua en cuanto a la SSG
- NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 3437
 - Establece las condiciones de medida de ruido en la posición del operador y en otros lugares cercanos a diferentes tipos de maquinaria y equipo utilizado en interiores y exteriores.
 - Planes de manejo control del ruido.

CONCLUSIONES:

Dentro del desarrollo de la Auditoría realizada a la empresa ENTERPRISES LTDA, se realizó una revisión de los planes de manejo Seguridad y Salud en Trabajo, planes de manejo y mitigación Ambiental, planes de mejora de calidad de los procesos y productos, además de realizar un recorrido por las instalaciones de cada una de las dependencias verificando el cumplimiento de la normatividad vigente, en donde se encontraron las siguientes falencias y hallazgos:

- La guía del proceso comercial no ha sido divulgada en la totalidad de los gerentes por parte de la gerencia con lo cual en varios procesos y procedimientos se pueden llegar a presentar falencias.
- En la ubicación donde se encuentra el Turbo se percibe bastante ruido estable continuo. en donde no se han realizado estudios de ruido ocupacional en las áreas donde realizan las actividades por lo cual se implementó como plan de mitigación y mejora la utilización de equipos de protección personal (PVE auditivo). ya que se encontraron 8 casos con hipoacusia valorados por la ARL.
- En el laboratorio control ambiental, se revisaron los reportes diarios en cuanto al tratamiento de aguas residuales con contenido de fenoles e hidrocarburos, pero al ser comparados con los resultados de los análisis mensuales realizados en el laboratorio externo. Los resultados se diferencian por un factor de diez o más.
- Al realizar el análisis de la verificación en cuanto a la gestión de compras establece nuevos parámetro en donde se tiene en cuenta el desarrollo que ellos presentes en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, pero no se tienen las evidencias de todos los procesos de selección.

ASPECTOS POSITIVOS

Dentro de los aspectos positivos que se lograron identificar se encuentran.

- Implementación de programas de salud ocupacional en donde con apoyo de la entidad de riesgos laborales (ARL), donde se llevan a cabo los programas de uso de Equipos de Protección Personal, previniendo así la hipoacusia en los empleados.
- En cuanto a l parte ambiental dentro de las instalaciones del laboratorio control ambiental, se realiza el tratamiento diario de aguas residuales proveniente de los procesos productivos la cuales poseen contenido de fenoles e hidrocarburos reportando dichos análisis en informes diarios.
- Realización del análisis en cuanto a la verificación de la gestión de compras estableciendo que para tener una relación de compras la compañía cumple con los parámetro en donde se tiene en cuenta el desarrollo que ellos poseen en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, para establecer el compromiso de esta, ante los objetivos empresariales de la compañía.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	No sé ha realizado un debido control en cuanto al manejo y disposición de la información contenida en la guía del proceso comercial.	Dentro de la norma ISO 9001-2015 se encuentra en su numeral: 5.2.2 Donde se establece que la comunicación de la política de la calidad debe: a) Disponible y documentada. b) Debe comunicarse,

		<p>entenderse y aplicarse dentro de las operaciones de la empresa</p> <p>c) Debe estar disponible para todas las partes interesadas según corresponda.</p> <p>Por lo cual es importante que cada uno de los gerentes maneje y comprenda a totalidad esta información para un buen desarrollo de cada una de las actividades de la empresa.</p>
	<p>No se encuentran todos los soportes de verificación en la base de datos del cumplimiento en cuanto a la normatividad exigida para los proveedores</p>	<p>Dentro de la norma ISO 9001-2015 se encuentra en sus numerales:</p> <p>a) 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</p> <p>Se especifica la forma en la cual la empresa debe establecer, implementar, mantener y realizar las mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad, en el cual se deben incluir los procesos necesarios de acuerdo con los requisitos de esta norma, con aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de todos los procesos. • Aplicación de los criterios y los métodos en los cuales se deben incluir el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño que sean necesarios para asegurarse de que la operación sea eficaz y el control de los procesos. • Se deben asignar las responsabilidades y autoridades para realizar dichas acciones • Se de realizar una evaluación de todos los procesos e implementar los



		<p>cambios necesario para lograr los resultados previstos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe conservar la información documentada para tener la total confianza del cumplimiento total de los requisitos de los procesos. <p>b) 7.5.3 Control de la información documentada En este numeral se establece la importancia de la información documentada asegurándose que cumpla con estos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe estar disponible y ser idónea para su uso, en el momento y lugar que sea necesario. • Debe estar protegida adecuadamente. <p>Estableciendo así que esta información sea documentada y verificada, para ser utilizada en el momento requerido.</p>
	<p>Dentro de las instalaciones donde se encuentra el turbo no se ha realizado un estudio de las medidas del ruido generado, y de las posibles consecuencias que conlleve este.</p>	<p>Dentro de la norma OHSAS18001-2007, se encuentra en su numeral:</p> <p>4.3.1 donde se establece la Identificación de peligro, la evaluación de riesgo y la determinación de controles Donde la empresa está obligada a a establecer, implementar y mantener los un procedimientos para la continua identificación de los peligros, evaluado los riesgo y con ello determinar los controles necesarios para la mitigación de ellos. por medio de la modificación de los sitios de trabajo, maquinarias y efectos que estas tengan en la salud de los empleados Por lo cual se establece que se deben implementar planes y programas de mitigación de los aspectos físicos que</p>

		<p>lleguen a afectar la salud de los empleados, como es la utilización de elementos de protección personal.</p>
	<p>Los registros que se llevan a cabo dentro del laboratorio ambiental en cuanto al manejo de aguas residuales, maneja un desfase de más de 10 unidades a comparación de los resultados obtenidos por el laboratorio ambiental externo</p>	<p>Dentro de la norma ISO 14001-2015, se encuentra en su numeral:</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Donde la empresa debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental. Por lo cual la empresa debe:</p> <p>a) establecer los controles, para asegurarse que los requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo de los productos y/o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.</p> <p>b) determinar que los requisitos ambientales se cumplan según la normatividad vigente.</p> <p>c) Comunicar los requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.</p> <p>Con lo cual se busca que los planes y programas de mitigación ambiental se realicen de forma coherente a los parámetros establecidos dentro de los programas de la empresa, a su vez con la normatividad legal vigente para este caso.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Para el hallazgo de la falta del debido control en cuanto al manejo y disposición de la información contenida en la guía del proceso comercial. Se debe realizar un capacitación a todos los gerentes de cada</p>	<p>Dentro de la norma ISO 9001-2015 se encuentra en su numeral:</p> <p>10.1 GENERALIDADES La organización debe determinar y seleccionar las</p>

	<p>departamento, para que manejen adecuadamente esta información y así se posible trasmitirla a los empleados.</p>	<p>oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. <p>Con las cuales se busca dar cumplimiento a la gestión de calidad de los procesos y a su vez brindar a la empresa y a los empleados la base las buenas prácticas de manufactura según el proceso que se lleve a cabo en cada departamento.</p>
	<p>Dentro de este hallazgo el plan de mejora se basa en la creación de una base de datos donde se encuentren todos los soportes de verificación del cumplimiento en cuanto a la normatividad exigida para los proveedores, exigiendo a estos que sea cumplida a cabalidad las normas HSEQ que se manejan dentro de la compañía.</p>	<p>Dentro de la norma ISO 9001-2015 se encuentra en su numeral: 8.4.2 Tipo y alcance del control La empresa debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de ninguna manera adversa la capacidad de la organización de entregar sus productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Por lo cual la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) debe asegurar que los procesos suministrados externamente cumplen con los controles del sistema de gestión de la calidad. b) definir los controles que pretende en cuanto a la aplicación del sistema de gestión de calidad de la

		<p>empresa. Se debe regularizar por norma todos los registros de cumplimiento en cuanto al almacenamiento en base de datos, de las evaluaciones realizadas a los proveedores con el fin de garantizar el cumplimiento a cabalidad</p>
<p>En este hallazgo como plan de mejora se debe realizar un estudio en cuanto a los decibeles que produce Dentro de las instalaciones donde se encuentra el turbo no se ha realizado un estudio de las medidas del ruido generado, y de las posibles consecuencias que conlleve este.</p>		<p>Dentro de la norma OHSAS18001-2007, se encuentra en su numeral:</p> <p>4.4.6 Control operacional</p> <p>La empresa debe implementar y mantener:</p> <p>a) realizar controles operacionales, aplicados a la organización y sus actividades; integrando los controles operacionales dentro del sistema de gestión S&SO.</p> <p>b) evaluar y controlar las adquisiciones, equipos y servicios.</p> <p>d) verificación y control de los procedimientos documentados, contrarrestando las desviaciones de la política y objetivos S&SO;</p> <p>Esto se realiza según la NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 3437 La cual establece las condiciones de medida de ruido en la posición del operador y en otros lugares cercanos a diferentes tipos de maquinaria y equipo utilizado en interiores y exteriores. Para ser contrarrestadas o mitigadas con planes de manejo control del ruido. Generando un espacio seguro de trabajo para los empleados y/o operarios.</p> <p>Dentro de la norma OHSAS18001-2007, se encuentra en su numeral:</p>





		<p>4.4.6 Control operacional</p> <p>La empresa debe implementar y mantener:</p> <p>a) realizar controles operacionales, aplicados a la organización y sus actividades; integrando los controles operacionales dentro del sistema de gestión S&SO.</p> <p>b) evaluar y controlar las adquisiciones, equipos y servicios.</p> <p>d) verificación y control de los procedimientos documentados, contrarrestando las desviaciones de la política y objetivos S&SO;</p> <p>Esto se realiza según la NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 3437</p> <p>La cual establece las condiciones de medida de ruido en la posición del operador y en otros lugares cercanos a diferentes tipos de maquinaria y equipo utilizado en interiores y exteriores. Para ser contrarrestandas o mitigadas con planes de manejo control del ruido. Generando un espacio seguro de trabajo para los empleados y/o operarios.</p>
	<p>Para este hallazgo se deben implementar planes de mejora en cuanto a la calibración de los equipos ambientales de forma periódica, con lo cual se minimizaran los errores de medición de los parámetros ambientales en cuanto al manejo de las aguas residuales y cumplimiento de la normatividad vigente para este proceso.</p>	<p>Dentro de la norma ISO 14001-2015, se encuentra en su numeral:</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p> <p>La empresa debe hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental. Determinando:</p> <p>a) se debe realizar seguimiento, medición y evaluación, según corresponda, para asegurando que los resultados sean</p>

		<p>válidos.</p> <p>c) evaluar que los criterios del desempeño ambiental y los indicadores apropiados.</p> <p>d) determinar la línea de tiempo en cuanto al seguimiento, análisis y medición de los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>Además de conocer e implementar el REGLAMENTO TÉCNICO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO RAS – 2000 en el cual se cita como debe ser la implementación de la norma en cuanto a los procesos de tratamiento de aguas residuales. , ya que los proceso deben ser claros y concisos para eliminar los márgenes de error que se presentan dentro de los informes del tratamiento de aguas residuales industriales, provenientes de las operaciones de la empresa</p>
--	--	---

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: LUISA FERNANDA DIAZ RODRIGUEZ
 NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: ANDREA GONZALEZ BUITRAGO

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

 	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS AGRÍCOLAS, PECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE – ECAPMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS)
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

BIBLIOGRAFÍA

- ICONTEC INTERNACIONAL. (2015); NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001; extraído el 14 de Diciembre de 2017 de: <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>
- ICONTEC INTERNACIONAL. (2017); NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO14001-2015; extraído el 14 de Diciembre de 2017 de: https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
- ICONTEC INTERNACIONAL. (2007); NORMA TECNICA COLOMBIANA OHSAS 18001-2007; extraído el 14 de Diciembre de 2017 de: file:///C:/Users/Luisa%20Fernanda/Dropbox/unad/DIPLOMADO%20HSQ/NTC_OSHAS18001.pdf
- Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS; extraído el 14 de Diciembre de 2017 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38541>
- NORMA TÉCNICA NTCCOLOMBIANA 3437; extraído el 14 de Diciembre de 2017 de: <https://es.scribd.com/document/136067374/NTC3437>