

ESTUDIO DE CASO HSEQ
Empresa Enterprise Ltda.

Presentado por:

Melva Leonor Rodríguez Escobar.
Cód. 25.120.940

GRUPO: 01

Tutor:

Armando Enrique Rodríguez Ospina

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD-
Escuela de Ciencias Agrícola, Pecuarias y del Medio Ambiente
Programa de Ingeniería Ambiental
Diciembre-2017

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

Resumen

En el estudio de caso HSEQ (por sus siglas en inglés) se pretende identificar las diferentes No Conformidades que se pueden presentar en la realización de una auditoria interna para aplicar al cumplimiento de cualquier de las tres norma lcontec que se implementan actualmente en el país, y las acciones correctivas que se deben llevar a cabo para corregir las No Conformidades encontradas, es así como se generan observaciones y conclusiones que le permiten a la empresa y a sus funcionarios adelantar las actividades necesarias para dar cumplimiento en la siguiente auditoria y de esta manera prepararse para las auditorías externas, las cuales cuentan con un alto nivel de exigencia en la implementación de la norma.

La auditoría interna es adelantada por funcionarios de la misma empresa que cuentan con la competencia profesional para identificar las No Conformidades presentes y el cumplimiento según la norma que se esté aplicando y la dependencia que este siendo auditada, es así como las empresas que pretenden competir en mejores mercados comienzan el camino de certificaciones HSEQ.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

Introducción

Las Normas internacionales en su conjunto denominadas HSEQ (por sus siglas en inglés) son muy importantes y reflejan para una empresa su orden y disciplina, estas Normas son la evidencia de una empresa formalizada, organizada y con productos de calidad. HSEQ cuenta en cada una de sus Normas con los ítems que se requieren para dar cumplimiento a los requerimientos internacionales en calidad, seguridad en el trabajo y medio ambiente, es así como las empresas que enfrentan este reto implementando las Normas empiezan un trabajo de disciplina y responsabilidad para dar cumplimiento a el requerimiento de HSEQ.

Actualmente las Normas HSEQ cuentan con ítems similares, lo cual facilita a las empresas su certificación unificada, sin embargo es elección de la empresa realizar su proceso de certificación con la Norma de la cual requiera más prioridad. En el momento que la empresa se certifica en HSEQ o en alguna de sus Normas adquiere la responsabilidad social de mantener dicha certificación, por lo cual se debe seguir paso a paso lo requerido por la Norma y no incurrir en No Conformidades que generen inconvenientes en la empresa y en muchas ocasiones pongan en riesgo la permanencia de la certificación.

Objetivos

- Identificar casos de No Conformidad en estudio de caso.
- Identificar y evaluar la Norma y el requisito de la misma que está siendo objeto de No Conformidad en el estudio de caso.
- Analizar cada uno de los casos mencionados; para así poder identificar los aspectos positivos que lleven a la mejora continua.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

FECHA: 30 de Junio de 2016

PROCESO AUDITADO: Archivo

PERSONAS AUDITADAS:
 Director Comercial

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

NTC ISO 9001 2015-09-23

4.4 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.2 En la medida 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.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónicos).

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

CONCLUSIONES:
<p>En la auditoría realizada en el área comercial, se pudo evidenciar que la persona encargada del área presenta dudas respecto a los procesos documentales que allí se adelantan.</p> <p>Se debe verificar si los demás gerentes cuentan con el documento “guía del proceso comercial” como base para las operaciones.</p>
ASPECTOS POSITIVOS
<p>Se cuenta con una “guía del proceso comercial”, lo cual facilita las operaciones realizadas en esta área.</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	<p>Se cuenta con una “guía del proceso comercial”, en la cual no se puede evidenciar si cumple con la norma y si esta de manera física en todas las gerencias para contar con procesos unificados.</p>	<p>4.4.2 En la medida que sea necesario, la organización debe:</p> <p>b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>
	<p>La documentación solicitada en archivo en papel (A1, B6, B7, C2 Y D4) en el momento de cruzar con la revisión de la terminal no coinciden las versiones de Revisión, ya que las versiones electrónicas de B6, C2 Y D4 pertenecen al estado de Revisión 3, lo cual evidencia que el archivo en papel se encuentra sin actualización de las respectivas Revisiones.</p>	<p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).</p> <p>b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónicos).</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.</p> <p>b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo,</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

		contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).
OBSERVACIONES	Se debe documentar todos los procesos adelantados en la empresa y darse a conocer a cada una de las áreas para así ser socializados con todo el personal.	<p>4.4.2 En la medida que sea necesario, la organización debe:</p> <p>b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>
	La documentación tanto física como en medio magnético deben contar con la misma actualización, por lo cual en el momento que se realicen las modificaciones (cambio de versiones) debe ser retroalimentada la otra inmediatamente para así no incurrir en No Conformidades.	<p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).</p> <p>b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónicos).</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) Esté disponible y sea idónea</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

		para su uso, donde y cuando se necesite.
		b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

FECHA: 30 de Junio de 2016

PROCESO AUDITADO: Área operativa

PERSONAS AUDITADAS:
Personal área operativa

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

NTC OHSAS 18001 2007-10-24

3.12 Seguridad y Salud Ocupacional (S Y SO)

Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitante, o cualquier otra persona en el área de trabajo.

4.3 PLANIFICACION

4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles

En los procedimientos para la identificación de peligros y valoración de riesgos debe tenerse en cuenta:

a) Actividades rutinarias y no rutinarias.

4.4 IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN

4.4.3.2 Participación y consulta

La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para:

a) La participación de los trabajadores en:

- La identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- La investigación de incidentes.
- El desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de S y SO.

CONCLUSIONES:

Teniendo en cuenta que la planta visitada presenta ruido, así este no sea constante representa peligro para los trabajadores, por lo cual se debe identificar y documentar como riesgo alto. De igual manera se deben contar con acciones preventivas ya que en el año anterior a la auditoria se presentaron casos de afectaciones auditivas en trabajadores.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

Los riesgos de esta índole se deben tener en cuenta no solo para los trabajadores operativos sino también para visitantes y trabajadores que se encuentren cerca al lugar en cuestión.

ASPECTOS POSITIVOS

Se cuenta con control de protector auditivo para trabajadores y el riesgo se encuentra identificado, documentado y socializado con los trabajadores.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	El riesgo de ruido se encuentra identificado, pero calificado como bajo, como argumento se encuentra que las actividades no son frecuentes, pero en este caso se debe dar el valor de alto ya que las actividades pueden ser rutinarias o no pero ponen en riesgo la salud de los trabajadores y visitantes.	<p>4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles</p> <p>En los procedimientos para la identificación de peligros y valoración de riesgos debe tenerse en cuenta:</p> <p>a) Actividades rutinarias y no rutinarias.</p>
	Se observa que no se cuenta con mediciones de ruido dentro de la empresa, lo cual pone en riesgo la salud de los empleados y visitantes.	<p>3.12 Seguridad y Salud Ocupacional (S Y SO)</p> <p>Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitante, o cualquier otra persona en el área de trabajo.</p>
OBSERVACIONES	<p>Aunque el riesgo de ruido se encuentre identificado y documentado se debe reconsiderar la implementación de un plan de vigilancia epidemiológica, teniendo en cuenta que la exposición al ruido aunque no sea constante genera afectaciones en los trabajadores, de igual manera se debe contar con prevenciones para visitantes.</p> <p>Se debe en caso dado realizar la rotación del personal para evitar afectaciones en la salud como consecuencia del ruido.</p>	<p>4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles</p> <p>En los procedimientos para la identificación de peligros y valoración de riesgos debe tenerse en cuenta:</p> <p>a) Actividades rutinarias y no rutinarias</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

	<p>La empresa debe realizar mediciones de ruido para identificar los decibeles que se generan y de esta manera tomar medidas al respecto.</p>	<p>3.12 Seguridad y Salud Ocupacional (S Y SO) Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitante, o cualquier otra persona en el área de trabajo.</p>
--	---	---

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

FECHA: 30 de Junio de 2016

PROCESO AUDITADO: Laboratorio control ambiental

PERSONAS AUDITADAS: Jefe de laboratorio

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

NTC ISO 14001 2015-09-23

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.3 Control de la información documentada

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda

- Distribución, acceso y uso
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad
- Control de cambios (por ejemplo, control de versión)
- Conservación y disposición

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos. Dentro del sistema de gestión ambiental se debe definir el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos.

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización debe:

- a) Establecer los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
- b) Determinar sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda.
- c) Comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

CONCLUSIONES:

La empresa cuenta con los requisitos necesarios para realizar sus mediciones, pero los equipos se deben calibrar según lo dicte el protocolo del equipo.

La empresa cuenta con requisitos de contratación documentados, pero estos deben ser utilizados y socializados para dar cumplimiento a la norma

ASPECTOS POSITIVOS

Se contrata laboratorio externo que realice las mediciones, esto permite identificar las falencias al interior de la empresa.

Se cuenta con determinados requisitos específicos en HSE para realizar las contrataciones de proveedores.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	<p>La empresa actualmente no hace uso de la base de datos con los requisitos para la contratación de proveedores, por lo cual se realizan contrataciones sin tener en cuenta los requisitos específicos dictados por la gerencia.</p>	<p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución, acceso y uso - Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad - Control de cambios (por ejemplo, control de versión) <p>Conservación y disposición</p>
	<p>La empresa no evidencia la calibración de los equipos utilizados en el laboratorio, lo cual lleva a incurrir en errores de medición</p>	<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda.</p> <p>La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</p>
OBSERVACIONES	<p>Toda la documentación de control como formatos y demás que la empresa tenga implementados deben ser utilizados para los fines que han sido diseñados, de igual manera deben darse a conocer tanto a los trabajadores como al personal externo que tenga alguna relación con dicha documentación.</p>	<p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución, acceso y uso - Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

		- Control de cambios (por ejemplo, control de versión) Conservación y disposición
	La empresa debe contar con el protocolo requerido para realizar la calibración de sus equipos de medición según sea el caso, esta debe ser realizada por entes competentes y reconocidos para garantizar la eficiencia de la actividad.	<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda.</p> <p>La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

FECHA: 30 de Junio de 2016

PROCESO AUDITADO: Compras

PERSONAS AUDITADAS: Personal de compras

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

NTC ISO 9001 2015-09-23
 NTC OHSAS 18001 2007-10-24
 NTC ISO 14001 2015-09-23

CONCLUSIONES:

La empresa cuenta con sus requisitos para la selección de proveedores, para esto se tienen los formatos y calificaciones respectivas que permiten seleccionar el proveedor que cumpla con los requerimientos.

ASPECTOS POSITIVOS

La empresa cuenta con Sistema de Seguridad Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SSTA) y la estructura de un Sistema de Gestión Integral (SGI).

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	Se evidencia que la empresa ha realizado contrataciones con proveedores que no cumplen los requisitos establecidos por la misma empresa.	<p>NTC ISO 9001 2015-09-23 8.4.3 Información para los proveedores externos.</p> <p>NTC OHSAS 18001 2007-10-24 3.11 No conformidad, incumplimiento de un requisito.</p> <p>NTC ISO 14001 2015-09-23 10.2 No conformidad y acción correctiva</p>
OBSERVACIONES	La empresa debe aplicar y dar cumplimiento a los requisitos establecidos para la selección de proveedores, de esta manera se implementa el SIG con que cuenta actualmente la empresa	<p>NTC ISO 9001 2015-09-23 8.4.3 Información para los proveedores externos.</p> <p>NTC OHSAS 18001 2007-10-24 3.11 No conformidad, incumplimiento de un requisito.</p> <p>NTC ISO 14001 2015-09-23 10.2 No conformidad y acción correctiva</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Melva Leonor Rodríguez Escobar
 NOMBRE EXPERTO TECNICO (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