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

### Caso

## Examen Auditor HSEQ Diplomado UNAD 23 Agosto 2017

### Estudiantes

Johana Bermúdez Tapiero

Cc: 1.117.507.573

### Grupo del curso

2

**Presentado a**  
**Armando Rodríguez**



*Universidad nacional abierta y a distancia – UNAD*

*Escuela de ciencias agrícolas, pecuarias y del medio ambiente (ECAPMA)*

*Programa de Ingeniería Ambiental*

*CEAD Palmira*



*18 de diciembre 2017*

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

### *Resumen*

El siguiente trabajo tiene como objetivo principal diseñar una auditoria interna de los sistemas integrados de gestión de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo de los diferentes procesos llevados a cabo en la empresa Enterprises Ltda. Aplicando evaluación a cada numeral de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la OHSAS 18001:2007. Donde como primer proceso se realiza una investigación en cada área de trabajo que compone la organización tomando como referencia La gerencia comercial, laboratorio ambiental, área operativa y gestión de compras donde se realizará un diagnostico a la información actual de estas área en los sistemas integrados, donde a través la aplicación de entrevistas y revisión, se establecerá si cada actividad registrada y verificada, cumple con las políticas y objetivos propuestos por la organización permitiendo con ello realizar las observaciones y establecer las no conformidades encontradas en la empresa con el fin de que ellos tomen medidas precisas y eficientes para mejorar la calidad de servicios prestados tanto a los trabajadores, consumidores, proveedores y todos aquellos que se beneficien de forma directa e indirecta de el buen uso de los sistemas integrados de gestión.

**Palabras claves:** Sistemas de gestión integral, Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud trabajo, Gerencia comercial, Laboratorio ambiental, Área operativa, Gestión de compras

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

### **Asbtract**

The main objective of the following work is to design an internal audit of the integrated systems of quality management, environment and safety and health at work of the different processes carried out in the company Enterprises Ltd. Applying evaluation to each numeral of the ISO standard 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001: 2007. Where as a first process a research is carried out in each work area that makes up the organization taking as reference the commercial management, environmental laboratory, operative area and purchasing management where a diagnosis will be made to the current information of these areas in the integrated systems, where through the application of interviews and review, it will be established if each activity registered and verified, complies with the policies and objectives proposed by the organization, thereby allowing the observations to be made and establishing the non-conformities found in the company so that they take precise and efficient measures to improve the quality of services provided to workers, consumers, suppliers and all those who benefit directly and indirectly from the proper use of integrated management systems.

**Keywords:** Comprehensive management systems, Quality, Environment, Safety, Health work, Commercial management, Environmental laboratory, Operational area, Purchasing management

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Form: FF087

Rev. 4

17.01.06

### Introducción

El siguiente ejercicio tiene como objetivo principal realizar un informe de auditoría interna a los sistemas integrados de gestión calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo en los diversos procesos productivos de la empresa Enterprise Ltda.

Los sistemas integrados de gestión va desde la calidad y servicio al cliente hasta la ejecución del mantenimiento del desempeño de seguridad y salud en el trabajo, como el sostenimiento ambiental buscando que con ello se cumplan con parámetros aceptables para el balance equitativo de la organización en el cumplimiento de estas tres normas internacionales ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001 importantes para garantizar la calidad, ambiente y seguridad y salud del recurso humano que hace parte de diferentes organizaciones ya que es esencial para la elaboración de cualquier proceso productivo que se desee llevar a cabo en estas empresas.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Form: FF087

Rev. 4

17.01.06



**Informe de auditoria**

FECHA: 30 de Junio DE 2016		
PROCESO AUDITADO: Gerencia comercial		
PERSONAS AUDITADAS: Gerente comercial		
<b>REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:</b>		
Norma ISO 9001:2015 Gestión de calidad.		
<b>CONCLUSIONES:</b>		
El nivel de adecuación del Sistema de Gestión frente a los requisitos de la norma de referencia ISO 9001 del 2015 deben ser adecuados para el mantenimiento de una organización líder y con buenas prácticas de calidad desde su dirección hasta el producto a ofrecer.		
<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avance en implementación de la guía de procesos comercial y desarrollo en el sistema de gestión, el cual informa a los gerentes sobre los parámetros que deben de llevar en cada una de sus dependencias.</li> <li>2. Se evidencia conocimiento de la guía de procesos comerciales.</li> <li>3. El personal entrevistado es consciente de las responsabilidades de su trabajo y su función como organización lo cual aporta un buen desempeño en sus actividades laborales y el aporte de soluciones útiles como acciones de mejora para posibles problemas</li> </ol>		
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	Deficiente control de documentos ya que se encuentran sin protección y pueden ser modificados.	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus proceso 4.4.1 4.4.2 7.5 Información documentada.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**
**Form: FF087**
**Rev. 4**

17.01.06

		<p>7.5.1. La información documentada de la organización que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p>7.5.2 Formato y medios de soporte</p> <p>7.5.3 control de la información documentada.</p> <p>7.5.3.1 Está disponible y es idónea para su uso donde y cuando se necesite</p> <p>7.5.3.2 Almacenamiento y preservación.</p>
	<p>La dirección no hace control ni seguimiento de la información brindada en la guía de procesos comerciales.</p>	<p>8. operación</p> <p>8.1 planificación y control operacional</p>
	<p>No se evidencia soportes de la información contenida en el medio informático impreso</p>	<p>7.5 Información documenta.</p> <p>7.5.3.1. Está protegida adecuadamente.</p> <p>7.5.3.2 conservación y disposición</p> <p>7.5.3 control información documentada y sus numerales,</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia optimismo y disposición parte de los entrevistados al momento de realizar la auditoria.</li> </ul>	

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>La actualización y disposición en físico, portátil de las guías comerciales de la empresa hacen que se cumplan a cabalidad con los objetivos y las metas de la organización. (numeral 10. Mejora)</li> </ul>
--	---

FECHA: 30 de Junio DE 2016		
PROCESO AUDITADO: <b>Área operativa</b>		
PERSONAS AUDITADAS: Supervisor HSEQ		
<b>REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:</b>		
Norma OHSAS 18001:2007 Sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo		
ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental.		
<b>CONCLUSIONES:</b>		
La Auditoría de gestión Integral constituye un enfoque actualizado de obtener resultados completos en la actualización y evaluación de los sistemas de gestión que se están utilizando en la empresa, por lo que es necesario evaluar cada acción que nos muestre si se cumple o no con los objetivos propuestos por la organización y permite de manera completa y oportuna brindar los resultados para que con ello se tomen decisiones correctas para mejorar las no conformidades que se presente y se pueda de manera eficaz consolidar la empresa como un ejemplo de implementación y cumplimiento de requisitos legales		
<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La auditoría se realiza con buena disposición por parte de los auditados.</li> <li>Existen importantes iniciativas de mejora en la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>		
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>		OHSAS 18001:2007 4.4.6 control operacional

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**
**Form: FF087**
**Rev. 4**

17.01.06

	<p>No se evidencia programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos generados por la exposición al ruido</p>	<p>4.5.3.1 Determinar las deficiencias de seguridad y salud ocupacional que no sean evidente y otros factores que pueden causar incidentes.</p> <p>Resolución 8321 de 1983. capitulo v</p> <p>protección y conservación de la audición, por la emisión de ruido en los lugares de trabajo</p> <p>ISO 14001:2015</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.1.1. prevenir y reducir los efectos no deseados, incluida las condiciones ambientales externas</p> <p>6.1.2.La situaciones de emergencia razonables previsibles</p> <p>6.1.3 Requisitos legales y otro y su determinación con los aspectos ambientales.</p> <p>6.1.4 riesgos y oportunidades identificados.</p> <p>10.Mejora donde puede ser correctiva o mejora continua aplicando elementos para que el sistema de gestión sea cada día más idóneo</p>
	No sean definido los criterios operacionales de la norma	OHSAS



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**
**Form: FF087**
**Rev. 4**

17.01.06

	OHSAS 18001:2007 la 14001:2015	4.3 Planificación 4.3.1 identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles en aquellas actividades rutinarias o no rutinarias. 4.3.2 La organización debe mantener actualizada la información de requisitos legales. 4.4.6 Control operacional. 9.1.2 Se evaluara con frecuencia el desempeño de cumplimiento de la norma
	No sean determinado control operacional en el manejo del ruido con el fin de que no halla contaminación ambiental y problema en la salud	OHSAS 4.4.6 control operacional <b>Resolución 0627</b> norma nacional sobre estudio del ruido. Capítulo 3 ISO 14001:2015 6.1.2 Aspectos ambientales 8. operación 8.1 Planificación y control operacional. 9.1.1 la organización de mantener equipos de seguimiento y equipos de medición calibrados y verificados.
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa un esfuerzo importante en la actualización e implementación de la norma de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Numeral(4.4 implementación y operación)</li> </ul>	

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Form: FF087

Rev. 4

17.01.06

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia compromiso por parte de la organización para el cumplimiento del sistema de gestión de SST que posibilita las habilidades que pueden ser usadas para el beneficio de la empresa (4.5.1 Medición y seguimiento)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifican las necesidades de capacitación para los empleados de la empresa en la utilización de los elementos de protección personal en esta área de trabajo.(4.4.3.2 Participación y consulta y 4.4.6 control operacional )</li> </ul>

FECHA: 30 de Junio DE 2016

PROCESO AUDITADO: Laboratorio Ambiental

PERSONAS AUDITADAS: Encargado del laboratorio

**REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:**

Norma ISO 5667:2004

Norma ISO 14001:2015


Norma ISO 9001:2015

Manual de normas y procedimientos del departamento de conservación y protección de recursos hídricos

**CONCLUSIONES:**

La implementación de un Sistema Integrado, o de cualquier sistema, en la organización es importante para obtener compromiso en la capacitación y motivación del personal otorgando cualidades aptas que faciliten la adaptación a los diferentes cambio que se puedan presentar, con el fin de que los procesos elaborados sean satisfactorios para el beneficio de la empresa.

**ASPECTOS POSITIVOS**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Aprendizaje frente a las buenas prácticas en los procesos de calidad y manejo de muestras en el laboratorio.</li> <li>✚ Disposición de los entrevistados brindando información eficaz para la auditoria.</li> <li>✚ Se evidencia seguimiento y control del registro de las muestras realizadas por la organización</li> </ul>		
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>
<b>NO CONFORMIDADES</b>	Se evidencia deficiencia en el manejo de las muestras de aguas residuales analizadas en el laboratorio	ISO 5667:2004 Numeral 3. Preservación. 5. identificación de muestras. 6. transporte de muestras. 7. Recepción de muestras. 5. LIDERAZGO 7. APOYO 7.1 Recurso
	Deficiente manejo de muestras.	6. Planificación 6.1.2. Aspectos ambientales generación de vertimientos. 7.1 Asignación de recursos
	Se observa un deficiente manejo de muestras en el laboratorio provocando cambios en los resultados internos de medición de hidrocarburos y fenoles	6. Planificación 6.1.2. Aspectos ambientales generación de vertimientos 6.1.3. Requisitos especificados en permisos, licencias u otras formas de autorización

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Form: FF087

Rev. 4

17.01.06

## OBSERVACIONES

- Mejora en el tratamiento de muestras en el laboratorio de la organización.
- se observa que la organización no ha implantado acciones correctivas al problema de no concordancia en las muestras. Numeral(10.2 no conformidades y acción correctiva)
- Es muy importante resaltar la disposición del personal auditado y de sus líderes al momento de la auditoria.

FECHA: 30 de Junio DE 2016

PROCESO AUDITAR: Gerencia de compras

PERSONAS AUDITADAS: Gestión de compras

## REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

Norma OHSAS 18001:2007

Norma ISO 9001:2015

## CONCLUSIONES:

La evaluación y minimización de los riesgos y peligros que trae consigo toda actividad empresarial, hace necesario vigilar y verificar la implementación de los requisitos legales vigentes y el cumplimiento de ellos en sus diferente normatividad vigente en los temas de seguridad y salud ocupacional, sistemas de gestión de calidad y todos aquellos que hagan que los procesos de la empresas sean adecuados y pertinentes para el beneficio de la empresa, de sus trabajadores y personal que reciba algun servicio de ella.

## ASPECTOS POSITIVOS

- ✚ Se evidencia compromiso y voluntad en las personas del área auditada.
- ✚ Se evidencia seguimiento y control del registro específicos HSE en la selección de proveedores.
- ✚ El fortalecer la gestión integral, establece estrategias para la comunicación, socialización y mejoras que se puedan presentar en la organización, beneficiando la calidad y seguridad y salud en el trabajo que hace que se presenten ambientes sanos y eficaces para facilitar el trabajo de la parte interna y externa de la empresa.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA


Form: FF087

Rev. 4

17.01.06



	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
<b>NO CONFORMIDADES</b>	No se evidencia registro de selección de proveedores lo que hace que cualquier persona pueda acceder a la empresa sin seguridad	ISO 9001:2015 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados. 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance de control. 8.4.3 Información para los proveedores externos
	Se evidencia deficiencia en el control de los formatos de registro único de proveedores.	ISO 9001:2015 8.4.3 Información para los proveedores externos. OHSAS 18001 4.5.4 control de registros. Mantener los registro necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos
	Se evidencia deficiencia en el control de seguridad y salud en el trabajo por parte de los proveedores	OHSAS 18001 4.3 Planificación 4.3.1. Actividades de todas las personas tanto internas como externas. 4.3.2 Requisitos legales. 4.4.3.1.comunicacion con los contratistas y visitantes 4.5.2 Evaluación de cumplimiento y sus numerales. 4.5.2.1

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

		4.5.2.1 4.4.6 Control Operacional: Medicina preventiva y del trabajo
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La documentación exigida al momento de contratar en muy irrelevante lo que hace que hallan fallas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (4.4.5 control de documentos )</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar la auditoria en el área de gestión compras se observa que los proveedores no cuentan con una base de datos consolidada y con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo eficaz lo que puede acarrear cualquier tipo de riesgo (4.45 control de documentos y 4.3.1 identificación de peligros, valoración y determinación de riesgos )</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal entrevistado es consiente y muestra disponibilidad al momento de ser entrevistado.</li> </ul>	

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Armando Rodríguez

NOMBRE EXPERTO TÉCNICO (Si aplica): Johana Bermúdez Tapiero



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

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

## Bibliografía

NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001: 2015. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. (2015) (4th ed., pp. 1-47). Bogota. Retrieved from [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)

NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 14001: 2015. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO. (2015) (2nd ed., pp. 1-55). Bogotá. Retrieved from [https://informacion.unad.edu.co/images/control\\_interno/NTC\\_ISO\\_14001\\_2015.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf)

Adaptación a la nueva norma ISO 14001:2015. (2017). NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. Retrieved from <http://www.nueva-iso-14001.com/>

Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015. (2015). NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. Retrieved from <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

NORMA TECNICO COLOMBIANA NTC-ISO 5667 CALIDAD DEL AGUA. (2014) (1st ed., p. 57). BOGOTA. Retrieved from <http://files.control-ambiental5.webnode.com.co/200000140-e3b67e5121/NTC-ISO%205667-03-2004.%20Directrices%20para%20la%20preservacion%20y%20manejo%20de%20muestras.pdf>

NORMA TECNICO COLOMBIANA NTC-OHSAS. 2007. SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. (2007) (1st ed., p. 57). BOGOTA. Retrieved from <http://www.mincit.gov.co/mintranet/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=67471&name=NTC-OHSAS18001.pdf&prefijo=file>

Resolución 8321 de 1983 Ministerio de Salud. (1983). Alcaldiabogota.gov.co. Retrieved 17 December 2017, from <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=6305>

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS. (2007) (132th ed., p. 182). Retrieved from <http://documentos.dga.cl/MED5222.pdf>

Resolución 1111 de 27 de marzo de 2017. Ministerio de trabajo. Estándares mínimos del sistema de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes. . Retrieved 17 December 2017, from <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+m%C3%ADnimos-marzo+27.pdf>