

**Diplomado Gerencia Del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud,
Ambiente y Calidad HSEQ.**

**ESTUDIO DE CASO
INFORME DE AUDITORIA INTERNA
Empresa “ENTERPRISES LTDA”**

Autor

MARIA ISABEL DUEÑAS SAENZ

COD. 63.487.708

Director de Proyecto

ARMANDO ENRIQUE RODRIGUEZ OSPINA

Consejo Colombiano de seguridad CCS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

INGENIERIA AMBIENTAL

DICIEMBRE 19 DE 2017

INFORME DE AUDITORIA EMPRESA ENTERPRISES LTDA

RESUMEN

En la empresa Enterprises Ltda., se realizó una auditoria interna, con el fin de revisar y evaluar el sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015; el sistema de gestión ambiental, ISO 14001:2015; Seguridad, salud al trabajador y medio ambiente, OSHAS 18001:2008 teniendo en cuenta el desarrollo y aseguramiento de cada uno de los procesos, de las personas, la infraestructura y el medio ambiente. En el presente estudio de caso se evidencia cada uno de los hallazgos encontrados, no conformidades, observaciones y plan de mejora.

ABSTRACT

In the company Enterprises Ltd., an internal audit was carried out, in order to review and evaluate the quality management system according to ISO 9001: 2015; the environmental management system, ISO 14001: 2015; Safety, health to the worker and environment, OSHAS 18001: 2008 taking into account the development and assurance of each one of the processes, the people, the infrastructure and the environment. In the present case study, each of the found findings, nonconformities, observations and improvement plan is evidenced

Palabras Clave: Ambiente, Auditoria, Calidad, Gerencia, Seguridad

INTRODUCCION

La Auditoría Interna realizada el 30 de junio de 2016, en la empresa Enterprises Ltda., tuvo como resultado Tres (3) No Conformidades Mayores (NCM), con plan de mejora, y una observación con plan de mejora, con lo cual se evaluó el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de calidad, ISO 14001:2015, Sistema de gestión ambiental, OSHAS 18001:2008, Seguridad, salud al trabajador y medio ambiente. Todo ello para evaluar un sistema de manera integral.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión Integral operativa es conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, y OSHAS 18001:2008, específicamente determinar el estado de cumplimiento de los requisitos de las normas en cada uno de los procesos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

El equipo auditor revisa cada uno de los procesos administrativos y operativos verificando en cada uno de ellos y dejando registro de los hallazgos encontrados para su verificación y presentación del plan de mejora que constituyan a un mejoramiento continuo de los procesos y de la empresa en general.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06

FECHA: Junio 30 de 2016	HORA: 8:00 am
-------------------------	---------------

PROCESO AUDITADO: Area Comercial y operativa, Enterprises Ltda
--

PERSONAS AUDITADAS: Gerente, Director comercial, personal operativo, Supervisor HSEQ

<p>REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:</p> <p>HALLAZGO 1. Documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de documentos y registros (apartado 7.5) <p>Exige que los documentos como el manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y otra documentación que implican la definición de responsabilidades de cumplimiento, revisión, archivo y tiempo de conservación de los registros tengan acceso los responsables, personal de áreas afectadas, el responsable de Calidad y clientes, donde se tiene la obligación de no perderlos, evitar su deterioro o pérdida, archivarlos y conservarlos como es debido y hacer copias de los mismos como medida de Seguridad. Por lo tanto para el SGC, la norma incluye elementos tales como un software que facilite el manejo de la documentación y su archivo, pero su actualización debe quedar registrada tanto en físico como en versión electrónica y concordar sus revisiones con las respectivas modificaciones y soportes, esto con el fin de mantener un Sistema de Gestión de Calidad óptimo.</p> <p>HALLAZGO 2. Higiene y seguridad laboral (ruido)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ OSHAS 18001: Política de seguridad y salud en el trabajo (apartado 4.2) <p>Exige que la política de S&ST especifique claramente un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de S&ST, en otro aparte de este numeral se exige que la política incluya un compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba la organización, relacionados con sus peligros de S&ST.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, Política ambiental, Planificación, Aspectos

ambientales (apartado 5.2 y 6.1.2)

Establece que una organización determina sus aspectos ambientales y los impactos ambientales asociados, y determina los que son significativos y que por lo tanto necesitan abordarse en su sistema de gestión ambiental. Además los cambios en el medio ambiente, ya sean adversos o beneficiosos, que son el resultado total o parcial de los aspectos ambientales, se denominan impactos ambientales. Los impactos ambientales pueden ocurrir a escala local, regional y global, y también pueden ser de naturaleza directa, indirecta o acumulativa. La relación entre los aspectos ambientales y los impactos ambientales es una relación de causa-efecto.

HALLAZGO 3 Calidad y Trazabilidad de resultados

✓ ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad y procesos

Apartado 4.4.1 Menciona que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Debe determinar la secuencia e interacción de los procesos; determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.

Apartado 7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos

Apartado 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;

b) identificarse para determinar su estado;

c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

Apartado 7.2 Competencia: La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;

Apartado 8.4 Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente: La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones

HALLAZGO 4. Evaluación A Proveedores

✓ ISO 9001:2015 Evaluación de desempeño

Apartado 9.1.2 Satisfacción del cliente: La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información

Apartado 9.1.3 Análisis y evaluación: La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

CONCLUSIONES:

HALLAZGO 1. Documentación

Dentro del hallazgo encontrado en el área comercial, se puede verificar que en los procedimientos del departamento comercial no concuerda el registro de las secciones B6, C2 y D4 de las revisiones del archivo de papel con la versión electrónica, situación que conlleva a posibles equivocaciones en el desarrollo de las actividades ya que en caso fortuito que falle el Sistema electrónico no se cuenta con la misma información actualizada en físico, por lo tanto se realiza la observación respectiva y se registra como un proceso no conforme de clase mayor, pero que debe ser sujeto a la mejora.

HALLAZGO 2. Higiene y seguridad laboral (Ruido)

El hallazgo encontrado en el área operativa infringe la normatividad de OSHAS 18001 numeral 4.2 donde a pesar de que la empresa maneja la protección a sus trabajadores implementando el uso de elementos de protección personal, no realiza los controles pertinentes en cuanto a la verificación de

los decibeles emitidos y que por ley están permitidos de acuerdo a la actividad desarrollada y el tiempo de exposición, igualmente debe verificar si los epp utilizados son los adecuados para el desarrollo de la actividad e implementar y verificar el cumplimiento del panorama de riesgos donde se estipule la afectación que se puede desarrollar en la actividad realizada. Ya que así la actividad sea momentánea o temporal el trabajador está expuesto a un ruido exagerado que afecta su salud. Además si se han presentado antecedentes de lesiones que están en proceso por la ARL y que no se han determinado como enfermedad profesional aun así se debe preveer que no se sigan presentando estas situaciones y para ello debe evaluar su política ambiental minimizando lesiones posibles que se presentaren. Se realiza la observación respectiva y se registra como un proceso no conforme de clase mayor y que debe ser sujeto a la mejora

HALLAZGO 3. Calidad Y Trazabilidad de Los Resultados

El hallazgo encontrado en la parte analítica donde los resultados del análisis de aguas residuales difieren entre el laboratorio interno y el contratado externamente en un 10% o más, hace que sea dudosa la confiabilidad de los resultados emitidos internamente. Por lo tanto como medida de mejora es importante evaluar los procesos propios y verificar si el sistema de gestión de calidad del laboratorio externo e interno cumple a cabalidad con la normatividad, y acreditación. Esto con el fin de que haya una trazabilidad de los resultados. Teniendo en cuenta que la NTC 17025 que respalda la acreditación de laboratorios de ensayo y que empalma con la ISO 9001 en cuanto a competencia técnica de los laboratorios y de sus actividades, menciona dentro de los requerimientos de ISO 9001 la competencia técnica para verificación y calibración de equipos, la trazabilidad de las medidas y conocimiento de la incertidumbre de dicho análisis, estructura y organización de actividades de laboratorio; calificación y competencia del personal e informe de resultados.

Por lo tanto es indispensable revisar cada método o proceso, ya sean las condiciones del monitoreo, el desarrollo de la prueba, la calibración de equipos o las condiciones de la muestra como tal que pueden hacer que los resultados varíen en el laboratorio interno. Igualmente se sugiere verificar y rectificar la prueba y equipos utilizados para así obtener con mayor exactitud los resultados de forma óptima y fiable. Se realiza la observación respectiva y se registra como un proceso no conforme de clase mayor y que debe ser sujeto a la mejora

HALLAZGO 4. Evaluación A Proveedores

La evaluación del desempeño de los proveedores no es sólo un aspecto importante de cara a dar cumplimiento a los requisitos de la norma, sino también lo es, por los grandes beneficios que aporta a la organización, tanto en términos de coste, calidad y tiempos de entregas de la cadena de suministro.

Es así como en el hallazgo encontrado se evidencia que no se está aplicando los requisitos necesarios para la aceptación de proveedores y que a pesar de que esta implementado se están aceptando proveedores que no cumplen con dichos requisitos.

ASPECTOS POSITIVOS

HALLAZGO 1. Documentación

El área comercial cuenta con sus procedimientos, instructivos y documentación abierta y accesible al

personal interesado para el desarrollo de sus procesos y de forma segura en su Sistema de Gestión de Calidad. Se sugiere como plan de mejora modificar y actualizar la información de ambas partes física y electrónica, con el fin de mantener la confiabilidad de la información y la Seguridad de esta, evitando el manejo de documentos obsoletos.

HALLAZGO 2. Higiene y seguridad laboral (Ruido)

La empresa tiene implementada su política ambiental, cumple con la norma de ISO 14001:2015, maneja para la seguridad laboral en el desarrollo de sus procesos el uso de elementos de protección personal, (OSHAS 18001), cuenta con personal profesional de HSEQ para la inspección de las labores realizadas por los trabajadores.

Se sugiere como plan de mejora revisar cada aspecto de su política de seguridad en los procesos, en cuanto al suministro de elementos de protección personal adecuados para el desarrollo de cada una de las actividades, llevar registros y controles de los decibeles de ruido emitidos y permitidos por ley, con el fin de evitar lesiones en los trabajadores e impactos ambientales, Identificando peligros, evaluando riesgos y determinando controles.

HALLAZGO 3. Calidad Y Trazabilidad De Resultados

La empresa cuenta con un área de control ambiental por parte del área analítica de pruebas de ensayo maneja un sistema de gestión de calidad implementado con la documentación y registros de resultados pertinentes. Cuenta con una entidad externa acreditada por ONAC para el análisis y reporte de resultados con el respaldo de la confiabilidad de los resultados.

Se sugiere como plan de mejora la revisión del método analítico para aguas residuales en cuanto a calibración de equipos, uso de reactivos y desarrollo de la prueba técnica teniendo en cuenta la incertidumbre para la confiabilidad y exactitud de resultados.

HALLAZGO 4. Evaluación A Proveedores

La empresa mantiene un sistema de evaluación a proveedores con el fin de determinar cuál proveedor será más calificado para la empresa y que cumple con los requisitos mínimos, de no afectar la seguridad, salud del trabajador y del medio ambiente

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	<p>HALLAZGO 1. Documentación</p> <p>El registro de la revisión y actualización de procedimientos no concuerda el libro en físico de archivo con el registrado en forma electrónica.</p> <p>Se da como plan de mejora la revisión y actualización de los documentos y registros donde el registro en físico sea igual al electrónico para su veracidad y confiabilidad</p>	<p>ISO 9001:2015 apartado 7.5</p> <p>Instructivos de trabajo y otra documentación</p> <p>Exige que los documentos como el manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y otra documentación que implican la definición de responsabilidades de cumplimiento, revisión, archivo y tiempo de conservación de los registros tengan acceso los responsables, personal de áreas afectadas, el responsable de Calidad y clientes, donde se tiene la obligación de no perderlos, evitar su deterioro o pérdida, archivarlos y conservarlos como es debido y hacer copias de los mismos como medida de Seguridad. Por lo tanto para el SGC, la norma incluye elementos tales como un software que facilite el manejo de la documentación y su archivo, pero su actualización debe quedar registrada tanto en físico como en versión electrónica y concordar sus revisiones con las respectivas modificaciones y soportes, esto con el fin de mantener un Sistema de Gestión de Calidad óptimo</p>
	<p>HALLAZGO 2. Higiene y seguridad Laboral (Ruido)</p> <p>No se lleva control de emisiones de ruido que sean pertinentes para el desarrollo de las actividades de retiro e instalación de cupones y probetas de corrosión (Tren 1 y 2 de amina), y que estén reglamentadas por ley. Igualmente el uso del</p>	<p>OHSAS 18001 Exige que la política de S&ST especifique claramente un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de S&ST, en otro aparte de este numeral se exige que la política incluya un compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos</p>

	<p>elemento de protección personal para el desarrollo de esta actividad no es el pertinente por sus altos decibeles presentado y que se han evidenciado en otras personas que están en proceso con la ARL de diagnóstico o evaluación de enfermedad profesional, por la lesión presentada. A pesar de que la actividad es eventual y por corto tiempo no manejan un control de vigilancia epidemiológica o panorama de riesgos que registren el peligro de la exposición para la salud de los trabajadores y del ambiente en general.</p> <p>Se sugiere como plan de mejora Identificar peligros, evaluar riesgos y determinar controles.</p>	<p>que suscriba la organización, relacionados con sus peligros de S&ST.</p> <p>ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, Política ambiental, Planificación, Aspectos ambientales (6.1.2)</p> <p>Los impactos ambientales pueden ocurrir a escala local, regional y global, y también pueden ser de naturaleza directa, indirecta o acumulativa. La relación entre los aspectos ambientales y los impactos ambientales es una relación de causa-efecto.</p>
	<p>HALLAZGO 3. Calidad y trazabilidad de Resultados</p> <p>Los resultados de la entidad externa (acreditada por ONAC) difieren en un 10% y más en los resultados del laboratorio interno produciendo de tal forma poca confiabilidad en los resultados internos.</p> <p>Por ello se sugiere la implementación de un plan de mejora en el desarrollo de los procesos para mayor confiabilidad de los resultados, como evaluar los procesos, calibraciones, monitoreos pertinentes e incertidumbres para el desarrollo de la prueba y contar con el personal calificado para su desarrollo, con el fin de que los resultados sean confiables y exactos, para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>	<p>ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad y procesos (apartado 4.4.1)</p> <p>Menciona que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Debe determinar la secuencia e interacción de los procesos; determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.</p> <p>Apartado 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es</p>

	<p>considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <ul style="list-style-type: none">a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;b) identificarse para determinar su estado;c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p> <p>Apartado 7.2 Competencia</p> <p>La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>Apartado 8.4 Control de los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Debe determinar y aplicar criterios para la</p>
--	--

		<p>evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>HALLAZGO 4. Evaluación A Proveedores</p> <p>Cumple con el requisito del Sistema de gestión de Calidad ISO 9001: 2015 en cuanto a la implementación de evaluación de desempeño a proveedores pero hay falencia en cuanto a la selección del proveedor por la falta de control y cumplimiento en lo establecido en los criterios de evaluación.</p> <p>Como mejora es indispensable que en la evaluación a proveedores los criterios establecidos como seguridad, salud al trabajador y al medio ambiente se cumplan a cabalidad o se de una calificación aun mayor a este criterio con el fin de crear el compromiso de minimizar impactos ambientales futuros.</p> <p>Es así que como plan de mejora se debería reevaluar la calificación dada a todos los criterios tenidos en cuenta y que deben estar registrados en una base de datos con el fin de que el proveedor escogido por la empresa sea el idóneo para ello.</p> <p>Dentro de los criterios a evaluar se debe tener en cuenta además del criterio de seguridad, salud al trabajador y al medio ambiente que</p>	<p>✓ ISO 9001:2015 Evaluación de desempeño</p> <p>Apartado 9.1.2 Satisfacción del cliente: La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información</p> <p>Apartado 9.1.3 Análisis y evaluación: La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos;

	<p>el proveedor cuenta con:</p> <p>Experiencia pertinente, Desempeño de los proveedores en relación con los competidores, Requisitos de calidad del producto, precio, entrega y repuesta a los problemas; capacidad potencial para proporcionar los productos requeridos, en las condiciones requeridas; Evaluación financiera para asegurar la viabilidad del proveedor durante todo el período de suministro, Respuesta del proveedor a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas, Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.</p>	<p>g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</p>
--	---	---

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: María Isabel Dueñas Sáenz

NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: ARMANDO ENRIQUE RODRIGUEZ OSPINA

OTROS MIEMBROS (si aplica)

BIBLIOGRAFIA

Consejo Colombiano de seguridad, Caso de estudio HSEQ,
<file:///C:/Users/user/Desktop/Estudio%20de%20Caso%20HSEQ.pdf>

NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de calidad
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf

NTC ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental
https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

OSHAS 18001 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo,
<http://www.sgs.co/es-es/health-safety/quality-health-safety-and-environment/sustainability/social-sustainability/ohsas-18001-occupational-health-and-safety-management-systems>