

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

María Alejandra Ospina González

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD.
Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente –
ECAPMA.
Programa de Ingeniería Ambiental.
2017**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

MARÍA ALEJANDRA OSPINA GONZÁLEZ
Código: 1022367006

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Ingeniero Ambiental.

Asesor: MONICA URIBE PEÑUELA
Enlace UNAD - CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD.
Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente – ECAPMA.
Programa de Ingeniería Ambiental
IBAGUÉ
2017

Nota de Aceptación

Jurado

Ibagué, diciembre 20 de 2017.

CONTENIDO

GLOSARIO.....	5
RESÚMEN	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	10
3. OBJETIVOS.....	11
3.1. OBJETIVO GENERAL	11
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4. ANALISIS DE CASO.....	12
5. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	14
PROCESOS AUDITADO.....	14
PERSONAS AUDITADAS	14
REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS	14
CONCLUSIONES.....	14
ASPECTOS POSITIVOS.....	15
NO CONFORMIDADES	16
OBSERVACIONES	18
6. CONCLUSIONES	20
7. RECOMENDACIONES.....	22
BIBLIOGRAFÍA	23
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.....	24

GLOSARIO

ACTIVIDAD NO RUTINARIA: Actividad que no forma parte, de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución. (Decreto 1072, 2015)

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener "evidencias de la auditoría" y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los "criterios de auditoría. (ISO 18001, 2007)

ENFERMEDAD LABORAL: Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas. (ISO 18001, 2007).

EVALUACIÓN MÉDICA OCUPACIONAL: Evaluaciones médicas realizadas por la organización para monitorear la exposición de los trabajadores a factores de riesgo e identificar posibles alteraciones en el estado de salud de los trabajadores.

FORMATO: Características en que se encuentra almacenada la información, ejemplo: idioma, versión del software, gráficos y los medios de soporte, por ejemplo, papel, electrónico. (ISO 9001, 2015)

HIPOACUSIA: incapacidad total o parcial para escuchar sonidos en uno o ambos oídos.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene puede estar en cualquier formato y provenir de cualquier fuente. (CCS, 2017)

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. (CCS, 2017)

ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

ORGANIZACIÓN: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración. (ISO 18001, 2007).

PARTE INTERESADA: Persona(s) u organización(es) que puede afectar, ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad realizada en la organización.

PELIGRO: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos. (ISO 18001, 2007)

RECURSO: Procedimiento o medio dispuesto para realizar una actividad y/o satisfacer una necesidad, puede ser de infraestructura, humano, sistemático, etc.

REQUISITO: Son los especificados en las normas. Para la certificación de los Sistemas de gestión, son los recogidos en las normas ISO 9001, ISO 14001 y el estándar OHSAS 18001, entre otras.

RIESGO: El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. (ISO 9001, 2015)

RUIDO: Sonido inarticulado y confuso más o menos fuerte.

VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. (Decreto 1072, 2015).

RESÚMEN

El Consejo Colombiano de Seguridad CCS expone el caso específico de la empresa Enterprise Ltda que ubica su área operativa en el municipio de Turbo, pero de la que se desconocen sus procesos misionales, sin embargo, en el documento denominado Caso de Estudio se presentan algunas observaciones claves que se obtuvieron durante la auditoría interna realizada el día 30 de junio de 2016.

Se procedió a realizar el análisis de la información entregada en el documento Estudio de Caso y se elaboró un informe de auditoría en el formato dispuesto por el Consejo Colombiano de Seguridad para tal fin, consignando en dicho informe las conclusiones del auditor, aspectos positivos detectados, no conformidades y observaciones según los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 18001:2007.

1. INTRODUCCIÓN

Auditar una organización como el verbo en inglés "*Audit*" lo indica, significa revisar, realizar un examen crítico a los procesos de la empresa u organización y de esta manera obtener información detallada de la gestión, del estado de los procesos desarrollados y del cumplimiento de los requisitos legales y normativos que rigen la empresa u organización.

Una auditoría interna se realiza con el fin de obtener evidencias sobre las actividades de la organización y ejercer así control y supervisión de los procesos administrativos, legales y operativos de la empresa, además crea una cultura disciplinada entre las partes interesadas, lo que permite subsanar las vulnerabilidades que puedan estar latentes.

La auditoría interna es realizada por una misma empresa, hoy por hoy busca evaluar su propio rendimiento, satisface la necesidad de un control permanente y eficaz dentro de la organización y más que encontrar incumplimientos normativos busca hallar el camino hacia la mejora continua de la gestión de la organización, para alcanzar mercados más competitivos a paso firme y garantizando su existencia en el tiempo.

Cada hallazgo que se realiza durante la auditoría interna es una oportunidad de mejora de los procesos de la organización, el auditor interno tiene la responsabilidad de emitir un juicio imparcial sobre la gestión de la organización donde generalmente labora, haciendo las veces de los ojos de la alta dirección, con los que podrá ver detalladamente cada una de las oportunidades de mejoramiento continuo de la entidad.

Esto justifica la importancia que tienen las observaciones y en especial las no conformidades que se generen en un proceso de auditoría interna, y la dedicación y esfuerzo que se debe invertir a partir de allí para conducir a la empresa u organización hacia un futuro más competitivo, seguro y mejorado.

De la atención que se dé al resultado de la auditoría que se resume en el informe de auditoría depende el futuro de la organización, el control de los riesgos a que se expone la organización, el fortalecimiento de los procesos productivos y el cumplimiento de los estándares de calidad y requisitos normativos y legales, dicho de otra manera, el mejoramiento continuo y seguro de la organización.

El presente es trabajo pretende aplicar los conocimientos adquiridos y las herramientas brindadas por el Diplomado en Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad HSEQ en el análisis de caso de la empresa Enterprise, con la finalidad de desarrollar mayor destreza en la evaluación del cumplimiento de los requisitos normativos que impone la familia ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 18001:2007, y entregar así un informe final de auditoría.

La empresa Enterprise Ltda cuenta con procesos productivos y administrativos que están sujetos a evaluación periódica y mejoramiento continuo, estos procesos son fundamentales en el desempeño de las operaciones misionales de la organización y el funcionamiento del sistema de gestión.

2. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día las empresas productivas y de servicios se encuentran certificadas en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 18001:2007 que han adquirido importancia creciente, y esto les permite a las empresas entrar a mercados mas competitivos y mantenerse en el tiempo.

Para mantener la calidad de sus servicios y por ende las certificaciones adquiridas se requiere realizar análisis específicos y frecuentes, evaluar sus procesos, especialmente su sistema de gestión son actividades que se logran mediante procesos de auditorías internas y externas, que le permiten a la alta dirección tener una visión clara del estado actual de su organización.

Las herramientas aportadas por el Consejo Colombiano de Seguridad CCS durante el Diplomado en Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad HSEQ y el ejercicio de estudio de caso de la empresa Enterprise Ltda, permiten desarrollar las destrezas necesarias que se deben aplicar durante la realización de auditorías reales, por lo tanto, este ejercicio permite al estudiante evaluar sus capacidades como auditor.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conocimientos adquiridos durante el Diplomado en Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad HSEQ, mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos normativos por parte de la empresa Enterprise Ltda a partir de unas observaciones dadas para desarrollar las destrezas como auditor.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aplicar el formato de informe de auditoría dispuesto por el Consejo Colombiano de Seguridad CCS en el Diplomado en Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad HSEQ.
2. Procesar y analizar la información dada del caso específico de la empresa Enterprise Ltda mediante las observaciones dadas durante un proceso de auditoría.
3. Identificar las no conformidades y aspectos positivos del caso específico de la empresa Enterprise Ltda a partir de los hallazgos encontrados durante la auditoría interna realizada el 30 de junio de 2016.

4. ANALISIS DE CASO

Se realizó la lectura del documento denominado Caso de Estudio (Consejo Colombiano de Seguridad CCS, 2017), en el que se exponen los siguientes hallazgos importantes y relevantes encontrados durante auditoria interna realizada el día 30 de junio de 2016 que tuvo inicio a las 8:00 a.m en la oficina de Presidencia:

1. En la oficina del director comercial el auditor advierte un archivo titulado “guía del proceso comercial” sobre un estante y pregunta si este contiene los procedimientos del departamento. El gerente confirma que el archivo contiene estos procedimientos, pero añade, dubitativo, que este documento se mantiene ahora en un sistema informático accesible a todos los gerentes a través de sus terminales y que este se utiliza como base de muchas de sus actividades.
Después de escoger las secciones A1, B6, B7, C2 y D4 del archivo en papel, el auditor observa que estos corresponden a la revisión 1. El auditor le pide al gerente que se los muestre en la terminal. La versión electrónica de B6, C2 y D4 pertenecen al estado de Revisión 3. Las otras secciones pertenecían al estado de Revisión 1. (Consejo Colombiano de Seguridad CCS, 2017)
2. Al realizar la visita al área operativa ubicada en Turbo, en el momento de la auditoria se escucha bastante ruido estable continuo. El auditor pregunta por los estudios de ruido ocupacional de las áreas donde se deben realizar actividades como retiro e instalación de cupones y probetas de corrosión (Tren 1 y 2 de amina), el peligro de exposición a ruido está identificado como riesgo bajo en la matriz de IPVRC con su control propuesto de EPP (protector auditivo). En el diagnóstico de condiciones de salud de agosto de 2015, sobre la población que trabajo en el proyecto se reportan 8 personas con casos sospechosos de hipoacusia (en estudio por ARL) sin confirmación como enfermedad laboral (como la recomendación fue la implementación de PVE auditivo). El supervisor de HSEQ del proyecto, comenta que no se ha medido aún el nivel de ruido, debido a que las actividades son solo por 2 semanas y no es continuo en el día. Por lo tanto, no se requiere la implementación del programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos generados por el ruido. (Consejo Colombiano de Seguridad CCS, 2017)
3. En el laboratorio control ambiental, se realizan análisis diarios de las muestras de agua residual para determinar el contenido de fenoles e hidrocarburos de acuerdo con el convenio Luisiano. Los resultados se

comparan con un análisis mensual que realiza un laboratorio externo acreditado por ONAC. El auditor examina una serie de resultados y observa que en varias ocasiones los datos del laboratorio control ambiental difieren de los resultados externos por un factor de diez o más. (Consejo Colombiano de Seguridad CCS, 2017)

4. Al verificar la gestión de compras se evidenciaron los hallazgos siguientes:

La Evaluación periódica a proveedores de servicio incluye nuevo criterio de calificación “sistema de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente”, el peso de este criterio frente a la calificación total es del 20% (para el caso de bienes es del 10%), el criterio de aceptación para proveedores de esta evaluación acepta proveedores con calificación final mayor a 3,6 (equivalente a 72%), lo cual denota que la herramienta permite que sean aceptados proveedores que no cumplan con las disposiciones en SSTA.

Se tienen determinados requisitos para la selección de proveedores con un anexo de requisitos específicos en HSE, sin embargo, las exigencias no dan cubrimiento a la totalidad de los requisitos aplicables. El SGI se encuentra estructurando una base de datos de estos requisitos, pero a la fecha no se aplican y no se mantienen todas las evidencias a nivel de la selección de proveedores. (Consejo Colombiano de Seguridad CCS, 2017)

Se procedió a realizar el análisis del cumplimiento de los requisitos normativos impuestos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 18001:2007, y se redactó el informe de auditoría que se presenta a continuación:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

FECHA: Junio 30 de 2016

PROCESOS AUDITADO: Empresa Enterprises Ltda,
Dirección Comercial
Área Operativa
Control Ambiental
Gestión de Comparas.
Gestión Documental

PERSONAS AUDITADAS:
Director Comercial
Supervisor HSEQ
Laboratoristas de Control Ambiental
Encargados del área de contratación

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:
ISO 9001:2015.
7.1. Recursos
7.1.3. Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
7.5. Información Documentada
7.5.2. Creación y actualización
7.5.3. Control de la información documentada
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

ISO 14001:2015.
9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación

ISO 18001:2007
4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.
4.4.6 Control operacional
4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño

CONCLUSIONES:

1. En el desarrollo de la auditoría se pudo constatar que la organización ha dispuesto los mecanismos y recursos necesarios para organizar la información documentada y mantenerla disponible en todo momento y lugar a los funcionarios de la organización, Sin embargo, se encontró que no se han desarrollado mecanismos para que la información documentada sea vigente y concordante en cada uno de los formatos disponibles, haciendo que esta no sea confiable. Además, es necesario que los

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

funcionarios tengan conocimiento y certeza de la ubicación y acceso a la información documentada de la organización, de otro modo el sistema informático con el que cuenta la empresa sería inefectivo.

2. Durante la auditoría se encontró que los funcionarios del área operativa ubicada en turbo están siendo expuestos a ruido estable y continuo, según entrevista realizada se pudo establecer que el peligro ha sido identificado, el riesgo valorado y se han propuesto controles, quedando esta información debidamente documentada en la matriz de IPVRC, sin embargo, la organización no ha realizado mediciones del nivel del ruido por tratarse de una actividad que no es rutinaria.
Si bien la organización ha adelantado actividades de identificación del peligro, valoración del riesgo y determinación de controles, la medición del nivel del ruido es necesaria para una debida calificación del riesgo, aun cuando la actividad no sea rutinaria, teniendo en cuenta además que cuando se presenta exposición al ruido este es estable y continuo.
3. De acuerdo con la documentación revisada, en el diagnóstico de condiciones de salud realizado por la ARL en el mes de agosto de 2015, se reportaron 8 casos sospechosos de hipoacusia, que a la fecha de la realización de la auditoría de que trata el presente informe no se han confirmado como casos de enfermedad laboral puesto a que no se ha adelantado la respectiva vigilancia epidemiológica, según entrevista debido a que los funcionarios se exponen a ruido durante actividades no rutinarias. Esta conducta de omisión de la vigilancia epidemiológica conlleva a que las evaluaciones médicas ocupacionales que se realizan de manera periódica en la organización no tengan la efectividad esperada.
4. Si bien la organización cumple con lo acordado en el convenio Luisiano, realizando análisis diarios de agua residual en busca de fenoles e hidrocarburos, y estos resultados son comparados con los análisis realizados por un laboratorio externo debidamente certificado, el hecho que en repetidas ocasiones los resultados de ambos laboratorios difieran hace que los resultados no sean confiables.
Esta situación se presenta presuntamente porque los equipos de medición y análisis con que cuenta el laboratorio de la organización no son los adecuados, bien sea por funcionamiento, calibración o mantenimiento. Cabe recordar la obligación que tiene la alta dirección de proveer los recursos necesarios y adecuados para la realización de los respectivos seguimientos, mediciones y análisis de los residuos que se originan en la organización, y velar por el cumplimiento de los estándares legales aplicables.
5. A pesar que la organización ha incluido un nuevo criterio calificación en la evaluación a los proveedores (sistema de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente), el peso que se le da a este criterio frente al peso requerido para ser admisible permite que el nuevo criterio sea opcional para el proveedor y por consiguiente se omita el cumplimiento de requisitos legales y normativos necesarios.

ASPECTOS POSITIVOS

Durante el desarrollo de la auditoría fue posible contar con el apoyo y disponibilidad de

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

los auditados, quienes facilitaron información y respondieron oportunamente a las preguntas formuladas por el equipo auditor.

La organización ha proporcionado los recursos necesarios para la operación de sus procesos, específicamente se encontró que la organización cuenta con un sistema informático el cual es accesible para los gerentes a través de sus terminales y en el que pueden encontrar guías de procesos.

La organización ha mostrado interés en identificar los peligros y clasificar los riesgos a los que se exponen los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, lo cual ha quedado documentado en la matriz de IPVRC.

La organización muestra compromiso con el control de la documentación relacionada con los requisitos de las normas verificadas en la auditoría.

La Organización ha actualizado los procesos de contratación en el marco de la mejora continua de sus procesos, y ha incluido como criterio de calificación el sistema de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente con el que deben contar sus proveedores, mostrando así su compromiso por el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole y su responsabilidad con el bienestar de cada una de las partes interesadas.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	Deficiente control de la información documentada: Durante la auditoría aparecen en estantes a disposición de los funcionarios algunos archivos en papel obsoletos (Guía de proceso Comercial, secciones B6, C2 y D4) con estados de revisión diferentes a los mismos archivos en formato digital que se encuentra disponible desde un sistema informático a través de terminales en los computadores..	ISO 9001:2015 7.5. Información Documentada 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada

INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06

	<p>Ausencia de programa de vigilancia epidemiológica: A pesar que desde el mes de agosto de 2015 se realizó un diagnóstico de condiciones de Salud por parte de la ARL, donde se detectaron 8 casos sospechosos de hipoacusia debido a la exposición al ruido estable y continuo, no se ha implementado un programa de vigilancia epidemiológica ni se ha confirmado o negado dichos casos como enfermedad laboral, según entrevista realizada durante la auditoría se debe a que las actividades no son rutinarias.</p>	<p>ISO 18001:2007 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño 4.4.6 Control operacional</p> <p>ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p>
	<p>Irregularidades en los análisis de muestras de agua residual. Una vez revisados los documentos relacionados con los análisis diarios de muestra de agua residual para determinar contenido de fenoles e hidrocarburos realizados por la organización y sus respectivas comparaciones con los análisis realizados por el laboratorio externo certificado por la ONAC, se encontró que en repetidas ocasiones los resultados difieren.</p>	<p>ISO 14001:2015 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>
	<p>Facilidad de omisión o cumplimiento parcial de requisitos normativos: A pesar que la organización ha incluido como criterio calificación en la evaluación a los proveedores el sistema de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente, el bajo peso que se le da a este criterio frente al peso requerido para ser admisible</p>	<p>ISO 9001:2015 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06

	<p>permite que el nuevo criterio sea opcional para el proveedor y por consiguiente se omite el cumplimiento de requisitos legales y normativos necesarios</p>	
	<p>Ausencia de requisitos HSE para contratación: A la fecha de la auditoría el SGI se encuentra estructurando una base de datos de requisitos que no se están aplicando, y los cuales no dan cubrimiento a la totalidad de los requisitos aplicables.</p>	<p>ISO 9001:2015 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>
OBSERVACIONES	<p>Falta de conocimiento sobre el acceso a la información documentada: Aunque la información documentada se encuentra disponible además de formato físico en formato digital en un sistema informático accesible a través de terminales en los computadores de todos los gerentes, algunos funcionarios no parecen tener certeza de ello.</p>	<p>ISO 9001:2015 7.1. Recursos 7.1.3. Infraestructura 7.5. Información Documentada 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada</p>
	<p>Deficientes controles operacionales: En las actividades de retiro e instalación de probetas de corrosión se ha identificado el peligro de exposición al ruido como riesgo bajo en la Matriz de IPVRC, estableciendo control de EPP, sin embargo a la fecha de la auditoría no se ha adelantado la respectiva medición de ruido como medida de control por no tratarse de una actividad rutinaria.</p>	<p>ISO 18001:2007 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño 4.4.6 Control operacional</p> <p>ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: MARÍA ALEJANDRA OSPINA GONZÁLEZ
NOMBRE EXPERTO TÉCNICO (N.A):
OTROS MIEMBROS (N.A)

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	Form: FF087	Rev: 4	17.01.06	

Documentos Anexos:

FACDF003 Lista de chequeo de auditoría Interna

FAUDA566 Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor

FACDF089 Convocatoria de Auditoría Interna

6. CONCLUSIONES

La auditoría interna satisface la necesidad que tiene la organización de un control permanente y eficaz sobre las actividades que se están desempeñando, facilitando de esta manera el cumplimiento de los requisitos normativos y legales que se apliquen a la empresa en cuestión.

El informe de auditoría consigna información clave para conducir a la organización al mejoramiento continuo, toda vez que identifica y revela las falencias que se tienen en los procesos auditados dando un primer paso hacia la corrección de las mismas, de ahí la importancia de atender efectiva y eficazmente las no conformidades y observaciones que consigna dicho informe de auditoría.

En lo referente a la empresa Enterprise Ltda, se observa que la empresa ha dispuesto los mecanismos y recursos necesarios para organizar la información documentada y mantenerla disponible en todo momento y lugar a los funcionarios de la organización, por medio de un sistema informático accesible a través de las terminales de los computadores de los directores, pero este mecanismo no es manejado con propiedad por parte de los funcionarios, por lo que el esfuerzo puede ser ineficiente.

La información documentada, además de estar disponible en todo momento y lugar, debe estar debidamente actualizada en los últimos estados de revisión, y concordante en cada uno de los formatos, de esta manera dicha información documentada alcanza un alto grado de confiabilidad, es necesario que la empresa Enterprise Ltda revise y se asegure que todos los formatos de información documentada disponibles se encuentren actualizados en el último estado de revisión.

Los procesos o procedimientos rutinarios y no rutinarios son de gran importancia en el desempeño de la organización, los efectos que los peligros asociados tengan sobre la salud de los trabajadores son importantes, por ello es que la empresa Enterprise Ltda debe tomar las medidas y realizar las acciones tendientes a la reducción de los riesgos asociados a las actividades de los funcionarios e implementar los programas de vigilancia epidemiológica cuando sea necesario.

La alta dirección de la organización debe facilitar los recursos necesarios para realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos, la empresa

Enterprise Ltda, en el marco del cumplimiento de lo acordado en el convenio Luisiano, realiza diariamente análisis de agua residual de sus procesos, esta información es comparada con los resultados de análisis mensual que entrega un laboratorio externo debidamente certificado por la ONAC, al encontrarse que los resultados difieren unos de otros estos pierden credibilidad, la empresa Enterprise Ltda debe determinar la causa de la desigualdad de resultados, revisar los equipos, su calibración y mantenimiento así como los procedimientos realizados durante la toma de muestreo.

La empresa Enterprises Ltda ha invertido esfuerzo y facilitado los recursos necesarios para el mejoramiento de la organización, se detalla que aún quedan esfuerzos por invertir, algunos ajustes importantes que hacer en los procesos, recursos que se deben facilitar para el cumplimiento de los objetivos y compromiso por parte de los funcionarios que laboran en la organización.

7. RECOMENDACIONES

Todas las actividades que la empresa Enterprise Ltda realice y medidas que se tomen a partir de los hallazgos, observaciones y no conformidades reportadas en el informe de auditoría deben quedar debidamente documentadas en un plan de mejoramiento que sea medible y al que se le realice un respectivo seguimiento.

Los seguimientos realizados a dicho plan de mejoramiento deben ser realizados mediante Auditoría Interna con una periodicidad anual, la cual puede eliminar o generar nuevas no conformidades u observaciones según sea el caso.

BIBLIOGRAFÍA

- Consejo Colombiano de Seguridad. (2017). *Caso de Estudio HSEQ*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/mod/assign/view.php?id=102354>
- ISO. (24 de 10 de 2007). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007. (1). (I. C. (ICONTEC), Ed., & I. C. (ICONTEC), Trad.) Bogotá, Colombia. doi:I.C.S.: 03.100.01; 13.100
- ISO. (23 de 09 de 2015). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015. (2). (I. C. (ICONTEC), Ed., & I. C. (ICONTEC), Trad.) BOGOTA, COLOMBIA. doi:I.C.S.: 13.020.10
- ISO. (15 de 10 de 2015). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2015. (4). (I. C. (ICONTEC), Ed., & I. C. (ICONTEC), Trad.) BOGOTÁ, COLOMBIA. doi:I.C.S.: 03.120.10; 01.040.03

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (2017). *Fundamentos de Gestión*. Obtenido de Fundamentos de Gestión Integral HSEQ: http://campusccs.nivel7.net/pluginfile.php/201059/mod_resource/content/1/Modulo%20Fundamentos/index.html

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Octubre de 2017). *Auditorías*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=5026>

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Agosto de 2017). *Fundamentos de Gestión Integral de HSEQ*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=4851>

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Septiembre de 2017). *Operación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=4907>

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Noviembre de 2017). *Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=5093>

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Septiembre de 2017). *Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=4944>

Consejo Colombiano de Seguridad CCS. (Octubre de 2017). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo OSHAS 18001:2017. (Proyección de la nueva norma ISO 45001)*. Obtenido de <http://campusccs.nivel7.net/course/view.php?id=4994>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1072 de 2015. (M. D. TRABAJO, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>