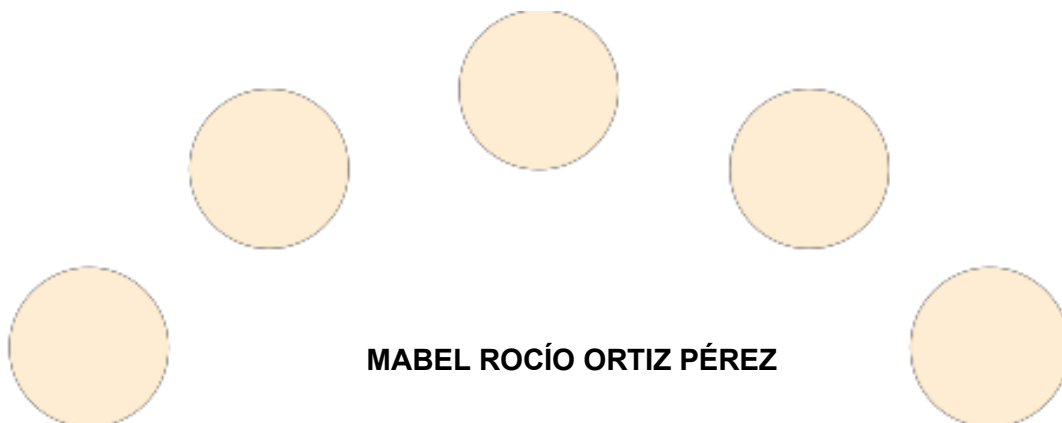
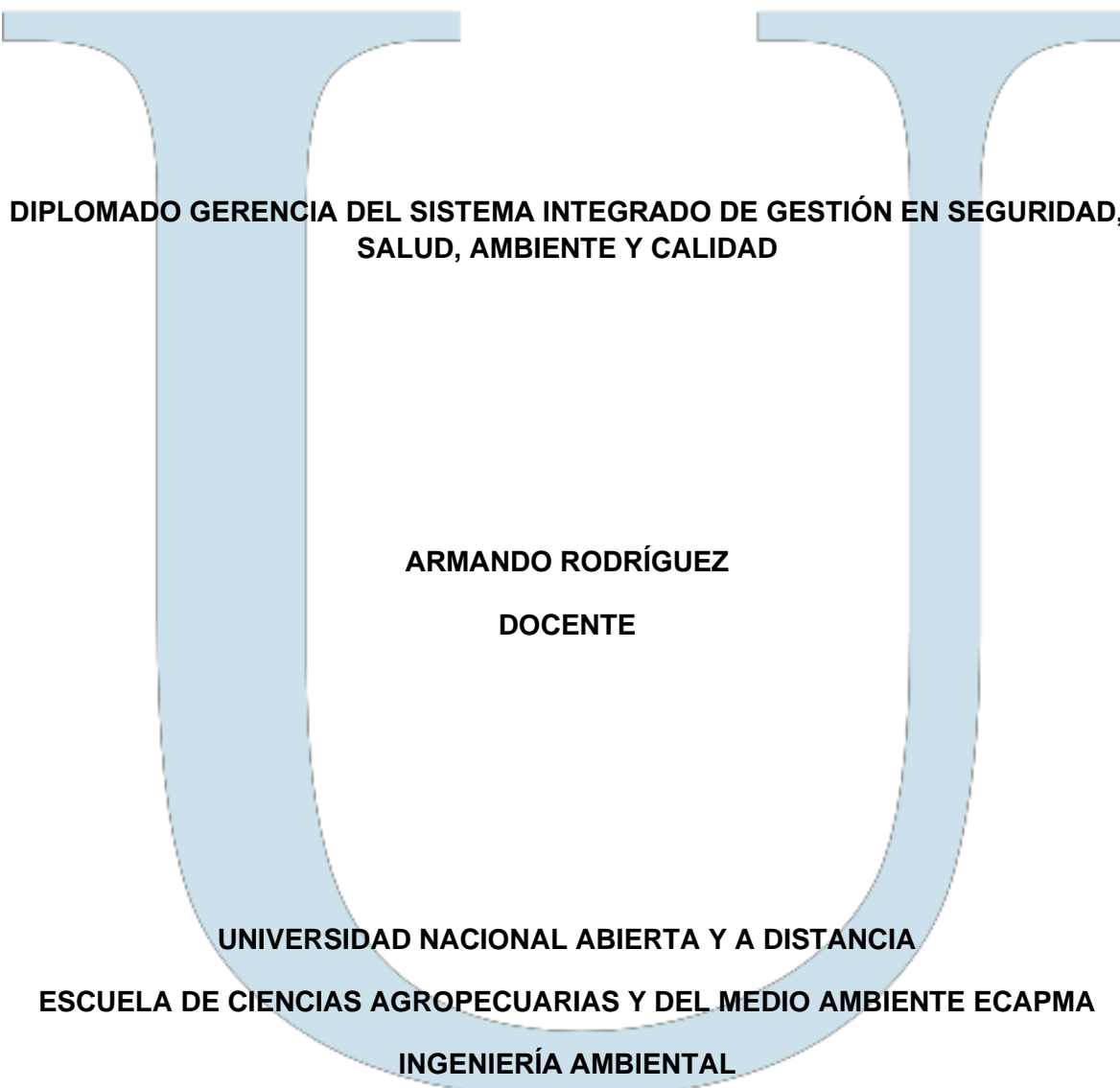


CRITERIOS DE IMPLMENTACION ISO 14001:2005

CASO ESTUDIO SECTOR EMPRESARIAL - CONSTRUCCIÓN



MABEL ROCÍO ORTIZ PÉREZ



**DIPLOMADO GERENCIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN SEGURIDAD,
SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD**

ARMANDO RODRÍGUEZ

DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

ESCUELA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y DEL MEDIO AMBIENTE ECAPMA

INGENIERÍA AMBIENTAL

IBAGUÉ

2017

INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
Form: FF087	Rev: 4	17.01.06

FECHA: Junio 30 de 2016

PROCESO AUDITADO: Departamento comercial

PERSONAS AUDITADAS:

Director Comercial – Empresa Enterprises Ltda.

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

Norma Técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015

CONCLUSIONES:

El Departamento comercial de la Empresa Enterprises Ltda. Participo y realizo aportes en todos los procesos de la auditoría interna. Como resultado de la misma, se obtuvieron algunas No Conformidades y Observaciones que deben ser implementadas con el fin de que se evidencien las acciones preventivas y correctivas según sea el caso. De esta manera, la organización puede determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión de Calidad.

Las NC estan relacionadas con la falta de disponibilidad de todos los archivos de la Guía del Proceso Comercial y su relación con la información encontrada en el la versión electrónica, ya que al hacer la revisión se evidencia que se han realizado tres auditorías internas y en la versión física solo hay información de la auditoría 1, por el contrario en la versión electrónica se encuentra información de la auditoría 3. De esta manera se requiere la actualización inmediata de la versión electrónica teniendo en cuenta la versión física de las auditorías 1, 2 y 3 para la información esté disponible y los directores de otras sucursales puedan hacer uso eficaz cuando así lo soliciten.

Po otro lado se recomienda a los directores o empleados que participan en las auditorias brindar información idónea con el fin de llevar a cabo un proceso transparente, ya que se evidencio que el director respondió algunas preguntas de forma confusa e indecisa lo cual puede conllevar a que el auditor desconfíe de la información brindada.

ASPECTOS POSITIVOS

El Director del área comercial muestra una actitud favorable y disposición frente al proceso de auditoría interna.

Con el avance tecnológico es importante la creación de bases de datos electrónicas que permitan que la información esté disponible a cualquier momento y se pueda hacer uso eficaz de la misma.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	No se evidencia disponibilidad de todos los archivos de la Guía del Proceso Comercial que	7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida por

	<p>contiene información de los procedimientos del Departamento comercial en físico.</p>	<p>el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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).
	<p>Falta de Actualización y correspondencia de los archivos en papel y archivos electrónicos de la Guía del Proceso Comercial.</p>	<p>7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Es importante que los directores o empleados que participan en las auditorías brindar información idónea con el fin de llevar a cabo un proceso transparente, ya que se evidenció que el director respondió algunas preguntas de forma confusa e indecisa (dubitativa).</p>	<p>El auditor está en potestad de realizar preguntas de diferentes tipos con el fin de verificar la veracidad de la información brindada por el auditado.</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Mabel Rocío Ortiz Pérez
 NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: Consejo Colombiano de Seguridad CCS
 OTROS MIEMBROS: Universidad Nacional abierta y a Distancia UNAD

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

PROCESO AUDITADO: Área Operativa

PERSONAS AUDITADAS:

Supervisor del Proyecto HSEQ – Empresa Enterprises Ltda.

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

Norma Técnica colombiana NTC-OHSAS 18001: 2007

CONCLUSIONES:

El área Operativa de la Empresa Enterprises Ltda. Participo y realizo aportes en todos los procesos de la auditoría interna. Como resultado de la misma, se obtuvieron algunas No Conformidades y Observaciones que deben ser implementadas con el fin de que se evidencien las acciones preventivas y correctivas según sea el caso. De esta manera, la organización puede determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Las NC estan relacionadas con la falta de evidencia para la identificación y evaluación del riesgo que debe realizar el Supervisor de HSEQ del proyecto con el fin de determinar los controles o acciones preventivas para evitar la incidencia de enfermedades laborales. Además de la falta evidencia de los estudios de ruido ocupacional en las áreas con peligro de exposición al ruido. De esta manera, se recomienda implementar el programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos generados por el ruido y las acciones reactivas de desempeño para monitorear si la Hipoacusia reportada por ARL es una enfermedad laboral.

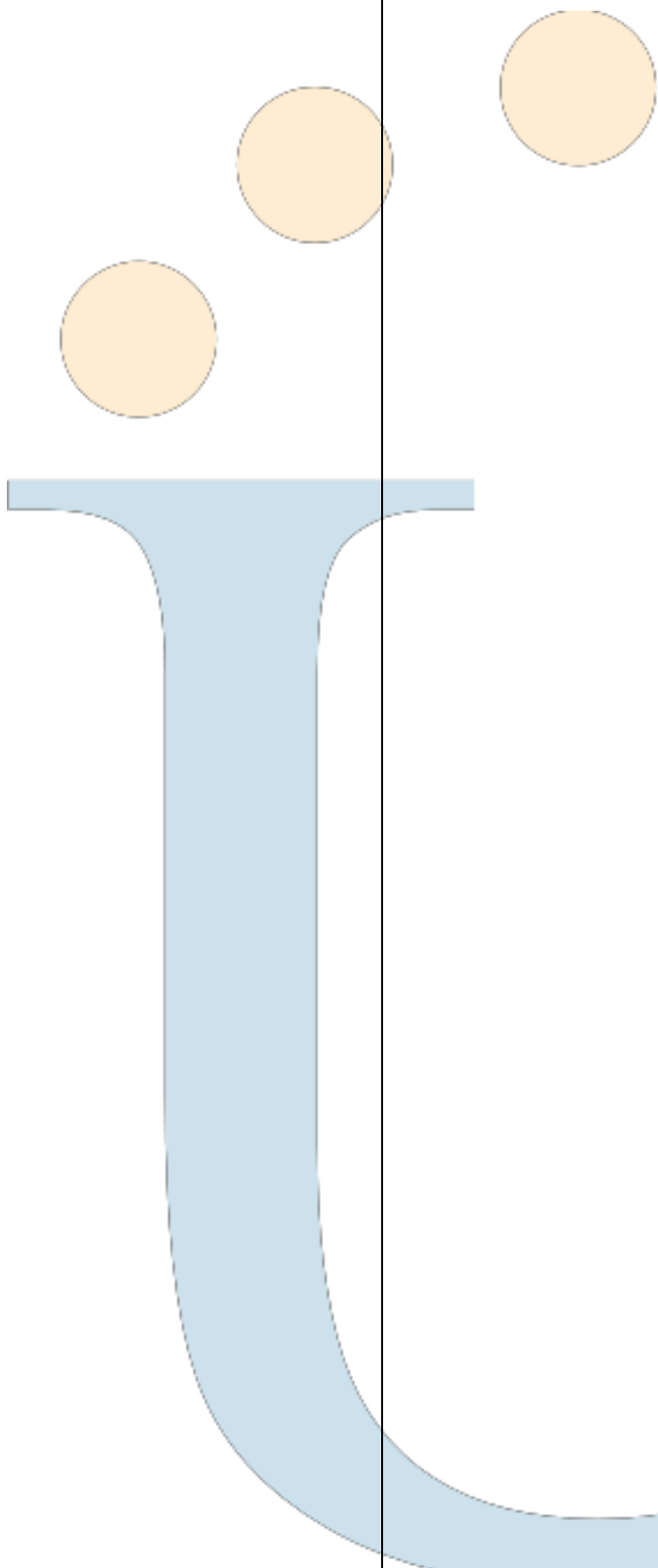
ASPECTOS POSITIVOS

Los trabajadores de le empresa utilizan como EPP PVE auditivo, de acuerdo a las recomendaciones aportadas por la ARL en el diagnóstico de condiciones de salud 2015.

El peligro de exposición a ruido está identificado como riesgo bajo en la matriz de IPVRC con su control propuesto de EPP (protector auditivo).

El Supervisor HSEQ y los trabajadores del área operativa muestran una actitud favorable y disposición frente al proceso de auditoría interna.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	No existe evidencia de la identificación y evaluación del riesgo que debe realizar el Supervisor de HSEQ del proyecto con el fin de determinar los controles o acciones preventivas para evitar la incidencia de enfermedades laborales.	4.3.1 Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento(s) para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo, y determinación de los controles necesarios.

	<p>Falta evidencia de los estudios de ruido ocupacional en las áreas</p>	<p>El procedimiento(s) para la identificación de peligro y evaluación del riesgo debe tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actividades rutinarias y no rutinarias; b) Actividades para todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas y visitantes); d) Peligros identificados que se originan fuera del sitio de trabajo capaces de afectar adversamente la salud y seguridad de las personas bajo control de la organización dentro del sitio de trabajo; f) Infraestructura, equipos y materiales en el sitio de trabajo, que sean proporcionados por la organización u otros; <p>La metodología de la organización para identificación de peligro y valoración de riesgo debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser definida con respecto a su alcance, naturaleza y tiempo para asegurar que sea proactiva y no reactiva; y a) Eliminación; b) Sustitución; c) Controles de ingeniería; d) Señalización/advertencias y/o controles administrativos; e) Equipos de protección personal. <p>La organización debe documentar y mantener el resultado de identificación de peligros, valoración de riesgo y controles determinados actualizados.</p> <p>La organización debe asegurar que los riesgos S&SO y controles determinados se toman en cuenta cuando se establece, implementa y mantiene un sistema de gestión S&SO.</p> <p>4.5.4 Control de registros La organización debe establecer y mantener</p>
------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>con peligro de exposición al ruido.</p> <p>No se implementa el programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos generados por el ruido.</p>	<p>registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión S&SO, con esta norma OHSAS, y los resultados alcanzados.</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento(s) para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros. Los registros deben ser legibles, identificables y trazables.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>El Supervisor HSEQ debe implementar acciones reactivas de desempeño para monitorear si la Hipoacusia reportada por ARL es una enfermedad laboral, con el fin de tener evidencia y poder implementar acciones preventivas para dicha enfermedad.</p>	<p>4.5 Verificación 4.5.1 Medición y monitoreo del desempeño</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento(s) para monitorear y medir el desempeño S&SO de forma regular.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediciones cualitativas y cuantitativas, apropiadas para las necesidades de la organización; b) Monitorear el grado de cumplimiento de los objetivos S&SO de la organización; c) Monitorear la efectividad de los controles (para salud así como para seguridad); d) Medidas proactivas de desempeño para monitorear la conformidad con los criterios S&SO de programa(s), controles y criterios operacionales; e) Acciones reactivas de desempeño para monitorear enfermedad, incidentes (incluyendo accidentes, casi-accidentes, etc.), y otra evidencia histórica de desempeño S&SO deficiente;

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Mabel Rocío Ortiz Pérez
 NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: Consejo Colombiano de Seguridad CCS
 OTROS MIEMBROS: Universidad Nacional abierta y a Distancia UNAD

Documentos Anexos:

FACDF003 Lista de chequeo de auditoría Interna

FAUDA566 Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor

FACDF089 Convocatoria de Auditoría Interna

PROCESO AUDITADO: Laboratorio Control Ambiental

PERSONAS AUDITADAS:

Laboratorista – Empresa Enterprises Ltda.

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

Norma Técnica colombiana NTC-ISO 14001:2015

CONCLUSIONES:

El Laboratorio control Ambiental de la Empresa Enterprises Ltda. Participo y realizo aportes en todos los procesos de la auditoría interna. Como resultado de la misma, se obtuvieron algunas No Conformidades y Observaciones que deben ser implementadas con el fin de que se evidencien las acciones de mitigación y/o prevención en cualquier aspecto ambiental según, sea el caso. De esta manera, la organización puede determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión Ambiental.

Las NC se relacionan con la falta de coincidencia en los resultados de laboratorio de las muestras de agua residual para determinar el contenido de fenoles e hidrocarburos de acuerdo con el convenio Luisiano entre el Laboratorio Control Ambiental y el Laboratorio acreditado por la ONAC, puesto que se examinó una serie de resultados y se observó que en varias ocasiones los datos del Laboratorio Control Ambiental difieren de los resultados externos por un factor de diez o más. Es así, como se recomienda aclarar dicha situación de acuerdo a los lineamientos establecidos a nivel ambiental para establecer si los resultados del laboratorio control ambiental sobrepasan los límites permisibles del contaminante evaluado o la contrariedad en los resultados se debe en la desactualización de los formatos o procedimientos a la hora de tomar las muestras o dar a conocer los resultados de alguna de las partes.

De igual manera se hace necesaria la revisión de los resultados entre las partes, ya que debe existir una comunicación interna y externa, en la cual se dé a conocer datos claros y precisos con el fin de encontrar la actividad y/o aspecto en el proceso de Laboratorio que incide en la falta de coincidencia de los resultados.

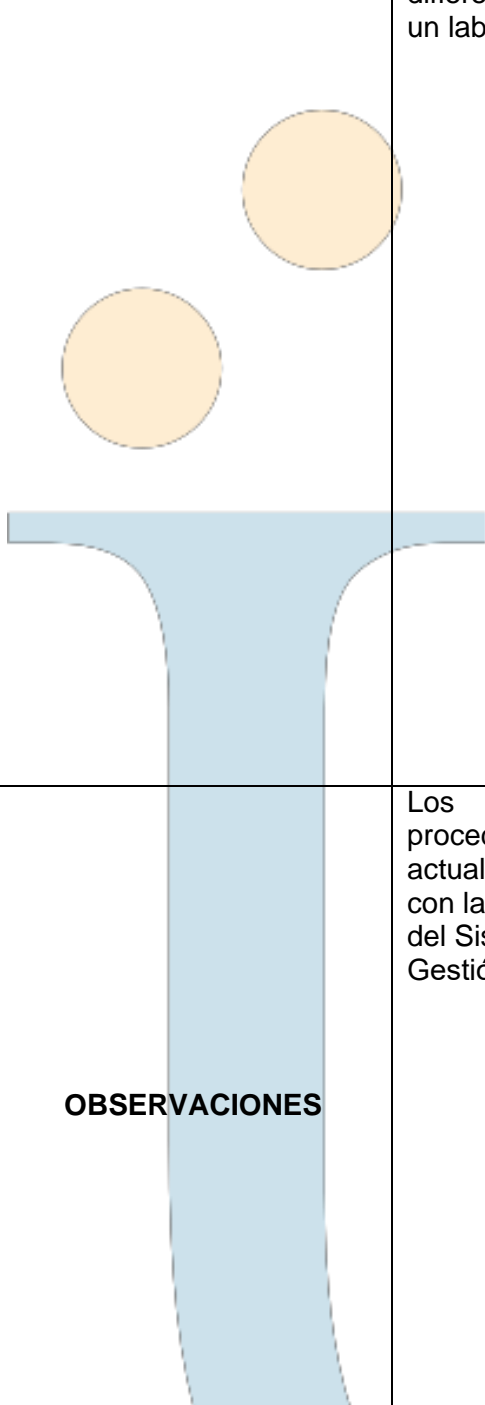
ASPECTOS POSITIVOS

El Laboratorio realiza análisis diario de agua residual para determinar el grado de contaminación generado por la empresa, en cuanto a fenoles e hidrocarburos.

El Laboratorio realiza la comparación de sus resultados con los resultados obtenidos de un laboratorio externo, lo cual permite que se evidencie en algún momento la veracidad de los datos.

El Laboratorista muestra una actitud favorable y disposición frente al proceso de auditoría interna.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
<p style="text-align: center;">NO CONFORMIDADES</p>	<p>No se evidencia Validación y seguimiento de los resultados obtenidos en el laboratorio asegurándose de la eficacia de sus procesos, ya que es evidente que dichos resultados no concuerdan con los resultados obtenidos por el Laboratorio Externo.</p>	<p>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental.</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</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, recuperación y uso; - almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; - control de cambios (por ejemplo, control de versión); - conservación y disposición. <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental, se debe determinar, según sea apropiado, y controlar.</p>
	<p>Falta comunicación Interna y Externa, tanto en el Laboratorio de Control Experimental como en el</p>	<p>7.4.2 Comunicación interna La organización debe:</p>

	<p>Laboratorio Externo. Debe existir evidencia del porque difieren los resultados entre un laboratorio y otro.</p>	<p>a) comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental, según corresponda; b) asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua.</p> <p>7.4.3 Comunicación externa La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Los formatos y procedimientos no están actualizados de acuerdo con las directrices actuales del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>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, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Mabel Rocío Ortiz Pérez
 NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: Consejo Colombiano de Seguridad CCS
 OTROS MIEMBROS: Universidad Nacional abierta y a Distancia UNAD

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

PROCESO AUDITADO: Departamento de Compras

PERSONAS AUDITADAS:

Director del Departamento de Compras – Empresa Enterprises Ltda.

REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:

Norma Técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015

Norma Técnica colombiana NTC-ISO 14001:2015

Norma Técnica colombiana NTC-ISO 26000: 2010

CONCLUSIONES:

El Departamento de Compras de la Empresa Enterprises Ltda. Participo y realizo aportes en todos los procesos de la auditoría interna. Como resultado de la misma, se obtuvieron algunas No Conformidades y Observaciones que deben ser implementadas con el fin de que se evidencien las acciones de mitigación y/o prevención en cualquier aspecto ambiental según, sea el caso. De esta manera, la organización puede determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión Integrado.

Las NC están relacionadas con el hecho de que los Proveedores son elegidos aunque no cumplan con las disposiciones en SSTA, aun cuando se implementa la Evaluación periódica a proveedores de servicio; además de que el SGI tiene una base de datos de estos requisitos, pero a la fecha no se aplican. De esta manera se está incurriendo en faltas que deben ser corregidas de inmediato, ya que la norma ISO 9001 e ISO 14001 especifican el proceso e información que se debe brindar a los proveedores para poder ser seleccionados.

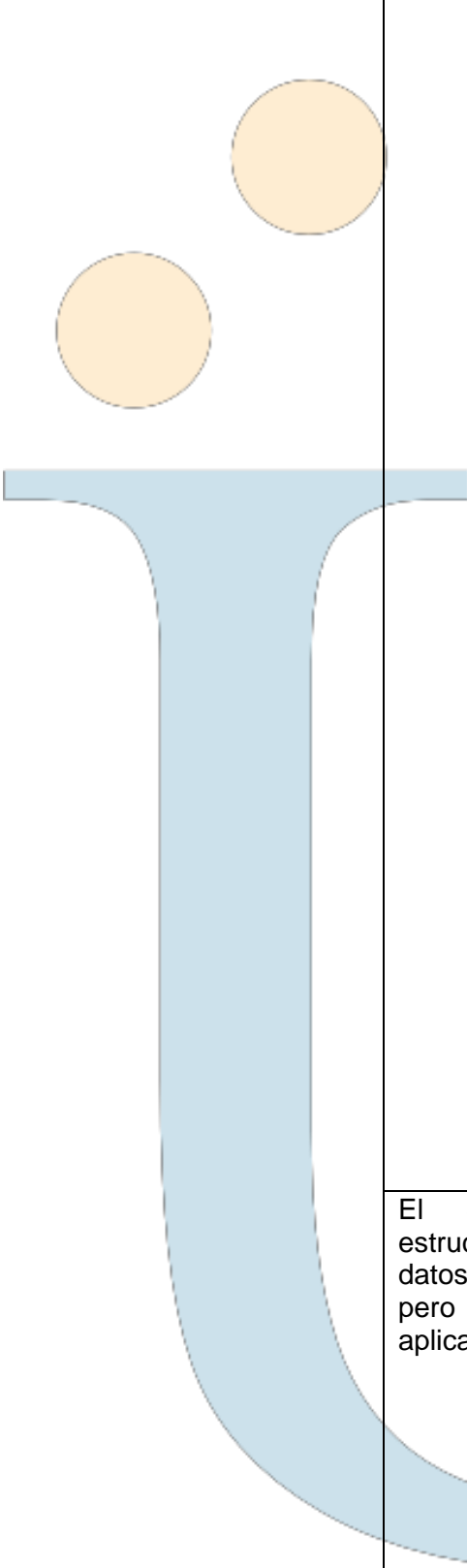
Por otro lado, la Responsabilidad Social de una organización incide ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. En este caso se está vulnerando el Principio de Prácticas Justas de Operación en un asunto como la Corrupción, ya que se están eligiendo proveedores que no cumplen con el criterio de selección. Se recomienda aplicar la norma ISO 26000:2010 con el fin de fomentar la toma de conciencia por parte de los contratistas a la hora de seleccionar los proveedores.

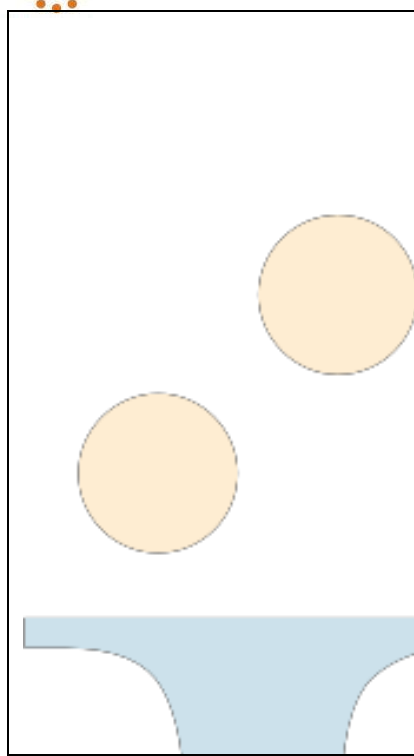
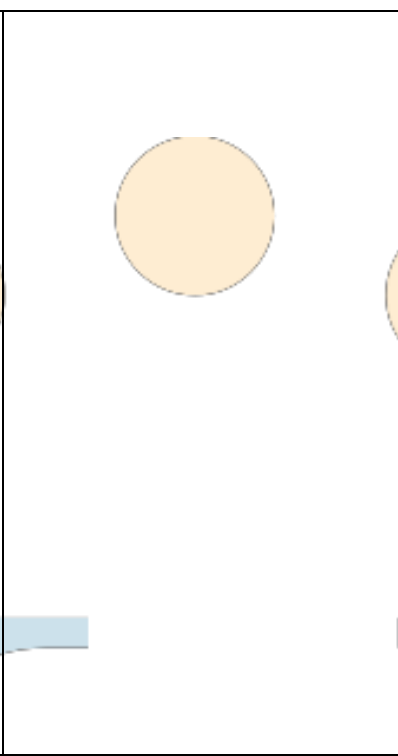
ASPECTOS POSITIVOS

Aplicación de la Evaluación Periódica Criterio para seleccionar los Proveedores de la organización.

El Director y los trabajadores del Departamento de Compras muestran una actitud favorable y disposición frente al proceso de auditoría interna.

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	Los Proveedores son elegidos aunque no cumplan con las disposiciones en SSTA, aun cuando se implementa la	Según NTC ISO 14001 8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL La organización debe asegurarse de que los

	<p>Evaluación periódica a proveedores de servicio</p>	<p>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:</p> <p>c) comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.</p> <p>Según NTC ISO 26000 Principio de responsabilidad Social – Prácticas Justas de Operación.</p> <p>La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e integra.</p> <p>La ISO 26000 propone como asunto para la materia prácticas justas de operación:</p> <p>Anticorrupción. La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada.</p>
	<p>El SGI se encuentra estructurando una base de datos de estos requisitos, pero a la fecha no se aplican.</p>	<p>Según NTC ISO 9001</p> <p>8.4.3 Información para los proveedores externos La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) la aprobación de:</p>

		<p>1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios; c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) las interacciones del proveedor externo con la organización; e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización; f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>No hay evidencias que soporten el proceso de selección de proveedores.</p>	<p>Las normas ISO 9001, 14001 y 26000 se fundamentan en la documentación que debe tener en cuenta la organización, ya que es importante presentar evidencia de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa. Por ello hacen énfasis en que la documentación e información debe estar disponible y al público para todas aquellas personas que deseen consultarla.</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO: Mabel Rocío Ortiz Pérez
 NOMBRE EXPERTO TÉCNICO: Consejo Colombiano de Seguridad CCS
 OTROS MIEMBROS: Universidad Nacional abierta y a Distancia UNAD

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

BIBLIOGRAFIA

CCS Consejo Colombiano de Seguridad. (2017). *Herramientas para el auditor ISO 26000. Módulo 02. Elemento Multimedia Online*. Colombia.

CCS Consejo Colombiano de Seguridad. (2017). *Fundamentos de Auditoría*. pp. 1-3

CCS Consejo Colombiano de Seguridad. (2017). *Plan de Auditoría*. Colombia. pp. 1-5

CCS Consejo Colombiano de Seguridad. (2017). *Programas de Auditoría*. Colombia. pp. 1-8

CREO Constructores de Ética y Responsabilidad Social. (2006). *¿Cómo alinear los asuntos de la ISO 26000 con la Gestión Empresarial?*. Colombia. pp. 1-66 Disponible en: http://www.creo.org.co/ISO_26000.pdf

ICONTEC Instituto Colombiano y de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *Norma Técnica colombiana NTC-ISO 9001*. Colombia. pp. 1-47

ICONTEC Instituto Colombiano y de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *Norma Técnica colombiana NTC-ISO 14001*. Colombia. pp. 1-55

ICONTEC Instituto Colombiano y de Normas Técnicas y Certificación. (2007). *Norma Técnica colombiana NTC-OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional*. Colombia. pp. 1-35