

El Supervisor

GUÍA PRÁCTICA DE
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST



Vol. 17 / No. 97 /
primer bimestre 2020

Contenido

**Nota
legal 1**

**Introducción
3**

**Generalidades
de la auditoría
4**

**Perfil
del auditor
5**

**Características
del auditor
6**

**Recomendaciones
para el auditor
15**

**Recomendaciones
para el auditado.....16**

**Ejemplos de algunos
aspectos a ser auditados.....17**

Autoevaluación.....19



Presidenta Ejecutiva
Adriana Solano Luque

Consejo Editorial
Rodrigo Forero Franco
Claudia Lucía González Rodríguez
Weisner Danuber Herrera Calderón
Andrés Felipe Moreno Castellanos
Yezid Fernando Niño Barrero
Leidy Liceth Pérez Claros
Daniel Arturo Quiroga Vargas
Maira Luz Sarmiento Soto

**Coordinación Periodística
Comunicaciones CCS**
Claudia Lucía González Rodríguez
Andrés Felipe Moreno Castellanos
Dayana Alexandra Rojas Campos

Preparado por:
Yezid Fernando Niño / ingeniero Ambiental y Sanitario / magister en Salud Pública / especialista en Higiene y Salud Ocupacional / actual gerente Técnico del CCS.

Andrea Torres / economista / especialista en Gerencia en Salud Pública y en Gerencia Administrativa y Financiera / actual asesora de la Procuraduría General de la Nación en los temas del Sistema General de Riesgos Laborales y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Schneider Guataqui / ingeniero industrial / magister en Calidad y Gestión Integral / especialista en Salud Ocupacional / auditor interno HSEQ y auditor líder IRCA.

**Diseño Gráfico Nueva Imagen
Centro de Diseño CCS**
Germán Bonil Gómez
Anyi García Colo
Andrés Méndez Medina
Juan Ricardo Mendoza Plazas
Jaime Alberto Valero Vergel

Diagramación
Icona Diseño

Impresión
Grupo 2D Limitada

Fotografía
123rf.com
Fotos suministradas por el autor

Publicación bimestral del Consejo Colombiano de Seguridad Cra. 20 No. 39 - 52. PBX: (57-1) 2886355 Bogotá, Colombia. Las declaraciones y opiniones presentadas en los artículos son expresiones personales de los autores; no reflejan necesariamente el pensamiento del Consejo Colombiano de Seguridad, con excepción de las declaraciones institucionales así consignadas. Se autoriza la reproducción de artículos, siempre y cuando se cite su procedencia.

Guía práctica de auditoría del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – SG-SST

Nota legal: Para entender ampliamente este documento se sugiere consultar la Guía para la gestión del riesgo químico en lugares de trabajo para Gerentes y Supervisores del Consejo Colombiano de Seguridad. Este folleto informativo tiene la intención y objetivo de proveer en forma genérica un resumen de temas relacionados al manejo seguro de sustancias químicas. Esta publicación no determina o altera en sí la responsabilidad de cumplir con los estándares establecidos por la legislación. Además, debido a que las interpretaciones y cumplimiento de las normas pueden cambiar en el tiempo y para obtener orientación adicional de cómo cumplir dichos requerimientos legales, el lector debe consultar decisiones e interpretaciones administrativas actuales emitidas por los organismos competentes, así como las decisiones emitidas por organismos judiciales.

Este contenido no podrá ser citado para definir responsabilidades, deberes, ni conductas obligatorias para ninguno de los sujetos que las utilice, ya que sólo integran un conjunto de consejos o sugerencias para el mejoramiento de las operaciones comprendidas.

Toda cita legal o interpretación normativa contenida no tiene otro valor que ser un indicador para la conducta propia e interna de quienes voluntariamente adopten esta publicación o la utilicen bajo su exclusiva responsabilidad.

Cómo usar esta publicación: la información contenida en esta publicación está organizada de tal manera que el supervisor de trabajos con sustancias químicas tenga una guía de qué hacer antes, durante y después de la actividad programada; tiene el formato de “preguntas y respuestas” que resalta información pertinente para el conocimiento de los empleadores y empleados. Los temas mencionados en cada pregunta siguen un esquema básico de acuerdo con la regulación nacional, internacional o una buena práctica. Al final del texto se encontrarán las fuentes donde se puede obtener información en particular.



Autores:

Yezid Fernando Niño Barrero es candidato a doctor en ingeniería y magister en salud pública de la Universidad Nacional de Colombia, especialista en Higiene y Salud Ocupacional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas e Ingeniero Ambiental y Sanitario de Universidad de la Salle. Con más de 13 años de experiencia en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, fue el coordinador de Salud Ocupacional del Instituto Nacional de Cancerología y asesoró a la dirección de riesgos laborales del Ministerio del Trabajo en el desarrollo normativo promovido por la Ley 1562 de 2012 con aportes en las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Lideró desde el Ministerio del Trabajo el proceso de adhesión a la OCDE en materia de sustancias químicas con temas como el Sistema Globalmente Armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos, accidentes mayores y sustancias químicas de uso industrial.

Fue miembro de Responsabilidad Integral Colombia y consultor de empresas del sector público y privado en temas de estándares mínimos del SG-SST, seguridad química y seguridad industrial y conferencista a nivel nacional e internacional. Ha sido docente de los posgrados de seguridad y salud en el trabajo de la Universidad El Bosque y la Universidad Manuela Beltrán.

Andrea Torres Matiz es especialista en gerencia en Salud Pública de la Universidad Del Rosario, especialista en gerencia administrativa y financiera y economista de la Universidad Piloto de Colombia, fue directora de Riesgos Laborales y viceministra de Relaciones Laborales e Inspección (e) del Ministerio del Trabajo (2012- 2016) desde donde lideró los avances normativos del sistema general de riesgos laborales incluida la Ley 1562 de 2012 y sus decretos reglamentarios, como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fue Superintendente Nacional de Salud (e), Superintendente delegada para la generación y flujo de los recursos económicos del sector Salud y asesora de la Superintendencia de Salud (2007-2010).

Schneider Guataquí Cervera, es magister en calidad y gestión integral con tesis meritória de la Universidad Santo Tomas, especialista en Gerencia en Salud Ocupacional de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca e ingeniero industrial de la Universidad Católica de Colombia, auditor interno HSEQ y auditor líder IRCA. Consultor en la implementación de Sistemas Integrados de Gestión y ejecución de Auditorías en las normas ISO 9001 – ISO 14001 – GP 1000 – OHSAS 18001 – RUC – MECI.

Lideró el proceso de implementación de la Política Pública del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST (Decreto 1072 de 2015) en el país, mediante el desarrollo de los estándares mínimos del sistema de garantía de la calidad en riesgos laborales, guías técnicas, curso virtual, conferencias entre otras estrategias.

Conferencista nacional e internacional y docente en sistemas integrados de gestión (calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo).

1. Introducción

La auditoría, como herramienta fundamental del mejoramiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, es un paso que todo supervisor debe afrontar ya sea como auditado o como auditor. Un supervisor en seguridad y salud en el trabajo debe conocer los pasos para la planificación de la auditoría, así como los tipos de auditorías que puede realizar la empresa y puede recibir.

Así mismo, debe conocer las características que debe tener al momento de ser un auditor para alcanzar de la mejor manera los resultados, donde aspectos como la correcta comunicación y manejo de las diferencias permitirán que este proceso sea lo más amigable y agradable en todo momento para el auditor y el auditado.

En el desarrollo de la auditoría es importante conocer los estándares frente a los cuales se va a evaluar el cumplimiento, estos se pueden resumir en los requisitos PILO (partes interesadas, implícitos, legales y organizacionales) (Torres M., Guataqui C., & Niño B., 2018) que se observan en la figura 1., los cuales además permiten identificar oportunidades de mejora que fortalecerán la gestión de la empresa o entidad.

Figura 1.: Requisitos PILO (Torres M., Guataqui C., & Niño B., 2018)



Hay partes interesadas como el gobierno, la academia, organizaciones sociales, sindicales, gremios o la comunidad aledaña, que ponen requerimientos y ejercen presiones en la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

Cuando se habla de los requisitos implícitos son los propios de la norma que se quiere implementar, en este caso se habla de esquemas voluntarios como son las normas ISO; los requisitos legales son aquellos definidos en la regulación local, estos requisitos al ser de obligatorio cumplimiento no son negociables y se debe garantizar que su cumplimiento es

total y en forma permanente.

Finalmente, los requisitos organizacionales son aquellos definidos por la empresa, casa matriz o grupo empresarial, así como los requisitos que hacen parte del diseño del proceso, de la sede o de la instalación, que se deben cumplir para garantizar la operación.

Con base en la identificación de estos requisitos, se define el enfoque de la auditoría, que se debe basar en riesgos, lo que permitirá centrarse en los principales aspectos para la empresa y no desviarse en detalles que posiblemente sean irrelevantes.



2. Generalidades de la auditoría

La palabra auditoría se deriva de la palabra latina "audire" que significa oír, escuchar. En términos generales se puede entender que la auditoría es un examen sistemático e independiente del sistema de gestión que se realiza periódicamente y con la frecuencia suficiente para determinar si se está dando cumplimiento a los requisitos legales, procedimientos, planes de acción y demás requisitos PILO, que evidencien si se están alcanzando los resultados esperados.

La auditoría del sistema de gestión está enfocada en verificar que se ha desarrollado lo planificado, así mismo validar el cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, el Decreto 1072 de 2015 y los propios requisitos establecidos por cada empresa o entidad, pero ¿por dónde empezar?, existen cuatro documentos claves que permiten ser la carta de navegación para

preparar el plan de auditoría:

1. Resultado de la evaluación inicial.
2. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
3. Plan anual de Trabajo.
4. Programa de capacitación.
- 3 Tipos de auditoría

Las auditorías se distinguen de acuerdo con el motivo de estas, teniendo entonces auditorías de primera parte, segunda parte y auditoría de tercera parte. Las auditorías de primera parte, habitualmente conocidas como auditorías internas, son realizadas por la propia empresa o entidad, ya sea con personal propio o contratado. Las auditorías de segunda parte son realizadas por clientes, proveedores o partes interesadas. Las auditorías de tercera parte representan el mayor grado de independencia al tener como objetivo principalmente la certificación (Tabla 2).

Tabla 2.: Tipos de auditoría

Tipo de auditoría	Auditor	Motivo de la auditoría
Primera parte	Interno (propio o contratado)	Revisión interna del estado de cumplimiento del sistema de gestión para la mejora continua
Segunda parte	Externo	Revisión por parte de un externo (proveedor, contratista o cliente) con el fin de verificar el cumplimiento de acuerdos o requisitos contractuales.
Tercera parte	Externo	Verificación independiente de la conformidad con un estándar

4. Perfil del auditor

Las auditorías de primera y segunda parte son los dos tipos de auditorías que se pueden llevar a cabo actualmente para los Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo definidos en la regulación colombiana, para las cuales puede servir el mismo tipo de perfil de auditor, quien debe centrarse en verificar la conformidad del Sistema.

Actualmente no existe norma colombiana que indique, que perfil debe cumplir una persona que desee ser auditor en seguridad y salud en el trabajo, pero sí se hace referencia a la obligación de plasmar en el programa de auditoría la idoneidad las personas que van a realizar dicha actividad en la empresa o entidad.

Algunos elementos mínimos que debería cumplir el perfil de auditor podrían incluir el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre el SG-SST, dado que la norma establece que todas las personas que ejecuten coordinen o implementen el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo debe tener dicho curso de manera obligatoria.

Si a lo anterior se le suma un curso certificado en auditoría en seguridad y salud en el trabajo, la empresa o entidad podrá contar con un equipo de personas idóneas para realizar las auditorías exigidas por dicha norma, ahora bien, si desea ser más exigente puede determinar que todos sus auditores cuenten con licencia en seguridad y salud en el trabajo, establecer requisitos de experiencia como auditor, nivel de formación mínima en aspectos técnicos de la operación o de la empresa o entidad y demás aspectos que considere de valor para lograr un mejor resultado de la auditoría.

En la Tabla 3. se presentan algunos perfiles sugeridos que pueden ser tomados como base en la definición de la idoneidad del auditor:





Tabla 3.: Ejemplos de perfiles de auditor del SG-SST

Nivel audi- tor	Perfil
Básico	Curso de 50 horas del SG-SST, instrucción sobre el proceso de auditoría
Intermedio	Curso de 50 horas del SG-SST, Licencia en SST, diplomado en auditoría interna (Calidad, ambiental o seguridad y salud en el trabajo)
Avanzado	Curso de 50 horas del SG-SST, Licencia en SST, formación y experiencia como auditor, formación profesional en (temática ligada a la operación de la empresa o entidad)

5. Características del auditor

Buscando un mejor resultado del proceso de auditoría, es importante tener en cuenta las habilidades, conocimientos y experticia de los auditores, entre los cuales se tienen:

- 1. Habilidades de comunicación oral y escrita.
- 2. Respeto hacia los auditados.



3. Saber escuchar y saber interrumpir para reorientar cuando se está saliendo del objetivo.
4. Imparcialidad
5. Expresar sus opiniones y sugerencias con argumentos, basado en la evidencia y no en apreciaciones personales.
6. Capacidad para resaltar los aspectos positivos que observe.

Así mismo, durante el desarrollo de una auditoría los auditores deben tener las siguientes capacidades:

1. Solicitar oportunamente las evidencias y aclaraciones pertinentes de lo que argumente el auditado.
2. Evitar que el auditado sienta presión y miedo sobre la auditoría y sus resultados.
3. Llevar registro de todos los hallazgos.
4. Mostrar la auditoría como un proceso que pretende ayudar a la mejora continua y no como medio de castigo.
5. Evitar afectar el buen desarrollo de las actividades que se están realizando en el área o proceso auditado.
6. Evitar realizar suposiciones o emitir juicios, por lo cual todo hallazgo debe estar basado en evidencia.

6. Personas que participan de la auditoría

Existen diferentes personas que participan durante la auditoría, unos son los que componen el equipo auditor y los otros son los auditados. Dentro del equipo auditor se puede encontrar:

- Auditor líder.
- Auditor.
- Observador.
- Experto técnico.



6.1 Auditor líder

El auditor líder debe velar por el correcto desarrollo de la auditoría y cumplir las siguientes responsabilidades:

1. Liderar la planificación de la auditoría.
2. Verificar la conformidad del cumplimiento de los requisitos.
3. Dirigir el desarrollo de la auditoría.
4. Ejecutar, acompañar y asesorar al equipo auditor.
5. Planificar la auditoría.
6. Preparar los documentos como listas de chequeo o de verificación, con el apoyo de los auditores.
7. Resolver las diferencias o controversias presentadas, frente a los hallazgos generados por los auditores.
8. Consolidar los resultados del desarrollo de las auditorías por cada uno de los auditores.

6.2 Auditor

Los auditores deberán desarrollar las actividades conforme a lo definido por el auditor líder en el plan de auditoría y teniendo como herramientas las listas de chequeo y verificación.

6.3 Observador

Este rol es utilizado con el propósito de ir entrenando a los auditores que se encuentran en formación, quienes en el desarrollo de una auditoría pueden realizar preguntas o comentarios solo al auditor que esté acompañando.

6.4 Experto técnico

Persona experta que participa cuando los temas a auditar tienen componentes técnicos o que sobrepasen los conocimientos del auditor líder o auditor.

7. Procedimiento de auditoría

Para realizar una buena auditoría se sugiere conocer previamente la documentación principal del sistema de gestión, en especial:

1. Evaluación inicial.
2. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
3. Plan anual de trabajo.
4. Programa de capacitación anual.
5. Manuales, procedimientos, instructivos, protocolos o guías.
6. Caracterizaciones de proceso, en caso de que se tengan.
7. Mapas de procesos, en caso de que se tengan.
8. Organigrama de la empresa o entidad.

Conociendo la documentación y la definición de aspectos logísticos de la auditoría, para el desarrollo de ésta, se sugiere el siguiente procedimiento:



A continuación, se describen algunos elementos del procedimiento de auditoría:

7.1 Planificación de la auditoría

Los elementos de la planificación de la auditoría incluyen:

- **Definición del equipo auditor.**
 - o Perfiles
 - o Roles
 - o Toma de decisiones
 - o Reunión del equipo auditor
- **Preparación de los auditores.**
 - o Competencias en auditoría
 - o Conocimiento de los procesos, procedimientos, productos y servicios de la empresa.
- **Preparación del programa de auditoría (áreas y documentos a revisar, evidencias solicitadas, etc.).**
- **Definición del alcance (observar los requisitos establecidos en el artículo 2.2.4.6.30 del Decreto 1072 de 2015).**

- **Metodología y la presentación de informes**
- **Comunicar programa de auditoría**
- **Definición de aspectos logísticos**
- **Definición de recursos del auditado**
 - o Talento humano.
 - o Recursos técnicos y financieros (equipos de cómputo, viáticos, tiquetes, entre otros).

Es necesario recordar que la auditoría debe ser planificada con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otra parte, existen empresas o entidades con una gran dimensión de sedes, procesos, dependencias y personal, por lo tanto, se debe analizar si con los recursos establecidos anteriormente son suficientes o de lo contrario seleccionar un proceso escalonado que permita abarcar el 100% en varios periodos.

7.2 Ejecución de la auditoría

Para el desarrollo de la auditoría los auditores deberán realizar, lo siguiente:

- **Reunión de apertura con participación de la alta dirección y otros niveles de decisión:**
 - o Presentación del equipo auditor
 - o Socializar y concertar el plan de auditoría
 - o Garantizar el acceso a la información y a las áreas a ser auditadas
- **Desarrollo de la auditoría**
 - o Realizar la visita a las áreas,
 - o Revisar la documentación y evidencias
 - o Escuchar activamente a los auditados.
- **Realizar reunión de cierre:**
 - o Lectura de los hallazgos positivos y negativos
 - o Solucionar controversias
- **Consolidación de la información**
- **Elaboración del informe final de auditoría.**





En el desarrollo de las auditorías se debe tener la mente, ojos y oídos abiertos a toda la información que se recibe desde el momento previo a la auditoría, esta información puede provenir de las personas que atienden la misma, comunicaciones previas, el proceso de ingreso a la instalación, observando desde la entrada cómo se da cumplimiento a las normas de seguridad por el personal de vigilancia, trabajadores, visitantes, entre otros.

Durante todo el proceso de auditoría el auditor formulará preguntas usando palabras como qué, cuál/es, quién/es, cómo, cuánto/a/os/as, cuándo y dónde, buscando que el auditado profundice en las respuestas; posterior a cada pregunta debe dar tiempo suficiente al auditado para su respuesta, haciendo escucha activa y contra preguntando sobre aquellos aspectos que no hayan teniendo la suficiente ilustración, existan incoherencias o donde el auditado esté evadiendo el tema, de manera que se puedan identificar las evidencias que den cuenta del cumplimiento de los requisitos.

7.2.1 Informe de auditoría

El informe de auditoría es uno de los pasos críticos para el desarrollo de estas, en este se realiza la redacción de los hallazgos positivos o negativos que se hayan detectado, enfocándolos a los criterios o requisitos que se verificaron. El enfoque de riesgo de la auditoría permitirá centrarse en aquellos aspectos que son de mayor relevancia para la protección de la seguridad y salud en el trabajo, por lo que las no conformidades tendrán el mismo grado de importancia.

Dentro de los principales hallazgos de la auditoría se encuentran los siguientes:

No conformidad. La no conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, dentro del SG-SST se busca verificar el cumplimiento de los requisitos y no para detectar falencias dentro del Sistema de gestión.

La redacción de no conformidades debe evitar ambigüedades o malentendidos, por lo que el auditor líder deberá hacer revisión de todo el informe de auditoría, verificando que se han redactado todas las no conformidades



de forma tal que sean de fácil comprensión por parte de todos los interesados, no se debe hacer uso excesivo de lenguaje técnico.

Para su correcta redacción se debe partir del requisito PILO evaluado y de la evidencia objetiva del incumplimiento. Si no existen estos dos elementos no será posible establecer la no conformidad.

Observaciones. Así mismo pueden formularse observaciones, que consisten en detectar de forma preventiva la desviación del cumplimiento de un requisito, antes de que este se materialice como una no conformidad.

Fortalezas. De igual forma es conveniente dar a conocer las fortalezas que superan el nivel de cumplimiento de los requisitos.

Oportunidades de mejora. Dentro el desarrollo de una auditoría se pueden indicar también oportunidades de mejora, en los puntos donde se detecta que el requisito se está cumpliendo, pero se evidencia que la entidad tiene la posibilidad de superar aún más dicho cumplimiento. Acatar este tipo de hallazgo es voluntario, lo cual depende del análisis que realice el auditado, de si realmente aporta al mejoramiento continuo del proceso, área, actividad o centro de trabajo.

Por otro lado, el informe de auditoría debería ser redactado en tercera persona, evitando los juicios de valor de los hallazgos; todo lo escrito debe estar soportado en la evidencia objetiva. Así mismo, se deben resaltar los aspectos positivos de la gestión de la empresa o entidad.

7.3 Mejora continua

El resultado del proceso de auditoría debe ser la mejora continua, por lo tanto, este proceso no termina con el informe, sino con la definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas, por lo que se deben identificar correctamente las causas de no conformidad con el fin de determinar las que acciones se requieren para evitar que ocurra de nuevo.

7.3.1 Evaluación de los auditores

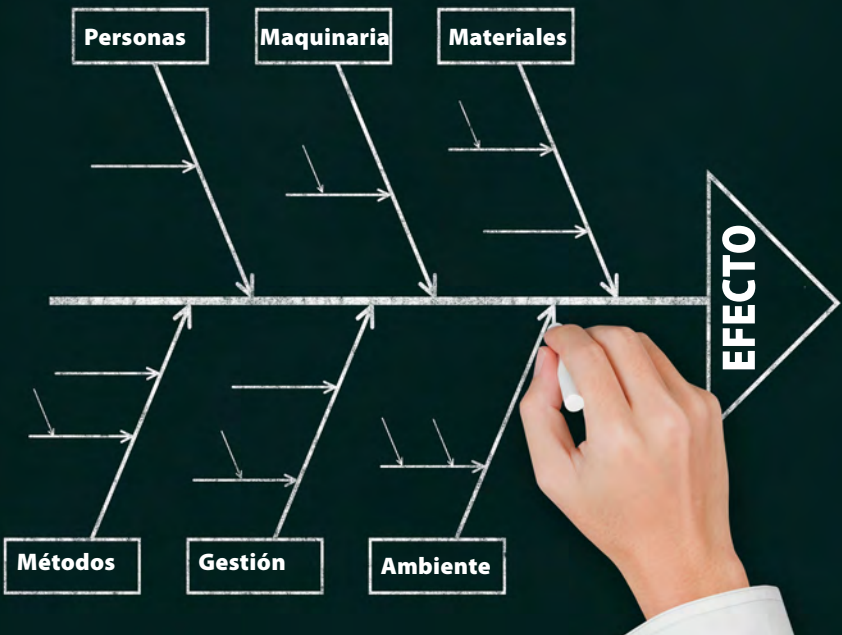
El equipo auditor también debe tener su ciclo PHVA y por lo tanto la evaluación de ellos por parte del auditado permitirá encontrar aspectos en los cuales debe fortalecerse y otros en los que se deba corregir.

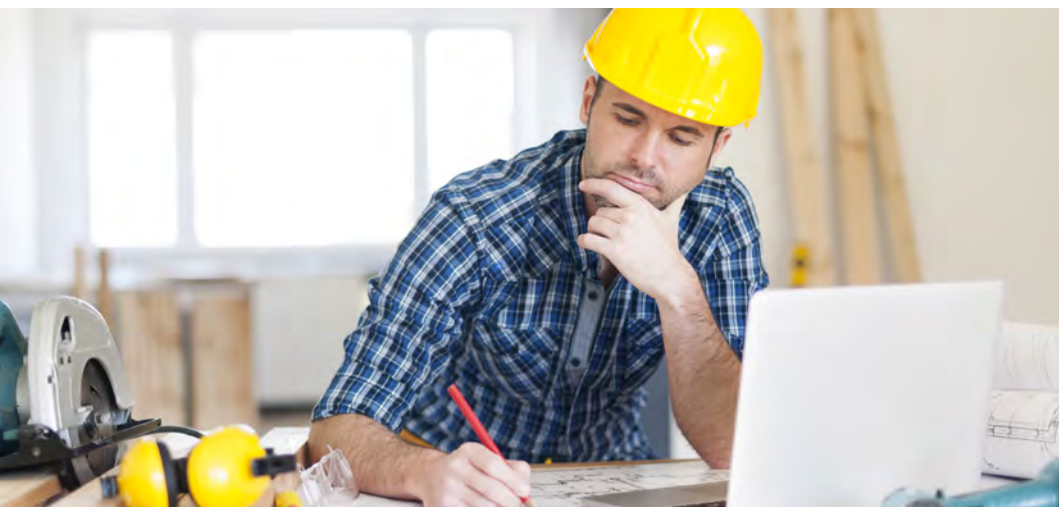
7.3.2 Identificación de las causas de la no conformidad

Una vez conocido y aceptado el informe de auditoría, la empresa o entidad, de acuerdo con sus procedimientos, determinará los participantes en el proceso de análisis de las no conformidades, con el fin de determinar las principales causas que ayudará a la formulación de la acción correctiva.

Para esto se pueden aplicar diferentes metodologías de determinación de causas, tales como cinco porqués, espina de pescado, árbol de causas, etc. A continuación, se describe una de ellas que permite, desde diferentes puntos de vista encontrar la causa raíz de la no conformidad.

El método de espina de pescado (Ishikawa o Diagrama de Causa Efecto) se fundamenta en el análisis de diferentes elementos que pueden estar asociados a la no conformidad, dentro de estos elementos se encuentran:





En cada uno de estos elementos se identifican las causas y subcausas asociadas, al finalizar se deberá hacer un análisis de estas, con el fin de valorar su nivel de relevancia y lograr establecer la causa raíz, para poder formular el correspondiente plan de mejoramiento.

7.4 Acciones correctivas o preventivas

Las acciones correctivas y preventivas estarán fundamentadas en los hallazgos de la auditoría y el posterior análisis de causas, las cuales deberán apuntar a la solución efectiva de los problemas detectados, la realización de dichas acciones promueve la mejora continua del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Es importante señalar que la norma ISO 45001 eliminó el concepto de acción preventiva y fue abordado desde un enfoque basado en riesgos, sin embargo, en la regulación colombiana aún persiste el uso de este término, por lo que se deberá tener en cuenta a la hora del desarrollo de los planes de mejora. Este tipo de acciones se encuentran definidas a continuación (Organización Internacional de Normalización, 2015):

- “Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable”.
- Acción preventiva: acción para eliminar o mitigar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.”

Las acciones correctivas y preventivas deben propender por solucionar la causa raíz detectada y puede contener los siguientes ítems:

- Partir del análisis de causas realizado bajo alguna metodología apropiada para esto: Árbol de problemas, espina de pescado, teoría de los cinco porqués, lluvia de ideas, entre otras.
- En caso de tratarse de una acción correctiva, se deben identificar las correcciones inmediatas que se implementarán para subsanar la no conformidad.
- Definir las actividades a realizar, definiendo un alcance determinado (que pueden cerrarse),

evitando proponer acciones que no tengan un final definido, por ejemplo, implementar inspecciones.

- Definir el área y personas responsables de ejecutarla.
- Establecer la fecha de inicio y cierre de la actividad.
- Definir la persona o área responsable del seguimiento del cumplimiento de la actividad.
- Establecer las fechas de seguimiento.
- Verificar la eficacia (cumplimiento de las actividades) y efectividad (si la acción realmente eliminó la causa raíz de la no conformidad).
- Realizar el correspondiente cierre de la acción correctiva o preventiva.

Todas las acciones preventivas y correctivas deben estar documentadas y ser difundidas a los niveles pertinentes.

8. Recomendaciones para el auditor

8.1 Qué hacer

- Preparar la auditoría, no solamente en el proceso general, sino conocer con detalle los procesos, procedimientos, productos y servicios a ser auditados.
- Mantener una comunicación abierta en todo momento, permitiendo que el auditado se exprese sin restricciones.
- Aclarar oportunamente los posibles hallazgos, controversias o malentendidos que se presenten durante la auditoría.
- Seguir el programa de auditoría concertado con la empresa o entidad, esto ayudará a que los participantes de esta puedan planificar sus actividades rutinarias con las de la auditoría.

8.2 Qué no hacer

- Entrar en controversia con el auditado, en caso de haber diferencias importantes sobre algún aspecto, el auditor deberá acudir a la evidencia objetiva (procedimientos, documentación, registros, etc.) y dejar registradas estas controversias en el informe, las cuales deberán ser dirimidas con la instancia que se haya definido, como puede ser el auditor líder y jefe inmediato del área.



- Enfocarse en aspectos mínimos e irrelevantes de la empresa o entidad (por ejemplo, el llenado incompleto de un formato) y no fijarse en aquellos que en realidad puedan ser críticos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- No se debe juzgar los procedimientos o actividades adelantadas por la empresa o entidad, ni emitir juicios de valor indicando que está bien o mal de los procedimientos documentados, donde se convierta el auditor en consultor o asesor, por el contrario, solo se debe señalar el cumplimiento de los requisitos PILO.
- Tampoco se debe sobreponer la auditoría sobre las necesidades de la operación, esta no debe afectar el normal funcionamiento de la empresa o entidad, teniendo en cuenta que se pueden presentar situaciones de emergencia o que requieran la acción inmediata por los auditados. En este caso se debe analizar la situación con el fin de esperar su solución o reprogramarla auditoría.

9. Recomendaciones para el auditado:

9.1 Qué hacer

- Lo primero que tiene recordar el auditado es responder únicamente lo preguntado, en ocasiones los auditados por querer impresionar al auditor muestran más de lo solicitado y esto puede abrir la puerta a identificar nuevos hallazgos que lleven a no conformidades.
- Manejar la respiración a la hora de responder puede ser una estrategia que ayude a mantener la oxigenación del cerebro y desarrollar mucho mejor las ideas.
- Disponer de la documentación y las evidencias solicitadas por el auditor, hacer entrega de estas oportunamente, evitará que se consideren que se está ocultando información.
- Informar a los demás miembros de la empresa o entidad que no deberán responder sobre asuntos que no son del alcance de sus responsabilidades, con el fin de evitar respuestas que puedan estar herradas.
- Solicitar aclaración al auditor, frente a las



preguntas que no se entiendan o que de acuerdo con su consideración no están correctamente formuladas.

9.2 Qué no hacer

- Mentir, la sinceridad será la mejor herramienta para explicar lo que se ha realizado, mentir puede llegar al ocultamiento de realidades que superen el proceso de auditoría, sin embargo, esto evitará la mejora continua y podría resultar en el deterioro de las condiciones de trabajo, acarreando accidentes y enfermedades laborales.
- No se deben realizar cambios, adecuaciones, construcciones y demás acciones de último momento para aparentar mejores condiciones de trabajo.
- Alterar, cambiar, o modificar resultados de investigaciones de accidentes, estadísticas de accidentes y enfermedades, en general cualquier registro del sistema de gestión.
- Incumplir o dilatar los tiempos establecidos en el plan de auditoría, esto puede generar retrasos en la ejecución de esta.

10. Ejemplos de algunos aspectos a ser auditados

A continuación, daremos un ejemplo práctico de ítems a revisar en la auditoría:

- **Capacitación de los trabajadores**
 - o Evaluar la coherencia entre el plan de capacitación con los peligros priorizados
 - o Observar la ejecución de capacitaciones definidas en la investigación de accidentes de trabajo
 - o Verificar las evidencias de las capacitaciones
 - o Verificar que el programa de capacitación contemple los siguientes criterios:
 - o Actividades que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo.
 - o Extensivo a todos los niveles de la empresa o entidad incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.



- o Estar documentado.
- o Ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente.
- o Verificar si se les brinda inducción a los trabajadores nuevos

• Proveedores y contratistas

- o Verificar las evidencias de la implementación de un procedimiento para la selección y contratación de proveedores y contratistas,
- o Observar que se han definido parámetros de selección y evaluación de proveedores y contratista.
- o Observar evidencia documental que se ha verificado y constatado el cumplimiento de los Estándares Mínimos de los diferentes proveedores, contratistas, cooperativas, empresas de servicio temporal y en general de toda empresa que preste servicios en las instalaciones, sedes o centros de trabajo de las empresas o entidades contratantes

• Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos

- o Evaluar la coherencia de los peligros con la actividad económica de la empresa.
- o Verificar la actualización anual de la matriz de identificación de peligros, y cada vez que ocurra un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico en la empresa, y si hay cambios en los procesos, en las instalaciones o maquinaria.
- o Verificar que la actualización de la matriz de peligros, evaluación y valoración de los riesgos se lleve de manera comparativa un año tras otro, donde se pueda evidenciar cómo el nivel de riesgo de un mismo peligro va cambiando, conforme se implementan las medidas de control.

• Accidentalidad

- o Evidenciar la actualización de la matriz de peligros posterior a un accidente de trabajo mortal.
- o Solicitar la investigación del accidente para evidenciar que se realizó el análisis de causas y la implementación de las medidas correctivas conforme a lo planificado.

• Gestión del cambio

- o Evidencia de capacitación a los trabajadores relacionados con los cambios
- o Actualización de la matriz de peligros, evaluación y valoración de los riesgos
- o Actualización del plan anual de trabajo posterior a los cambios.

Autoevaluación

Las siguientes preguntas ayudarán al supervisor a afianzar sus conocimientos sobre la auditoría y le permitirán hacer una revisión rápida de los principales conceptos a tener en cuenta:

1. Los requisitos PILO son:

- a. Partes interesadas, internos, locales y opcionales
- b. Partes interesadas, interesantes, logrables y otros
- c. Principales, intermedios, leves y otros
- d. Partes Interesadas, implícitos, legales y organizacionales

2. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se fundamenta en la mejora continua bajo el ciclo:

- a. PHVA
- b. HVPA
- c. DBCA
- d. ACPR

3. La auditoría de tercera parte se realiza por:

- a. Personal interno de la compañía
- b. Personal externo con fines de certificación
- c. Personal directivo de la compañía
- d. Personal externo de clientes

4. Un auditor líder es quien debe velar por el correcto desarrollo de la auditoría

- a. Falso
- b. Verdadero

5. Son hallazgos de la auditoría

- a. Anotaciones y revisiones
- b. Solicitudes de evidencias
- c. No conformidades y observaciones
- d. Diferencias y conflictos

Bibliografía

Organización Internacional de Normalización. ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (2015). Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.3.4>

Torres M., A., Guataqui C., S., & Niño B., Y. F. (2018). GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Legis, Ed.) (Primera Ed). Bogotá, D.C.

**Nota: encuentra todas las respuestas de la Autoevaluación, edición El Supervisor Vol.17 / No. 96 / Sexto Bimestre 2019 a continuación:*

1. De acuerdo con el SGA, las sustancias podrán ser clasificadas como peligrosas si cumplen con alguno de los criterios de peligros físicos, peligros a la salud y/o peligros para el medio ambiente establecidos en dicho Sistema.
2. Los elementos fundamentales para informar a los usuarios de sustancias químicas sobre los peligros de estas y las recomendaciones para su uso y manejo, son las Fichas de Datos de Seguridad (FDS) y las etiquetas.
3. 1. Nombre de la sustancia / 2. Datos del proveedor, importador o fabricante / 3. Pictogramas / 4. Palabra de advertencia / 5. Indicaciones de peligro / 6. Consejos de prudencia
4. 1. Identificación del producto / 2. Identificación del peligro o peligros / 3. Composición/información sobre los componentes / 4. Primeros auxilios / 5. Medidas de lucha contra incendios / 6. Medidas que deben tomarse en caso de vertido accidental / 7. Manipulación y almacenamiento / 8. Controles de exposición/protección personal / 9. Propiedades físicas y químicas / 10. Estabilidad y reactividad / 11. Información toxicológica / 12. Información ecotoxicológica / 13. Información relativa a la eliminación de los productos / 14. Información relativa al transporte / 15. Información sobre la reglamentación / 16. Otras informaciones.
5. X Evaluación del riesgo de enfermedades laborales
6. _X Monitoreo de marcadores biológicos

*Respuestas a autoevaluación: 1./d , 2./a, 3./b, 4./b, 5./c

53 CONGRESO DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

 **CCS**
Consejo Colombiano
de Seguridad



2020

24,25 y 26
junio

Centro de Desarrollo
Empresarial COMPENSAR
Avenida 68 No. 49A-47
Bogotá D.C. - Colombia

Aseguramos
Abrazos

PAÍSES INVITADOS:



CONGRESOCCS.ORG.CO



ccs.org.co