



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA
PARA UN FUTURO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN
EL ÁREA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE LA
OPERADORA SURPERU S.A.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
ADELINA ALI CCACHO**

**ASESOR
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS**

LIMA – PERÚ, MAYO 2021

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo de Suficiencia Profesional a mi hijo Liam, a mi madre quienes con su amor me motivaron a realizar el presente y a mi familia quienes siempre me apoyaron y dieron aliento para poder realizarme como Ingeniero Industrial.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre por todo el apoyo brindado en el transcurso de la realización del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, al Ing. Rogelio Alexander López Rodas quien como asesor guío la realización del presente.

INTRODUCCIÓN

La empresa Operadora Surperu S.A. en búsqueda de ofrecer un servicio de calidad y eficaz a su cliente y usuarios de la Vía del Tramo 4 de la carretera Interoceánica Perú – Brasil, ha certificado su Sistema de Gestión de la Calidad, en consecuencia, de ello como mejora continua está Implementando un Sistema de Gestión Ambiental.

En el presente trabajo se propone un Plan de procedimiento y registros de auditoría interna Ambiental para el área de Operaciones y Mantenimiento Vial de la empresa Operadora Surperu S.A., tomando como referencia para su desarrollo la Norma Internacional ISO 19011:2018 de forma que se pueda empezar a realizar auditorías de primera parte y haga viable el cumplimiento de objetivos y requisitos aplicables del Sistema de Gestión Ambiental para su posterior certificación.

Primero se muestra un análisis de contexto de la empresa y un análisis ambiental de los procesos del área de Operaciones y Mantenimiento Vial, los cuales nos permiten tener un diagnóstico de la situación actual de la empresa para el desarrollo del plan de procedimientos de Auditoría Interna.

Seguidamente se tiene la descripción del problema que impulsa el desarrollo de este trabajo, culminando se muestra el Plan de procedimientos y registros de Auditoría Interna Ambiental organizados de acuerdo al ciclo de Deming según lo organiza la Norma ISO 19011:2018.

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional muestra un Plan de procedimientos de Auditoría Interna para el área de Operaciones y Mantenimiento Vial de la empresa Operadora Surperu S.A. desarrollado a partir del análisis situacional de las auditorías y el análisis ambiental de los procesos del área en mención.

Se organizaron los procedimientos en base a las directrices de la Norma Internacional ISO 19011:2018 y se propusieron registros que permitan desarrollar las auditorías internas para obtener hallazgos verídicos que permitan el logro de los objetivos del Programa de Auditorías Internas.

ABSTRACT

This Professional Sufficiency Work shows an Internal Audit Procedures Plan for the Road Operations and Maintenance area of the company Operadora Surperu S.A. developed from the situational analysis of the audits and the environmental analysis of the processes of the area in question.

The procedures were organized based on the guidelines of the International Standard ISO 19011: 2018 and records were proposed to be able to carry out the internal audits and thus obtain truthful findings that allow the achievement of the objectives of the Internal Audit Program.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| DEDICATORIA..... | I |
| AGRADECIMIENTO | II |
| INTRODUCCIÓN..... | III |
| RESUMEN | IV |
| ABSTRACT..... | V |
| ÍNDICE GENERAL..... | VI |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | VIII |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | IX |
| ÍNDICE DE IMÁGENES | X |
| CAPITULO I..... | 1 |
| GENERALIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD | 1 |
| 1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA O ENTIDAD | 1 |
| 1.2. PERFIL DE LA EMPRESA O ENTIDAD. | 2 |
| 1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD | 2 |
| 1.3.1. Misión. | 2 |
| 1.3.2. Visión..... | 2 |
| 1.3.3. Objetivo. | 3 |
| 1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA O ENTIDAD..... | 3 |
| 1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA O ENTIDAD..... | 6 |
| 1.5.1. Análisis FODA para el Contexto Interno. | 6 |
| 1.5.2. Análisis FODA para el Contexto Externo | 8 |
| 1.5.3. Matriz FODA..... | 10 |
| CAPÍTULO II | 12 |
| REALIDAD PROBLEMÁTICA | 12 |
| 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA. | 12 |
| 2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA..... | 14 |
| 2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. | 14 |
| 2.4. OBJETIVO DEL PROYECTO. | 15 |
| 2.4.1. Objetivo Principal..... | 15 |
| 2.4.2. Objetivos Específicos | 15 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO III | 16 |
| DESARROLLO DEL PROYECTO. | 16 |
| 3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO A DESARROLLAR..... | 16 |
| 3.1.1. Antecedentes de la investigación..... | 16 |
| 3.1.2. Bases Teóricas..... | 18 |
| 3.1.3. Bases Normativas | 20 |
| 3.1.4. Análisis Situacional con relación a Auditorías..... | 21 |
| 3.1.5. Análisis Ambiental del Área de Operaciones y Mantenimiento | 24 |
| 3.1.6. Uso de la Norma Internacional ISO 19011:2018 | 28 |
| 3.1.7. Alcance del Procedimiento de Auditoría Propuesto..... | 31 |
| 3.1.8. Principios de Auditoría..... | 32 |
| 3.1.9. Gestión del Programa de Auditoría Interna..... | 33 |
| 3.1.10. Ejecución de la Auditoría..... | 47 |
| 3.1.11. Aplicación del Procedimiento de Auditoría Interna | 57 |
| 3.2. CRONOGRAMA DEL PROYECTO..... | 69 |
| 3.3. COSTO DEL PROYECTO | 70 |
| 3.4. CONCLUSIONES..... | 72 |
| ANEXOS | 75 |
| CAPITULO IV:..... | 83 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 83 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|-------------------|---|----|
| Gráfico 1 | Organigrama de Operadora Surperu S.A..... | 4 |
| Gráfico 2 | Organigrama del Área de Operaciones Y Mantenimiento Vial..... | 5 |
| Gráfico 3 | Análisis Situacional de Auditorías de la empresa Surperu S.A. | 21 |
| Gráfico 4 | Análisis Ambiental del Proceso Conservación Vial | 24 |
| Gráfico 5 | Análisis Ambiental del Proceso Peajes | 25 |
| Gráfico 6 | Análisis Ambiental del proceso Pesaje | 26 |
| Gráfico 7 | Análisis Ambiental del Proceso Mantenimiento de Equipos..... | 27 |
| Gráfico 8 | Gestión de la Auditoría Según la ISO 19011:2018 | 29 |
| Gráfico 9 | Programa de Auditoría Interna según la Norma ISO 14001:2015..... | 30 |
| Gráfico 10 | Ejecución de la Auditoría Interna según la Norma ISO 14001:2015 | 31 |
| Gráfico 11 | Selección y Evaluación de Auditores Internos | 43 |
| Gráfico 12 | Funciones en la Gestión del Programa de Auditoría Interna..... | 46 |
| Gráfico 13 | Funciones en la Realización de la Auditoría Interna | 56 |
| Gráfico 14 | Áreas a Auditadas en Vial de Surperu S.A. | 57 |
| Gráfico 15 | Plan de Auditoría Interna para Campamento San Gabán..... | 60 |
| Gráfico 16 | Lista de Verificación Aplicada en la Auditoría del Peaje de San Gabán | 64 |
| Gráfico 17 | Lista de Verificación Aplicada al Área de Mantenimiento de Equipos... | 65 |
| Gráfico 18 | Informe de Auditoría Interna Aplicada en el Campamento San Gabán. | 66 |
| Gráfico 19 | Nota de Hallazgo de Auditoría Interna | 68 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Análisis de Contexto Interno, Fortalezas..... | 6 |
| Tabla 2 | Análisis de Contexto Interno, Debilidades..... | 7 |
| Tabla 3 | Cuantificación de Factores Internos..... | 7 |
| Tabla 4 | Análisis de Contexto Externo, Oportunidades..... | 8 |
| Tabla 5 | Análisis de Contexto Externo, Amenazas | 9 |
| Tabla 6 | Cuantificación de Factores Externos..... | 9 |
| Tabla 7 | Matriz FODA Cuantificada..... | 10 |
| Tabla 8 | Análisis FODA..... | 11 |
| Tabla 9 | Ponderación de Causas por Auditoría Ineficaz en Surperu S.A..... | 22 |
| Tabla 10 | Requisitos de Auditores Internos..... | 40 |
| Tabla 11 | Requisitos de Auditores Externos | 40 |
| Tabla 12 | Equipo Auditor de la Aplicación DEMO de Auditoría Interna..... | 58 |
| Tabla 13 | Auditados de la Aplicación DEMO de la Auditoría Interna | 58 |
| Tabla 14 | Cronograma de Actividades para la Ejecución del Proyecto..... | 69 |
| Tabla 15 | Cuadro de Costo del Proyecto Versus el Costo del Mercado | 70 |
| Tabla 16 | Disminución del Costo de Auditorías Internas..... | 71 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | | |
|-----------------|--|----|
| Imagen 1 | Auditoría Interna del Peaje de San Gabán..... | 61 |
| Imagen 2 | Auditoría Interna del Área de Mantenimiento de Equipos | 61 |

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

La carretera Interoceánica Sur, Perú – Brasil fue concebida como parte de la iniciativa IIRSA (Integración de la Infraestructura Regional Sudamericana) que tiene como principal objetivo integrar al Brasil con los puertos Peruanos en el Pacífico y al Perú con los mercados Brasileños, dando a los habitantes de esta parte del continente no sólo la posibilidad de exportar sus productos, sino también de comunicarse entre ellos.

Es así que el 04 de Agosto del 2005, el estado Peruano e Intersur Concesiones S.A suscribieron el contrato de Concesión para la Construcción, Operación y Mantenimiento, por 25 años de 306 Kilómetros de carretera del Tramo 4 del Corredor Vial Interoceánico Sur Perú – Brasil, en la región Puno, desde Azángaro hasta Puente Inambari.

La compañía Operadora Surperu S.A suscribió un primer contrato el 14 Setiembre de 2011 con INTERSUR S.A, en el cual se estableció en el alcance realizar todas las acciones necesarias para cumplir con la operación del Tramo Vial Inambari – Azángaro, según los términos establecidos en el contrato de concesión suscrito entre INTERSUR S.A y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, el 04 de Abril de 2014 suscribieron un segundo contrato entre Operadora Surperu S.A e INTERSUR S.A, para la construcción de obras accesorias y/o adicionales requeridas por INTERSUR S.A y para la construcción en los sectores críticos aprobados por el concedente y regulador; así como realizar las obras civiles de construcción convenientes para el logro del objeto de la Concesión misma, siendo la intención de las partes que, los derechos, obligaciones y riesgos contractuales de Operadora Surperu S.A en lo que a las obras respecta, sean los mismo a las que INTERSUR S.A tiene frente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del estado Peruano.

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA O ENTIDAD.

Operadora Surperu S.A. es una empresa en Perú fundada el 21 de julio de 2011, con sede principal en Lima, opera en servicios de apoyo de negocios en industrias.

Actualmente, es la empresa responsable de la Construcción Conservación, Mantenimiento y Operación del tramo 4 de la carretera Interoceánica - Azángaro – Puente Inambari, de la siguiente manera:

- ✓ Construcción: Comprende la ejecución de obras civiles.
- ✓ Conservación: Comprende, la limpieza y seguridad de la vía para el tránsito fluido de los usuarios.
- ✓ Mantenimiento vial: Comprende la ejecución de mantenimientos rutinarios, periódicos y de emergencia a lo largo del tramo 4.
- ✓ Operación: Comprende el cobro de peajes, pesaje y una central de atención de emergencia (CAE), el cual cuenta con una grúa de auxilio. CAE: (01) 712 2999.

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

1.3.1. Misión.

Nuestra misión es resolver las necesidades de Servicios de Ingeniería y Construcción de nuestro cliente, trabajando en un entorno que motive y desarrolle a nuestro personal, brindando la calidad deseada, respetando el medio ambiente en armonía con las comunidades en las que opera y asegurando el retorno a sus accionistas.

1.3.2. Visión.

Ser la empresa de ingeniería y construcción reconocida por la calidad de los trabajos ejecutados, así como, por la búsqueda constante de la innovación y reducción del impacto ambiental y social para la construcción, conservación, mantenimiento y explotación del Tramo Vial Inambari – Azángaro del proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil, superando las expectativas de nuestro cliente.

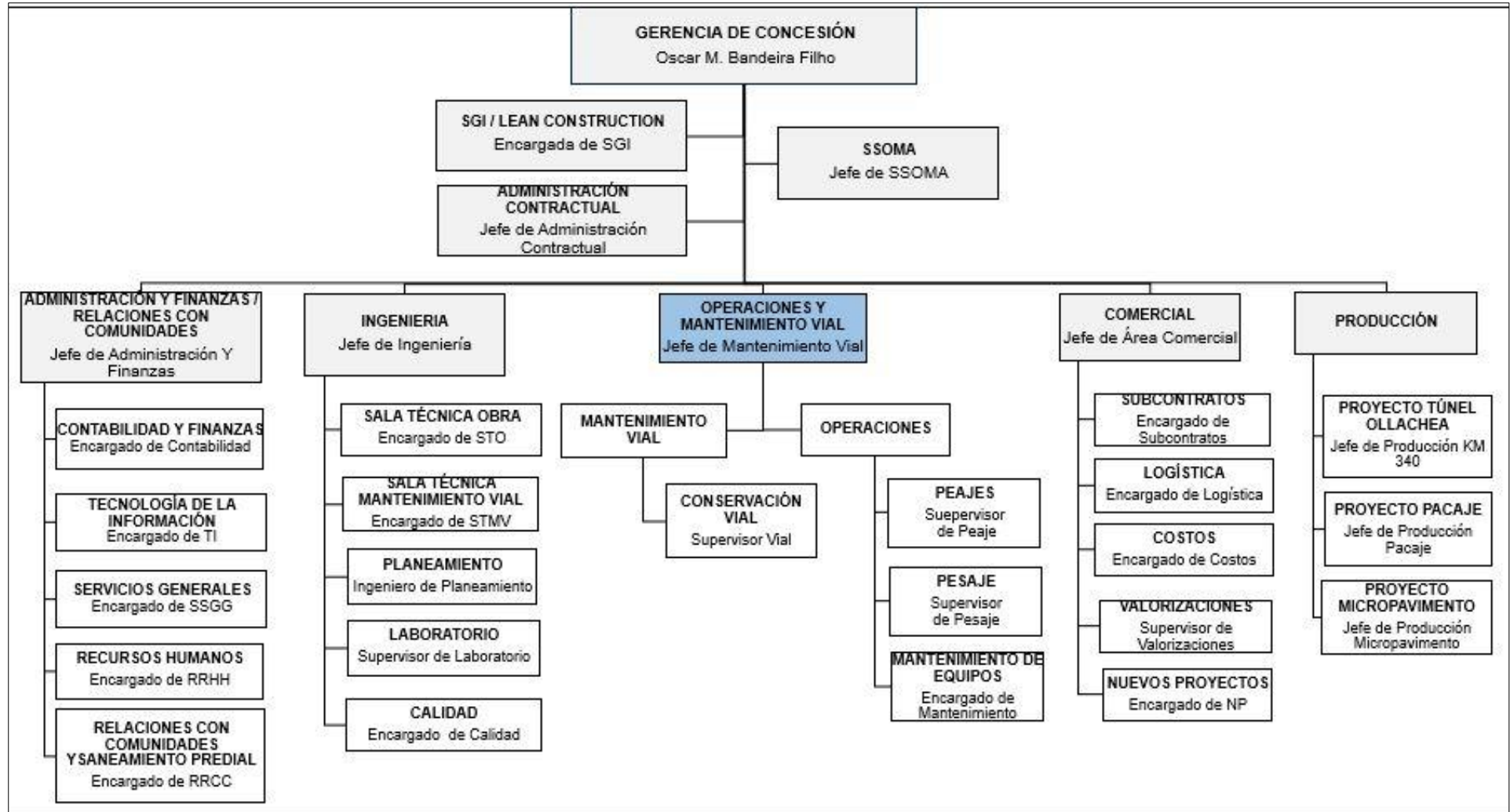
1.3.3. Objetivo.

Brindar un servicio de calidad y eficiente al Usuario de la Vía del Tramo 4 de la carretera Interoceánica Perú – Brasil y cumplir eficientemente con todos los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el cliente INTERSUR S.A.

1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA O ENTIDAD.

Operadora Surperu S.A posee un organigrama vertical el cual se organiza de arriba hacia abajo, la máxima autoridad se visualiza en la parte superior del organigrama, de ella nacen los demás cargos, ordenados según su nivel de autoridad como se visualiza en el Gráfico 1 mostrado en la siguiente página.

Gráfico 1
Organigrama de Operadora Surperu S.A.



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Gráfico 2
Organigrama del Área de Operaciones Y Mantenimiento Vial



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

El departamento de Operaciones y Mantenimiento vial, consiste en la división de sí misma, donde el área de mantenimiento vial, tiene la función de mantener en buen estado la Vía del Tramo 4 de la carretera Interoceánica Perú – Brasil para el libre tránsito de los usuarios, mediante la realización de actividades de limpieza, ejecución de mantenimientos rutinarios, periódicos y de emergencia.

En tanto, el área de operaciones, comprende lo siguiente:

- ✓ Peajes, San Antón, Macusani y San Gabán mediante los cuales se realiza el cobro a las distintas unidades que transitan la vía del tramo 4 Perú – Brasil.
- ✓ Pesaje Catuyo, en el que se encuentra una balanza electrónica y una central de atención de emergencia (CAE) el cual cuenta con una grúa de auxilio. CAE: (01) 712 2999.
- ✓ Mantenimiento de Equipos, área encargada del mantenimiento preventivo de unidades livianas, equipos pequeños y otros menores de Operadora Surperu S.A.

1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA O ENTIDAD

Se hace la descripción de la empresa y entorno mediante un Análisis FODA.

1.5.1. Análisis FODA para el Contexto Interno.

Tabla 1
Análisis de Contexto Interno, Fortalezas

| FORTALEZAS | ANÁLISIS |
|---|---|
| F1: Know How - Conocimientos de los servicios brindados. | Teniendo como base la experiencia de tres grandes empresas internacionales Andrade Gutiérrez S.A. Queiroz Galvao S.A y Camargo Correa S.A, hace a Operadora Surperu S.A acreedora de conocimientos sólidos en el sector construcción. |
| F2: Disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos entre otros. | Cuenta con personal para la realización de auditorías internas y dispone de medios tecnológicos necesarios tales como cámaras web, audífonos que son necesarios en reuniones o auditorías virtuales que se desarrollan mediante el Microsoft Teams, Zomm u otros. |
| F3: Estabilidad Económica | Cuenta con estabilidad económica, para poder implementar y certificar los sistemas de gestión Ambiental y SST. |

Tabla 2
Análisis de Contexto Interno, Debilidades

| DEBILIDADES | ANÁLISIS |
|---|---|
| D1: Procesos Burocráticos. | Las gestiones de recursos u otros para el proceso de auditorías deben ser aprobadas por distintas áreas, tanto por documentos en físico como virtualmente mediante el sistema SAP. |
| D2: Ubicación de las áreas de trabajo distantes. | Actualmente el campamento que administra la obra se encuentra alejada de las obras de campo, ocasionando demoras para poder supervisarlas. Por otro lado, en la ubicación de algunas obras no se cuenta con señal telefónica ocasionando problemas de comunicación. |
| D3: Salidas y alta rotación de personal interno y externo | Debido a la ubicación y problemas socioculturales de las zonas de trabajo, se genera estrés laboral producto de ello el personal renuncia, por otro lado por la demanda y término de obras se contrata y liquida personal, esto conlleva a la inexperiencia en auditorías al personal, ya que se capacita al personal y este sale de la empresa quedando así nuevamente un personal que formar. |

Tabla 3
Cuantificación de Factores Internos

| FORTALEZA | IMPACTO | | | DEBILIDADES | IMPACTO | | |
|-----------|---------|-------|------|-------------|---------|-------|------|
| | ALTO | MEDIO | BAJO | | ALTO | MEDIO | BAJO |
| F1: | | 2 | | D1: | | | 1 |
| F2: | | | 1 | D2: | | 2 | |
| F3: | 3 | | | D3: | 3 | | |

Alto: 3, Medio: 2, Bajo: 1

1.5.2. Análisis FODA para el Contexto Externo

Tabla 4
Análisis de Contexto Externo, Oportunidades

| OPORTUNIDADES | ANÁLISIS |
|--|--|
| O1: Certificar el Sistema de Gestión Ambiental. | Con las auditorías ambientales se hace viable lograr una implementación de un Sistema de Gestión Ambiental eficaz de forma que se pueda lograr una futura certificación ISO |
| O2: Consultoras externas con experiencia en auditorías y certificaciones ISO | Con la finalidad de lograr un proceso eficiente, se puede recurrir a consultoras que puedan brindar su conocimiento mediante sus experiencias. |
| O3: Obtener más obras. | Con la realización de auditorías se logrará tener un Sistema de Gestión más eficaz en consecuencia lograr un servicio de mayor calidad que mejorará la imagen de la organización y esto permitirá obtener más obras a Operadora Surperu S.A. |

Tabla 5
Análisis de Contexto Externo, Amenazas

| AMENAZAS | ANÁLISIS |
|--|--|
| A1: Paralizaciones de servicios por conflictos comunitarios y en consecuencia de contagios por COVID 19. | Al situarse en un sector de gran influencia por la comunidad, se tiene la amenaza de paralizaciones de servicios. Asimismo, a consecuencia de la pandemia por COVID-19 al tener número de contagios significativos se da la amenaza de paralizar los servicios por exigencia de la comunidad. |
| A2: Penalizaciones ambientales. | La ejecución de los proyectos alberga diversos requerimientos ambientales los cuales al no ser cumplidos podrían generar penalizaciones. |
| A3: Alza de costo en materiales y servicios. | Al ejecutar diversos proyectos, se demanda de diferentes tipos de materiales y servicios, estando latente el alza de costos de materiales. |

Tabla 6
Cuantificación de Factores Externos

| OPORTUNIDAD | IMPACTO | | | AMENAZA | IMPACTO | | |
|-------------|---------|-------|------|---------|---------|-------|------|
| | ALTO | MEDIO | BAJO | | ALTO | MEDIO | BAJO |
| O1: | | 2 | | A1: | | 2 | |
| O2: | | | 1 | A2: | 3 | | |
| O3: | | | 3 | A3: | | | 1 |

Alto: 3, Medio: 2, Bajo: 1

1.5.3. Matriz FODA

Tabla 7
Matriz FODA Cuantificada

| FACTORES INTERNOS | | | | FACTORES EXTERNOS | | | |
|-------------------|-------------|---------|-------|-------------------|--------------|---------|-------|
| FORTALEZA | Ponderación | Impacto | Valor | OPORTUNIDAD | Probabilidad | Impacto | Valor |
| F1: | 0.5 | 2 | 1 | O1: | 0.3 | 2 | 0.6 |
| F2: | 0.2 | 1 | 0.2 | O2: | 0.2 | 1 | 0.2 |
| F3: | 0.3 | 3 | 0.9 | O3: | 0.5 | 3 | 1.5 |
| DEBILIDADES | Ponderación | Impacto | Valor | AMENAZA | Probabilidad | Impacto | Valor |
| D1: | 0.25 | 1 | 0.25 | A1: | 0.35 | 3 | 1.15 |
| D2: | 0.25 | 2 | 0.5 | A2: | 0.45 | 2 | 0.9 |
| D3: | 0.5 | 3 | 1.5 | A3: | 0.2 | 1 | 0.2 |

En base a la ponderación y cuantificación de la matriz FODA se han tomado los factores internos y externos con mayor valor, ante los cuales se plantean objetivos estratégicos.

En ese sentido, en la Tabla 8 el análisis FODA, se puede concluir que se cuenta con los recursos y conocimientos necesarios para poder potenciar las fortalezas y mitigar las amenazas, así como se pueden aprovechar las oportunidades y aminorar las debilidades de la organización llevando a cabo auditorias que cuenten con un procedimiento, que organice al personal y que haga factible una futura certificación ambiental de manera que se tenga un desarrollo sostenible.

Tabla 8
Análisis FODA

| | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--------------------|--|--|
| | <p>O1: Certificar el Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p>O3: Obtener más obras.</p> | <p>A1: Paralizaciones de servicios por conflictos comunitarios.</p> <p>A2: Penalizaciones ambientales.</p> |
| FORTALEZAS | <p>F1-O3: Utilizar el Know How de Operadora Surperu S.A como una plataforma de generación de nuevos negocios para la ejecución de obras futuras.</p> <p>F3-O1: Utilizar recursos económicos para gestionar lo necesario y poder hacer viable una futura certificación.</p> | <p>F1-A1: Asegurar eficiencia en la relación con la comunidad gestionando una política de responsabilidad social y relaciones públicas en base al Know How.</p> <p>F3- A2: Utilizar recursos para desarrollar un procedimiento de auditoría e implementar unas futuras auditorías para hacer factible la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental para evitar penalizaciones ambientales.</p> |
| DEBILIDADES | <p>D1-O1: Cumplir eficientemente con todos los acuerdos de nivel de servicio establecidos con el cliente.</p> <p>D3-O3: Lograr una estabilidad laboral mediante la obtención de más obras y así tener una estabilidad laboral para el personal.</p> | <p>D2-A1: Lograr un desarrollo sostenible de forma que exista una buena relación en cada zona de trabajo.</p> <p>D3-A2: Formación de equipos motivados mediante la mejora de procedimientos enfocados en cumplir normas de la organización.</p> |
| | <p>F1: Know How - Conocimientos de los servicios brindados.</p> <p>F3: Estabilidad Económica.</p> | |
| | <p>D2: Ubicación de las áreas de trabajo distantes.</p> <p>D3: Salidas y alta rotación de personal interno y externo.</p> | |

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La implementación de un procedimiento de auditorías internas tendría un valor organizacional que establecería un marco de referencia para la empresa, conjuntamente con los profesionales elegidos con un fin, considerar las directrices y protocolos para poder establecer auditorías internas con resultados que están orientados a fortalecer y engrandecer la gestión como es el control interno de la empresa.

Las auditorías internas, permitirían establecer bases para poder alcanzar sea una certificación en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, por el cual, al originarse principalmente en las organizaciones que requieran tener competitividad, productividad, aperturas de mercado, como es el caso de la empresa Operadora Surperu S.A.

Sin embargo, las empresas que requieren alcanzar estos beneficios por la vía voluntaria, involucran ciertos requisitos de cumplimiento, siendo estos los factores alcanzables en el futuro, siempre y cuando, la organización tenga la disponibilidad de implementar auditorías internas a un nivel pleno o a un sector específico de la estructura de la organización.

Ante lo mencionado, un procedimiento de auditoría interna tendría un rol muy importante a nivel organizacional, porque el compromiso debería comenzar por el trabajo completo de todos los involucrados, el personal debería tener conocimiento de los pasos que debe seguir en una auditoría, así poder obtener evidencias objetivas que contribuyan al Sistema de Gestión Ambiental.

Por otra parte, en el Perú el Ministerio del Ambiente (MINAM), viene trabajando en todos los rubros productivos como ente regulador a nivel de la sostenibilidad ambiental en todo el territorio nacional, en el cual, la Ley General del ambiente N.º 28611, posee injerencia legal para poder regular los impactos negativos que podrían ocasionar las actividades de la empresa Operadora Surperu S.A., sea por las emisiones LMP, uso de agua y efluentes, descargas de residuos tanto

sólidos, como líquidos y demás impactos que generan una degradación, contaminación o daño sobre el ambiente.

Cabe mencionar, que al existir los decretos legislativos N° 1278 y 1501; principalmente el Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM; leyes de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Indica tácitamente, que de acuerdo a estas leyes la organización es responsable de todos los residuos sólidos que genera en el desarrollo de sus actividades, en consecuencia, deberá gestionar su disposición final de forma eficaz, desde su clasificación transporte hasta su eliminación.

Los impactos llámese a nivel pasivo, que vendrían ser producto de las actividades en la empresa Operadora Surperu S.A., en el área de Operaciones y Mantenimiento se verifican residuos de pinturas, material de asfalto, material granular, desechos que provienen producto de la realización de señalizaciones reguladoras y preventivas que se adhieren en la vía; de igual forma, el área de operaciones al encargarse del mantenimiento preventivo de equipos livianos y pequeños de la empresa Surperu S.A., vendrían generando mermas de piezas metálicas, desechos en partículas, aceites usados, trapos industriales con residuos, entre otros, que en caso, de no tener una deposición de acuerdo a la Norma Técnica Peruana - NTP 900.058.2005, ya que dicha norma, se aplica a todos los residuos generados por la actividad humana, en este caso, al estar dentro del rango de residuos peligrosos, vendrían a dañar la permeabilidad de los suelos, estar expuesto en saturación al aire, contaminar el agua y deteriorar la fauna silvestre.

Por ello, mediante un procedimiento de auditorías internas se lograría obtener evidencias objetivas, a través de las notas de hallazgos y a partir de ello, permitiría alcanzar grados de conformidad o no conformidad, que tendrían que ser corregidos preventivamente para poder alcanzar un grado de control ambiental, y a su vez, la empresa tendría factibilidad al hecho de formarse y prepararse con valores de calidad ambiental, permitiendo en un futuro alcanzar un Sistema de Gestión Ambiental para destacar la eficacia de un real control y respeto al Medio Ambiente, con sostenibilidad.

También indicar, que las auditorías internas, permitirían cumplir con los requisitos legales ambientales a nivel del marco legal normativo obligatorio nacional mencionados, como también, tendría un crecimiento social sostenible, respetando el medio ambiente como se requiere en el área de Operaciones y Mantenimiento, o en su defecto, se evitarían penalizaciones ambientales.

Considerando que una organización al crear pasivos ambientales sea a nivel significativo o no, estaría expuesto a las penalidades que provienen de las instituciones reguladoras del estado, derivándose en pérdidas económicas, en incumplimientos de prevención ambiental hacia los clientes, que daría deterioro a la imagen organizacional, debido a una serie de requisitos que se establecen en las cláusulas de los contratos para su ejecución.

En la empresa Operadora Surperu S.A., no se evidenciarían procedimientos de Auditorías Internas, que podrían contribuir a una futura implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, por lo cual, en el presente trabajo se propone un plan de procedimientos basado en la norma internacional ISO 19011:2018 que permitiría dar los lineamientos en la gestión de riesgos; establecer los recursos de forma planificada, que sean alcanzables y no afecten a la consecución de los objetivos de la auditoría, partiendo de la planificación de la ejecución de la auditoría interna en base a objetivos concretos y verificar la misma para poder alcanzar de forma voluntaria un Sistema de Gestión Ambiental.

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

¿Un plan de procedimientos de auditoría interna facilitaría un futuro Sistema de Gestión Ambiental en el área de operaciones y mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A.?

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Un plan de procedimientos de auditoría interna facilitaría un futuro Sistema de Gestión Ambiental en el área de operaciones y mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A.

2.4. OBJETIVO DEL PROYECTO.

2.4.1. Objetivo Principal

Planificar los procedimientos de auditoría interna para un futuro Sistema de Gestión Ambiental en el área de operaciones y mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A.

2.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Análisis ambiental del área de operaciones y mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A.
- ✓ Uso de la norma ISO 19011:2018, para procedimientos de auditorías internas (De primera parte).
- ✓ Elaboración de los procedimientos de auditoría interna para el área de operaciones y mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A.
- ✓ Implementación de la Auditoría Intena DEMO en el campamentos San Gaban (Área de mantenimientos de equipos y peaje).

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO.

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO A DESARROLLAR

La empresa Operadora Surperu S.A. es una organización que busca de manera permanente brindar un servicio de calidad a sus clientes, por el cual en el transcurso del tiempo operacional en el ámbito de la construcción, alcanzó establecer un Sistema de Gestión de la Calidad con una posterior certificación de forma voluntaria bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, por el cual, a través de su mejora continua está trabajando para lograr la certificación de manera voluntaria en base a la norma internacional ISO 14001:2015, para un Sistema de Gestión Ambiental.

Sin embargo, para ello requiere contar con procedimientos estandarizados para llevar a cabo auditorías internas, que contengan las pautas a nivel de procedimientos alcanzables, fiables y confiables, que contribuya con la eficacia de mejorar las bases de un futuro sistema de gestión ambiental.

3.1.1. Antecedentes de la investigación.

Una Auditoría ambiental, se suele llamar también eco-auditoría, que es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva para la eficacia ambiental de la organización; donde el sistema de gestión y los procedimientos destinados a la protección del medio ambiente, tengan un efecto de mejora.

El objetivo de una auditoría interna ambiental, vendría a facilitar el control, por parte de la dirección de la empresa, de las acciones que pueden tener efectos sobre el medio ambiente, evaluar si se están cumpliendo los requisitos tanto internos como externos que la legislación nacional regula a toda empresa independientemente del rubro que desarrolla, y sobre el cual establece obligaciones de cumplimiento a nivel de marco normativo.

Es importante tener implementado un procedimiento de auditorías ambientales en la organización, ya que ello llevaría al cumplimiento eficiente de los objetivos ambientales, tal como se realizó en la fábrica Ormazabal Valderrama Construcciones S.A según la Tesis: “Auditoría Ambiental de Cumplimiento de la compañía Ormazabal Valderrama construcciones, en la cual mediante una auditoría interna guiada por procedimientos organizados se obtuvieron datos objetivos, determinando que la organización alcanza un 48% de cumplimiento, 42% de incumplimiento y el 10% corresponde a parámetros que no aplican según la actividad de la compañía. Con estos datos se pudo proponer un plan de acción tal como: la identificación de desechos, la clasificación de desechos orgánicos e inorgánicos, la separación de residuos, minimización de la generación de desechos peligrosos, el registro de efluentes, entre otros. (Bustan Medina & Yulán Panchana , 2015)

Según la Investigación que se desarrolló en la Tesis: “Importancia de la implementación de la auditoría ambiental en la perspectiva de la gestión ambiental de las empresas”, se concluyó:

La auditoría ambiental como medio de control interno en las empresas, permite identificar las áreas, procesos y actividades que se desarrollan en las compañías y las cuales tienen un gran impacto sobre el entorno donde se lleva su actividad económica y por ende en los recursos naturales, y el medio ambiente, lo cual termina afectando a la sociedad, la auditoría ambiental como instrumento del sistema de gestión ambiental que aplican las organizaciones, permite que las normas se sean cumplidas según sus especificaciones, los reglamentos y procesos establecidos, deben servir como guía para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental idóneo y eficiente, el cual debe velar por la disminución de los riesgos de generar causas contaminantes o que afectan la naturaleza de alguna manera, bajo el uso de la ISO 14001 la auditoría ambiental en las organizaciones permite un

desarrollo sustentable y sostenible, permitiendo el desarrollo de un valor agregado en materia de responsabilidad social empresarial. (Palencia Diaz, Huertas Brito, & Brito Pacheco, 2018)

3.1.2. Bases Teóricas.

A. Auditoría Interna

Según el fundamento teórico de la Norma ISO 19011 (2018, pág. 1), define a la Auditoría como un “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría”. En otras palabras, una verificación de que el Sistema de Gestión está funcionando eficazmente, de acuerdo con los criterios del sistema.

Por otro lado, la Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (PERÚ, s.f.)

Considerando los conceptos mencionados anteriormente en el presente trabajo de suficiencia profesional se proponen procedimientos y registros que permitan obtener evidencias objetivas para poder evaluar el grado de cumplimiento de la Norma ISO 14001, en Operadora Surperu S.A. de manera que se pueda tener un Sistema de Gestión Ambiental eficaz, que agregue valor a las operaciones de la organización.

B. Sistema de Gestión Ambiental

La Norma ISO 14001:2015, hace referencia al Sistema de Gestión Ambiental como “Parte del Sistema de Gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades”. En este sentido,

un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 ayuda a las organizaciones a identificar, gestionar, supervisar y controlar sus problemas ambientales de una manera holística.

Se proponen procedimientos que permiten Auditar el Ciclo de Vida del servicio que ofrece la organización, de forma que se pueda controlar y gestionar los Aspectos Ambientales de la organización.

C. Gestión de un Programa de Auditoria

Según la Norma Internacional ISO 19011:2018, un Programa de Auditoria debe consignar “acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”. Además, indica que se debería consignar información que permita a la Auditoria realizarse de forma eficaz en los periodos de tiempo especificados, para ello debería tener en cuenta los objetivos, riesgos, alcance, criterios y calendario de auditoría.

Esta información se ha considerado en el procedimiento de Auditoría, así como en el registro de Plan de Anual de Auditoría propuesto.

D. Realización de una Auditoria

La Norma ISO 19011:2018, nos brinda una orientación sobre la realización de una auditoría como parte de un programa de auditoría, para ello nos muestra un diagrama de flujo de procesos en el que se pueden visualizar las actividades que usualmente se desempeñan. Estas actividades se visualizan en el Gráfico 8 mostrado más adelante.

E. Competencia y Evaluación de Auditores

La Norma ISO 19011:2018 nos indica que:

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad de lograr sus objetivos depende de la competencia de aquellas personas que participen en la realización de las auditorías,

incluyendo los auditores y líderes de equipos auditores. La competencia debería evaluarse regularmente a través de un proceso que considere el comportamiento personal y la capacidad para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos a través de la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías. (302, 2018)

Considerando lo descrito líneas arriba, se ha desarrollado procedimientos y registros que permiten gestionar idóneamente a los Auditores.

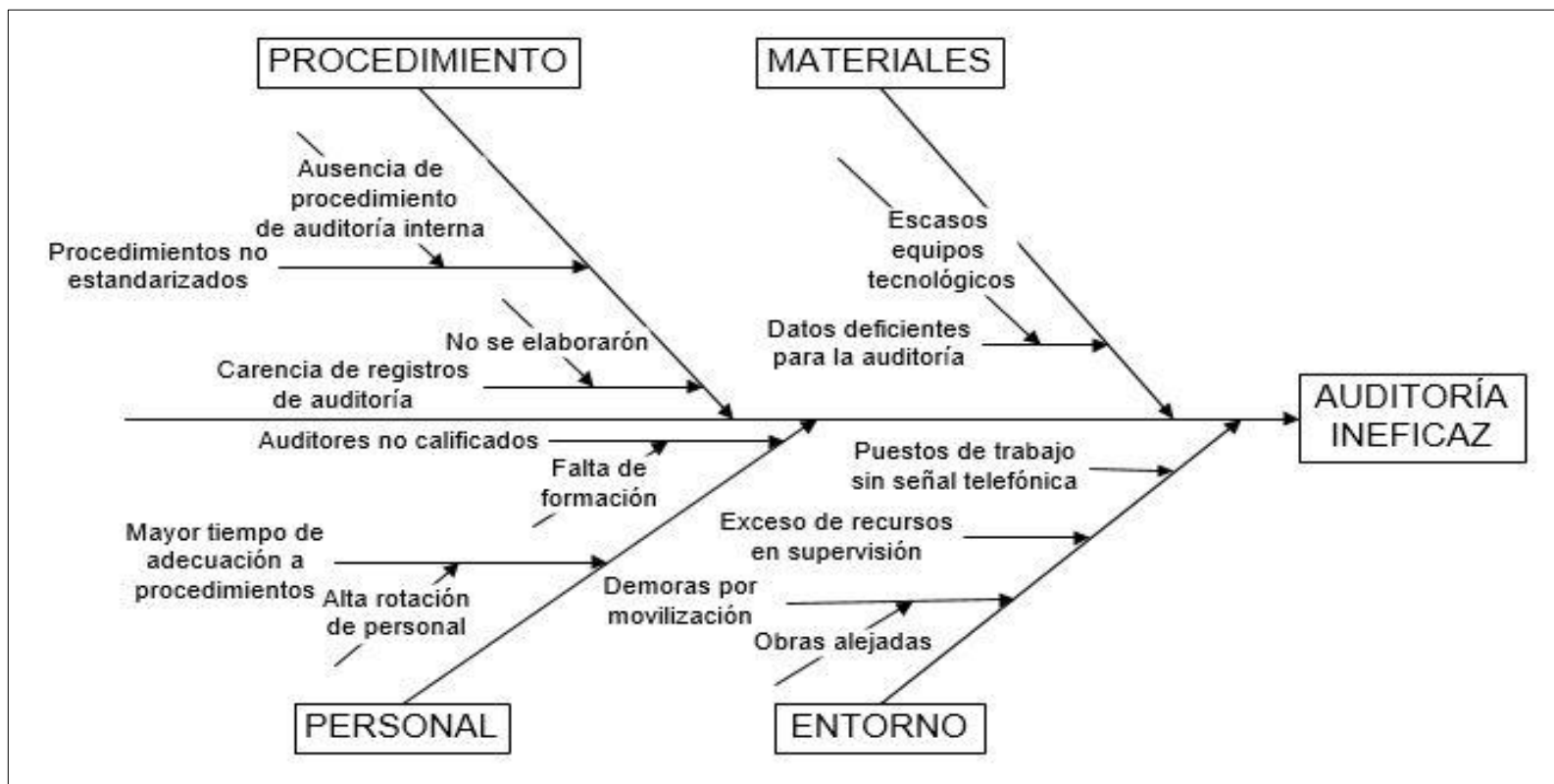
3.1.3. Bases Normativas

- ✓ Norma ISO 19011:2018, Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.
- ✓ ISO 14001:2015 Sistemas de gestión Ambiental – Requisitos, cláusula 9.2 Auditoría Interna.

3.1.4. Análisis Situacional con relación a Auditorías

Mediante el siguiente gráfico 3, con el diagrama de Ishikawa se realiza un análisis de la situación actual de la empresa Operadora Surperu S.A., con relación al proceso de auditorías internas ambientales.

Gráfico 3
Análisis Situacional de Auditorías de la empresa Surperu S.A.



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Tabla 9
Ponderación de Causas por Auditoría Ineficaz en Surperu S.A.

| N° | DESCRIPCIÓN | Procedimiento | Material | Personal | Entorno |
|--------|---|---------------|----------|----------|---------|
| 1 | Procedimientos no estandarizados | 10 | | | |
| 2 | Carencia de registros de auditoría | 9 | | | |
| 3 | Datos deficientes para la auditoría | | 10 | | |
| 4 | Audidores no calificados | | | 8 | |
| 5 | Mayor tiempo de adecuación a procedimientos por la rotación de personal | | | 8 | |
| 6 | Puestos de trabajo sin señal telefónica | | | | 5 |
| 7 | Exceso de recursos en supervisión | | | | 8 |
| 8 | Demoras por movilización | | | | 5 |
| TOTAL: | | 19 | 10 | 16 | 18 |

En la Tabla 9, se observa que la causa mayor que genera una auditoría ineficaz en la empresa Operadora Surperu S.A., es el no tener un Procedimiento estandarizado para el desarrollo de una Auditoría.

El análisis Ishikawa que se muestra en el Gráfico 3, se describe de la siguiente manera:

- A. En el ámbito Procedimiento: Se observa que no existe un procedimiento estandarizado de auditoría interna, que pueda dar los lineamientos de auditoría interna para obtener evidencias objetivas. Así también, no se cuenta con registros que recaben información y dejen evidencia.
- B. En el ámbito material: Todos los gastos ocasionados por recursos deben ser aprobados mediante un proceso burocrático tal como requiere aprobación de jefaturas, administración, Gerencia de concesión y socios de concesión tanto por medios documentarios y virtuales (Sistema SAP). Este proceso muchas veces trae como resultado la carencia de recursos para el desarrollo de actividades entre ellas las auditorías internas, ocasionando que no se puedan obtener datos verídicos o en peor de los casos no se pueda obtener datos.
- C. En el ámbito Personal: Debido a la ubicación socio cultural y naturaleza del rubro de la empresa suscita la inestabilidad laboral, ocasionando que el personal nuevo no esté preparado para desarrollar un proceso de auditoría.
- D. En el ámbito Entorno: Algunas obras son de difícil acceso sin señal telefónica o de internet, medios tecnológicos que son necesarios en una auditoría de campo para poder coordinar con el equipo auditor o auditado.

Por otro lado, la ubicación geográfica de los peajes, pesaje y el taller de mantenimiento son distantes ocasionando demoras.

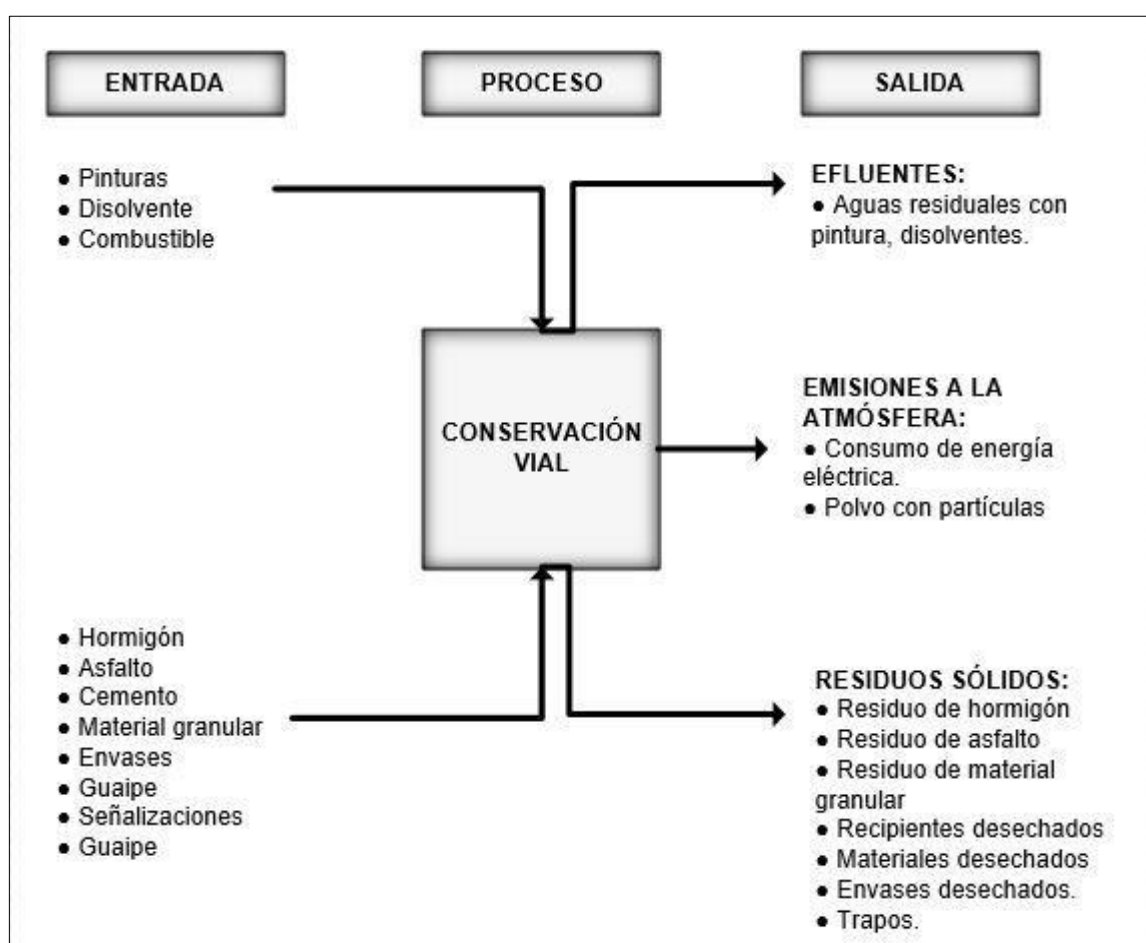
En consecuencia de acuerdo al Análisis Causa – Efecto, el no contar con un procedimiento que pueda planificar el proceso de auditoría interna de forma que se pueda gestionar oportunamente los recursos necesarios como personal, equipos tecnológicos, tiempo y registros de

auditoría tienen como efecto una auditoría ineficaz, poco objetiva para dar un aporte significativo para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental.

3.1.5. Análisis Ambiental del Área de Operaciones y Mantenimiento

Se ha realizado el análisis Ambiental del Área de Operaciones y Mantenimiento mediante el análisis de sus procesos, como se ve a continuación en los Gráficos 4, 5, 6 y 7 en las páginas siguientes.

Gráfico 4
Análisis Ambiental del Proceso Conservación Vial



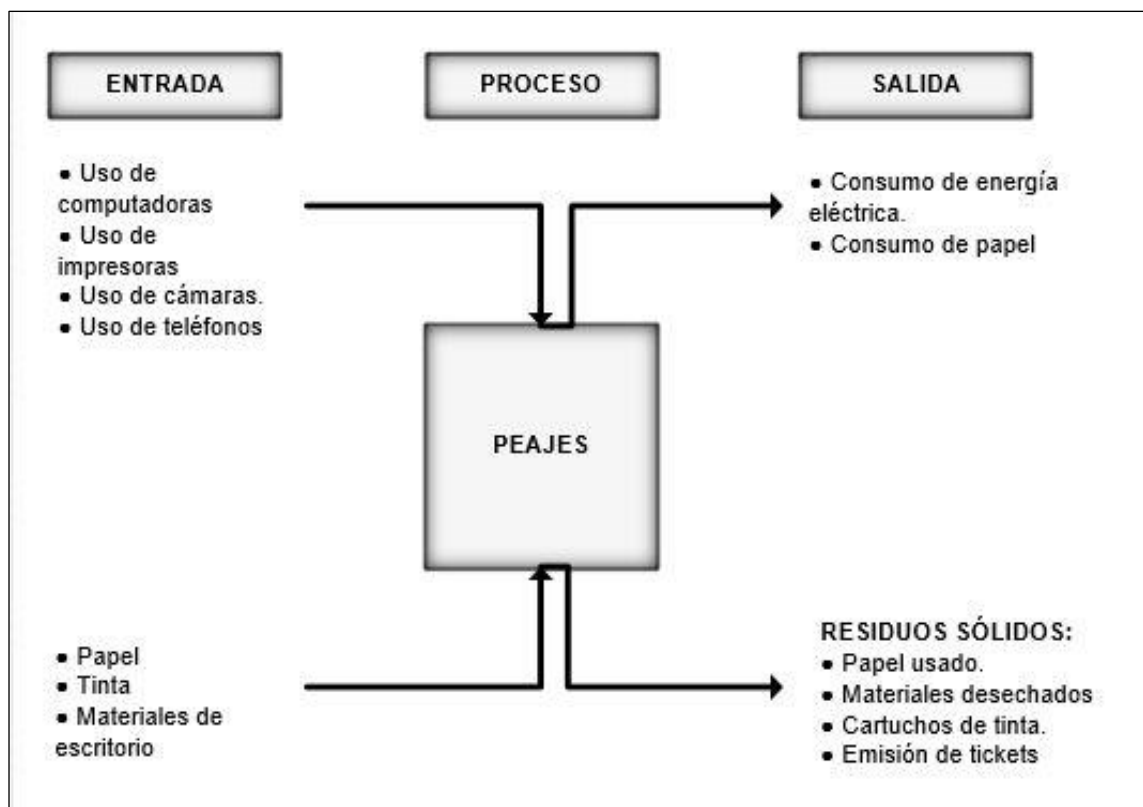
Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

En el área de Conservación Vial se identifican:

- ✓ Emisiones de aguas residuales con pintura, disolventes ocasionado por el pintado de las señales de la vía.

- ✓ Generación de residuos de material granular, hormigon y asfalto producto de la reparación de la vía.
- ✓ Generación de desechos de envases de pintura, recipientes, trapos, materiales de pintado y materiales excedentes de señalizaciones.
- ✓ Residuos sólidos producto de la limpieza de la vía.
- ✓ Consumo de energía Electrica.

Gráfico 5
Análisis Ambiental del Proceso Peajes



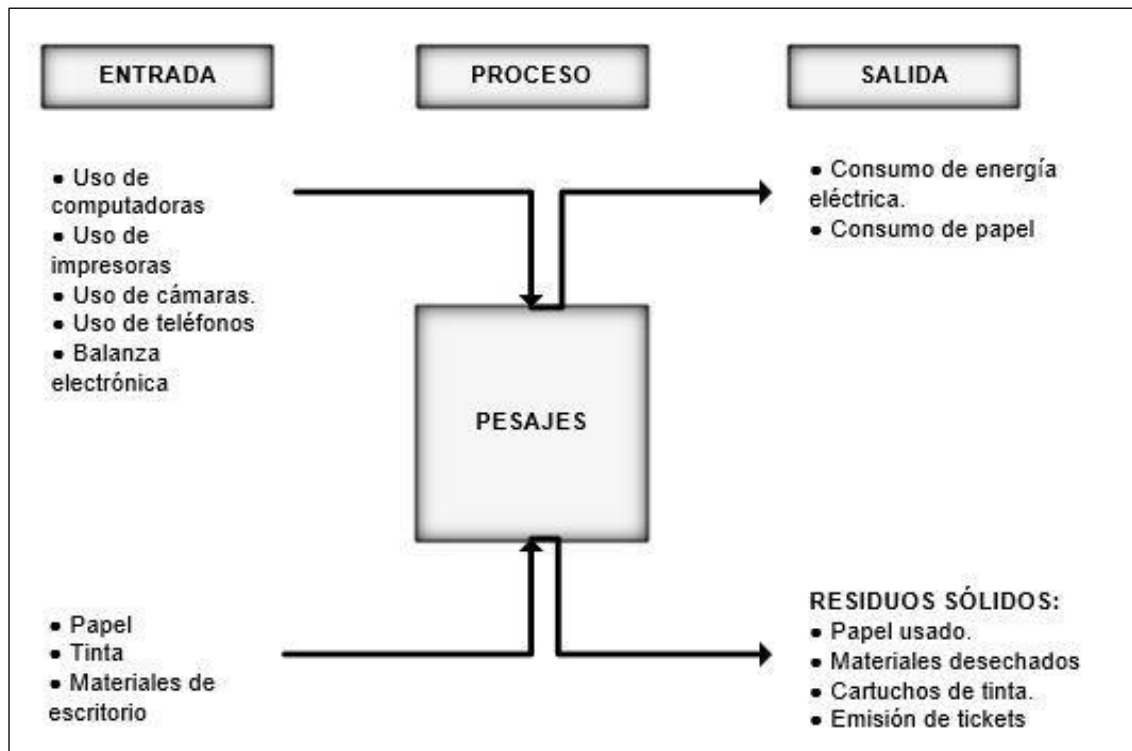
Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

En el área de Peaje se identifican:

- ✓ Generación de residuos de materiales de escritorio, papel usado, cartuchos de tinta, sobres de plástico producidos en el proceso de cobro de usuarios de vía.

- ✓ Consumo de Papel.
- ✓ Consumo de energía Eléctrica.

Gráfico 6
Análisis Ambiental del proceso Pesaje

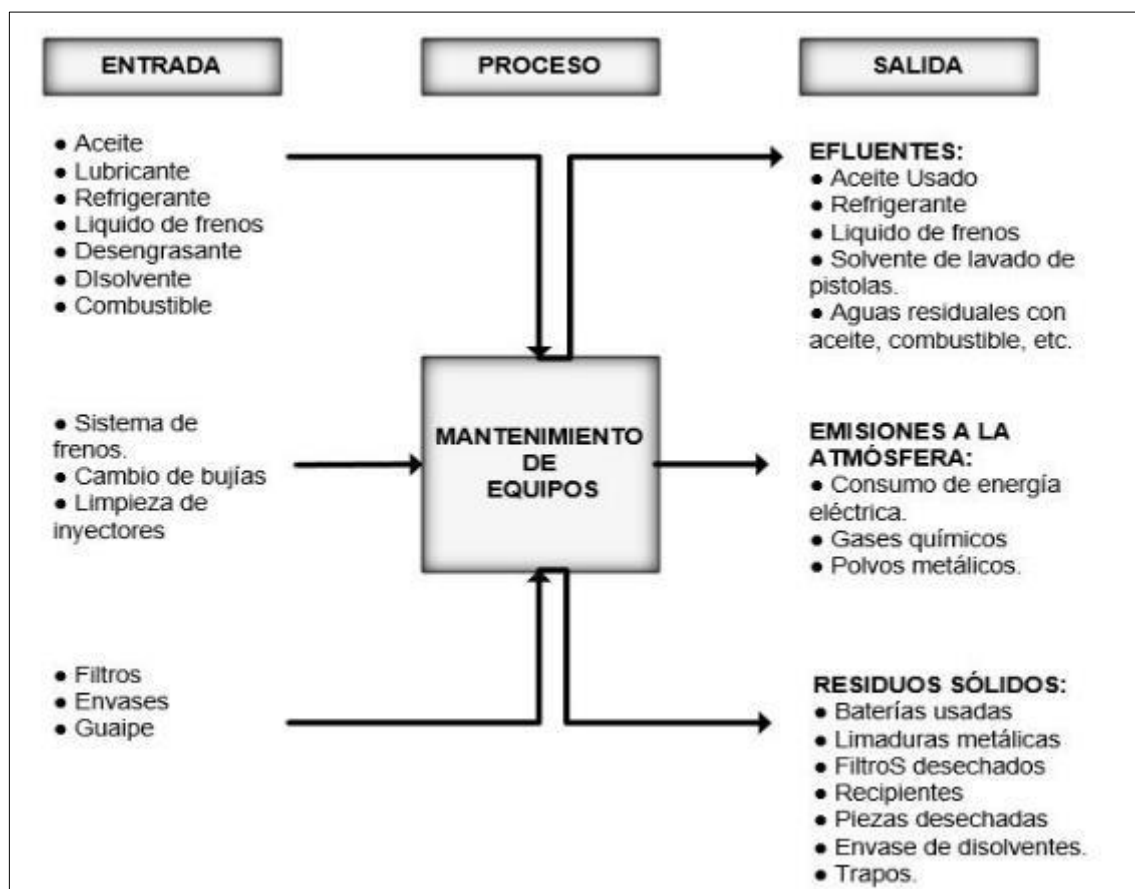


Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

En el área de Pesaje se identifican:

- ✓ Generación de residuos de materiales de escritorio, papel usado, cartuchos de tinta, producidos en el proceso de pesaje de unidades
- ✓ Consumo de Papel.
- ✓ Consumo de energía Eléctrica.

Gráfico 7
Análisis Ambiental del Proceso Mantenimiento de Equipos



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

En el área de Mantenimiento de equipos se identifican:

- ✓ Vertido de Aguas Residuales con aceites, grasas, líquidos refrigerantes, solventes y combustible.
- ✓ Desechos de piezas usadas, baterías, filtros, etc.
- ✓ Generación de residuos sólidos de envases, recipientes, trapos y otros.
- ✓ Emisión de gases tóxicos a la atmósfera.
- ✓ Consumo de energía Eléctrica.

Del análisis realizado en los procesos de las áreas de Operaciones y Mantenimiento, se pueden clasificar los Impactos Ambientales en:

- ✓ Emisiones
- ✓ Vertidos
- ✓ Residuos
- ✓ Consumos

Impactos Ambientales que deben de ser controlados, se ha podido observar mayor generación de residuos en el proceso de Mantenimiento de Equipos así como vertidos peligrosos.

Por otro lado en las áreas de Peaje y Pesaje se evidencia un alto consumo de papel y energía eléctrica.

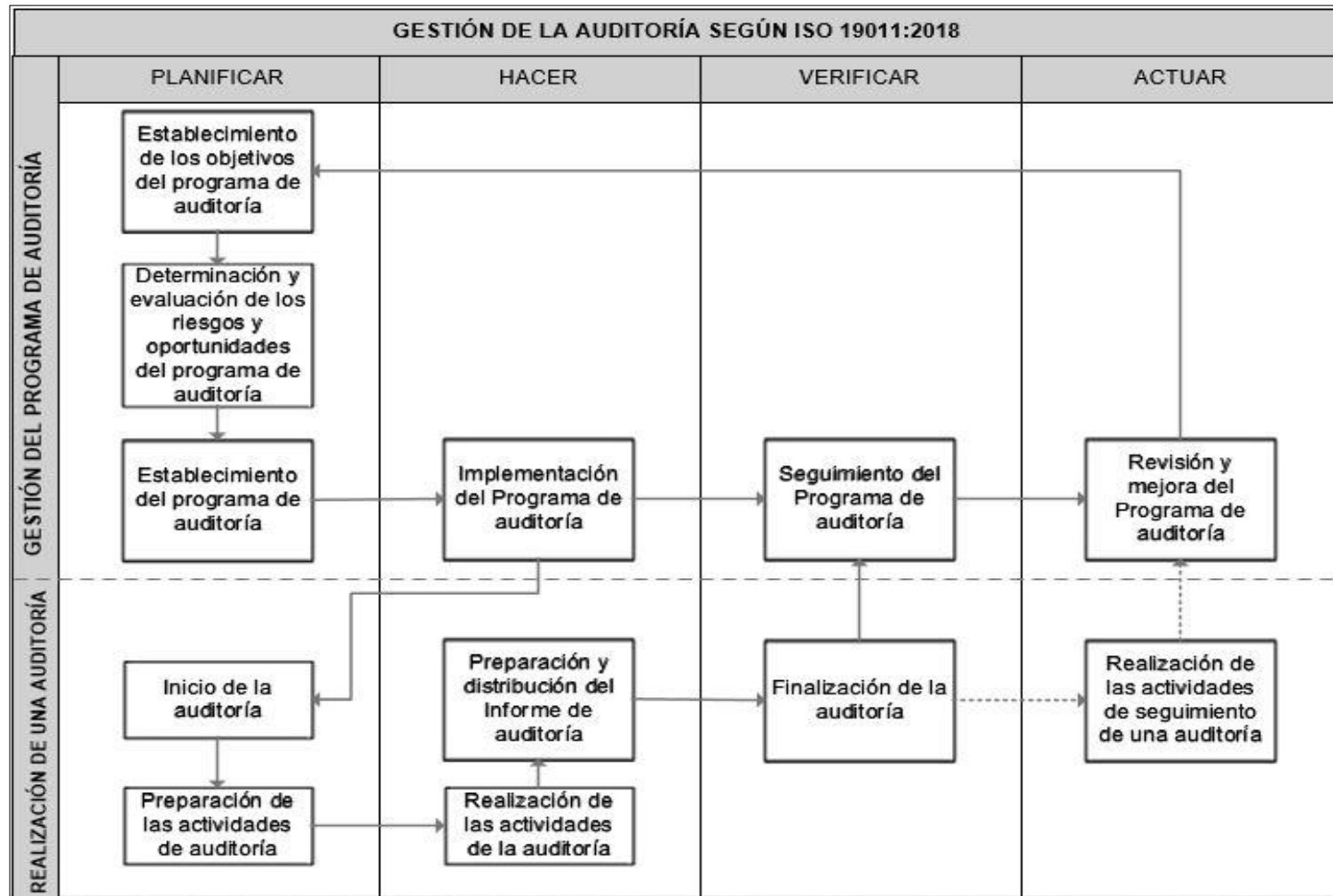
3.1.6. Uso de la Norma Internacional ISO 19011:2018

La Norma Internacional ISO 19011:2018, proporciona directrices para la realización de una auditoría en la cuál primero nos muestra los principios que se debe mostrar en el desarrollo de una auditoría, seguido de los criterios que se deben tener en cuenta en la gestión de un programa de auditoría y realización de una auditoría, culminando con la competencia y evaluación de los auditores.

Considerando, que la norma es aplicable para cualquier tipo de auditoría, en este caso, dado al requerimiento de la implementación de un futuro Sistema de Gestión Ambiental, el tipo de auditoría que se perfila en este caso, es de una Auditoría Interna, siendo esta, de primera parte. Donde con el personal propio de la organización, en cumplimiento a los perfiles y requisitos que demanda la norma, se tendría que establecer para su eficacia.

La norma, también establece cómo se debe de organizar la gestión del programa y realización de la Auditoría Interna según el ciclo de Deming como se visualiza en el Gráfico 8.

Gráfico 8
Gestión de la Auditoría Según la ISO 19011:2018

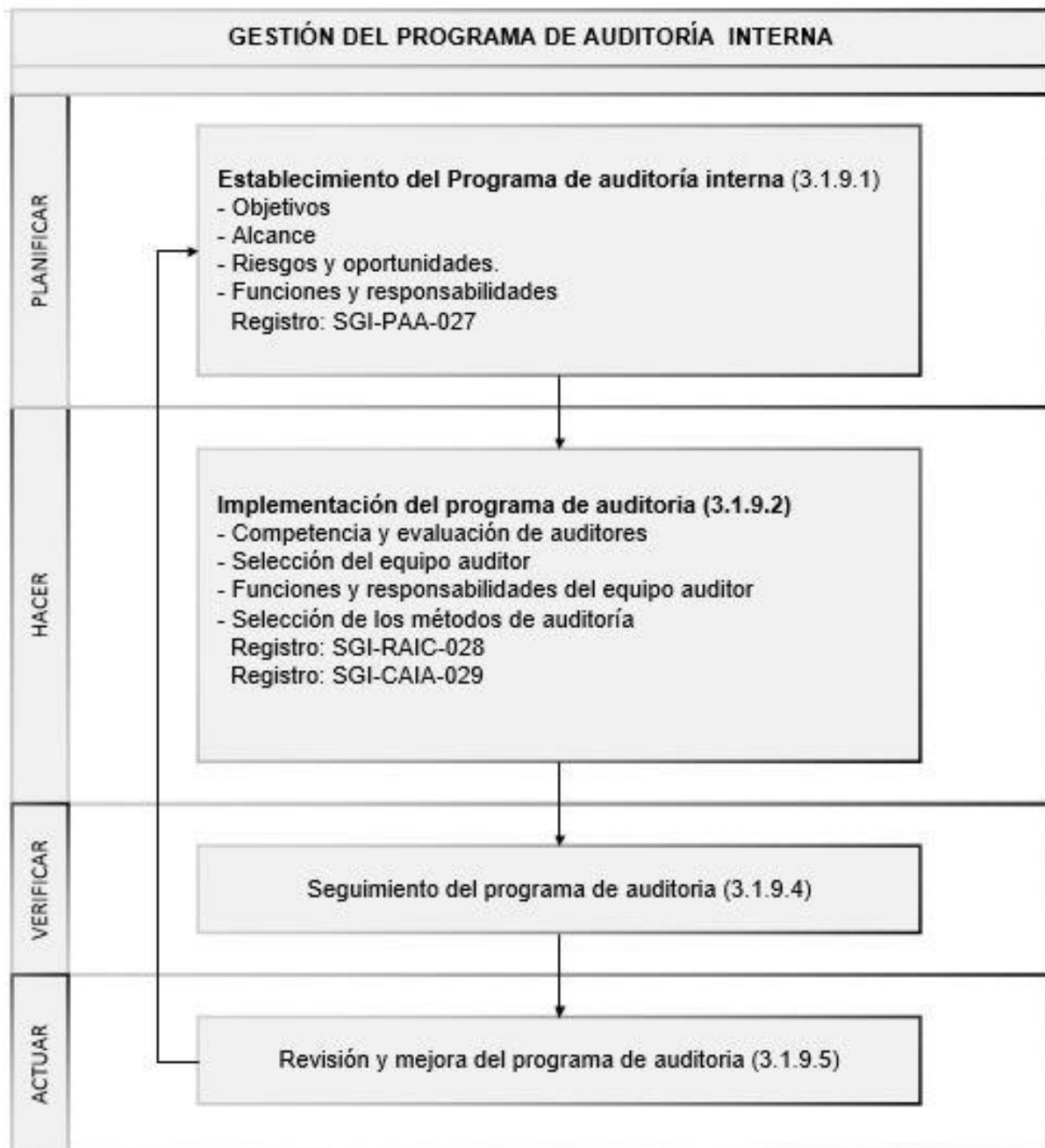


Fuente: Norma Internacional ISO 19011:2018

En base al modelo mostrado en el Gráfico 8, que es propiamente en concordancia a la ISO 19011:2018, se consideró que para elaborar el Plan de Procedimientos de Auditoría Interna del Área de Operaciones y Mantenimiento, se deberían fijar de acuerdo a las características del área a auditarse, su propia organización y los procedimientos como se muestran a continuación.

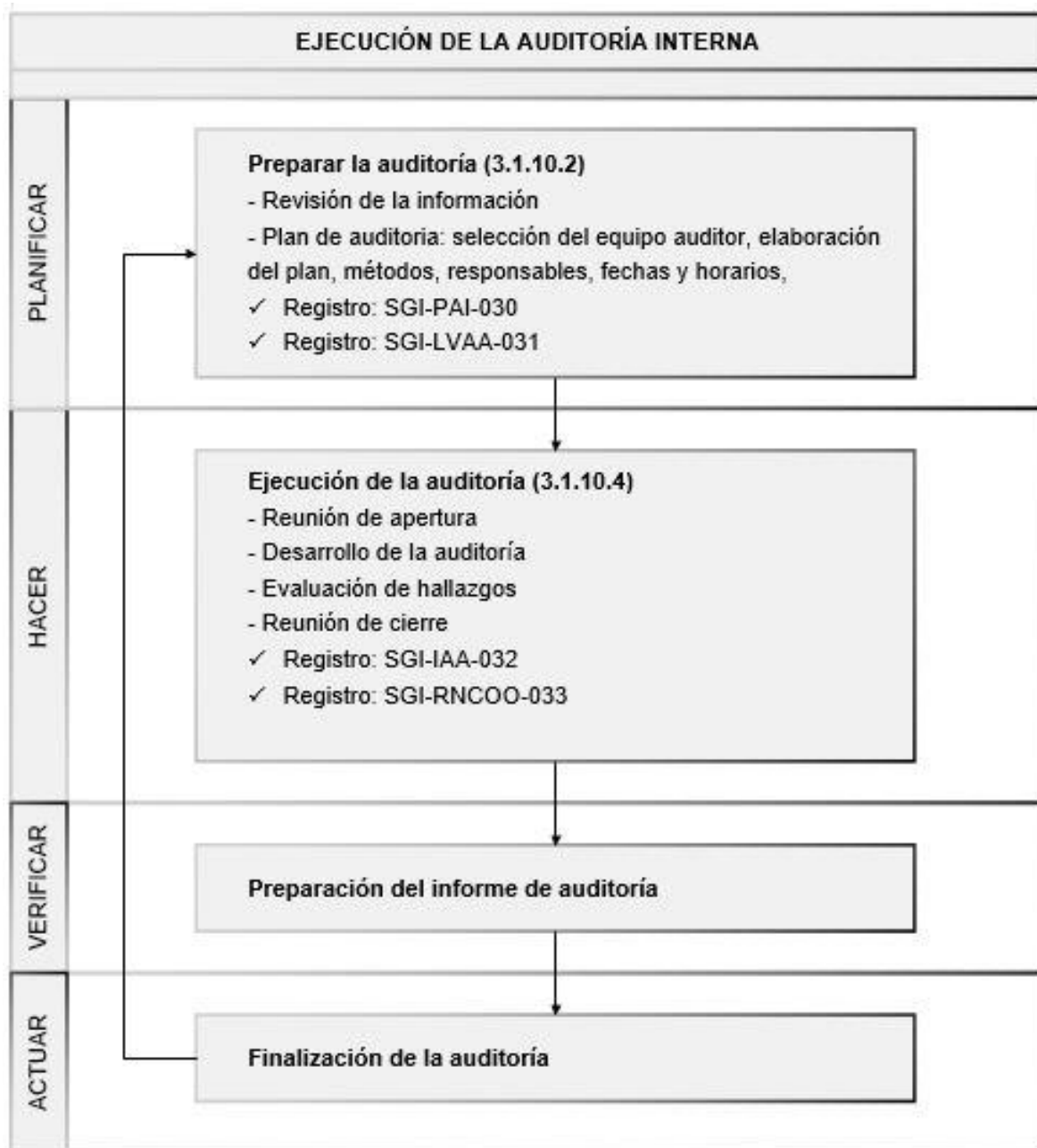
Gráfico 9

Programa de Auditoría Interna según la Norma ISO 14001:2015



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Gráfico 10
Ejecución de la Auditoría Interna según la Norma ISO 14001:2015



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

3.1.7. Alcance del Procedimiento de Auditoría Propuesto

Aplicable a las actividades del Área de Operaciones Y Mantenimiento Vial de la empresa Operadora Surperu S.A.

3.1.8. Principios de Auditoria

Una auditoría según ISO 19011 es eficaz si se consideran siete principios, tales como:

A. Integridad

ISO 19011 establece que este es el fundamento de la profesionalidad. El Auditor debe llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad. Él debe aplicar y cumplir con todos los requisitos legales y demostrar su competencia.

El auditor debe llevar a cabo su labor de manera imparcial, que sea justo e imparcial en todos sus hallazgos. También deben ser sensibles a las influencias que pueden ser ejercidas en su juicio durante la realización de una auditoría. Los auditores certificados están sujetos a estrictos códigos de conducta.

B. Presentación Imparcial

Esto obliga a los auditores a informar con veracidad y exactitud. Las conclusiones de la auditoría. Las conclusiones de auditoría y los informes de auditoría reflejan con veracidad, precisión y de forma completa las actividades de auditoría. Se reportan cualquier opinión irresuelta o divergente entre el equipo auditor y el auditado y los obstáculos encontrados. La comunicación debe ser veraz, precisa y objetiva, oportuna, clara y completa.

C. Debido cuidado profesional

Esta es la aplicación de diligencia y juicio en la auditoría. Los auditores deben ejercer un grado de atención adecuada a la importancia de la tarea y de la confianza depositada en ellos por los clientes de auditoría y otras partes interesadas. Tener la competencia necesaria es una parte importante de esto.

D. Confidencialidad

Los auditores deben ser discretos en el uso y protección de la información que adquieran durante una auditoría. Esto incluye el manejo de información sensible o confidencial. ISO 19011 requiere que la información no debe utilizarse para beneficio personal o utilizar en cualquier forma que perjudica a la entidad auditada.

E. Independencia

La independencia es la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deben ser independientes de la organización o actividad que esté siendo auditada. Ellos deben permanecer libres de prejuicios y conflictos de intereses. En este sentido, el Auditor designado no podrá auditar el área en la que se desempeña.

F. Enfoque basado en la evidencia.

Este es el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles.

La evidencia de auditoría es verificable. Se basa en muestras de la información disponible, ya que la auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo finito y con recursos finitos.

Estos principios deben ser considerados para seleccionar al equipo auditor, elaborar la programación de las auditorías y en la ejecución.

G. Enfoque basado en riesgos

Se deben identificar los riesgos de la auditoría al planificar la misma de forma que se puedan cumplir los objetivos.

3.1.9. Gestión del Programa de Auditoría Interna

La gestión del Programa de Auditoría Interna comprenderá actividades a realizar para poder dar viabilidad a una serie de auditorías individuales, las cuales se plasmarán en el Programa de Auditorías, de acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión Ambiental y objetivos del área de Operaciones Y Mantenimiento. Para ello se ha tomado como

modelo las directrices de la Norma ISO 19011:2018 según el Gráfico 8 mostrado anteriormente.

3.1.9.1. Establecimiento del Programa de auditoría interna

Este debe ser elaborado a partir de las evidencias halladas de una primera Auditoría Ambiental en el Área de Operaciones y Mantenimiento de la empresa Operadora Surperu S.A., a través de esta se pueden identificar falencias y a partir de allí elaborar un programa de Auditorías.

A. Responsables de la gestión del programa de auditoría.

Los responsables del Programa de Auditorías Internas serán el Jefe del Área de Operaciones Y Mantenimiento por ser el representante y concededor de su área conjuntamente con el encargado del Área de Sistema de Gestión Integrado debido a su injerencia en el Sistema de Gestión Ambiental. Ambos deberán:

- ✓ Elaborar el programa de auditoría según el formato SGI –PAAA – 027.
- ✓ Establecer los objetivos del programa de Auditoría cada primer trimestre del año.
- ✓ Asegurarse de que se mantienen los registros de auditoría.
- ✓ Realizar el seguimiento al programa de auditoría.
- ✓ Asegurarse de los recursos necesarios para la auditoría.
- ✓ Asegurarse de que se generan, gestionan y conserva la información documentada de la auditoría.
- ✓ Gestionar el resultado final de la auditoría, evaluar el cumplimiento de objetivos, revisar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los hallazgos, determinar si se requiere una auditoría de seguimiento.

B. Objetivos del programa Anual de Auditorías.

Los responsables del Programa de Auditoría Interna elaborarán los objetivos considerando lo siguiente:

- ✓ Conclusiones del desarrollo de auditorías previas (si las hubo).
- ✓ Prioridades del Área de Operaciones Y Mantenimiento.
- ✓ Requisitos aplicables, legales y reglamentarios ambientales.
- ✓ Necesidades y expectativas de partes interesadas.
- ✓ Aspectos Ambientales Significativos del Área de Operaciones y Mantenimiento identificados tales como emisiones a la atmósfera, Vertidos de aguas residuales, Generación de residuos sólidos, consumos de agua, energía eléctrica y papel.

Los objetivos del programa deben ser aprobados por la Alta Gerencia y registrarse en el formato SGI –PAAA – 027 (Anexo 1).

C. Riesgos y oportunidades para el programa de auditoría

Los responsables del programa deberán gestionar los posibles riesgos:

- ✓ Ubicación distante de las Áreas de trabajo.
- ✓ Los procesos en la organización son burocráticos provocando la no obtención de los recursos necesarios para las auditorías individuales.
- ✓ Debido a las salidas e ingresos constantes de personal, puede no contarse con auditores calificados.

Y oportunidades:

- ✓ Minimizar el tiempo de viaje utilizando medios tecnológicos para poder auditar remotamente.

D. Recursos del Programa de Auditoría

El encargado del Área de Sistema de Gestión Integrado, deberá solicitar al Área de Logística los recursos necesarios en base al Plan Anual de Auditoría y el alcance de las auditorías programadas con una anticipación de 45 días antes de realizarse una auditoría individual, que es lo que normalmente demora en ser atendido un requerimiento comercial debido a la burocracia de la organización.

Los viáticos deben ser coordinados con el área de Servicios Generales con una anticipación de dos semanas, de manera que se cuente con la movilidad, alojamiento, y alimentación para el equipo auditor.

El personal calificado para la auditoría deberá gestionarse con el Área de Recursos Humanos, si no se encontrará el personal adecuado, se gestionará con el área comercial los servicios de un auditor externo, y en coordinación con la gerencia de concesión se pondrá en formación al personal que tenga potencial.

E. Elaboración del programa de Auditorías

Los responsables del Programa de Auditorías son quienes elaborarán el Plan Anual de Auditorías Internas para el Área de Operaciones y Mantenimiento, teniendo en cuenta las directrices de la Norma Internacional ISO 19011 y considerando:

- ✓ Las prioridades del Área de Operaciones y Mantenimiento en relación a los Aspectos Ambientales Identificados.
- ✓ Indicadores, ocurrencias de no conformidades, incidentes o cumplimiento de las partes interesadas.
- ✓ Riesgos y oportunidades de la Auditoría.

El Programa Anual de Auditoría se deberá desarrollar en el formato SGI –PAAA – 027 (Anexo 1).

3.1.9.2. Implementación del programa de auditoría

Elaborado el Plan Anual de Auditorías Internas en el Registro SGI –PAAA – 027, deberá ser aprobado por Gerencia de Concesión. Para luego ser comunicado a los responsables del proceso mediante un correo electrónico.

A. Desarrollo de los objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual.

Estos deberán ser planteados por los responsables del Programa de Auditorías Internas y el Auditor Líder, tomando en cuenta los requisitos aplicables legales y reglamentarios que contribuyan con los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.

B. Selección y determinación de los métodos de Auditoría

Se puede optar por los siguientes métodos:

- ✓ Revisión de la información documentada, política y objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, procedimientos, instructivos, normas, licencias, permisos, planos, contratos, órdenes de servicio, pedidos y otros.
- ✓ La observación, mediante este se describe y explica evidencias que pueden encontrarse en el ambiente y actividades de los procesos.
- ✓ La entrevista, en este método se recaba información mediante el diálogo, para poder obtener información objetiva se ha elaborado un formato de lista de verificación (registro SGI – LVAA-031).

- ✓ El muestreo, en este método se obtiene evidencias de un subgrupo.

De los métodos mencionados la revisión de la información documentada, observación y la entrevista se pueden usar en una auditoría remota. Debido a la ubicación distante de las Áreas de trabajo y coyuntura actual se sugiere realizar auditorías remotas a los Peajes y Pesaje.

El responsable de definir los métodos a aplicar en la Auditoría debe ser el Auditor Líder.

C. Selección del Equipo Auditor

El Encargado del Área del Sistema de Gestión Integrado selecciona el Equipo Auditor del Registro Relación de Auditores Internos Calificados (SGI-RAIC-028) con la Aprobación de Gerencia de Concesión.

Si no se contará con personal calificado para la realización de la Auditoría se procederá a contratar un Auditor externo el cual debe cumplir los requisitos descritos en la Tabla 9.

D. Funciones y Responsabilidades del Equipo Auditor

El Auditor Líder es responsable de:

- ✓ Cumplir con los principios básicos de la auditoría, que son: confidencialidad e independencia de las partes.
- ✓ Liderar el equipo de Auditoría Interna.
- ✓ Dar a conocer el Plan de Auditoría a los auditores internos y a las áreas auditadas.
- ✓ Cumplir el Plan Anual de auditoría aprobado por Gerencia de Concesión.
- ✓ Asegurarse de la legitimidad de las evidencias recogidas, la confiabilidad de los datos y/o registros guardando la debida objetividad.

- ✓ Dar a conocer las no conformidades encontradas a los auditados.
- ✓ Preparar el informe de auditoría.

Los Auditores Internos son responsables de:

- ✓ Cumplir los principios básicos de la auditoría los que son: Confidencialidad e independencia de las partes.
- ✓ Velar por la legitimidad de las evidencias obtenidas procurando la objetividad en la toma de datos y en los muestreos y/o inspecciones realizadas.
- ✓ Cumplir con el horario y cronograma detallado según el plan de auditoría.
- ✓ Seguir las instrucciones específicas del Auditor Líder, respecto al Plan de Auditoría Interna.

3.1.9.3. Competencia y evaluación de Auditores Internos

A. Selección de Auditores

El Encargado del Área de Sistema de Gestión Integrado convoca al personal en coordinación con el área de Recursos Humanos y comunica los requisitos que debe cumplir el Perfil de Auditor Interno, como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10
Requisitos de Auditores Internos

| Descripción | Auditor Líder | Auditor Interno | Auditor en Entrenamiento | Observador |
|-------------|--|---|-------------------------------------|------------|
| Formación | Curso aprobado de Formación de Auditor Interno o Líder en la Norma ISO 14001:2015. | | | |
| Experiencia | Cinco (05) días auditor interno | Cuatro (04) días auditor en entrenamiento | Cuatro (04) días auditor observador | NA |

Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Tabla 11
Requisitos de Auditores Externos

| Descripción | Auditor Líder |
|--------------------|--|
| Formación | Curso aprobado de Formación de Auditor Líder en la Norma ISO 14001:2015. |
| Experiencia | Haber desarrollado al menos 03 auditorías. Cinco (05) años de experiencia en el ámbito de SGI. |
| Sector Empresarial | Experiencia en consultoría o auditorías a empresas del sector en el que se desarrolla la organización. |

Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Si existen potenciales auditores que no cumplen los requisitos del perfil, pero refieren su compromiso con la mejora, se coordina con la Gerencia de Concesión la capacitación en el Curso Interpretación de las normas ISO y Formación de Auditor Interno, el cual puede ser llevado a cabo por una empresa contratista.

Si el candidato cumple con los requisitos del perfil, pero no tiene experiencia como auditor, se le ingresará como auditor observador para iniciar su entrenamiento.

Luego del entrenamiento se completará en el formato SGI-RAIC-028 (Anexo 2) Relación de Auditores Internos la calificación que se le otorgue al candidato.

Para decidir la composición y tamaño del equipo auditor se debe tener en consideración lo siguiente:

- ✓ Competencia necesaria del equipo auditor para el logro de los objetivos de auditoría, tomando en consideración el alcance y los criterios.
- ✓ Si la auditoría es compleja, se puede considerar contratar personal especializado.
- ✓ Los métodos de auditoría propuestos en el programa de auditorías, será presencial o remota.
- ✓ Evitar conflicto de intereses
- ✓ Tipo y complejidad de los procesos a ser auditados.

B. Evaluar Desempeño de Auditores

Luego de realizar el curso de formación de auditor, se debe evaluar a los auditores que participaron en ella, teniendo en consideración los criterios establecidos en el registro Calificación de auditores Internos (SGI-CAIA-029)

En caso de que se evalúe a un Auditor en Entrenamiento, esto será realizado por el auditor Líder.

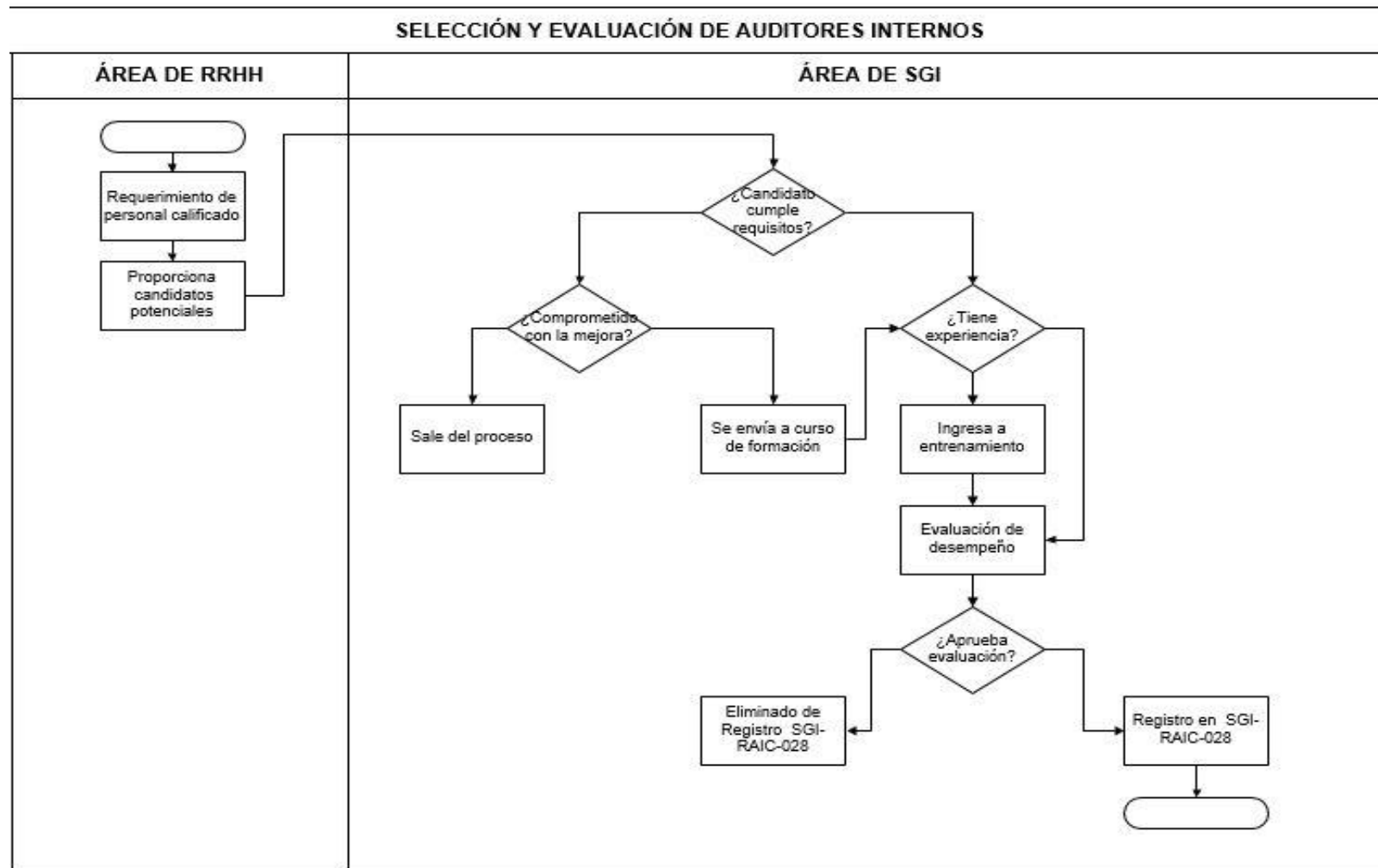
Los resultados de la evaluación se registran en el formato Registro de Auditores Internos. Si el resultado de evaluación es:

- ✓ *Cumplimiento Insatisfactorio*: Se considerará como Inhabilitado; debiéndose tomar las siguientes acciones:

- La asistencia a 03 Auditorías como Observador.
 - Identificar las necesidades de capacitación para mejorar sus competencias.
- ✓ *Cumplimiento Deficiente:* Se considerará como suspendido; debiéndose tomar las siguientes acciones:
- La asistencia a 03 Auditorías como Auditor en Entrenamiento.
 - Identificar las necesidades de capacitación para mejorar sus competencias.
- ✓ *Cumplimiento Aceptable:* Se considerará como Calificado, debiéndose tomar las siguientes acciones:
- Identificar las necesidades de capacitación para mejorar sus competencias.
- ✓ *Cumplimiento Satisfactorio:* Se considerará como Calificado, promoviendo su capacitación en temas relacionados con la mejora continua.
- ✓ *Cumplimiento Sobresaliente:* Habiendo sido el resultado de 3 auditorías realizadas, brindándole un reconocimiento y promoviendo su permanente capacitación en temas de mejora continua.

Las actividades que se desarrollan en la competencia y evaluación de Auditores Internos se resumen en el diagrama de flujo que se muestra a continuación:

Gráfico 11
Selección y Evaluación de Auditores Internos



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

3.1.9.4. Seguimiento del programa de auditoría

Los responsables del Programa de Auditorías son responsables de hacer seguimiento al cumplimiento de las Auditorías Individuales programadas, así como de sus objetivos. Asu vez deben asegurarse de la generación y conservación de la información documentada.

3.1.9.5. Revisión y mejora del programa de auditoría

La Gerencia de Concesión, y los responsables del Programa de Auditorías Internas en el Área de Operaciones y Mantenimiento deberán revisar el programa de Auditoría y evaluar si se han alcanzado los objetivos planteados en el programa. Las lecciones aprendidas se pueden considerar en la mejora de la siguiente auditoría.

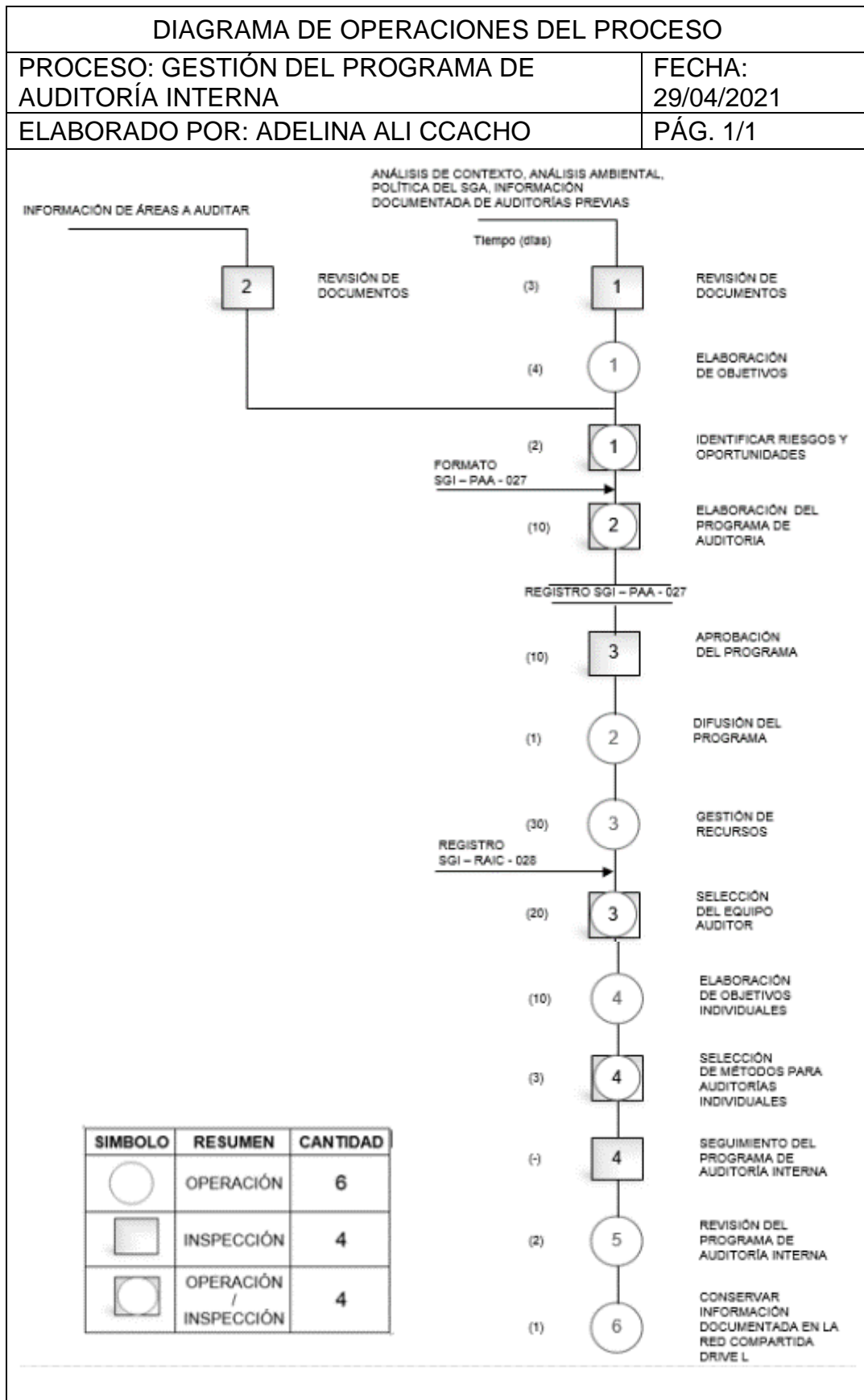
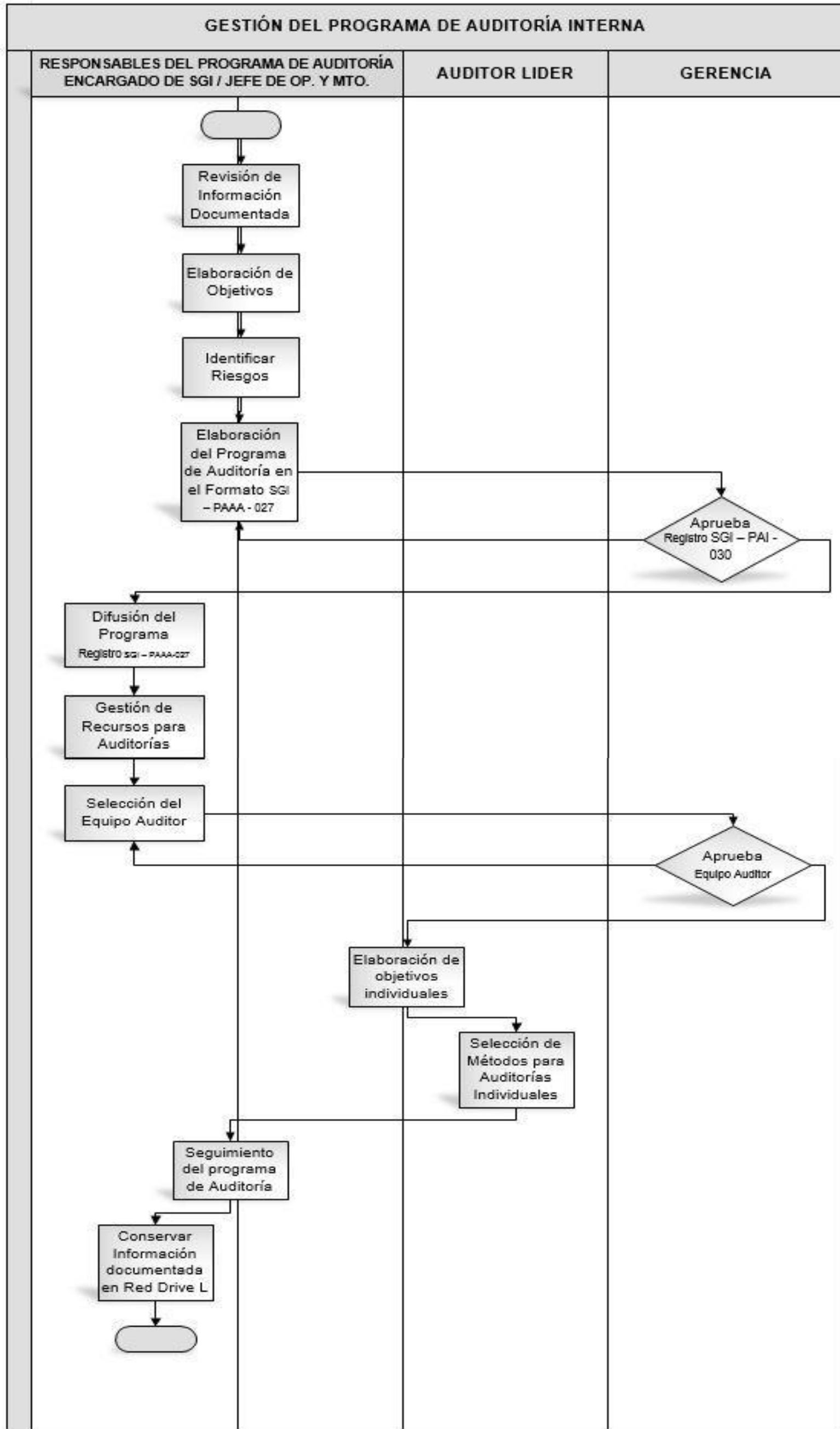


Gráfico 12
 Funciones en la Gestión del Programa de Auditoría Interna



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

3.1.10. Ejecución de la Auditoría

El procedimiento de las actividades a desarrollar en la Ejecución de la Auditoría sigue el modelo el Ciclo de Deming desarrollado en la Norma ISO 19011:2018.

3.1.10.1. Inicio de la auditoría

El encargado del área de Sistema de Gestión Integrado deberá:

- ✓ Confirmar la autoridad del líder y el equipo de Auditoría para el desarrollo de la auditoría, mediante una difusión general vía correo al personal del Área de Operaciones y Mantenimiento
- ✓ Proporcionar la información necesaria, para poder alcanzar los objetivos de la auditoría, cumplir el alcance y los criterios descritos en el registro

El líder del equipo auditor deberá determinar la viabilidad de la auditoría individual, considerando si se cuenta con:

- ✓ Los recursos necesarios, tiempo, útiles EPPS, equipos tecnológicos.
- ✓ La disponibilidad del personal de las áreas a auditar.

Si al analizar los diversos factores, se concluye no viable la auditoría individual, pueden hacerse modificaciones de horarios al programa de auditoría.

3.1.10.2. Preparar la auditoría interna ambiental.

Cada miembro del equipo auditor revisa la información relevante de los procesos/ áreas / actividades a ser auditadas. Esta información debe ser retenida al menos hasta completar el programa de auditoría.

Toda documentación revisada durante el proceso de auditoría se considera confidencial y debe ser salvaguardada todo el tiempo por el equipo de auditoría.

Revisar los documentos de los procesos a auditar, teniendo en consideración los resultados de auditorías previas, si las hubo.

En base a las medidas preventivas ante COVID -19 en donde indica que las auditorías pueden realizarse vía remota, todas las comunicaciones y revisión de la información en esta etapa se realiza vía online usando plataformas como Microsoft Teams, Zoom, BlueJeans entre otros.

3.1.10.3. Planificación de la Auditoría Interna

El plan de auditoría Interna, debe considerar los riesgos de las actividades y procesos a ser auditados con la finalidad de lograr de manera efectiva los objetivos de la auditoría.

Se debe coordinar con el área de Tecnología de la Información una semana antes de la Auditoría para que se proporcione los medios tecnológicos necesarios como: cámaras fotográficas, video cámaras y audífonos, si la auditoría será remota.

Coordinar con el personal involucrado la fecha y hora de la Auditoría Interna con el fin de asegurar su disponibilidad y la documentación necesaria para el desarrollo de la misma.

Elaborar el Plan de Auditoría Interna Individual en el formato SGI-PAI-030 (Anexo 4) por lo menos dos semanas antes de la fecha programada por el Auditor Líder, debiendo determinar:

- ✓ Objetivo y alcance.
- ✓ Equipo Auditor (auditor líder y auditores, teniendo en consideración que no auditen su propio trabajo).

- ✓ Fechas y horarios de auditoría.
- ✓ Responsables de procesos (auditados).
- ✓ Método de auditoría.
- ✓ Identificación de los recursos apropiados considerando los riesgos y oportunidades relativas a las actividades a ser auditadas.
- ✓ Solicita la aprobación de la Gerencia de Concesión.
- ✓ Luego difundir el Plan de Auditoría Interna.
- ✓ De presentarse algún inconveniente con el plan propuesto, realizar las modificaciones necesarias.

Si la auditoría es llevada a cabo por auditores externos estos deben elaborar el plan de auditoría.

3.1.10.4. Ejecución de la Auditoría Interna Ambiental

A. Reunión de apertura

El Equipo Auditor liderado por el Auditor Líder, realiza la Reunión de Apertura con el personal involucrado de acuerdo con el Plan de Auditoría Interna.

El Auditor Líder confirma con los responsables de procesos, el Plan de Auditoría Interna y de ser necesario se realiza las modificaciones requeridas.

La lista de presencia con la participación del personal en la reunión de apertura se realizará en base a un check ya no requiriendo la firma de cada participante y solo firmando el encargado del Área de Sistema de Gestión Integrado quien acredita la participación de todos.

En base a las medidas preventivas ante COVID -19, esta etapa también se realiza usando plataformas como

Microsoft Teams, Zoom, BlueJeans entre otros aplicables.

B. Desarrollo de Auditoría

El Equipo Auditor audita los procesos y/o áreas designadas y procede a recoger evidencias objetivas, mediante la observación de actividades, revisión de procedimientos, revisión de registros y entrevistas, con la finalidad de verificar la implementación y efectividad del Sistema de Gestión ambiental, para ello, se audita teniendo en consideración las cláusulas aplicables de la norma ISO 14001:2015, normativas, riesgos, aspectos ambientales identificados en el análisis ambiental realizado a los procesos del Área de Operaciones y Mantenimiento, u otros requisitos.

El equipo auditor debe asegurarse que la información prevista como evidencia objetiva de auditoría es:

1. Completa
2. Correcta
3. Consistente
4. Actualizada

De presentarse algún hallazgo, informar al auditado sobre el hallazgo encontrado y el(los) caso(s) detectado(s), debiendo verificarse toda evidencia presentada.

Cuando en el Equipo Auditor, participen:

- ✓ Auditores en Entrenamiento: El Auditor Interno que es acompañado por éste, proporcionará facilidades para que el personal en entrenamiento efectúe preguntas, apoye en la revisión de registros o

desarrolle la auditoría, dando la guía para lograr el objetivo correspondiente.

- ✓ Observadores: La persona sólo acompaña, observa y escucha durante el desarrollo de la auditoría.

El personal involucrado en la auditoría debe presentar las evidencias requeridas para demostrar el cumplimiento a lo estipulado en el Sistema de Gestión Ambiental. En caso se encuentre un hallazgo en la auditoría, debe de asegurar que es entendido para tomar las acciones de mejora del caso.

En base a las medidas preventivas ante COVID -19 esta etapa Ejecución de la auditoría también se realiza usando plataformas como Microsoft Teams, Zoom, BlueJeans entre otros en donde las evidencias objetivas serán presentadas de forma digital (compartiendo pantallas – PC's o por medio de fotografías).

C. Evaluar hallazgos

Los hallazgos deben estar basados en evidencias que demuestren suficiencia, competencia y relevancia, estos pueden ser:

- ✓ Físicos como fotografías, gráficos, cuadros, mapas y otros. Estos hallazgos deben ser confirmados oportunamente a los responsables del área.
- ✓ Documental físico o electrónico.
- ✓ Testimonial, se obtiene en forma de declaraciones obtenidas en las entrevistas o en el curso de las investigaciones.
- ✓ Analítica, esta surge a partir del análisis y verificación de datos como de indicadores.

- ✓ Informática, evidencias encontradas en datos, instalaciones y soportes, tecnologías.

El Equipo Auditor en reunión de coordinación, evalúan los hallazgos, debiendo:

Identificar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, considerando que deben ser objetivas, precisas, capaces de ser verificadas y que aporten valor.

Clasificar los hallazgos, debiendo referenciar a la cláusula aplicable de la norma auditada y/o documento relacionado.

Para el registro y el tratamiento de los hallazgos se sugiere utilizar el Formato SGI – RNCOO – 032 mostrado en el Anexo 7.

D. Reunión de Cierre

El Auditor Líder realiza la reunión de cierre con el personal involucrado, resumiendo el proceso realizado, y comunicando los hallazgos encontrados.

La lista de presencia con la participación del personal en la reunión de cierre se realizará en base a un Check ya no requiriendo la firma de cada participante y solo firmando la encargada de SGI quien acredita la participación de todos.

En base a las medidas preventivas ante COVID -19, esta etapa también se realiza usando plataformas como Microsoft Teams, Zoom, BlueJeans entre otros.

E. Preparación del informe de auditoría

El Auditor Líder elabora el Informe de Auditoría Interna, según el formato SGI – IAA – 032 (Anexo 6), el mismo

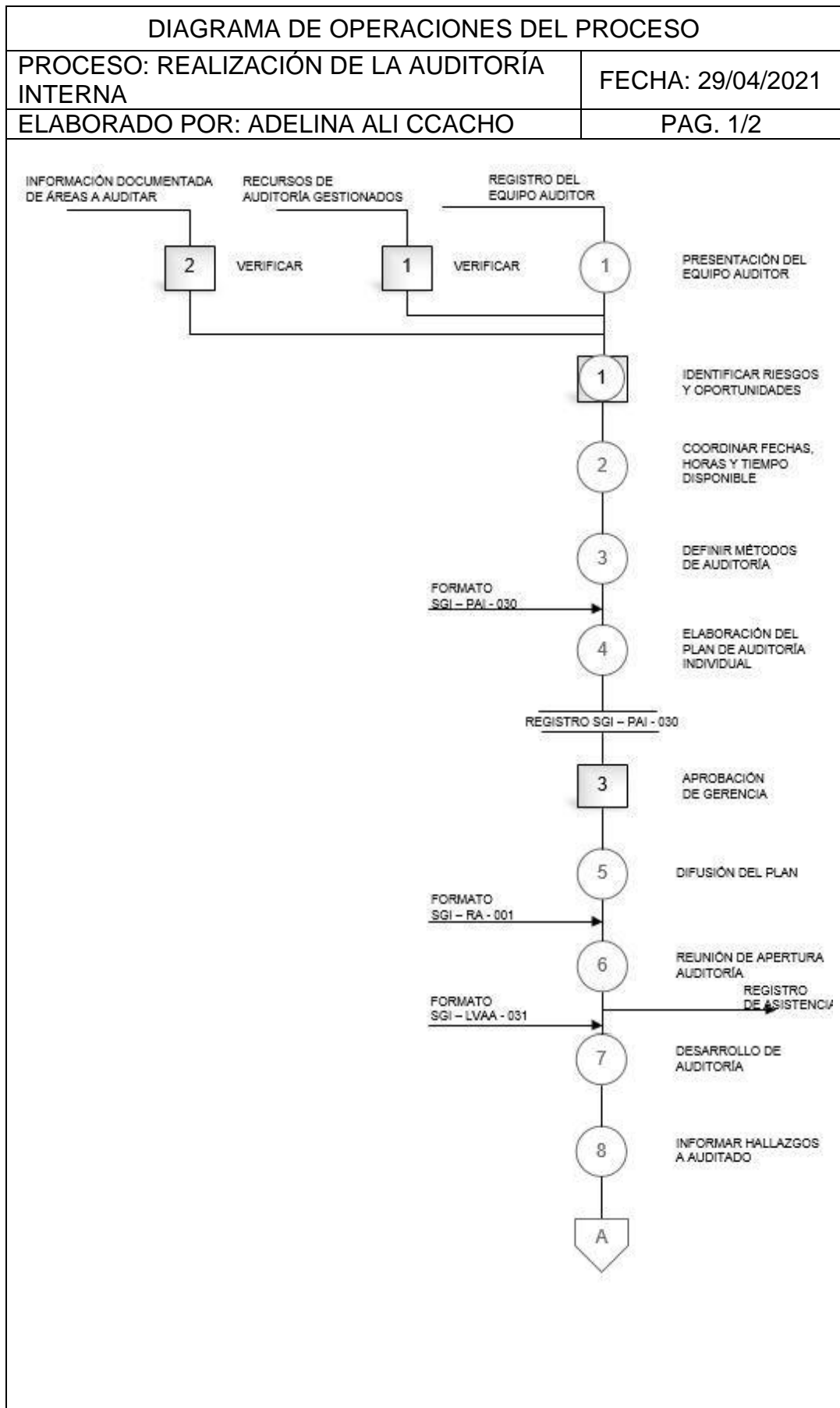
que debe presentarse a los responsables del Programa de Auditorías Internas en un tiempo no mayor a 7 días hábiles a partir de la ejecución de la auditoría.

El Informe final será presentado a Gerencia de Concesión.

F. Finalización de la auditoría

G. Revisar Informe de Auditoría

Los Responsables de Procesos comunican a todo los involucrados la necesidad de tomar las acciones de mejora necesarias para el levantamiento de los hallazgos encontrados en la auditoría No Conformidad y Salidas No Conformes.



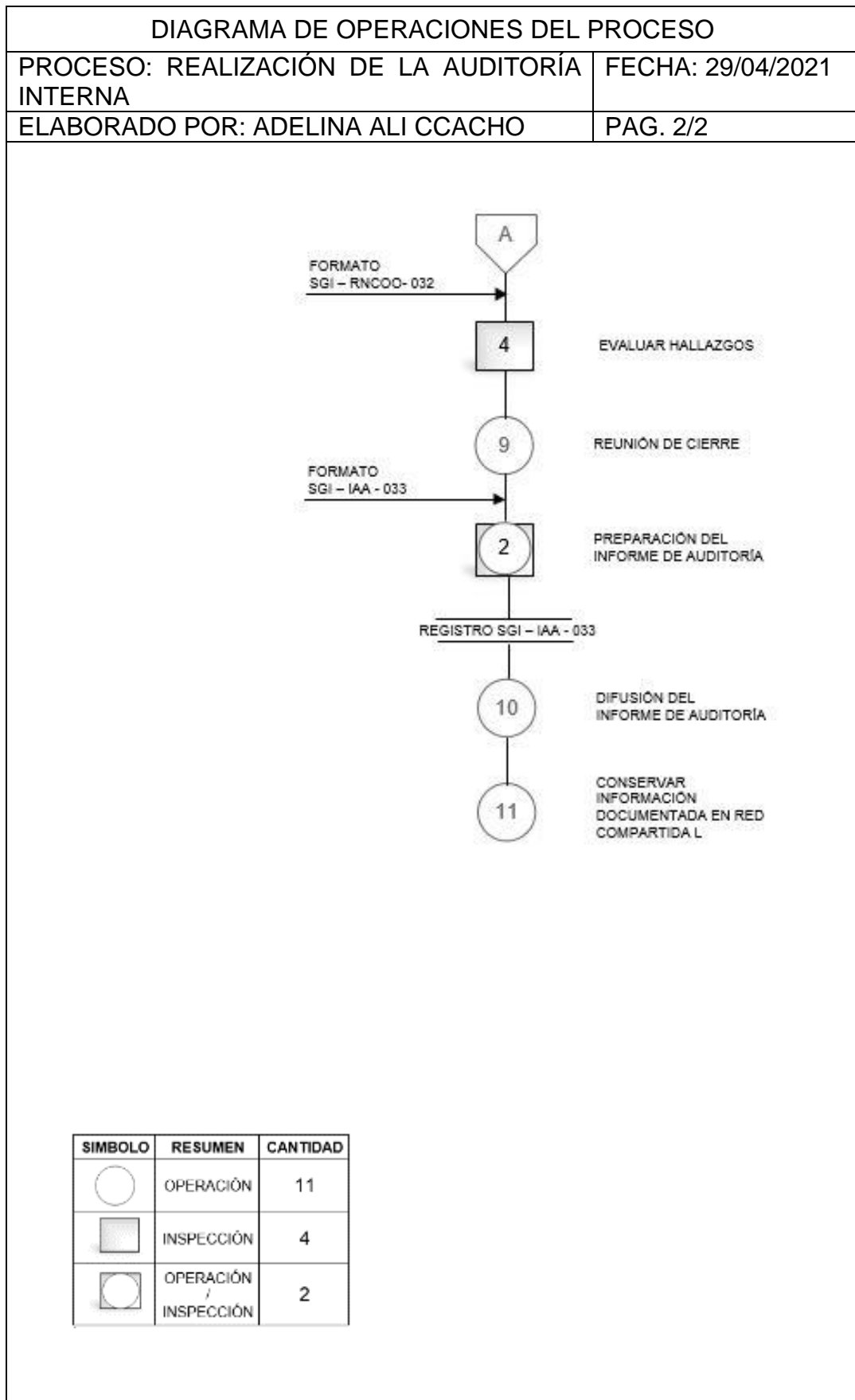
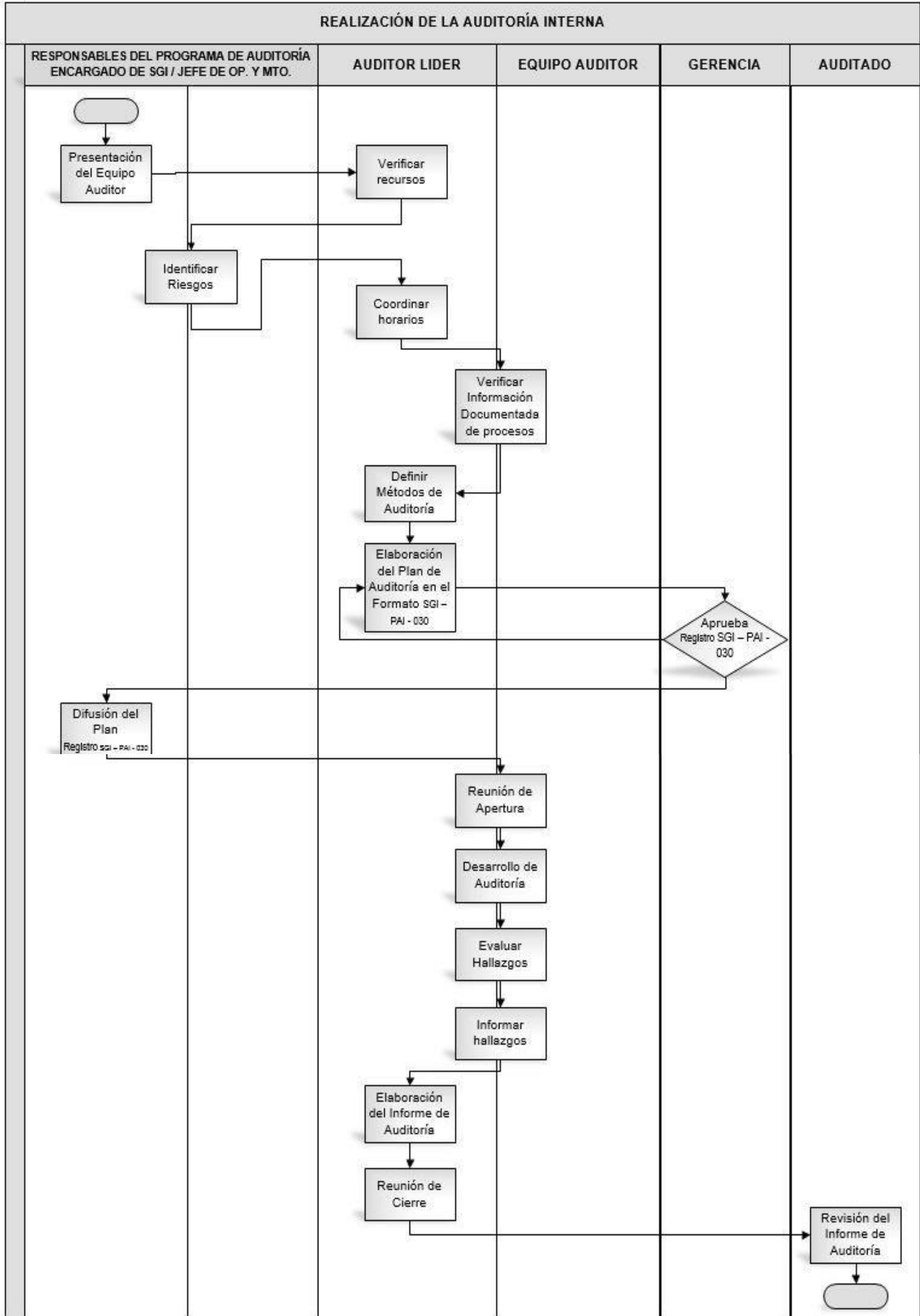


Gráfico 13
Funciones en la Realización de la Auditoría Interna



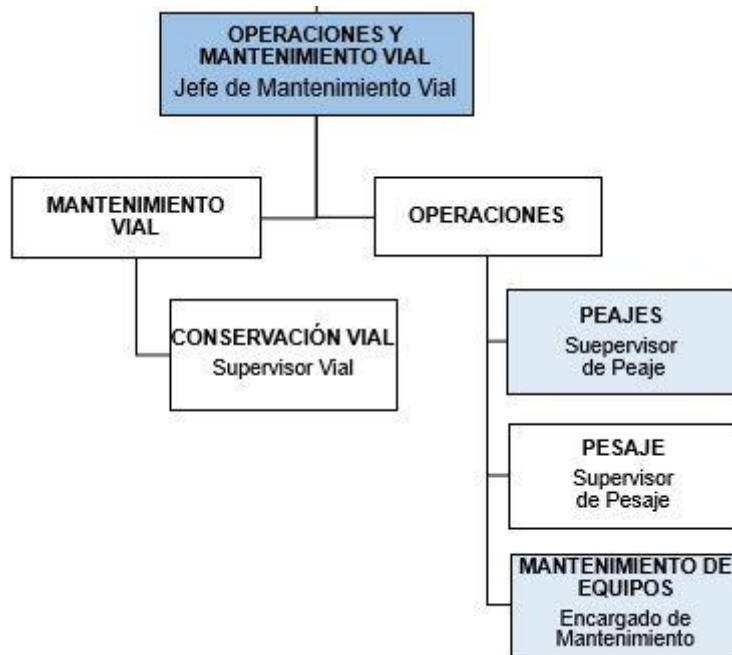
Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

3.1.11. Aplicación del Procedimiento de Auditoría Interna

Se ha aplicado el Procedimiento de Auditoría Interna en el Campamento San Gabán de Operadora Surperu S.A., lugar en el que se ubican las áreas de Mantenimiento de Equipos y Peaje San Gabán.

Gráfico 14

Áreas a Auditadas en Vial de Surperu S.A.



Fuente: (Ali Ccacho, 2021)

Se aplicó sólo el procedimiento de Ejecución de auditoría por ser la primera auditoría interna en relación al Sistema de Gestión Ambiental, ya que a partir de los hallazgos de las primeras Auditorías Internas se puede planificar el programa de Auditorías Internas.

Se ejecutó la Auditoría de la siguiente manera:

PASO 1: Inicio de la Auditoría.

El encargado del Sistema de Gestión ambiental comunicó mediante correo electrónico a las áreas a Auditar el equipo de Auditores conformado por:

Tabla 12
Equipo Auditor de la Aplicación DEMO de Auditoría Interna

| EQUIPO AUDITOR | |
|--------------------------|--------------------------|
| Cargo | Nombre y Apellido |
| Auditor Líder | Mayte Noblega Alfaro |
| Auditor en entrenamiento | Adelina Alí Ccacho |

El Auditor Líder, verificó si se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría Interna en el Campamento San Gabán.

PASO 2: Planificación de la Auditoría Interna

El responsable de la Auditoría Interna identifica y comunica lo riesgos que se presentan al Equipo Auditor.

Considerando que se cuenta con los recursos necesarios, e identificado los riesgos, el Auditor Líder coordinó los horarios con los Auditados:

Tabla 13
Auditados de la Aplicación DEMO de la Auditoría Interna

| AUDITADOS | |
|---|--------------------------|
| Cargo | Nombre y Apellido |
| Encargado del Área de Mantenimiento de Equipos | Saúl Ramos |
| Encargado de Taller de Mantenimiento | Jhonny Valderrama |
| Supervisor de Peaje | Fredy Martínez |
| Administrador de Peaje San Gabán | Yolanda Cama |

Coordinados los horarios y confirmada la participación de los auditados, el Equipo Auditor procedió a verificar la información documentada de las áreas a ser auditadas.

Conocida las áreas mediante su información documentada se procedió a determinar los métodos de auditoría más adecuados que permitan obtener acciones de mejora, por lo cual se determinó usar las listas de verificación y obtener evidencias mediante la entrevista y observación.

Considerando todos los datos obtenidos líneas arriba, se elaboró el Plan de Auditoría Interna en el formato SGI – PAI – 030, como se ve a continuación. Elaborado el Plan se pasó por aprobación de Gerencia de Concesión, para posteriormente ser comunicada mediante correo a las áreas a ser auditadas.

Gráfico 15
Plan de Auditoría Interna para Campamento San Gabán

| | | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|------------------------------|-------------------------------------|
|  | | PLAN DE AUDITORÍA INTERNA | | | SGI-PAI-030 / RV.00 / ABRIL.2021 |
| Auditoría N° | | 1 | Fechas: | | 10/05/2021 |
| Objetivo: | | Verificar el cumplimiento de la norma ISO 14001:2015 en el SGA en la empresa Operadora Surperu S.A. | | | |
| Alcance: | | Areas de Mantenimiento de Equipos y Peaje San Gabán | | | |
| Auditor Líder: | | Mayte Noblega | | | |
| Equipo Auditor: | | Adelina Ali | | | |
| Fecha | Hora | Proceso Auditado | Responsable del Proceso | Criterio de Auditoria | Auditor Responsable |
| 10/05/21 | 09:00 a.m. 09:30 a.m. | Reunión de Apertura | | | |
| 10/05/21 | 09:30 a.m. 12:00 a.m. | Peaje San Gabán | Supervisor de Peaje | Norma ISO 14001:2015 | Mayte Noblega |
| ALMUERZO | | | | | |
| 10/05/21 | 01:00 p.m. 03:00 p.m. | Taller de Mantenimiento de Equipos | Encargado de Mantenimiento | Norma ISO 14001:2015 | Mayte Noblega |
| 10/05/21 | 03:00 p.m. 04:00 p.m. | Oficina de Mantenimiento de Equipos | Supervisor de Peaje | Norma ISO 14001:2015 | Mayte Noblega |
| 10/05/21 | 04:00 p.m. 04:30 a.m. | Reunión de Cierre | | | |
| Riesgos | Falta de Tiempo para la Auditoría | | Recursos | Alimentación | |
| | Falta de Recursos | | | Movilidad | |
| | Planificación deficiente | | | Equipos tecnológicos | |
| Encargada de Sistema de Gestión Integrado | | |  | | |

PASO 3: Ejecución de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna se desarrolló según el Plan de Auditoría aprobado.

Según el Plan de Auditoría Interna, realizada la Reunión de Apertura se Auditó el Peaje de San Gabán, teniendo como auditados al Supervisor de Peajes (Ing. Fredy Martinez) y Administrador de Peaje San Gabán (Yolanda Cama).

Imagen 1

Auditoría Interna del Peaje de San Gabán



Luego del Almuerzo, se procedió a auditar el Taller del área de Mantenimiento de Equipos y oficina.

Imagen 2

Auditoría Interna del Área de Mantenimiento de Equipos





Se obtuvieron hallazgos mediante la aplicación de Listas de verificación mostradas en los Gráficos 18 y 19, listas que fueron elaboradas considerando el Análisis Ambiental que se realizó a las áreas de Peajes y Mantenimiento de Equipos, estos hallazgos fueron comunicados a los auditados conforme se fueron evidenciando.

Culminado el Plan de Auditoría Interna, se obtuvieron ocho hallazgos, seis no conformidades y dos oportunidades de mejora.

Los hallazgos fueron informados en la reunión de cierre de la Auditoría Interna, y el informe final fue presentado a la Gerencia de Concesión como al Jefe del Área de Operaciones y Mantenimiento Vial según se visualiza en el Gráfico 20.

El tratamiento de los hallazgos se realizó usando el Formato SGI-RNCOO-033 como se visualiza en el Gráfico 21.

El encargado del Área de Sistema de Gestión Integrado realizará el seguimiento de las acciones correctivas que se plantearon en el Registro SGI-RNCOO-033 para abordar los hallazgos.

Gráfico 16

Lista de Verificación Aplicada en la Auditoría del Peaje de San Gabán

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIAS | SGI-LVAA-031 ABRIL 2021 |
|---|--|------------------------------------|

AUDITORIA N° FECHA **1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA**Proceso auditado Peaje San GabánPersonas entrevistadas Supervisor de PeajesAdministrador de PeajeAuditores: Mayte Noblega Alfaro
Adelina Ali Ccacho**2. PREGUNTAS O ASPECTOS A EVALUAR**

| REQUISITO | PREGUNTA / PUNTO A VERIFICAR | PROCESO AUDITADO | EVIDENCIAS / ANOTACIONES | CLASIFICACION | | |
|-----------|--|------------------|---|---------------|----------------|-----------------------|
| | | | | CONFORMIDAD | NO CONFORMIDAD | OPORTUNIDAD DE MEJORA |
| 5.2 c) | ¿Cómo contribuye con su trabajo al cuidado del Medio Ambiente? | Peaje San Gabán | Se evidencia que el Administrador de peaje al cumplir sus funciones cuida del Medio Ambiente apagando los Equipos al salir de su labor así como realiza el uso del código de colores al desechar los residuos que genera en su trabajo. | x | | |
| 6.1.2 | ¿Se tienen identificados los aspectos ambientales? | Peaje San Gabán | Se revisó la red documentada del área de Peaje y se encontró que no se tienen identificados los aspectos ambientales relacionados a las actividades que se realizan en el área. | | x | |
| 6.1.4 | ¿Cómo controlan los Aspectos Ambientales Significativos? | Peaje San Gabán | El área de Peaje al ser el área que cobra a usuarios de la Vía por el servicio prestado consume abundante papel para poder emitir los vouchers de pago y otros avisos que se brinda a los usuarios, evidenciando así no realizar un control que pueda minimizar el consumo de este recurso. | | x | |
| 4.4.2 | ¿Se tiene una metodología para la toma de conciencia del | Peaje San Gabán | Se realizó la pregunta al Administrador del Peaje San Gabán, quien respondió que no se tiene ninguna metodología. | | | x |
| 6.1 | ¿Cómo se controlan los Riesgos? | Peaje San Gabán | En el desarrollo de la auditoría se solicitó al auditado mostrar el Registro de Riesgos y Oportunidades del área de Peaje y se evidenció que no se han tomado acciones respecto a los riesgos identificados en Enero del presente año. | | x | |

3. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA REALIZADA

| |
|--|
| |
|--|

4. FECHA DE ENTREGA DE LA LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA AL AUDITO


| | | |
|---|---|-------------------|
| Nombre y Apellidos: Mayte Noblega Alfaro | Firma del auditor líder:  | Fecha: 10/05/2021 |
|---|---|-------------------|

Gráfico 17
Lista de Verificación Aplicada al Área de Mantenimiento de Equipos

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | LISTA DE VERIFICACION PARA AUDITORIAS | SGI-LVAA-031 ABRIL 2021 |
|---|--|------------------------------------|

AUDITORIA N° FECHA **1. DESCRIPCION DE LA AUDITORIA**Proceso auditado Mantenimiento de EquiposPersonas entrevistadas Encargado del área de Mantenimiento de E
Operarios del taller de MantenimientoAuditores: Mayte Noblega Alfaro
Adelina Ali Coacho**2. PREGUNTAS O ASPECTOS A EVALUAR**

| REQUISITO | PREGUNTA / PUNTO A VERIFICAR | PROCESO AUDITADO | EVIDENCIAS / ANOTACIONES | CLASIFICACIÓN | | |
|-----------|---|--------------------------|--|---------------|-------------|-------------------|
| | | | | CONFORME | NO CONFORME | CONFORME DE HECHO |
| 5.2 c) | ¿Cómo contribuye con su trabajo al cuidado del Medio Ambiente? | Mantenimiento de Equipos | Se realizó la pregunta al mecánico del taller de mantenimiento, quien respondió que cumple con sus procedimientos de trabajo y utiliza los puntos limpios ubicados en su área de trabajo. | X | | |
| 6.1.2 | ¿Se tienen identificados los aspectos ambientales? | Mantenimiento de Equipos | Se revisó la red documentada del área de Mantenimiento de Equipos y se encontró que no se tienen identificados los aspectos ambientales relacionados a las actividades que se realizan en el área. | | X | |
| 7.3 | ¿Se tiene una metodología para la toma de conciencia del personal en materia ambiental? | Mantenimiento de Equipos | Se realizó la pregunta al encargado del área de Mantenimiento de Equipos, quien respondió que en el Entrenamiento Diario de Seguridad (EDS) se realiza una charla recordando el cuidado del Medio Ambiente. Sin embargo no se evidenció ningún registro que muestre ello. | | | X |
| 7.3 | ¿Se tiene una metodología para la toma de conciencia del personal en materia ambiental? | Mantenimiento de Equipos | Se realizó la pregunta al encargado del área de Mantenimiento de Equipos, quien respondió que en el Entrenamiento Diario de Seguridad (EDS) se realiza una charla recordando el cuidado del Medio Ambiente. Sin embargo no se evidenció ningún registro que muestre ello. | | | X |
| 6.1.4 | ¿Se han planificado acciones relativas a los Aspectos Ambientales Significativos, requisitos legales identificados? | Taller de Equipos | El área de Mantenimiento al realizar el lavado de las unidades de Operadora Surperu despiden aguas con aceite, detergente entre otros compuestos emitidos en este proceso, para lo cual se tiene un alcantarillado que se conecta al desagüe público, evidenciando así que se impacta al Medio Ambiente mediante el agua residual vertida en el desagüe. | | X | |
| 6.1 | ¿Cómo se controlan los Riesgos? | Mantenimiento de Equipos | En el desarrollo de la auditoría se solicitó al auditado mostrar el Registro de Riesgos y Oportunidades del área de Mantenimiento de Equipos y se evidenció que no se tienen identificados los riesgos y oportunidades ambientales. | | X | |

3. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA REALIZADA

| |
|--|
| |
|--|

4. FECHA DE ENTREGA DE LA LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA AL AUD



| | | |
|---|---|-------------------|
| Nombre y Apellidos: Mayte Noblega Alfaro | Firma del auditor líder:  | Fecha: 10/05/2021 |
|---|---|-------------------|

Gráfico 18

Informe de Auditoría Interna Aplicada en el Campamento San Gabán

|  | | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | | SGI-IAA-032 ABRIL 2021 | |
|---|---|---|------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Auditoría N° <input type="text" value="1"/> | | Fecha de emisión del informe: <input type="text" value="10/05/2021"/> | | | |
| 1. DESCRIPCION DE LA AUDITORIA | | | | | |
| PROCESOS A AUDITAR | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Seguimiento de resultados | <input type="checkbox"/> Área Comercial | <input checked="" type="checkbox"/> Otros procesos Área de ... Mantenimiento de Equipos / Peaje San Gabán | | | |
| <input type="checkbox"/> Relaciones con Comunidades | <input type="checkbox"/> Producción | | | | |
| <input type="checkbox"/> Mejora Continua | <input type="checkbox"/> Administración | | | | |
| <input type="checkbox"/> SGI | <input type="checkbox"/> SSOMA | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ingeniería | <input type="checkbox"/> Mantenimiento Vial/Operaciones | | | | |
| FECHA DE APERTURA | 10/05/2021 | FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA | 10/05/2021 | | |
| AUDITOR LIDER | Mayte Noblega | EQUIPO AUDITOR | 1 Adelina Ali 2 3 4 | | |
| AUDITADOS | Nombre | Puesto | | | |
| | Saúl Ramos | Encargado de Mantenimiento | | | |
| | Jhonny Mamani | Operario de Taller | | | |
| | Fredy Espinoza | Supervisor de Peaje | | | |
| | Yolanda Cama | Administrador de Peaje | | | |
| OBJETIVOS DE LA AUDITORIA | Verificar el cumplimiento de la norma ISO 14001:2015 en el SGA en la empresa Operadora Surperu S.A. | | | | |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA | Áreas de Mantenimiento de Equipos y Peaje San Gabán | | | | |
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA | Norma Internacional ISO 14001.2015 | | | | |
| 2. RESULTADO DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD | | | | | |
| 2.1 RESULTADO DETALLADO | | | | | |
| N° | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | PROCESO | NC | OM | CRITERIO DE AUDITORIA |
| 1 | Se revisó la red documentada del área de Mantenimiento de Equipos y se encontró que no se tienen identificados los aspectos ambientales relacionados a las actividades que se realizan en el área. Evidenciando que no se tiene información documentada de sus aspectos ambientales e impactos asociados. | Mantenimiento de Equipos | x | | 6.1.2 |
| 2 | El encargado de Mantenimiento de Equipos indica que en las charlas de entrenamiento diario de seguridad (EDS) se realiza la concientización del cuidado del medio ambiente al personal. Sin embargo no se encontró evidencia alguna | Mantenimiento de Equipos | | x | 7.3 |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|---|---|-------|
| 3 | Se observa que se esta vertiendo el agua residual del área de lavado mediante las alcantarillas del Taller Mecáni al desagüe público, evidenciando así que no se está tomando acciones para abordar los aspectos ambientales significativos. | Taller de Equipos | x | | 6.1.4 |
| 4 | Se pidió al auditado mostrar el registro de riesgos del área encontrando que no se tienen identificados los riesgos y oportunidades ambientales, evidenciando que no se han determinado los riesgos asociados a los aspectos ambientales, requisitos legales y otras cuestiones de materia ambiental. | Mantenimiento de Equipos | x | | 6.1 |
| 5 | Se revisó la red documentada del área de Peaje y se encontró que no se tienen identificados los aspectos ambientales relacionados a las actividades que se realizan en el área. | Peaje San Gabán | x | | 6.1.2 |
| 6 | El área de Peaje al ser el área que cobra a usuarios de la Vía por el servicio prestado, consume abundante papel para poder emitir los vachers de pago y otros avisos que se brinda a los usuarios, evidenciando así no realizar un control que pueda minimizar el consumo de este recurso. | Peaje San Gabán | x | | 6.1.4 |
| 7 | Se preguntó al Administrador del Peaje San Gabán si se tiene una metodología para concientizar al personal respecto del cuidado del Medio Ambiente, respondió que no. Evidenciando así que no hay una concientización respecto a la política ambiental y aspectos ambientales. | Peaje San Gabán | | x | 7.3 |
| 8 | En el desarrollo de la auditoría se solicitó al auditado mostrar el Registro de Riesgos y Oportunidades del área de Peaje y se evidenció que no se han tomado acciones respecto a los riesgos identificados en Enero del presente año. | Peaje San Gabán | x | | 6.1 |

NC: No Conformidad; OM: Oportunidad de Mejora

2.2 CONCLUSIONES

_Durante el desarrollo de la Auditoría en general se evidencio un cumplimiento del 40 % de la Norma Internacional ISO 14001:2015.

_Se identificó 6 no conformidades y 2 oportunidades de mejora.

3. NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LIDER




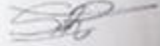


| NOMBRE | FIRMA | FECHA |
|----------------------|--|------------|
| Mayte Noblega Alfaro |  | 10/05/2021 |

Gráfico 19
Nota de Hallazgo de Auditoría Interna

| | | | | |
|---|---|--|--------------------------|---------------------------------------|
|  | | REPORTE DE NO CONFORMIDAD - OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA | | SGI-RNCOO-033 ABRIL.2021 |
| DEPARTAMENTO: | | Operaciones y Mantenimiento Vial | | |
| PROCESO: | | Mantenimiento de Equipos | | |
| TIPO DE REPORTE GENERADO: | | FECHA: | 10/05/2021 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | NO CONFORMIDAD | NORMA DE REFERENCIA: | ISO 14001:2015 | |
| <input type="checkbox"/> | OBSERVACIÓN | APARTADO DE NORMA: Norma Iso 14001:2015 | | |
| <input type="checkbox"/> | OPORTUNIDAD DE MEJORA | 6.1.4. Planificación de acciones a) La toma de acciones para abordar aspectos ambientales significativos | | |
| DESCRIPCIÓN: Se observa que se esta vertiendo el agua residual del área de lavado mediante las alcantarillas del Taller Mecánica al desagüe público, evidenciando así que no se está tomando acciones para abordar los aspectos ambientales significativos. | | | | |
| FECHA Y FIRMA DE AUDITOR: | | FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: | | |
|  | |  | | |
| Requisito de la Norma ISO 14001:2015, que esta por incumplimiento en caso aplique: 6.1.4. Planificación de acciones a) La toma de acciones para abordar aspectos ambientales significativos | | | | |
| ACCIÓN CORRECTIVA | | | | |
| ANÁLISIS DE REPORTE (Metodología sugeridas: Analisis de causas mediante 5 Porqués, Ishikawa, Pareto) | | | | |
|  | | | | |
| CORRECCION(ES) | | | | |
| Nº | Descripción | Responsable | Plazo | |
| 1 | Reorganizar la disposición del Taller | Encargado de Taller de Equipos | 30/06/2021 | |
| 2 | Implementar un Sistema de retrolavado, de forma que ya no se vierta el agua en el desagüe | Encargado de Taller de Equipos | 30/09/2021 | |
| 3 | Incluir en el procedimiento de los operarios | Jefe de Mantenimiento Vial | 30/06/2021 | |
| Verificado por: | |  | Aprobado por: | |
| SEGUIMIENTO Y COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA (Adjuntar evidencias de la implantación de la acción) | | | | |
| | | | | |
| VALORACIÓN DEL AUDITOR | | ACEPTABLE | <input type="checkbox"/> | NO ACEPTABLE <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | CERRADA | FIRMA DE AUDITOR | | |
| <input type="checkbox"/> | PENDIENTE DE EVIDENCIA | | | |

3.3. COSTO DEL PROYECTO

En la Tabla mostrada, se visualiza el costo de tener un procedimiento de Auditoría Interna versus el costo que significaría contratar auditores para auditorías internas.

Tabla 15
Cuadro de Costo del Proyecto Versus el Costo del Mercado

| N° | DESCRIPCIÓN DEL COSTO | Costo de mercado (S/) | Costo Interno (S/) | Ahorro de costos (S/) |
|----|--|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | Auditor Líder (1) | 12,000.00 | 7,000.00 | 5,000.00 |
| 2 | Auditores internos de apoyo (2) | 8,000.00 | 4,000.00 | 4,000.00 |
| 3 | Reuniones (4 por auditoría) | 12,000.00 | 2,000.00 | 10,000.00 |
| 4 | Viáticos para visita en obra (3 auditores) | 5,100.00 | 600.00 | 4,500.00 |
| | TOTAL | 37,100.00 | 13,600.00 | 23,500.00 |

En la Tabla 15, se observa que el costo de tener un Plan de Procedimientos de Auditoría Interna, implica una reducción de costos para llevar a cabo Auditorías Internas.

Tabla 16
Disminución del Costo de Auditorías Internas

| DESCRIPCIÓN | Costo Unitario (S/) | Costo Total (S/) |
|---|----------------------------|-------------------------|
| Auditor Interno de Operadora Surperu S.A. | 13,600.00 | 40,800.00 |
| Auditor Externo | 37,100.00 | 111,300.00 |
| Reducción de Costo en: | | 70,500.00 |

Por cada Auditoría Interna la empresa Operadora Surperu S.A., estaría ahorrando un monto considerable como es 23,500.00 soles, considerando que para la Implementación del Sistema de Gestión Ambiental que se pretende realizar, se necesitaría llevar a cabo por lo menos 3 Auditorías Internas, en consecuencia se daría una reducción de costos de 70, 500.00 soles.

3.4. CONCLUSIONES

- ✓ Una Auditoría organizada en base a un procedimiento con el ciclo de Deming como lo propone la Norma Internacional ISO 19011:2018, permite obtener hallazgos verídicos que puedan contribuir al logro eficaz de los objetivos de una organización
- ✓ Como se pudo ver en el análisis situacional de auditorías en la empresa Operadora Surperu S.A., existen diferentes causas que si no son gestionadas de forma adecuada, pueden dar como resultado una Auditoría ineficaz, por ello es importante tener un procedimiento legible, estandarizado, entendible que los profesionales tengan la posibilidad de identificar conformidades y no conformidades.
- ✓ Un procedimiento de auditoría interna necesita aparte de ser entendible y legible o estandarizado, el compromiso y la disponibilidad de la Gerencia a un cien por ciento, principalmente ser parte de la mejora y destinar los recursos necesarios para el alcance de los objetivos organizacionales.
- ✓ Mediante el análisis ambiental realizado a los procesos involucrados, se pudieron identificar los aspectos ambientales del ciclo de vida del servicio, con los datos obtenidos se pudo plantear los procedimientos de auditoría para una futura Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Mediante la aplicación del procedimiento propuesto, por intermedio del DEMO se establecieron acciones de mejora en el área de Operaciones y Mantenimiento, como es el caso de proponer un sistema de recirculación del agua de lavado de equipos de forma que ya no se vierta el agua y se reduzca su consumo. Es decir, mejorar el proceso en el uso del agua.
- ✓ El tener un procedimiento de auditoría interna reduciría notablemente los costos para lograr una implementación ambiental en la empresa Operadora Surperu S.A. Debido, que con el propio personal, al ser

capacitado, inducido en base a requisitos que son estandarizados puede desarrollar su trabajo de forma eficiente.

- ✓ El contar con un procedimiento de Auditorías Internas, y estas al ser usadas para la mejora continua a nivel interno, permitirá una mayor probabilidad de controlar los aspectos ambientales significativos y evitar penalizaciones ambientales que pueden llegar hasta paralizar las obras de la empresa Operadora Surperu S.A.
- ✓ La calidad ambiental, es indicativo de calidad operacional y organizacional, es indicativo también de una cultura de protección al medio ambiente, por tanto, una organización en los actuales tiempos que no tenga un grado de competitividad con la misma, no tendrá mucho que ofrecer con sostenibilidad frente a la sociedad.

3.5. RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante tener un procedimiento de auditoría interna, que permita mantener el conocimiento en la empresa Operadora Surperu S.A., de forma que no se tenga dependencia de algunos profesionales que probablemente por la naturaleza del rubro de la empresa tengan que salir.
- ✓ Se recomienda formar y capacitar como auditores internos, al personal capaz e interesado en la mejora de la calidad medioambiental de la empresa.
- ✓ El procedimiento de auditoria interna propuesto debido a la disminución de costos que significa, se sugiere implementarlo en las áreas que estén dentro del alcance significativo de pasivos ambientales para así contar con un mayor control para el futuro Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Se recomienda desarrollar un procedimiento de auditorías de segunda parte, para dar un alcance positivo en materia ambiental a las empresas Subcontratistas que desarrollan y ejecutan actividades en relación directa con el medio ambiente.


- ✓ Se recomienda que en base a los hallazgos registrados en los formatos de registro propuestos, (Notas de hallazgos), se pueda generar conciencia a partir de las lecciones aprendidas, de ese modo seguir mejorando el procedimiento propuesto.

- ✓ En base a la auditoría realizada a las áreas de Peaje y Mantenimiento de equipos, se recomienda desarrollar el Programa de Auditorías Internas, para poder ir implementando acciones de mejora correctiva, que contribuirán a la búsqueda implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en la empresa Operadora Surperu S.A.


ANEXOS

| | |
|---|----|
| Formato 1 Plan de Auditorías Internas de Surperu | 76 |
| Formato 2 Lista de Auditores Calificados de Surperu | 77 |
| Formato 3 Calificación de Auditores Internos para una Auditoría Ambiental | 78 |
| Formato 4 Plan de Auditoría Interna de Surperu S.A. | 79 |
| Formato 5 Lista de Verificación de Auditorías Internas en Surperu S.A..... | 80 |
| Formato 6 Informe de Auditoría Interna de Surperu S.A. | 81 |
| Formato 7 Reporte de No Conformidad - Observación u Oportunidad de Mejora .. | 82 |

Formato 1
Plan de Auditorías Internas de Surperu

| | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|-------------------------------|---|----------------|----------------------|---|
|  | | PLAN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS | | | | | Código: | SGI-PAA-027 / RV.00 / ABRIL.2021 |
| | | | | | | | Fecha: | |
| OBJETIVOS | | | | | | | | |
| Número de auditoría | Tipo de auditoría | Mes | Alcance | Criterios de auditoría | Áreas / Procesos / Actividades a auditar | Auditor | Auditor Líder | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Riesgos | | | | | | Autor: | | |
| Recursos | | | | | | | | |

Formato 3
Calificación de Auditores Internos para una Auditoría Ambiental

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | Formato: | SGI-CAIA-029 / RV.00 / ABRIL 2021 |
| | CALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS AMBIENTALES | |

| | |
|---------------------------|--|
| Nombre del Auditor | |
|---------------------------|--|

| | | | |
|---|---|---|--|
| EVALUACIÓN DEL AUDITOR: Cumplimiento de requisitos | | | |
| Cargo | | Curso de SGA / Fecha: | |
| Educación | | Curso de Formación en Auditoría / Fecha: | |
| Fecha de Ingreso: | | Fechas de Entrenamiento / Auditoría: | |
| ¿Se selecciona auditor? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | Fecha | |
| | | Responsable de Selección: | |


| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: | | | |
|--|--|---------------------|---|
| Esta evaluación se aplica a los Auditores del SGA, después de cada auditoría interna donde participó el auditor. | | | |
| Escala de Calificación | | Resultados | Acciones a tomar por resultados: |
| | | Puntos obtenidos | |
| Muy bueno | Su desempeño supera lo requerido para su responsabilidad | 19 - 20 pts. | No es necesario tomar acción |
| Bueno | Su desempeño demuestra lo requerido para su responsabilidad | 16 - 18 pts. | No es necesario tomar acción |
| Puede Mejorar | Su desempeño puede mejorar para obtener lo requerido para su responsabilidad | 11 - 15 pts. | Considerar una acción de mejora para el desempeño del auditor interno, se debe velar por su consolidación y ejecución. Para el caso del auditor contratado, se retira de la Relación de Auditores del SGA |
| Deficiente | Su desempeño es deficiente a lo requerido para su responsabilidad. | 0 - 10 pts. | Retirar de la Relación de Auditores del SGA |

Sírvase calificar su apreciación con relación al desempeño del auditor interno luego del desarrollo de una Auditoría, para mayor definición de los criterios de evaluación ver la Norma ISO 14001:2015

Calificación de Criterios: **Cumple:** 2 pts. - **Puede Mejorar:** 1 pts. - **No cumple:** 0 pts.

| Fecha de Auditoría | CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | | | | | | | | | Resultado de Desempeño | Acciones a tomar: | Fecha de Evaluación | Evaluador(es) |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------|------------|------------|-------------|----------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------|---------------------|---------------|
| | Atributos personales | | | | | Conocimiento y habilidades | | | | | | | | |
| | Ética | Mentalidad abierta | Observador | Perceptivo | Diplomático | Gestión de la calidad | Gestión de auditoría | Documentos del SGC | Procesos / Servicios del SGA | Legislación aplicable a METAS | | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | | | |

Formato 5
Plan de Auditoría Interna de Surperu S.A.

| | | | | | | |
|---|-------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--|
|  | | PLAN DE AUDITORÍA INTERNA | | | SGI-PAI-030 / RV.00 / ABRIL.2021 | |
| Auditoría N° | | | | | Fechas: | |
| Objetivo: | | | | | | |
| Alcance: | | | | | | |
| Auditor Líder: | | | | | | |
| Equipo Auditor: | | | | | | |
| | | | | | | |
| Fecha | Hora | Proceso Auditado | Responsable del Proceso | Criterio de Auditoria | Auditor Responsable | |
| Reunión de apertura | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| ALMUERZO | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Exclusiones | | | | | | |
| Riesgos | | | Recursos | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Encargada de Sistema de Gestión Integrado | | | | | | |

Formato 7
Informe de Auditoría Interna de Surperu S.A.

| | | |
|---|-----------------------------|---------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | SGI-IAA-032 ABRIL.2021 |
|---|-----------------------------|---------------------------|

| | |
|---|--|
| Auditoría N° <input style="width: 80%;" type="text"/> | Fecha de emisión del informe: <input style="width: 80%;" type="text"/> |
|---|--|

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA

PROCESOS A AUDITAR

| | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Seguimiento de resultados | <input type="checkbox"/> Área Comercial | <input type="checkbox"/> Otros procesos |
| <input type="checkbox"/> Relaciones con Comunidades | <input type="checkbox"/> Producción | |
| <input type="checkbox"/> Mejora Continua | <input type="checkbox"/> Administración | |
| <input type="checkbox"/> SGI | <input type="checkbox"/> SSOMA | |
| <input type="checkbox"/> Ingeniería | <input type="checkbox"/> Mantenimiento Vial/Operaciones | |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| FECHA DE APERTURA | | FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA | |
|--------------------------|--|--|--|

| | | | |
|----------------------|--|-----------------------|---|
| AUDITOR LIDER | | EQUIPO AUDITOR | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |

| | | |
|------------------|---------------|---------------|
| AUDITADOS | Nombre | Puesto |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|----------------------------------|--|
| OBJETIVOS DE LA AUDITORIA | |
|----------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------|--|
| ALCANCE DE LA AUDITORIA | |
|--------------------------------|--|

| | |
|---------------------------------|--|
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA | |
|---------------------------------|--|

2. RESULTADO DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD

2.1 RESULTADO DETALLADO

| Nº | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | PROCESO | NC | OBS | CRITERIO DE AUDITORIA |
|----|--------------------------|---------|----|-----|-----------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

NC: No Conformidad; OBS: Observación

| |
|-------------------------|
| 2.2 CONCLUSIONES |
| |

3. NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LIDER

| | | |
|---------------|--------------|--------------|
| NOMBRE | FIRMA | FECHA |
| | | |

Formato 8
Reporte de No Conformidad - Observación u Oportunidad de Mejora

| | | | | | |
|--|-------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
|  | | REPORTE DE NO CONFORMIDAD - OBSERVACIÓN U OPORTUNIDAD DE MEJORA | | \$GI-RNC00-032 ABRIL.2021 | |
| DEPARTAMENTO: | | | | | |
| PROCESO: | | | | | |
| TIPO DE REPORTE GENERADO: | | | FECHA: | | |
| <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD | | NORMA DE REFERENCIA: | | | |
| <input type="checkbox"/> OBSERVACIÓN | | APARTADO DE NORMA: | | | |
| <input type="checkbox"/> OPORTUNIDAD DE MEJORA | | | | | |
| DESCRIPCIÓN: | | | | | |
| FECHA Y FIRMA DE AUDITOR: | | | FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: | | |
| Requisito de la Norma ISO 14001:2015, que esta por incumplimiento en caso aplique: | | | | | |
| ACCIÓN CORRECTIVA | | | | | |
| ANÁLISIS DE REPORTE (Metodología sugeridas: Analisis de causas mediante 5 Porquès, Ishikawa, Pareto) | | | | | |
| CORRECCION(ES) | | | | | |
| Nº | Descripción | | Responsable | | Plazo |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Verificado por: | | Aprobado por: | | | |
| SEGUIMIENTO Y COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA (Adjuntar evidencias de la implantación de la acción) | | | | | |
| | | | | | |
| VALORACIÓN DEL AUDITOR | | | ACEPTABLE <input type="checkbox"/> | | NO ACEPTABLE <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> CERRADA | | FIRMA DE AUDITOR | | | |
| <input type="checkbox"/> PENDIENTE DE EVIDENCIA | | | | | |

CAPITULO IV: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

302, C. d. (2018). NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2018.

Bustan Medina, R. L., & Yulán Panchana , J. J. (2015). *Auditoría Ambiental de Cumplimiento de la Compañía Ormazabal Valderrama Construcciones S.A de la ciudad de Durán del año 2013*. Durán - Guayaquil.

Palencia Diaz, R. J., Huertas Brito, S. M., & Brito Pacheco, L. D. (2018). *Importancia de la Implementación de la Auditoría Ambiental en la perspectiva de la Gestión Ambiental de las Empresas*. Santa Marta.

PERÚ, I. D. (s.f.). <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>.