



**TRABAJO DE GRADO
Diplomado.**

**PROYECTO AUDITORIA INTERNA HSQE EN LA DISTRIBUIDORA NISSAN-
MONTERIA**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ingenierías

Ingeniería industrial

Juan Pablo Fuentes Pereira.
Carlos Miguel Estrada Alemán.

Tutor: Cristina López Álzate.
Diplomado

2026.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, primordialmente a Dios, por permitirme tener vida y salud, a mis padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas y el apoyo constante que me han brindado para alcanzar cada una de mis metas.

A mi familia, por creer en mí, motivarme a seguir adelante y ser un pilar fundamental durante este proceso académico.

Y a mis amigos, quienes con su compañía, consejos y palabras de aliento hicieron más llevadero este camino y me impulsaron a no desistir ante los desafíos.

A todos ellos, mi más profundo agradecimiento por ser parte de este logro.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Remington, por brindarme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y competencias profesionales a través del Diplomado de Auditor Interno HSQE, contribuyendo significativamente a mi formación académica y personal.

De manera especial, agradezco a la **profesora Cristina López**, por su dedicación, orientación, disposición y valiosos conocimientos compartidos durante el desarrollo del diplomado. Sus enseñanzas, observaciones y acompañamiento fueron fundamentales para la elaboración y culminación de este trabajo.

Asimismo, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron con su apoyo, motivación y colaboración durante este proceso académico, permitiéndome alcanzar este importante logro.

Finalmente, doy gracias a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para superar cada reto y culminar satisfactoriamente esta etapa de mi formación profesional.

Tabla de contenido

Descripcion de la organizacion.....	5
Alcance del sistema de gestion.....	6
Contexto de la organizacion.	7
Mision y Vision	8
Mapa de procesos de la Distribuidora Nissan Montería.....	9
Valores de la organizacion	10
Politica organizacional	11
Objetivos.....	13
Partes interesadas	14
Matriz DOFA.....	15
PESTEL.....	16
Cinco Fuerzas de Porter.....	17
Matriz de competitividad.....	18
Fuerzas del mercado.....	19
Lista de chequeo.....	20
Identificación de impactos y aspectos ambientales.....	27
Evaluación de peligros y riesgos (IPER).....	28
Plan de auditoria.....	29
Hallazgo.....	30
Análisis de causas y acciones correctivas.....	32
Plan de acción.....	34
Conclusión.....	37
Referencias bibliograficas.....	39

1.Descripción de la organización

Distribuidora Nissan S.A. (Dinissan) es una organización con Más de 60 años de trayectoria en el sector automotor colombiano, consolidada Como el representante, importador y distribuidor exclusivo de la marca Nissan a nivel nacional.

La Distribuidora Nissan Montería es un concesionario autorizado de la marca Nissan que opera en la ciudad de Montería, departamento de Córdoba. Su actividad principal consiste en la comercialización de vehículos nuevos, la venta de repuestos originales y la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, siguiendo los lineamientos y estándares establecidos por el fabricante. La organización orienta sus procesos a satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la oferta de productos y servicios de calidad, apoyándose en personal capacitado, infraestructura adecuada y el cumplimiento de requisitos legales y normativos.

En Nissan, nuestro mensaje central es “La fuerza viene de dentro”. Esto significa que nuestra fuerza profesional surge de la fuerza personal, la creatividad y la dedicación de cada uno de los empleados, independientemente de su área operativa o experiencia. Juntos, con la pasión que compartimos por diseñar, fabricar y vender vehículos de alto rendimiento y agradables para conducir, logramos que las innovaciones sucedan. La diversidad de los orígenes y las perspectivas, el trabajo en equipo, la motivación mutua para ofrecer lo mejor de nosotros mismos y la predisposición para hacer lo que sea necesario para alcanzar nuestras metas son todas características que distinguen cómo es trabajar en Nissan.

2.Alcance del sistema de gestion

El alcance del Sistema Integrado de Gestión comprende el proceso de gestión de repuestos en la Distribuidora Nissan Montería. Inicia con la recepción e inspección de los repuestos suministrados por los proveedores autorizados, continúa con las actividades de almacenamiento, control de inventarios, alistamiento y despacho, y finaliza con la venta y entrega del producto al cliente, es decir, el Sistema de gestión se realizará en la línea de repuestos, iniciando desde el proceso de recepción de la mercancía y terminando en la venta del producto al cliente.

3.Contexto de la organizacion

La Distribuidora Nissan Montería, compañía que desarrolla sus actividades en el sector automotriz, teniendo un enfoque en la comercialización de vehículos, la venta de repuestos originales y la prestación de servicios de mantenimiento automotriz. La organización trabaja en un entorno altamente competitivo, donde la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y la eficiencia de los procesos constituyen factores fundamentales para su desempeño y su buen nombre.

En el medio externo en la cual la organización está influenciada por factores económicos como la variación en el costo de los repuestos y la tasa de cambio; factores tecnológicos relacionados con la digitalización de los procesos de inventario y atención al cliente; factores legales asociados al cumplimiento de la normativa laboral, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo; así como por las exigencias del mercado y de los clientes en cuanto a calidad, disponibilidad y oportunidad en el servicio.

En el medio interno, la distribuidora cuenta con personal calificado en las distintas áreas en la que se prestan los servicios, con una infraestructura adecuada para el almacenamiento y comercialización de repuestos, procedimientos definidos y estandarizados para la ejecución de los trabajos y una estructura organizacional orientada al cumplimiento de sus objetivos.

Además de brindar el beneficio visible del crecimiento con ingresos sostenibles, Nissan tiene como objetivo Contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Es por eso que escuchamos atentamente a la amplia variedad de partes interesadas y trabajamos en actividades para cubrir las necesidades de la sociedad, así que, garantizar que las personas, los vehículos y el medioambiente puedan coexistir es un aspecto dominante en Nissan. En todos los aspectos, desde el diseño a la fabricación y de la venta al reciclaje, no escatimamos esfuerzos para producir vehículos que sean respetuoso con el medio ambiente.

4. Mision.

Distribuidora Nissan S.A. (Dinissan) compañía, Somos un grupo empresarial de tradición y líder del mercado que aporta bienestar económico y social a todos nuestros clientes, empleados y proveedores.

5. Vision.

Distribuidora Nissan S.A. (Dinissan) compañía, pretende ser una empresa reconocida por su calidad de servicio, seriedad y calidez en el trato. Catalogándose como una de las mejores compañías en el ámbito automotriz del país.

6. Mapa de procesos de la distribuidora Nissan – Montería.

El mapa de procesos de Nissan se estructura bajo el sistema de gestión de calidad, dividiéndose en tres áreas estratégicas: Procesos Estratégicos (planeación de producto, finanzas corporativas), Procesos Operativos (cadena de suministro, manufactura y posventa) y Procesos de apoyo (recursos humanos y tecnología)



7. Valores de la organizacion.

La distribuidora Nissan, cuenta dentro de su organización con personal calificado y especializado para desarrollar sus actividades y servicios dentro de unos estándares de calidad y contemplando algunos valores organizacionales los cuales fomentan una mejor relación con los clientes y en el ámbito del clima laboral, estos valores que la compañía maneja son los siguientes.

Confiabilidad: Garantizar la autenticidad, calidad y procedencia de los repuestos, construyendo relaciones comerciales basadas en la integridad y la transparencia.

Pasión por el Servicio: Diseñar estrategias de distribución y atención que aseguren una experiencia óptima y ágil para el cliente final o mayorista.

Innovación: Implementar soluciones creativas en la cadena de suministro o canales de venta digitales para anticiparse y responder eficientemente a las necesidades del mercado.

8. Política organizacional

En Nissan, nuestra política organizacional se basa en impulsar la innovación que enriquece la vida de las personas. Nos comprometemos a operar con la máxima transparencia, ética y excelencia operativa, fomentando una cultura de trabajo basada en el desarrollo del talento humano, la diversidad, el cumplimiento normativo y la satisfacción total del cliente en cada punto de contacto de nuestra red.

Los 5 valores del método Nissan alinean nuestros objetivos, al tiempo que nos ayudan a trabajar de forma innovadora, transparente y con respeto por nosotros mismos y por los demás.

8.1 Piensa siempre en el cliente

En Nissan, comprender a fondo las necesidades de nuestros clientes es fundamental para cada función y para cada empleado. Es importante que dediquemos tiempo a reflexionar con nuestros compañeros sobre lo que nosotros mismos deseáramos o esperaríamos como clientes de Nissan. Al analizar datos e información, podemos comprender mejor el valor y el impacto que nuestras estrategias y decisiones tendrán para nuestros clientes, no solo ahora, sino también en el futuro.

8.2 Mostrar los hechos, afrontar la realidad.

Confiamos en nuestro trabajo y somos capaces de hacerlo, y nos complace hablar sobre él y nuestras acciones con nuestros compañeros. Mantenemos conversaciones constructivas con la dirección, basadas en hechos, y no dudamos en expresar nuestra opinión si sentimos que no podemos desempeñar nuestro rol de manera honesta y eficaz. Cuanto más transparentes seamos sobre la realidad de una situación, mejor podremos abordar cualquier problema que pueda surgir.

8.3 Sé responsable, actúa de forma proactiva.

Nos responsabilizamos de nuestras acciones y decisiones, tanto a nivel individual como en equipo. Tomamos la iniciativa para identificar las necesidades en lugar de esperar a que nuestros superiores nos lo indiquen. Abordamos el trabajo con confianza y proactividad, apoyándonos mutuamente, celebrando nuestros éxitos y aportando soluciones a los desafíos de forma proactiva.

8.4 piensa de forma innovadora.

En Nissan, fomentamos el pensamiento creativo, ya que valoramos la capacidad de encontrar formas de trabajo nuevas y mejores que generen resultados positivos. Incluso las ideas que parecen pequeñas pueden aportar beneficios significativos. No esperamos a que algo salga mal, sino que nos retamos a pensar de forma

proactiva, de maneras diferentes y diversas, para encontrar las soluciones más innovadoras.

8.5 Respeto a los demás, respeto a la sociedad.

Siempre tratamos a nuestros clientes, compañeros y socios con respeto y como nos gustaría que nos trataran a nosotros. Fomentamos la diversidad y la inclusión en nuestra plantilla y en nuestra forma de hacer negocios. Comprender y cumplir con los principios de cumplimiento nos permite identificar los problemas que requieren atención y responder a ellos de manera justa e imparcial. Somos honestos y actuamos con integridad como miembros de la sociedad.

9. Objetivos

Para dar cumplimiento a Nissan Ambition 2030, la visión de largo plazo de la compañía para potenciar la movilidad y responder a las necesidades ambientales, sociales y del consumidor, posicionando la electrificación y la innovación tecnológica en el centro de su estrategia, la organización establece los siguientes objetivos estratégicos que guían nuestra operación:

9.1 Electrificación Masiva de la Gama

- Nuevos modelos: Lanzamiento de 27 nuevos modelos electrificados, incluyendo 19 vehículos 100% eléctricos para el año fiscal 2030.
- Mix de ventas globales: Se proyecta que para 2030 los vehículos eléctricos representen más del 55% de las ventas globales de la marca.

9.2 Innovación en Baterías y Reducción de Costos

La estrategia de baterías es el pilar central para democratizar los vehículos eléctricos y hacerlos competitivos frente a los de combustión.

- Baterías de Estado Sólido: Introducción de baterías de estado sólido desarrolladas por Nissan para el año fiscal 2028.
- Reducción de costos de baterías: Reducir el costo de los paquetes de baterías para lograr la paridad de costo entre los vehículos eléctricos y los vehículos a gasolina.

9.3 Movilidad Autónoma y Conectividad

- Ampliación de tecnologías de asistencia al conductor y nuevos servicios de movilidad.
- Sistemas de conducción autónoma: Integración de sistemas LIDAR de próxima generación en casi todos los modelos nuevos para el año fiscal 2030.

9.4 Sostenibilidad y Carbono Neutralidad

- Carbono Neutralidad: Lograr la neutralidad de carbono en todo el ciclo de vida de los productos y operaciones de Nissan para el año 2050.
- Economía Circular: Reutilización y reciclaje de baterías a través de la empresa 4R Energy, creando un ecosistema sostenible de almacenamiento de energía

10. Partes interesadas.

Imagen 1

Matriz partes interesadas

	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS						
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION	Desde el proceso de recepción de mercancía hasta la entrega al cliente						
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE ENTREGA LA ORGANIZACIÓN	Comercialización, distribución y venta directa en mostrador de repuestos originales automotrices						
UBICACIÓN DE LA EMPRESA	Almacén y bodega principal de Distribuidora Nissan en Montería, Córdoba						
PROCESOS DE LA EMPRESA	Operativos (Recepción con listado impress, almacenamiento, picking, venta y despacho en mostrador), de Apoyo (Rección de inventarios, facturación) y Estratégicos (Planificación y mejora continua).						

NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	ROL	NECESIDADES O INTERESES	EXPECTATIVAS	INFLUENCIA	PRIVIDAD	CAUIFICACION	STRATEGIAS
cliente	Comprador final de la línea de repuestos	Adquirir componentes 100% originales, con garantía directa de México y stock disponible inmediata.	Tiempos mínimos de espera en el mostrador (menos de 10 min), facturación correcta y atención ágil.	Alta	Alta	critica	Estandarizar el protocolo de despacho e implementar herramientas digitales para la consulta ágil de inventarios (ISO 9001).
comunidad	vecinos afectados por la operación logística	Entorno libre de contaminación visual y ambiental, y tránsito seguro en la zona pública exterior.	Correcta disposición de los masivos residuos de empaque de la bodega sin saturar los contenedores locales...	Medio	Medio	a mantener	Clasificar en la recepción el cartón y plásticos para entregarlo de forma ordenada a gestores ambientales autorizados (ISO 14001).
sindicato	operarios directos de los procesos del SGI	Condiciones de trabajo seguras, herramientas óptimas y prevención de enfermedades laborales.	Infraestructura segura (estanterías certificadas), uso de EPP adecuados y mitigación de fatiga muscular.	Alta	Alta	critica	Diseñar el plan de SST (ISO 45001) enfocado en inspecciones de racks pesados, pausas activas y manipulación segura de cargas pesadas.
proveedores	cadena de abastecimiento de mercancía	Cumplimiento en las citas de descargue y reportes técnicos ágiles sobre faltantes o averías de fábrica.	Que la bodega cuente con personal disponible para recibir el camión de forma rápida, eficiente y segura.	Alto	Alto	socio-estrategico	Utilizar con rigor el listado de verificación impress en recepción para formalizar inmediatamente las novedades a la matriz (ISO 9001).
entes regulatorio	autoridades de vigilancia y control legal	Cumplimiento estricto de la legislación nacional (Decreto 1072, Estatuto del Consumidor, normas ambientales)	Cero accidentes graves en el almacén, facturación legal transparente y reportes de reciclaje al día.	Alto	Alto	cumplimiento	Mantener actualizada la matriz de requisitos legales (RSE) y archivar las evidencias de cumplimiento ante posibles autoridades.

11. Matriz DOFA

		MATRIZ DOFA DINISSAN	
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA		FORTALEZAS	DEBILIDADES
Distribuidora Nissan es una organización consolidada en el sector automotor que cuenta con una trayectoria de más de 60 años en el mercado, tiempo durante el cual ha sido la encargada de representar de forma oficial a la marca japonesa Nissan en Colombia. Su operación tiene un alcance nacional y abarca de forma integral la importación, distribución y comercialización de vehículos nuevos, así como de sus respectivos repuestos originales.		Respaldo y reputación	Riesgos SST
		Identidad Corporativa Alineada	Layout o distribución en planta deficiente
		conocimiento técnico	gestión ambiental limitada
		Infraestructura logística	tiempos de espera en despacho
		Políticas claras de servicio posventa	Evolución deficiente de estanterías
OPORTUNIDADES	Potencial de aprovechamiento de materiales	FO.	DO.
	Optimización del protocolo de atención y despacho	FO1: Apalancar el respaldo y reputación junto con la infraestructura logística existente para maximizar el aprovechamiento de la diversificación de marcas representadas en el mercado de maquinaria e industrial.	DO1: Implementar la transformación digital fundamentada en la innovación como herramienta para rediseñar el layout o distribución en planta deficiente y reducir drásticamente los tiempos de espera en despacho.
	Aprovechamiento de la diversificación de marcas representadas	FO2: Utilizar la identidad corporativa alineada hacia el servicio y la innovación para ejecutar con éxito la transformación digital fundamentada en la innovación, logrando la optimización del protocolo de atención y despacho.	DO2: Desarrollar un plan de economía circular enfocado en el potencial de aprovechamiento de materiales para corregir la gestión ambiental limitada en el área de recepción de mercancía
	Transformación digital fundamentada en la innovación	FO3: Usar la capacidad de la infraestructura logística para estandarizar un modelo de separación de residuos que explote el potencial de aprovechamiento de materiales (reciclaje de empaques en la recepción)	DO3: Diseñar un plan de ordenamiento seguro basado en la optimización del protocolo de atención y despacho para corregir la evaluación deficiente de estanterías y mitigar los riesgos SST
AMENAZAS	Competencia en el mercado	FA.	DA.
	Dependencia de productos por importación	FA1: Utilizar el respaldo y reputación y las políticas claras de servicio posventa como el principal argumento de valor para blindar el almacén frente a la competencia en el mercado informal o de repuestos genéricos.	DA1: Reestructurar de forma urgente el layout o distribución en planta deficiente para eliminar los tiempos de espera en despacho, evitando que los clientes migren hacia la competencia en el mercado
	bloques viales o problemas de orden público	FA2: Apoyarse en el alto conocimiento técnico y la infraestructura logística para planificar stocks de seguridad óptimos que mitiguen el impacto de la dependencia de productos por importación y la inestabilidad económica.	DA2: Ejecutar auditorías estructurales para solucionar la evaluación deficiente de estanterías y los riesgos SST, previniendo accidentes costosos o sanciones legales en tiempos de inestabilidad económica.
	inestabilidad económica	FA3: Usar la flexibilidad de la infraestructura logística nacional para coordinar despachos anticipados u optimizar rutas alternas frente a situaciones de bloques viales o problemas de orden público.	DA3: Estandarizar las alertas de stock mínimo para evitar que la dependencia de productos por importación o los bloques viales profundicen los tiempos de espera en despacho en el mostrador.

Imagen 2

Matriz DOFA Dinissan

12. PESTEL

Imagen 3

Pestel

ANÁLISIS PESTEL					
POLÍTICO			TECNOLÓGICO		
Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza	Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza
Políticas de aranceles y restricciones a la importación	Modifica los costos de adquisición y los tiempos de nacionalización de los repuestos originales que ingresan a la bodega.	Amenaza	Sistemas avanzados de gestión de almacenes (WMS / ERP)	Automatiza el control desde la recepción, disminuyendo drásticamente los tiempos de búsqueda en bodega y entrega final en mostrador (ISO 9001).	Oportunidad
Políticas estatales de inspección y formalización laboral	Incrementa la vigilancia institucional sobre las condiciones de las bodegas, presionando positivamente a la adopción de ISO 45001.	Oportunidad	Plataformas de consulta de inventario en tiempo real	Facilita que los asesores de venta o clientes verifiquen la disponibilidad exacta del repuesto antes del despacho físico, evitando procesos erróneos.	Oportunidad
ECONÓMICO			ECOLÓGICO		
Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza	Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza
Volatilidad de la tasa de cambio (Dólar / TRM)	Genera variaciones imprevistas en los precios de los componentes importados, afectando directamente el margen de ganancia en mostrador.	Amenaza	Regulaciones sobre economía circular y gestión de empaques	Exige al almacén implementar un control estricto de reciclaje sobre el cartón, plástico y estibas acumuladas en la recepción.	Oportunidad
Inflación y desaceleración del consumo	Reduce la capacidad de gasto de los usuarios para mantenimientos preventivos, haciendo que posterguen el cambio de repuestos.	Amenaza	Tendencia hacia la digitalización cero papel	Permite eliminar el uso de papel físico en las fases de facturación, listas de empaque y despacho final, reduciendo la huella ambiental.	Oportunidad
SOCIAL			LEGAL		
Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza	Variable	Impacto en la empresa	Oportunidad o Amenaza
Cultura de la informalidad en el mantenimiento	Desvía a clientes potenciales hacia talleres de garaje que prefieren adquirir repuestos genéricos, usados o de dudosa procedencia.	Amenaza	Normativa nacional vigente en Seguridad y Salud (SST)	Obliga legalmente a controlar los riesgos ergonómicos y mecánicos en bodega, sirviendo como base perfecta para estructurar la norma ISO 45001.	Oportunidad
Preferencia del consumidor por la seguridad y el respaldo	Incrementa la afluencia al mostrador de clientes que priorizan la confiabilidad y calidad de un componente original para su vehículo o maquinaria.	Oportunidad	Estatuto del Consumidor y régimen de garantías	Exige mantener un control estricto de calidad y trazabilidad en la recepción del producto, protegiendo a la empresa de reclamaciones legales en la venta.	Oportunidad

13. Las 5 fuerzas de Porter

Fuerza de Porter	Nivel de Impacto	Análisis Aplicado al Almacén de Repuestos	Enfoque Estratégico y Mitigación con el SGI
1. Poder de negociación de los clientes	Medio - Alto	Los compradores (talleres mecánicos, flotas y clientes particulares en mostrador) son sensibles al precio y al tiempo de entrega. Si el almacén demora en despachar o no tiene stock, el cliente puede migrar fácilmente a la competencia informal o multimarca.	ISO 9001 (Calidad): Mitiga esta fuerza al estandarizar el proceso de despacho en mostrador (reduciendo tiempos de espera a menos de 10 minutos) y garantizando la confiabilidad de la pieza original frente al mercado informal.
2. Poder de negociación de los proveedores	Alto	El almacén depende exclusivamente de los despachos de la casa matriz y de los Centros de Distribución Integrados (CDI Bogotá y Barranquilla). Las fluctuaciones en aranceles, el precio del dólar y los retrasos logísticos del proveedor afectan directamente el inventario local.	ISO 9001 (Calidad): El uso del listado impreso de verificación en la recepción permite un control de calidad estricto al ingreso, generando datos precisos para reclamaciones oportunas por averías o faltantes, mejorando la relación técnica con el proveedor.
3. Amenaza de nuevos competidores	Medio	Entrar al mercado como distribuidor oficial es difícil por las altas barreras de capital y contratos de exclusividad. Sin embargo, existe una amenaza constante de pequeños almacenes locales independientes o plataformas de e-commerce que entran a competir en la zona.	SGI Integrado (HSEQ): Funciona como una barrera de entrada reputacional. Estar respaldado por políticas de Calidad, Gestión Ambiental (ISO 14001) y Seguridad (ISO 45001) posiciona al almacén en un estándar corporativo inalcanzable para competidores informales.
4. Amenaza de productos sustitutos	Alto	El mercado está saturado de repuestos genéricos, homologados, de segunda mano o imitaciones de bajo costo que los clientes eligen para ahorrar dinero en el mantenimiento de sus vehículos o maquinaria.	ISO 9001 y 14001: La estrategia se enfoca en educar al cliente sobre la Confiabilidad del producto original (mayor vida útil y seguridad). Además, la gestión ambiental (cero papel, reciclaje de empaques) atrae a flotas corporativas que exigen proveedores con responsabilidad ecológica.
5. Rivalidad entre competidores existentes	Alto	Existe una competencia interna agresiva contra otros concesionarios de marcas rivales, grandes cadenas de autopartes multimarca y distribuidores paralelos que pujan fuertemente por el segmento de maquinaria pesada y automotriz.	SGI Completo: La rivalidad se combate con eficiencia interna. La ISO 45001 evita paradas operativas por accidentes laborales en bodega; la ISO 14001 optimiza los costos de disposición de residuos; y la ISO 9001 asegura cero errores en facturación y entrega, haciendo al almacén mucho más competitivo.

Imagen 4

Fuerzas de porter

14. Matriz de competitividad

Imagen 5
Matriz de competencia

MATRIZ DE COMPETENCIA							
Factor Crítico de Éxito	Peso	Nissan (Puntaje)	Nissan (Ponderado)	Chevrolet (Puntaje)	Chevrolet (Ponderado)	Toyota (Puntaje)	Toyota (Ponderado)
Respaldo y reputación de marca	0.15	4	0.60	3	0.45	4	0.60
Disponibilidad y exactitud de repuestos	0.15	3	0.45	4	0.60	3	0.45
Cobertura de red de concesionarios	0.10	3	0.30	4	0.40	3	0.30
Infraestructura logística y despacho	0.10	3	0.30	3	0.30	3	0.30
Innovación y electrificación (Tecnología)	0.15	4	0.60	2	0.30	3	0.45
Calidad en servicio posventa	0.15	4	0.60	3	0.45	4	0.60
Competitividad en precios y financiamiento	0.10	3	0.30	4	0.40	2	0.20
Cumplimiento y certificación SST - Ambiental	0.10	4	0.40	3	0.30	4	0.40
TOTAL	1.00	—	3.55	—	3.20	—	3.30

15. Fuerzas del mercado.

Imagen 6

Fuerzas del mercado

		Ajustar valores según corresponda para su empresa				
		MUY BAJO	BAJO	NEUTRO	ALTO	MUY ALTO
F(3) AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES						
Ajustar criterios si es necesario, según corresponda para su empresa						VALOR
F(3) AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES	Identificación de la marca					5
	Acceso a canales de distribución					2
	Acceso a la última tecnología					4
	Acceso a materia primas					2
	Experiencia					5
						3.6
F(2) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES						
F(2) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	Número de proveedores.					2
	Disponibilidad de sustitutos para los productos de los proveedores.					2
	Contribución de los proveedores a la calidad del servicio.					5
	Costo de cambio de proveedor.					5
	Importancia del volumen para el proveedor					4
						3.6
F(3) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES						
F(3) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES	Número de clientes					4
	Diferenciación					5
	Información que posee el comprador					3
	Calidad del producto					5
	Sensibilidad al precio					4
						4.2
F(4) PRESIÓN DE LOS PRODUCTOS SUSTITUTOS						
F(4) PRESIÓN DE LOS PRODUCTOS SUSTITUTOS	Disponibilidad de productos sustitutos cercanos					4
	Costo de cambio para el cliente.					3
	Rentabilidad y agresividad del productor de sustitutos.					4
	Tendencia a probar nuevos sustitutos.					4
						3.75
F(5) RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES EXISTENTES						
F(5) RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES EXISTENTES	Número de competidores.					5
	Crecimiento relativo de la industria					4
	Características del producto.					5
	Costos fijos.					4
	Barra de salida.					4
						4.4

MUY BAJO	1
BAJO	2
NEUTRO	3
ALTO	4
MUY ALTO	5

16. Lista de chequeo.

Imagen 7

Lista de chequeo

		LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018			
TÍTULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1	1. Matriz de contexto interno y externo (PESTEL y DOFA). 2. Misión, visión y objetivos estratégicos. 3. Caracterización de procesos. 4. Organigrama. 5. Actas de revisión por la dirección.
	Comprensión de los requisitos de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2	1. Matriz de partes interesadas. 2. Identificación de requisitos legales. 3. Encuestas de satisfacción. 4. Requisitos de clientes. 5. Requisitos de proveedores.
	Alcance del sistema de gestión	4.3	4.3	4.3	1. Documento del alcance del SIG. 2. Manual del sistema. 3. Procesos incluidos. 4. Exclusiones justificadas.
	El sistema de Gestión y sus procesos	4.4	4.4	4.4	1. Mapa de procesos. 2. Caracterización de procesos. 3. Indicadores. 4. Riesgos y oportunidades. 5. Procedimientos. 6. Interacción entre procesos.

		LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018			
TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1	1. Entrevista con la gerencia. 2. Política integrada. 3. Objetivos. 4. Actas de revisión. 5. Recursos asignados.
	Enfoque al cliente	5.1.2			1. Encuestas de satisfacción. 2. PQRS. 3. Indicadores. 4. Planes de mejora.
	Política integrada	5.2	5.2	5.2	Política firmada. Publicación. Difusión. Inducción.
5. LIDERAZGO	Establecimiento de la política de la calidad	5.2.1	5.2.1	5.2.1	1. Documento oficial aprobado. 2. Firma del gerente.

		LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018			
TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Comunicación de la política de la calidad	5.2.2	5.2.2	5.2.2	1. Carteleras. 2. Inducción. 3. Capacitaciones. 4. Entrevistas al personal.
	Roles, Responsabilidades y autoridades	5.3	5.3	5.3	1. Organigrama. 2. Manual de funciones. 3. Descripciones de cargo.
	Consulta y participación de los trabajadores		5.4		1. COPASST. 2. Actas. 3. Comité de convivencia. 4. Reportes de actos y condiciones inseguras. 5. Buzón de sugerencias.
	Acciones para abordar Riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1	1. Matriz de riesgos. 2. Matriz de oportunidades. 3. Plan de tratamiento. 4. Caracterización del proceso. 5. Actas de seguimiento.



LISTA DE CHEQUEO
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

TÍTULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
6. PLANIFICACIÓN	Identificación y evaluación de los aspectos ambientales			6.1.2	1. Matriz de aspectos e impactos ambientales. 2. Procedimiento ambiental. 3. Inspecciones ambientales.
	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	6.2	6.2	6.2	1. Objetivos. 2. Indica/dores. 3. Planes de acción. 4. Seguimiento.
	Planificación de los cambios	6.3			1. Procedimiento. 2. Solicitudes de cambio. 3. Actas.



LISTA DE CHEQUEO
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

TÍTULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Recursos	7.1.1	7.1	7.1	1. Presupuesto. 2. Equipos. 3. Infraestructura. 4. Personal.
	Personas	7.1.2			1. personal capacitado para ejecución de los procesos. 2. suficiente personal para abordar los procesos.
	Infraestructura	7.1.3			1. Taller. 2. Bodega. 3. Equipos. 4. Herramientas.
	Ambiente para la operación de los procesos	7.1.4			1. Orden y aseo. 2. Señalización. 3. Iluminación. 4. Ventilación. 5. EPPs.

		LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018			
TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
7. APOYO	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1			1. Certificados de calibración. 2. Equipos de medición. 3. Cronograma.
	Trazabilidad de las mediciones	7.1.5.2			1. etiquetado de los equipos calibrados.
	Conocimiento de la organización	7.1.6			1. Manuales. 2. Procedimientos. 3. Lecciones aprendidas. 4. Capacitaciones.
	Competencia	7.2	7.2	7.2	1. Hojas de vida. 2. Certificados. 3. Evaluaciones. 4. Plan anual de capacitación.
	Toma de conciencia	7.3	7.3	7.3	1. Entrevistas. 2. Inducciones.
	Comunicación	7.4	7.4	7.4	1. Correos. 2. Carteleras. 3. Reuniones. 4. Actas.
		LISTA DE CHEQUEO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018			
TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Información documentada	7.5.1	7.5.1	7.5.1	1. Procedimientos. 2. Formatos. 3. Registros. 4. Control documental.
	Creación y actualización	7.5.2	7.5.2	7.5.2	1. medios de soporte. 2. códigos y títulos. 3. autoría
	Control de la información documentada	7.5.3	7.5.3	7.5.3	1. protección de la información. 2. accesibilidad. 3. legibilidad. 4. permisos de acceso



LISTA DE CHEQUEO
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Planificación y control operacional	8.1	8.1	8.1	1. Procedimientos del proceso. 2. Caracterización. 3. Órdenes de trabajo. 4. Procedimientos de almacenamiento. 5. Registros de inspección. 6. Matriz de riesgos.
	Requisitos para los productos y servicios	8.2			1. Solicitudes del cliente. 2. Órdenes de servicio. 3. Sistema de información. 4. Cotizaciones.
	Preparación y Respuesta ante emergencias		8.2	8.2	1. planes de emergencia. 2. capacitación y roles. 3. simulacros y pruebas. 4. revisión de requisitos
	Comunicación con el cliente	8.2.1			1. información del servicio. 2. gestión de pedidos. 3. retroalimentación y quejas. 4. control con la propiedad de los clientes

TITULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2			1. requisitos del cliente. 2. requisitos legales y reglamentarios. 3. requisitos propios.
	Revisión de los requisitos para productos y servicios	8.2.3			1. revisión antes del compromiso. 2. requisitos legales y complementarios. 3. capacidad de cumplimiento
	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	8.2.4			1. trazabilidad. 2. actualización 3. comunicación entre áreas.
	Diseño y Desarrollo de productos y servicios	8.3.1			no aplica
	Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2			no aplica
	Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3			no aplica
	Controles para el diseño y desarrollo	8.3.4			no aplica
	Salidas para el diseño y desarrollo	8.3.5	8.3.5	8.3.5	no aplica
	Cambios del diseño y desarrollo	8.3.6			no aplica

TÍTULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
8. OPERACIÓN	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1			1. Evaluación de proveedores. 2. Homologación. 3. Contratos. 4. Recepción de repuestos. 5. Registros de inspección.
	Tipo y alcance del control	8.4.2			1. criterios de evaluación. 2. definición de los controles. 3. comunicación al los proveedores
	Información para los proveedores externos	8.4.3			1. que se compra. 2. criterios de aceptación. 3. interacción. 4. competencia. 5. monitoreo. 6. verificación
	Provisión y provisión del servicio	8.5			1. Procedimientos. 2. Trazabilidad. 3. Identificación. 4. Condiciones de almacenamiento.
	Identificación y trazabilidad	8.5.2			1. Identificación del servicio. 2. estado del producto. 3. trazabilidad única. 4. información documentada
	Propiedad del cliente o de proveedores externos	8.5.3			1. Registros. 2. Procedimiento. 3. Recepción de piezas retiradas.
	Preservación	8.5.4			1. Condiciones del almacén. 2. Estanterías. 3. Temperatura. 4. Limpieza. 5. Protección de repuestos.
	Actividades posteriores a la entrega	8.5.5			1. requisitos legales y reglamentarios. 2. garantías y pólizas. 3. bitácoras y contratos. 4. encuestas de satisfacción del cliente
	Control de los cambios	8.5.6			1. registros de revisión. 2. autorización
	Liberación de los productos y servicios	8.6			1. Inspecciones. 2. Autorizaciones. 3. Firmas. 4. Registros.
	Control de salidas no conformes	8.7			1. Registros. 2. Producto rechazado.

TÍTULO	REQUISITOS	9001	45001	14001	¿QUÉ EVIDENCIAS SE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO?
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Satisfacción del cliente	9.1.2			1. Encuestas. 2. PQRS. 3. Indicadores.
	Análisis y evaluación	9.1.3			1. Informes. 2. Actas. 3. Indicadores.
	Auditoría interna	9.2	9.2	9.2	1. Programa de auditorías. 2. Plan. 3. Lista de chequeo. 4. Informe. 5. Acciones correctivas.
	Revisión por la Dirección	9.3.1	9.3.1	9.3.1	1. Actas. 2. Plan de acción. 3. Indicadores. 4. Objetivos.
	Entradas de la Revisión por la Dirección	9.3.2	9.3.2	9.3.2	1. registros. 2. actas. 3. presentación. 4. informes
	Salidas de la Revisión por la Dirección	9.3.3	9.3.3	9.3.3	1. actas de reuniones. 2. presentaciones. 3. registros
10. MEJORA	Mejora	10.1	10.1	10.1	1. Acciones de mejora. 2. Planes. 3. Indicadores.
	No conformidad y acción correctiva	10.2	10.2	10.2	1. Reportes. 2. Análisis de causa. 3. Planes de acción. 4. Seguimiento.
	Mejora continua	10.3	10.3	10.3	1. Indicadores. 2. Auditorías. 3. Revisión por la dirección. 4. Planes de mejora.

17. Identificación de impactos y aspectos ambientales.

Tabla 1

Identificación de impactos y aspectos ambientales

actividades	aspecto ambiental	impacto ambiental	posible gestión
Recepción y almacenamiento de los repuestos.	Se generan residuos sólidos (estibas, cartón, materiales de embalaje, plástico e icopor)	Aumento de residuos sólidos y una mayor acumulación y uso de los rellenos sanitarios si no se trabajan y se gestionan adecuadamente.	Aprovechar los materiales que sean reciclables, hacer separación desde la fuente y hacer entrega a las diferentes empresas de recolección disponibles.
Almacenar y usar diferentes tipos de lubricantes, aceites y otros productos químicos.	Se pueden generar posibles derrames de sustancias con potencial peligroso.	Contaminación de agua, suelos, y el peligro para la salud de los colaboradores y clientes.	Implementación y uso de zonas adecuadas para la recolección de estos residuos, capacitación del personal, utilización de herramientas adecuadas en caso de derrames.
Operación de las áreas de atención y bodegas, utilizando iluminación, equipos de cómputo, montacargas eléctricos y aires acondicionados.	Consumo de energía eléctrica.	Aumento de consumo de recursos naturales y emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera.	Implementar campañas de ahorro de energía eléctrica, utilización de iluminación LED, mantenimiento preventivo de equipos y uso eficiente de energía.

Identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales constituyen la base para el mejoramiento continuo en el desempeño ambiental de las organizaciones, ya que permiten establecer objetivos claros, controles operacionales y mecanismos de seguimiento orientados a la prevención de la contaminación, al cumplimiento de la política y normas ambientales.

teniendo en cuenta lo anterior, la distribuidora Nissan montería comprende y actúa de manera optima en la identificación y el control en cada una de las operaciones, permitiendo prevenir la contaminación, promoviendo el uso eficiente de los recursos y asegurando el cumplimiento de la política ambiental aplicable. estas acciones implementadas por la organización permiten el fortalecimiento del sistema integrado de gestión.

18. Evaluación de peligros y riesgos (IPER)

Tabla 2

Evaluación de peligros y riesgos

Actividad	Peligro identificado	Riesgo	Consecuencia	Controles implementados
Recepción de equipos	Manipular las cargas de forma manual	Sobreesfuerzo muscular y físico.	Posibles lesiones (espalda, hombros, extremidades superiores)	Capacitar a los colaboradores en manejo seguro de cargas, utilizar ayudas mecánicas cuando sea necesario, implementar las pausas activas.
Almacenamiento de repuestos en las estanterías	Caída de objetos	Golpes o atrapamientos de extremidades superiores e inferiores.	Laceraciones, contusiones, fracturas o lesiones en la cabeza y extremidades.	Utilización de elementos de protección personal (casco, guantes, botas de seguridad), señalización de áreas y restricciones en casos y revisar periódicamente las estanterías de acuerdo a su función y su

				capacidad de peso.
Desplazamiento dentro de la bodega de almacenamiento	Obstáculos en los pisos y superficies resbaladizas.	Caídas al mismo nivel	Golpes, contusiones y esguinces.	Mantener las zonas en orden y aseo, demarcación de pasillos, utilización de botas de seguridad antideslizante.

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2018), la identificación continua de los peligros y la evaluación de los riesgos permiten a las organizaciones implementar controles eficaces para prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, promoviendo la mejora continua del desempeño en seguridad y salud ocupacional.

En Nissan Montería, identificar los peligros y evaluar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores nos permite establecer planes preventivos para disminuir la ocurrencia de accidentes laborales y las enfermedades laborales. Contar con una matriz o documento actualizado IPER le permite a Nissan Montería facilidad en la toma de decisiones, fortaleciendo la cultura de la prevención y contribuye al mejoramiento continuo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018.

19. Plan de auditoría.

 PLAN DE AUDITORÍA	
Objetivo	Verificar el Sistema Integrado de Gestión en el proceso de Gestión de Repuestos de la Distribuidora Nissan Montería, evaluando el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
Alcance	el Sistema de gestión se realizará en la línea de repuestos, iniciando desde el proceso de recepción de la mercancía y terminando en la venta del producto al cliente.
Criterios	Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, procedimientos internos, políticas del Sistema Integrado de Gestión, requisitos legales aplicables y documentación del proceso de Gestión de Repuestos.
Riesgos de auditoría	Disponibilidad limitada del personal auditado, acceso incompleto a la información documentada, restricciones operativas durante la auditoría y posible afectación del cronograma establecido.
Metodo de la auditoría	Entrevistas, revisión documental, observación directa de las actividades y verificación de registros.

Fecha	Hora	Procesos o actividades	Cargo auditado	Auditor	Requisitos Normas aplicables
15/6/2026	08:00- 09:00	Contexto de la organización y revisión por la dirección	Gerente General / Representante de la Dirección	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO 9001:2015 (4.1,4.2,4.3,4.4,5.1,9.3); ISO 14001:2015 (4.5,9.3); ISO 45001:2018 (4.5,9.3)
15/6/2026	09:00- 12:00	producción o prestación	Jefe de Repuestos	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO 9001: 8.1,8.2,8.4,8.5,8.6,8.7; ISO 14001:6.1.2,8.1; ISO 45001:6.1.2,8.1
15/6/2026	12:00- 13:00	almuerzo		CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	
15/6/2026	13:15:00- 13:45	RECIBO DE REPUESTOS	Auxiliar de Recepción de Repuestos	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO 9001:8.4,8.5,8.6; ISO14001:8.1; ISO45001:8.1
15/6/2026	13:45- 14:30	ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS	Almacenista	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO9001:8.5,8.7; ISO14001:8.1; ISO45001:8.1
15/6/2026	14:30- 15:00	DISTRIBUCION DE REPUESTOS	Auxiliar de Despacho	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO9001:8.5,8.6; ISO14001:8.1; ISO45001:8.1

15/6/2026	15:00-16:00	talento humano	Coordinador de Talento Humano	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO9001:7.2,7.3; ISO14001:7.2; ISO45001:7.2,7.3
15/6/2026	16:00-16:30	comercial	Asesor Comercial	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO9001:8.2,9.1.2; ISO14001:7.4; ISO45001:7.4
15/6/2026	16:30-17:00	logística o entrega	Coordinador Logístico	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO9001:8.5,8.6; ISO14001:8.1; ISO45001:8.1
15/6/2026	17:00-17:30	cierre de auditoría	Equipo Auditor y Auditados	CARLOS ESTRADA, JUAN FUENTES	ISO19011 Clausura

20. Hallazgos.

Durante el recorrido, las entrevistas y la revisión documental se hallan las siguientes fortalezas dentro de la distribuidora Nissan Montería, el cual permite a la organización poseer un alto valor como organización.

20.1. Fortalezas:

1. Personal con conocimiento del proceso de gestión de repuestos.
2. Buena organización e identificación de repuestos en bodega.
3. Seguimiento periódico a indicadores del proceso.
4. Adecuada segregación de residuos aprovechables.
5. Compromiso de la dirección con el Sistema Integrado de Gestión.

Además de algunas oportunidades de mejora, en las cuales la organización puede optimizar algunos procesos o gestiones, que le permitirá obtener un mejor sistema de gestión integrado.

20.2. Oportunidades de mejoras:

1. Durante la entrevista con el responsable del almacén se evidenció que las inspecciones locativas se realizan mensualmente; sin embargo, no existe una lista de verificación estandarizada para documentar las observaciones.
2. Fortalecer el análisis de tendencias de indicadores.

3. Fortalecer seguimiento al cierre de acciones correctivas.
4. Mejorar el diligenciamiento de registros de recepción.
5. Actualizar periódicamente la matriz de riesgos.

También durante el recorrido que se hizo en la distribuidora Nissan Montería, se evidenciaron algunas no conformidades como parte de la auditoria, en la cual la organización tiene que ponerse al tanto y gestionar estas no conformidades.

20.3. No conformidades:

1. Norma ISO 9001:2015 (calidad)

No conformidad menor:

Se evidenció que la organización no asegura la integridad y el control de algunos registros documentados del proceso de recepción de repuestos, incumpliendo la Norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3

Evidencia:

Durante el proceso de la revisión documental, se observó que tres registros de inspección de recepción de repuestos correspondientes al mes de mayo no contenían la firma del responsable de la verificación, incumpliendo el procedimiento interno de recepción de mercancías.

2. Norma ISO 14001:2026 (ambiental)

No conformidad menor:

Se evidenció incumplimiento del procedimiento para la identificación de residuos peligrosos durante el almacenamiento temporal, la cual hace referencia al incumplimiento de la ISO 14001:2026 numeral 8.1.

Evidencia:

Durante el proceso de inspección en el cuarto de almacenamiento temporal de residuos y desechos peligrosos, se observó un recipiente con filtros impregnados de aceite sin rotulación conforme al procedimiento ambiental.

3. Norma ISO 45001:2018 (SST)

No conformidad menor:

Se evidenció falta de aseguramiento de la competencia del personal respecto a la manipulación manual de cargas, lo que representa una fuente de peligro para los colaboradores, ya que esta incumpliendo la norma ISO 45001:2018 numeral 7.2.

Evidencia:

Durante el recorrido por el almacén se observó que un colaborador realizaba el traslado manual de cajas de repuestos, sin antes de aplicar la técnica adecuada para el levantamiento seguro de cargas establecida en el procedimiento interno y sin evidencia de capacitación reciente por parte de la organización.

21. Análisis de causas y acciones correctivas.

Para el análisis de las causas, se decidió hacerla para la no conformidad menor de la **Norma ISO 9001:2015 (calidad)**.

21.1. Descripción de la no conformidad durante la auditoría interna:

Durante la auditoría interna que se la ha realizado en la distribuidora Nissan Montería al proceso de Gestión de Repuestos se evidenció que algunos registros de inspección de recepción de mercancía se encontraban incompletos, debido a la ausencia de la firma del responsable de la verificación. Esta situación afecta la trazabilidad y el control de la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad.

21.2. Corrección inmediata:

Durante la auditoría interna se procedió a revisar los registros correspondientes al periodo auditado y se completó la información faltante mediante la validación, con el personal responsable de las áreas implicadas, garantizando la integridad de los documentos.

21.3. Análisis de las causas (método de los 5 porqués)

problema: Los registros de inspección de recepción de repuestos no estaban completamente diligenciados.

¿por qué 1? Porque el responsable de la recepción no firmó algunos formatos.

¿por qué 2? Porque el formato era archivado antes de verificar que estuviera completamente diligenciado.

<

¿por qué 3? Porque no existía una revisión final antes del archivo documental.

¿por qué 4? Porque el procedimiento interno no asigna un responsable para verificar la completitud de los registros.

¿por qué 5? Porque durante la actualización del procedimiento no se definieron controles específicos para la validación de la información documentada.

21.4. Acción correctiva: Actualizar el procedimiento de recepción de repuestos

incorporando a esta etapa del proceso un punto de control, que cumpla con la función de verificar la integridad de los registros antes de su posterior archivo. Además, capacitar al personal responsable sobre el correcto diligenciamiento de la información documentada, el cual permita un manejo mucho mejor, en 30 días posteriores a la auditoria.

22. Plan de acción.

Tabla 3

Plan de acción

	Tipo de Hallazgo / No Conformidad	Criterio / Norma Aplicable	Descripción del Hallazgo / Evidencia	Acción Propuesta / Correctiva	Responsable	Plazo de Ejecución	Estado
1	No Conformidad Menor	ISO 9001:2015 (Num. 7.5.3)	Tres registros de inspección de recepción de repuestos de mayo carecían	Actualizar el procedimiento de recepción asignando un punto de control final para validar firmas/regis	Responsable de Almacén / Calidad	30 días	Programado

			de la firma del responsable.	tros antes de archivar, y capacitar al personal.			
2	No Conformidad Menor	ISO 14001: 2015 (Num. 8.1)	Recipiente en el cuarto de almacenamiento temporal de RESPEL con filtros impregnados de aceite sin rotulación.	Etiquetar e identificar el recipiente conforme al procedimiento ambiental y realizar una inspección de rotulado a todos los contenedores de residuos peligrosos.	Gestor Ambiental / Bodega	8 días	Programado
3	No Conformidad Menor	ISO 45001: 2018 (Num. 7.2)	Colaborador realizando traslado manual de cajas sin la técnica adecuada de levantamiento y sin evidencia de capacitación reciente.	Ejecutar una jornada de capacitación y reentrenamiento sobre higiene postural y manipulación segura de cargas manuales.	Responsable de SST	15 días	Programado
4	Oportunidad	ISO 45001:	Inspecciones	Diseñar e implementar	Responsable	20 días	Programado

	de Mejora	2018 / ISO 9001:2015	locativas mensuales en almacén se realizan sin una lista de verificación estandarizada.	r una lista de chequeo/verificación estandarizada para las inspecciones periódicas de almacén y estanterías.	de SST / Almacén		
5	Oportunidad de Mejora	ISO 9001:2015	Oportunidad de fortalecer el análisis de tendencias en los indicadores del proceso.	Incorporar en la revisión mensual de gestión un apartado específico para el análisis gráfico de tendencias de los indicadores.	Líder de Proceso / Calidad	30 días	Programado
6	Oportunidad de Mejora	ISO 9001:2015 / SGI	Oportunidad de fortalecer el seguimiento al cierre de acciones correctivas.	Establecer una matriz de seguimiento de hallazgos con verificaciones de eficacia a los 30 y 60 días del cierre.	Coordinador del SIG	15 días	Programado

23. Conclusiones

- **23.1. Nivel General de Conformidad:**
La auditoría interna realizada al proceso de gestión de almacén evidencia un nivel satisfactorio de implementación y cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. El proceso demuestra coherencia operativa y un compromiso visible con la calidad en la gestión de repuestos, la protección del medio ambiente y la seguridad laboral.
- **23.2. Gestión de Riesgos y Control Operativo (SST y Ambiental):**
Si bien las operaciones clave se desarrollan bajo lineamientos definidos, los hallazgos identificados en materia de etiquetado de residuos peligrosos (RESPEL) y manipulación manual de cargas reflejan la necesidad de reforzar los controles operativos en piso. La atención prioritaria a estas desviaciones permitirá prevenir posibles incidentes de trabajo y asegurar un manejo ambiental plenamente conforme con la normativa aplicable.
- **23.3. Integridad de la Información Documentada:**
La detección de registros incompletos en la recepción de repuestos subraya la importancia de fortalecer la disciplina en el diligenciamiento y control de la información documentada. Garantizar la trazabilidad total de las inspecciones de ingreso es fundamental para blindar el control de calidad de los insumos y repuestos distribuidos.
- **23.4. Cultura de Mejora Continua:**
Las oportunidades de mejora identificadas como la estandarización de listas de chequeo locativas y el fortalecimiento del análisis de tendencias en los indicadores de gestión representan palancas clave para hacer evolucionar el sistema desde un enfoque reactivo hacia un modelo preventivo y analítico, asegurando la sostenibilidad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión a largo plazo.

El presente trabajo nos permitió aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante el Diplomado de Auditor Interno HSQE, integrando y agrupando los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en un caso aplicado al

proceso de Gestión de Repuestos de la Distribuidora Nissan Montería. El ejercicio fortaleció las competencias para planificar, ejecutar y documentar auditorías internas, formular acciones de mejora y promover una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la prevención y la mejora continua.

24. Referencias bibliográficas.

Brouwer, M. A. C., & van Koppen, C. S. A. (2008). *The soul of the machine: Continual improvement in ISO 14001*. Journal of Cleaner Production, 16(4), 450–457.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2006.08.022>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*. ISO.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 14001:2015 Environmental management systems — Requirements with guidance for use*. ISO.
<https://www.iso.org/standard/60857.html>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*. ISO.
<https://www.iso.org/standard/63787.html>