

GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE

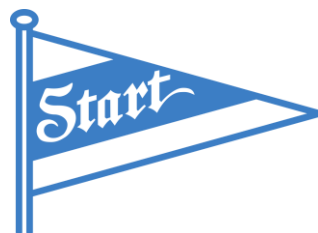
**APLICADO A UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS
CIVILES – J.E.H.H**

**ADRIANA ALEJANDRA HIGUERA
MAYRA ALEJANDRA RUGELES**





¡Hola! Mi nombre es Nando y tendré el placer de acompañarte a lo largo de esta guía ilustrativa



¡EMPECEMOS!



!Antes de empezar debemos saber cuál es la problemática que nos lleva a implementar un Sistema Integrado de Gestión!



J.E.H.H tiene una problemática que gira alrededor de sus ventas, pues aproximadamente desde hace 5 años la alta dirección no ha visto un crecimiento importante, la empresa no ha podido expandir sus servicios en la totalidad del departamento, no se tienen canales de comunicación definidos con sus clientes, además, en diferentes ocasiones se han presentado incidentes y accidentes laborales; y por último, la organización no cuenta con una revisión y actualización constante de los requisitos legales que le competen.





Pero..?

¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?



- ✓ Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión con el fin de lograr metas y objetivos en la organización con base la política y además la optimización de procesos.
- ✓ Su función es dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los subsistemas.



La solución al problema es la implementación de un Sistema Integrado de Gestión “QHSE” enfocado a satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, lo cual permite planear y ejecutar obras de construcción de una manera organizada y sistemática dando rentabilidad y satisfacción al cliente final.



Calidad (Q)

SECURITY



Seguridad (S)



Salud (H)



Medio

Ambiente (E)

NORMAS APLICABLES

NTC ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad)

- ✓ Contribuye a que las empresas de construcción demuestren su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables
- ✓ Ayuda a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de mejora del sistema y aseguramiento de la conformidad con los productos y servicios.



NORMAS APLICABLES

NTC ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental)

- ✓ Proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente
- ✓ Responde a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas y la protección de los recursos naturales y/o reposición por los daños causados como consecuencia de la construcción de obras.



NORMAS APLICABLES

NTC ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)

- ✓ Permite a una organización controlar sus riesgos de SST y mejorar su desempeño, mediante la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a causa de la construcción de obras.



TENEMOS ENFOQUE BASADO EN..

La base para el enfoque en la implementación de los sistemas de gestión integrado se fundamenta en el concepto del ciclo (PHVA).

P: Planificar

H: Hacer

V: Verificar

A: Actuar



El modelo PHVA proporciona un proceso iterativo usado por las organizaciones para lograr la mejora continua.



TENEMOS ENFOQUE BASADO EN..

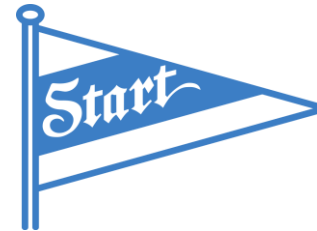
El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un Sistema Integrado de Gestión eficaz llevando a cabo:

- ✓ Acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales
- ✓ Analizar cualquier no conformidad que ocurra
- ✓ Tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Es necesario que tengas en cuenta la planificación e acciones para abordar los riesgos y las oportunidades mejores resultados y prevenir los efectos negativos.



Ahora si te iré explicando cada uno de los pasos de las Normas Internacionales que debes tener en cuenta para implementar un Sistema Integrado de Gestión QHSE.



¡EMPECEMOS!



4.1 DEFINAMOS EL CONTEXTO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Te estarás preguntando, ¿y cómo puedo evaluar estos aspectos de manera fácil, práctica y completa?

No te preocupes, te daré algunos tipos de herramientas que puedes usar:

- ✓ Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)
- ✓ Matriz PESTAL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal)
Puedes incluirle cuantos aspectos quieras y veas necesarios.

¡De seguro te serán muy útiles!



4.2. COMPRENDER A NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Es muy importante que entiendas a qué se refiere una parte interesada. La definición que nos da la NTC ISO 14001:2015, es la siguiente:

“Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”

Te daré algunos ejemplos que pueden aplicar y servirte:

- ✓ Autoridades legales y reglamentarias
- ✓ Proveedores, contratistas y subcontratistas
- ✓ Representantes de los trabajadores
- ✓ Sindicatos
- ✓ Propietarios, accionistas, clientes, visitantes, comunidad local, vecinos
- ✓ Medios de comunicación



4.2. COMPRENDER A NUESTRAS PARTES INTERESADAS

No basta sólo con saber cuáles son esas partes interesadas, es muy importante que sepas sus **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS** con respecto al servicio o producto que tu organización ofrece. Esto también nos ayudara a definir el contexto de la organización.

Ten en cuenta que algunos requisitos de las partes interesadas pueden convertirse en requisitos LEGALES.

¡Realízalo en una matriz, será fácil de entender y analizar!



4.3 ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE NUESTRO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN?



Debemos definir los límites y la aplicabilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión, esto quiere decir, que se puede incluir a toda la organización o una o varias partes de la organización.

Para que te quede más claro te mostraré el alcance de la empresa J.E.H.H y cómo esta constituido.

*“El Sistema Integrado de Gestión QHSE de J.E.H.H considera las cuestiones internas y externas a través de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y su relación con los sectores estratégicos, siendo estos las líneas de **Construcción, Interventoría y Consultoría**; Medio Ambiente, Salud y Seguridad e **igualmente el análisis de partes interesadas pertinentes y su influencia en la prestación del servicio**”*



4.3 ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE NUESTRO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN?

Las Normas Internacionales nos indican los requisitos que debe cumplir el alcance del Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ *Cuestiones Externas e Internas*
- ✓ *Requisitos de las partes interesadas*
- ✓ *Productos y servicios de la organización*



Siguiendo estos lineamientos podrás formular **el alcance** del Sistema Integrado de Gestión de tu organización.

¡Es muy sencillo, aplica lo aprendido!



4.4 TRABAJEMOS CON UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

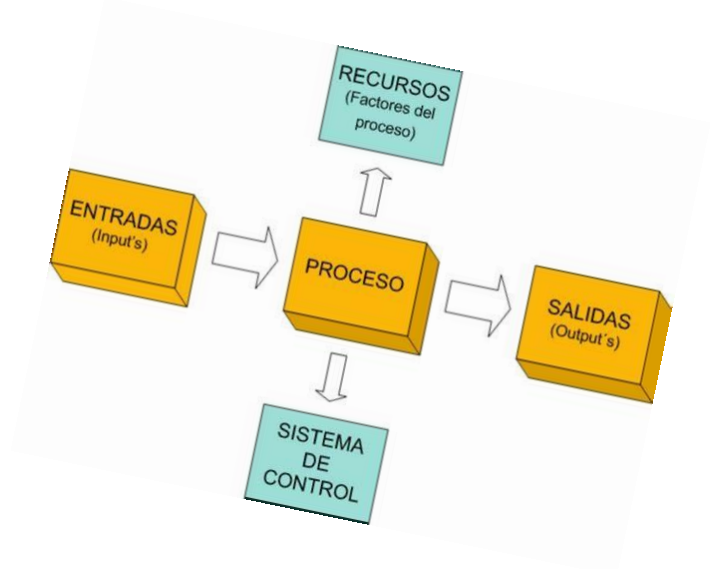
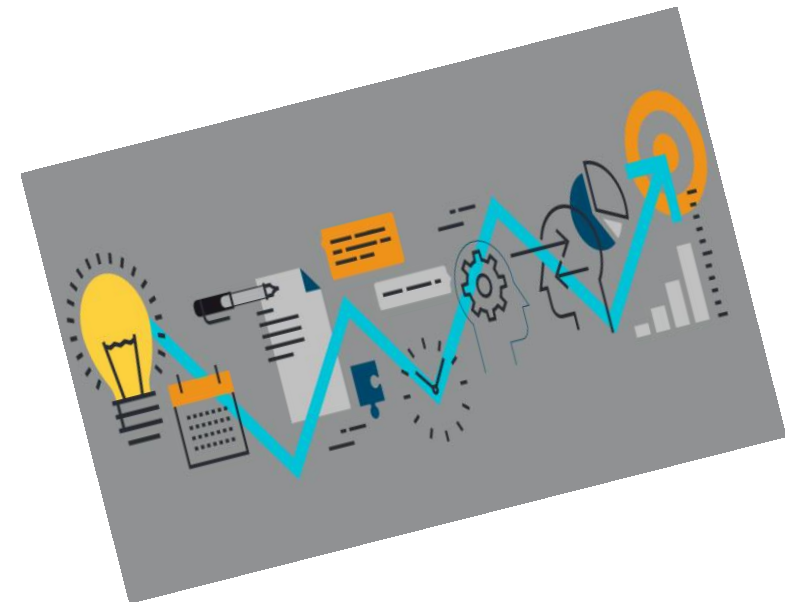
Para que nuestro Sistema Integrado de Gestión sea más eficiente, debemos pensar en un enfoque basado en PROCESOS.

Lo primero que debemos saber es ¿Qué es un proceso?

“Proceso: es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos”

Puedes crear el **Mapa de Procesos** de tu organización

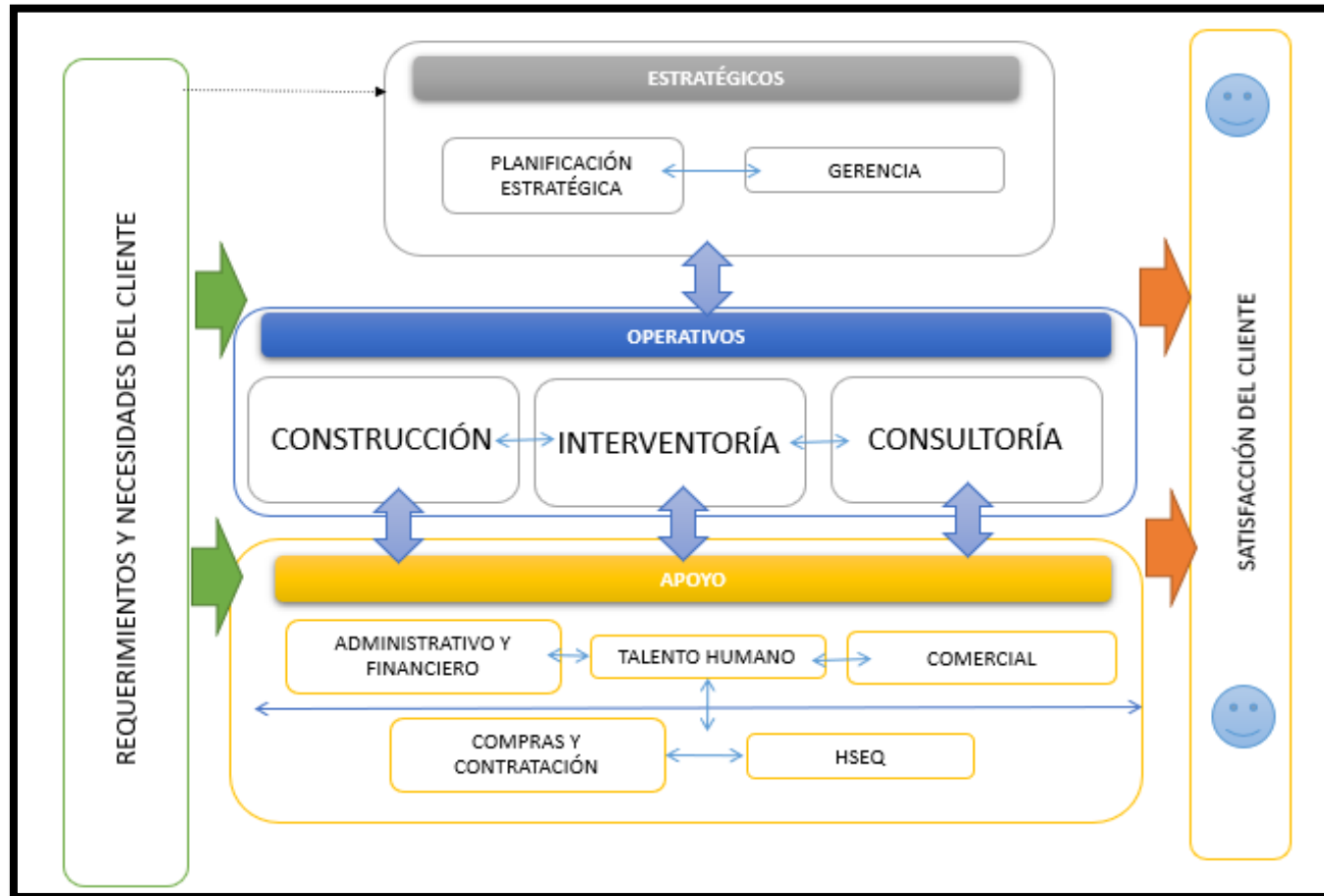
Revisa la siguiente página, te daré un ejemplo de mapa de procesos de la empresa J.E.H.H



4.4 TRABAJEMOS CON UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Este ejemplo nos describe muy bien un mapa de procesos, como puedes ver tenemos una entrada “Requerimientos y Necesidades del Cliente” y una salida o resultado que es “La Satisfacción del Cliente”

Revisa los procesos internos de tu organización y seguramente ¡tendrás algo muy parecido! Y ya podrás realizar tu mapa de procesos.



Seguido de este mapa, debes caracterizar cada uno de los procesos que componen tu organización.

Revisa el **anexo 4** y te darás una idea clara de cómo lo podrías hacer.

Nunca olvides seguir los requerimientos de nuestras Normas Internacionales.

5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?

"Asumiendo"

- ✓ La responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.



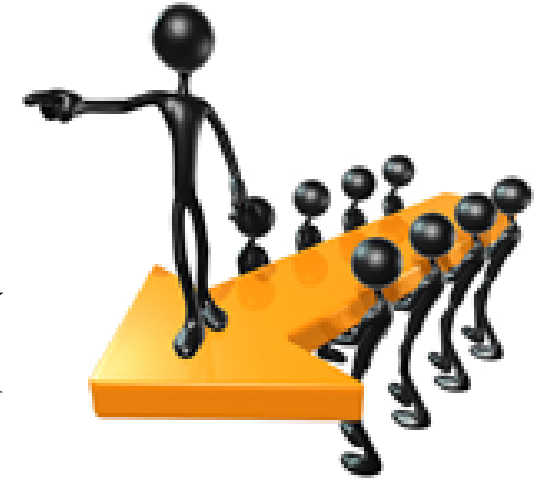
5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?

"Asegurándose"

• Que se establezcan la política y los objetivos integrados y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la empresa



✓ De la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio



5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?

"Asegurándose"

- ✓ De que los recursos necesarios para el Sistema Integrado estén disponibles
- ✓ De que el Sistema integrado logre los resultados previstos

- ✓ De que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y participación de los trabajadores



5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?

"Promoviendo"

Ü El uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos

Ü La mejora continua



5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?



"Apoyando"

- Ü Otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Ü El establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud



5.1. ¿CÓMO PODEMOS DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO EN NUESTRAS EMPRESAS?



Ü Comunicando la importancia de una gestión integrada eficaz y conforme con los requisitos de las normas.



Ü Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema

Ü Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

Esto le corresponde a "La Alta Dirección", quien establece, implementa y mantiene la política dentro del alcance definido en su Sistema Integrado de Gestión.



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

- ✓ Incluye un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables incluidos los del cliente; la protección del medio ambiente, condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y que sea apropiada al propósito, tamaño y a la naturaleza específica de sus riesgos y oportunidades para la Seguridad y salud en el trabajo.



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

- ✓ Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión Integrado.



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?



A continuación te mostraré la Política de la empresa J.E.H.H: (Parte 1)

*“La empresa J.E.H.H es una organización dedicada a la CONSTRUCCION, INTERVENTORIA Y CONSULTORIA de Obras Civiles que **está comprometida en alcanzar lo más altos estándares de Calidad, Salud, Seguridad y Ambiente a través de: reconocimiento de la salud y la seguridad de su personal, sus contratistas y visitantes, la satisfacción de sus clientes, la protección del medio ambiente y las comunidades implicadas en el desarrollo su actividad...**”*



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

(Parte 2)

...Igualmente, J.E.H.H se compromete a gestionar y mejorar integralmente utilizando tecnología de punta los diferentes procesos con efectividad a través del cumplimiento de objetivos y metas apoyados en recurso humano altamente capacitado y comprometido que conlleve a lograr una mejora continua en el sistema...



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

(Parte 3)

...Previniendo los riesgos y la contaminación asociados, cumpliendo los requisitos legales y otros requisitos aplicables en temas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.”



5.2. ¿CÓMO PODEMOS DEFINIR NUESTRA POLITICA INTEGRADA?

No olvides que debe estar **disponible y mantenerse como información documentada**

Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la Organización

y que **esté disponible** para las partes interesadas pertinentes.



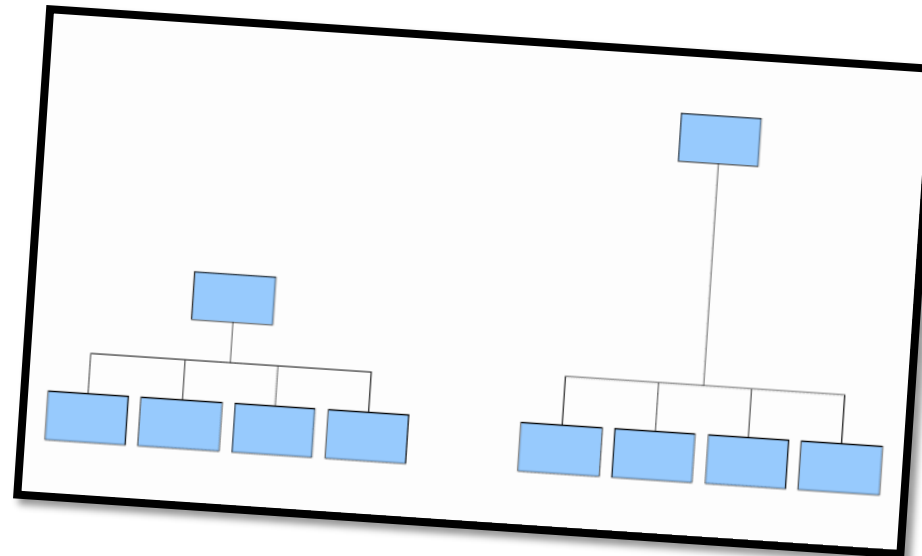
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Es muy importante que desde la Alta Dirección se asegure cada una de las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.

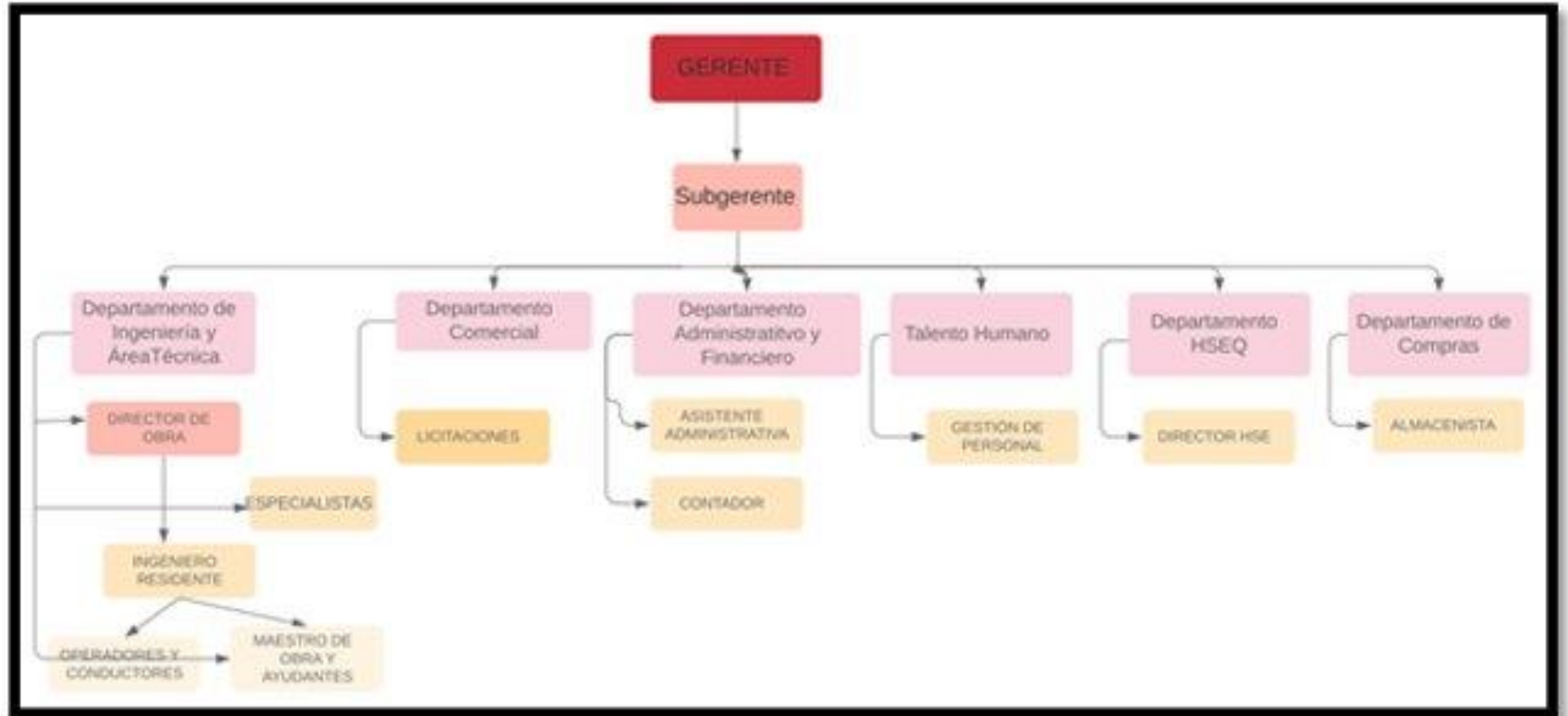


5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Para que sea más claro te mostraré la Estructura Organización de la Empresa J.E.H.H. donde podrás encontrar todos los cargos que se encuentran teniendo en cuenta el mapa de procesos y su interrelación con los mismos, y aclarar que tiene cada responsable tanto en el Sistema de Gestión Integrado como en el cumplimiento del producto, requisitos ambientales y de seguridad y salud en el Trabajo.

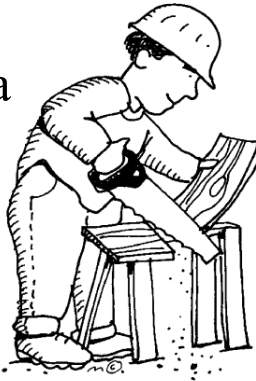


5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN



5.4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Nunca debes olvidar a los Trabajadores!! Ellos hacen parte de las decisiones de la empresa..!

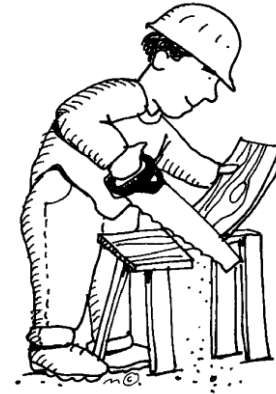


En ellos puedes "Buscar opiniones antes de tomar una decisión" lo que se llama **Consulta**. Y por otro lado los debes "Implicar en la toma de decisiones" lo que se conoce como **Participación**, incluyendo la implicación de comités de salud y seguridad y a los representantes de los trabajadores, cuando existan.



5.4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Según la Norma ISO 45001:2018 la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema.



Por lo anterior, en el anexo 5 de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa J.E.H.H. podrás encontrar un ejemplo de Procedimiento para la consulta y participación.

6.1 IDENTIFIQUEMOS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Sabemos que al realizar alguna actividad siempre estaremos expuestos a peligros, y el riesgo que esto suceda dependerá de los controles que tengamos sobre dicha actividad, es decir controles de mitigación de riesgo sobre la persona, sobre la maquinaria, sobre el método entre otros.

Para nuestro Sistema Integrado de Gestión debemos identificar cada uno de los peligros que existen relacionados con la actividad de la empresa en materia de Calidad, Ambiental y Salud y Seguridad en el trabajo.

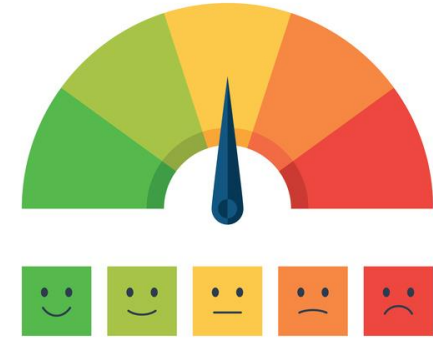


6.1 IDENTIFIQUEMOS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



El procedimiento que debes adoptar es el siguiente:

- ✓ Identifica los peligros de tus procesos
- ✓ Valora los Riesgos
- ✓ Prioriza Riesgos
- ✓ Crea Programas de Manejo de Riesgos
- **¡ Para SST y Ambiental debes Identificar Requisitos Legales que apliquen a la actividad de tú empresa!. Revisa la Matriz legal de J.E.H.H en el anexo 10.**
- ✓ Define tus objetivos para el cumplimiento
- ✓ Mide con indicadores.



Para la empresa J.E.H.H ya hemos realizado este procedimiento, de hecho tenemos unas guías que te darán el paso a paso de lo que debes hacer. Revisa los Anexos 6 y 7.

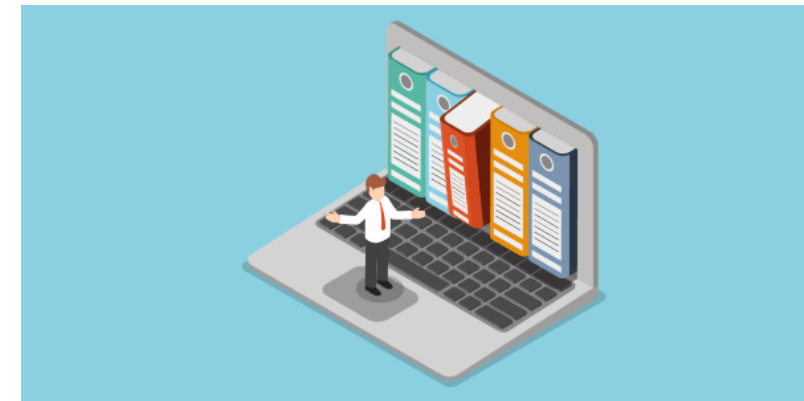
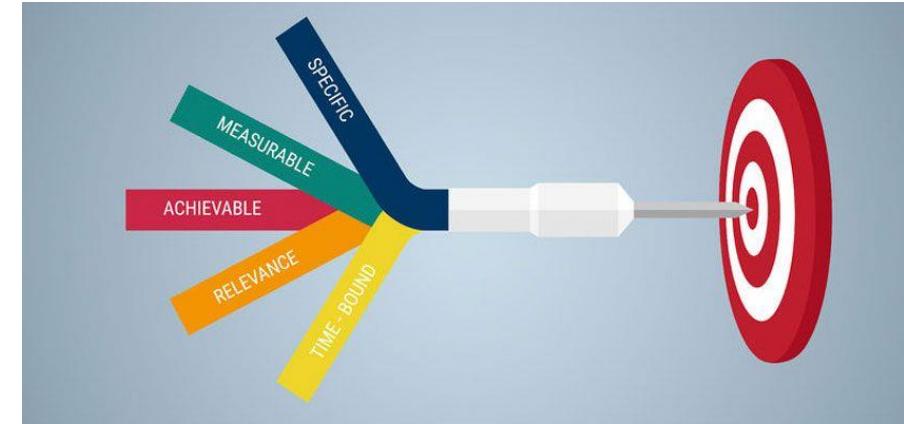
Igualmente, puedes revisar las matrices resultado de este procedimiento en los Anexos 8 y 9

6.2 PROFUNDICEMOS EN LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Las Normas Internacionales te dan las pautas que debes tener en cuenta al momento de formular tus objetivos integrados.

- ✓ Deben ser coherentes con la Política de la Empresa
- ✓ Ser medibles
- ✓ Los recursos requeridos para su cumplimiento
- ✓ Determinar cuando se finaliza
- ✓ Deben comunicarse
- ✓ Ser objeto de seguimiento.
- ✓ Determinar el responsable

Es muy importante que mantengas información documentada de este requerimiento.





7. APOYO

7.1. RECURSOS

Para garantizar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión e igualmente a las necesidades actuales de la empresa, se deben determinar y proporcionar los recursos necesarios considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

¿ Esto qué incluye?

- ✓ Recursos humanos y destrezas especializadas
- ✓ Tecnología
- ✓ Recursos financieros.

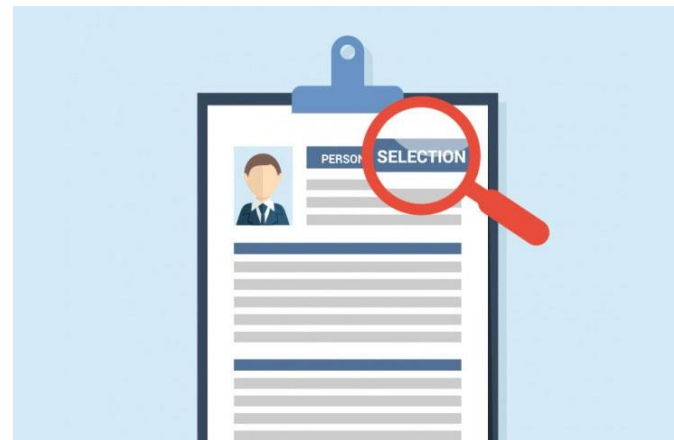


7. APOYO

7.1. RECURSOS



Te dejaré en el Anexo 11 basado en el organigrama de la Empresa J.E.H.H. la caracterización de algunos perfiles con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas especificando el personal competente en educación, formación, habilidades y experiencia necesario



7.2. COMPETENCIA

¿Cuentas con algún procedimiento para la selección del personal necesario en tu organización?

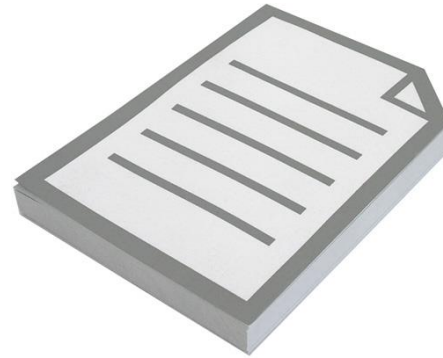


Debes tener en cuenta la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo tu control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, y que además es necesario tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.



7.2. COMPETENCIA

Para esto, te brindaré un Procedimiento para la selección de personal que se planteó para la Empresa J.E.H.H. que puedes encontrar en el documento anexo 12.



No olvides que se debe conservar la información documentada de los registros asociados.



7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Es importante que las personas que realizan el trabajo bajo el control de tu organización sean sensibilizados y tomen conciencia de:

- ✓ La importancia de lograr conformidad con la política Integrada
- ✓ Conozcan los procedimientos con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión



- ✓ Los requisitos de preparación y respuesta ante emergencias



7.3. TOMA DE CONCIENCIA

✓ Los objetivos Integrados pertinentes

✓ Sus funciones y responsabilidades



7.3. TOMA DE CONCIENCIA

- ✓ Su contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y los beneficios de una mejora del desempeño.



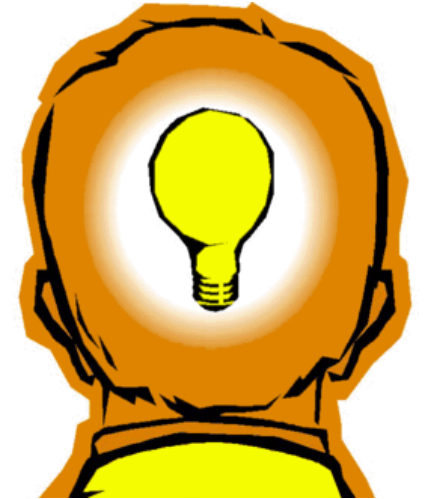
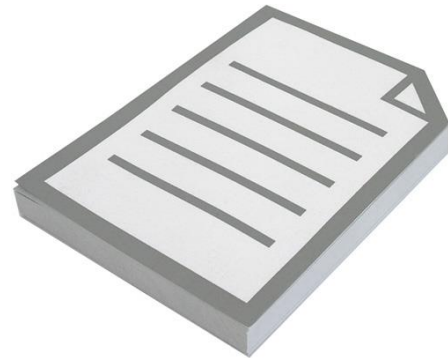
7.3. TOMA DE CONCIENCIA

- ✓ Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión integrado, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de las partes interesadas.



7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Para esto, te brindaré un Procedimiento de formación y toma de conciencia que se planteó para la Empresa J.E.H.H. que puedes encontrar en el documento anexo 13.



7.4. COMUNICACIÓN

La base de toda empresa son sus comunicaciones!

Por lo cual debes determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, que incluyan: **“qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quién comunica”**.



7.4. COMUNICACIÓN

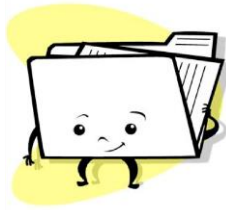
Si tienes dudas en el Documento del Sistema de la Empresa J.E.H.H. podrás encontrar en el anexo 14 el Procedimiento de Comunicación.



Además debes tener en cuenta la conservación de la información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda.



7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA



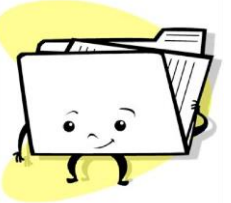
El Sistema Integrado de Gestión de tu organización debe incluir la información documentada requerida por cada Norma Internacional y la que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema.



Además, debes asegurarte de que al crear y actualizar información sea apropiada y se deba controlar.



7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA



Te dejaré una Matriz de información documentada que te ayudará a identificar aquella información documentada que se debe mantener o aquella que se debe conservar y la comparación entre las tres normas aplicables que se ha planteado para la empresa J.E.H.H. que podrás encontrar en el anexo 15.



ISO 9001:2015		IDM	IDC	ISO 14001:2015		IDM	IDC	ISO 45001:2018		IDM	IDC
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
Num.	Nombre			Num.	Nombre			Num.	Nombre		
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	-	-	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	-	-	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	-	-
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-	-	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-	-	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas	-	-
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización	-	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	El alcance del sistema de gestión ambiental de la organización	-	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	El alcance del sistema de gestión de la SST de la organización	-
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	-	-	4.4	Sistema de gestión ambiental	-	-	4.4	Sistema de gestión de la SST	-	-
4.4.2	Literal a y b	La operación de sus procesos	Realización de procesos según lo planificado								
5. LIDERAZGO				5. LIDERAZGO				5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES			
5.1	Liderazgo y compromiso	-	-	5.1	Liderazgo y compromiso	-	-	5.1	Liderazgo y compromiso	-	-
5.2	Política	-	-	5.2	Política Ambiental	Política Ambiental	-	5.2	Política de la SST	Política de la SST	-
5.2.2	Comunicación de la política de calidad Literal a)	Política de Calidad	-								
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	-	-	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	-	-	5.3	Roles, responsabilidades, rendiciones de cuentas y autoridades en la organización	Responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión de la SST	-
								5.4	Consulta y participación de los trabajadores	-	-

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

También un Procedimiento de control documental que te ayuda a identificar todos los listados de documentos internos, externos y obsoletos, su control de cambios y sus versiones que mantiene la empresa en el anexo 16.

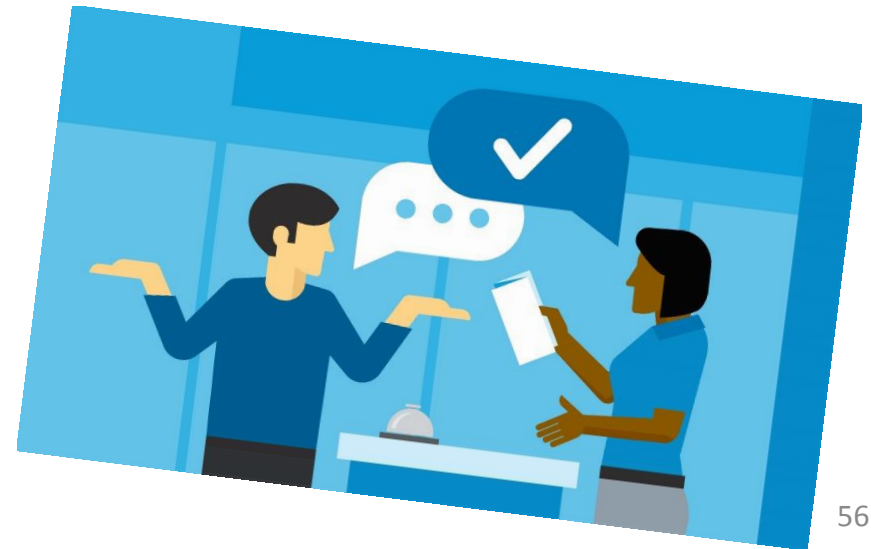


8.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Recuerda que una organización siempre debe mantener una comunicación CONSTANTE con sus clientes, es conveniente poder obtener una retroalimentación relativa a nuestros productos y servicios, esto incluye las quejas y los reclamos.

Es muy importante que se tengan **CANALES DE COMUNICACIÓN** muy sólidos con ellos, de esto dependerá, en parte, la mejora de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Para J.E.H.H hemos diseñado un procedimiento sencillo para la recepción de quejas, reclamos y/o sugerencias. Míralo en el **anexo 17**.



8.2 EVALUEMOS NUESTRA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO

Antes de comprometernos con los requerimientos de algún cliente, debemos hacer una evaluación previa para determinar si tenemos las capacidades para cumplir.

Las preguntas que te puedes hacer al momento de evaluar son:

- ¿El alcance de nuestro servicio/ producto satisface la necesidad del cliente?
- ¿Contamos con el personal idóneo y necesario?
- ¿El tiempo en que se solicita el servicio/producto es acorde al requerimiento?
- ¿Qué requisitos legales implica el servicio/producto?
- Requisitos adicionales, que no son especificados por el cliente, pero necesarios para cumplir.

¡Puedes hacerte cuantas preguntas quieras y veas necesarias para evaluar la capacidad de cumplimiento de tu organización!



Revisa la matriz del Anexo 18,
entenderás con más detalle.

8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Nuestra organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios a cerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia.

Estos procesos los puedes basar en:

- Peligros y Riesgos en SST
- Aspectos e Impactos Ambientales

Que hayas identificado para tu organización.

Tenemos que proporcionar información y formación pertinente, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias a las partes interesadas pertinentes, incluidos los trabajadores.

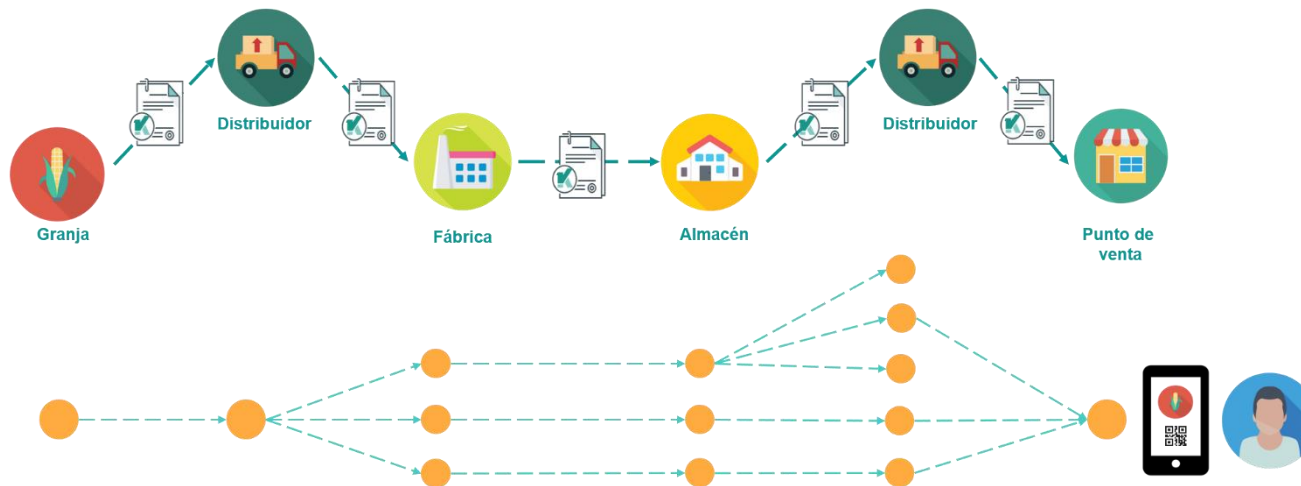
En el **anexo 19** te dejamos un folleto que nos brinda Información relevante para este tipo de ocasión.



8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Nuestra organización debe contar con procedimientos que permitan seguir el proceso de evolución de un producto/servicio en cada una de sus etapas. Es lo que conocemos como **TRAZABILIDAD**.

¡La trazabilidad nos ayudará a que proporcionemos un producto/servicio de la más alta calidad!



En el **anexo 21** encontraras una matriz muy útil que te ayudará a llevar la trazabilidad de tu producto/servicio.



8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Antes de hacer entrega (o liberar) el producto/ servicio al cliente, debemos verificar que se hayan completado satisfactoriamente los requisitos.

Es muy importante que mantengas información documentada de este proceso que contenga:

- Evidencia de la conformidad del cliente
- Trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.

La matriz del **Anexo 22** te ayudará mucho a documentar esta información. ¡Revisala!



8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES



Puede también existir la situación en que algunas de nuestras salidas sean NO CONFORMES, es decir, no cumplan con los requisitos del cliente. Se debe dar un manejo adecuado de estas salidas.

Estas son algunas maneras de tomar control sobre estas antes de ser entregadas al cliente e incluso si se presenta, después de la entrega al cliente.

- Corrección
- Separación, contención, devolución o suspensión
- Información al cliente
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

¡Mantén información documentada del manejo que le diste a la salida NO CONFORME!

La matriz del **Anexo 22** te dará las pautas para este manejo



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Sabias que para conocer la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de tu empresa es necesario determinar, hacer seguimiento, medición, analizar y evaluar teniendo en cuenta los criterios y los indicadores apropiados.

¿Sabes que es eficacia?..

Te cuento que eficacia es la “Capacidad para producir el efecto deseado o grado de cumplimiento de las metas perseguidas”



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

¿Sabes que es un indicador?..

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa, la cual arroja un valor, una magnitud o un criterio para ser analizado.

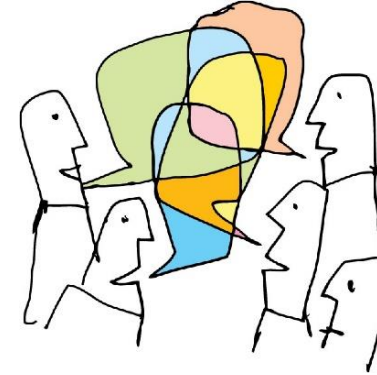
Para que te quede más claro, te dejaré en el Anexo 23 de la empresa J.E.H.H. Un ejemplo de medición de indicadores asociados a los procesos y cumplimiento de los objetivos.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Es importante que la información pertinente al desempeño de la empresa sea comunicada externa e internamente



Se conserve la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, el análisis y la evaluación





9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.2. ¿AUDITORÍAS INTERNAS?

¿Sabías que cada organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados?

Te explicaré primero que una Auditoría es un sistema de control e inspección con el fin de mejorar los procesos.





9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.2. ¿AUDITORÍAS INTERNAS?

Sirve para proporcionar información y asegurar si el Sistema Integrado de Gestión de tu empresa es conforme con las disposiciones planificadas.

Para esto, el Plan de auditoría interna debe incluir:

- ✓ La frecuencia
- ✓ Los métodos





9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.2. ¿AUDITORÍAS INTERNAS?

- ✓ Las responsabilidades
- ✓ Los requisitos de planificación
- ✓ La elaboración de informes de sus auditorías internas
- ✓ Los procesos que afecten a la organización
- ✓ Los resultados de las auditorías previas





9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.2. ¿AUDITORÍAS INTERNAS?

Para esto te mostraré un Plan de Auditorías Internas que maneja la empresa J.E.H.H. que te servirá de ejemplo en el anexo 25 para verificar que lo que se ha implementado sea adecuado, se mantiene y es eficaz para cumplir con la política y los objetivos Integrales

No olvides que la información con los resultados de la auditoría deben ser comunicados a la alta Dirección y el COPASST



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la empresa debe revisar que el Sistema Integrado de Gestión asegure la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección debe realizar revisiones donde incluya:

- ✓ La evaluación de oportunidades de mejora
- ✓ La necesidad de efectuar cambios al sistema (incluyendo la Política y los objetivos integrados).

No olvides que se debe conservar los registros de las revisiones por la dirección



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Debes conocer las entradas sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión donde podrás usar herramientas como:

- ✓ Encuestas para medir la satisfacción del cliente
- ✓ La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- ✓ Seguimiento al grado en que se han logrado los objetivos integrados
- ✓ Indicadores de gestión de los procesos , para evidenciar el desempeño de los mismos y la conformidad de los productos y servicios; Impactos Ambientales y Riesgos de Seguridad y salud en el trabajo de la organización





9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Debes tener en cuenta que las salidas de la revisión por la dirección deben:

- ✓ Ser coherentes con el compromiso de la organización con la mejora continua
- ✓ Incluir las decisiones y acciones relacionadas con los posibles cambios en oportunidades de mejora



Para esto te dejaré un Procedimiento de Revisión por la Dirección en el anexo 26 de la empresa J.E.H.H.





10. MEJORA

La organización debe determinar y seleccionar:

- ✓ Las oportunidades de mejora
- ✓ Necesidades futuras para prevenir efectos no deseados
- ✓ Implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de las Partes Interesadas internas y externas,





10. MEJORA

La organización debe:

- ✓ Aumentar la satisfacción de las Partes Interesadas
- ✓ Tener compromisos con el medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Lograr los resultados previstos mejorando el desempeño en su Sistema Integrado de Gestión.





10. MEJORA

Podrás hacerlo mediante los resultados de:

- ✓ Las encuestas de satisfacción del cliente
- ✓ Resultados del producto no Conforme
- ✓ Las quejas y reclamos
- ✓ Evaluaciones de desempeño
- ✓ Acciones correctivas y preventivas



10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

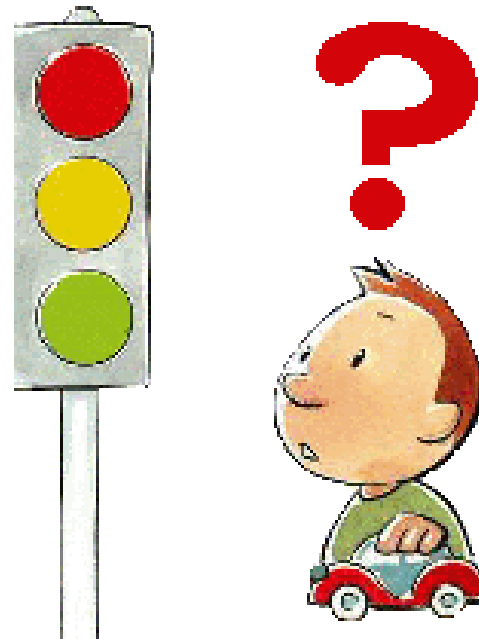
La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para:

- ✓ Registrar, investigar y analizar incidentes.
- ✓ Tratar la(s) no conformidad(es) real(es) y potencial(es), y tomar acciones correctivas y preventivas.



10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Para esto te dejaré el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas preventivas de la empresa J.E.H.H. en el anexo 27 que incluyan los requisitos para que cuando ocurra una no conformidad, la organización pueda tomar medidas y planes de acción sin que afecte el Sistema Integrado de Gestión





10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

No olvides tener la información documentada como evidencia de los resultados de las acciones correctivas preventivas.





10.3. MEJORA CONTINUA

Todo sistema y organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión para mejorar su desempeño.





10.3. MEJORA CONTINUA

Debes considerar:

- ✓ Los resultados del análisis y evaluación
- ✓ Las salidas de la revisión por la dirección determinando si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión



¡LO LOGRASTE!

SI SEGUISTE LOS PASOS DE ESTA GUIA IMPLEMENTASTE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE TU ORGANIZACIÓN



RECUERDA QUE ESTE SISTEMA ES UN CICLO, NECESITA DE TU DEDICACIÓN Y COMPROMISO PARA QUE FUNCIONE DE LA MEJOR MANERA.

ACTUALIZA, ESTANDARIZA Y COMUNICA

TODO SERA MUCHO MÁS FÁCIL