



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

*Diploma de Especialización*

# **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**MÓDULO  
V**

**INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN  
DE LA TRINORMA: ISO 9001, ISO  
14001 E ISO 45001**

**CLASE 03**

MBA. Ing. Julio Pereyra Rosales



**Objetivo :**

Conocer e implementar buenas prácticas de integración de requisitos de los sistemas de gestión.



## Índice :

- Alcance y factores clave de integración
- Estrategias de integración





TEMA N.º5

REQUISITOS DE INTEGRACIÓN: Capítulo N.º8 Operación



# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.5 Producción y provisión de Servicio (ISO 9001)

### Control de la producción y servicio

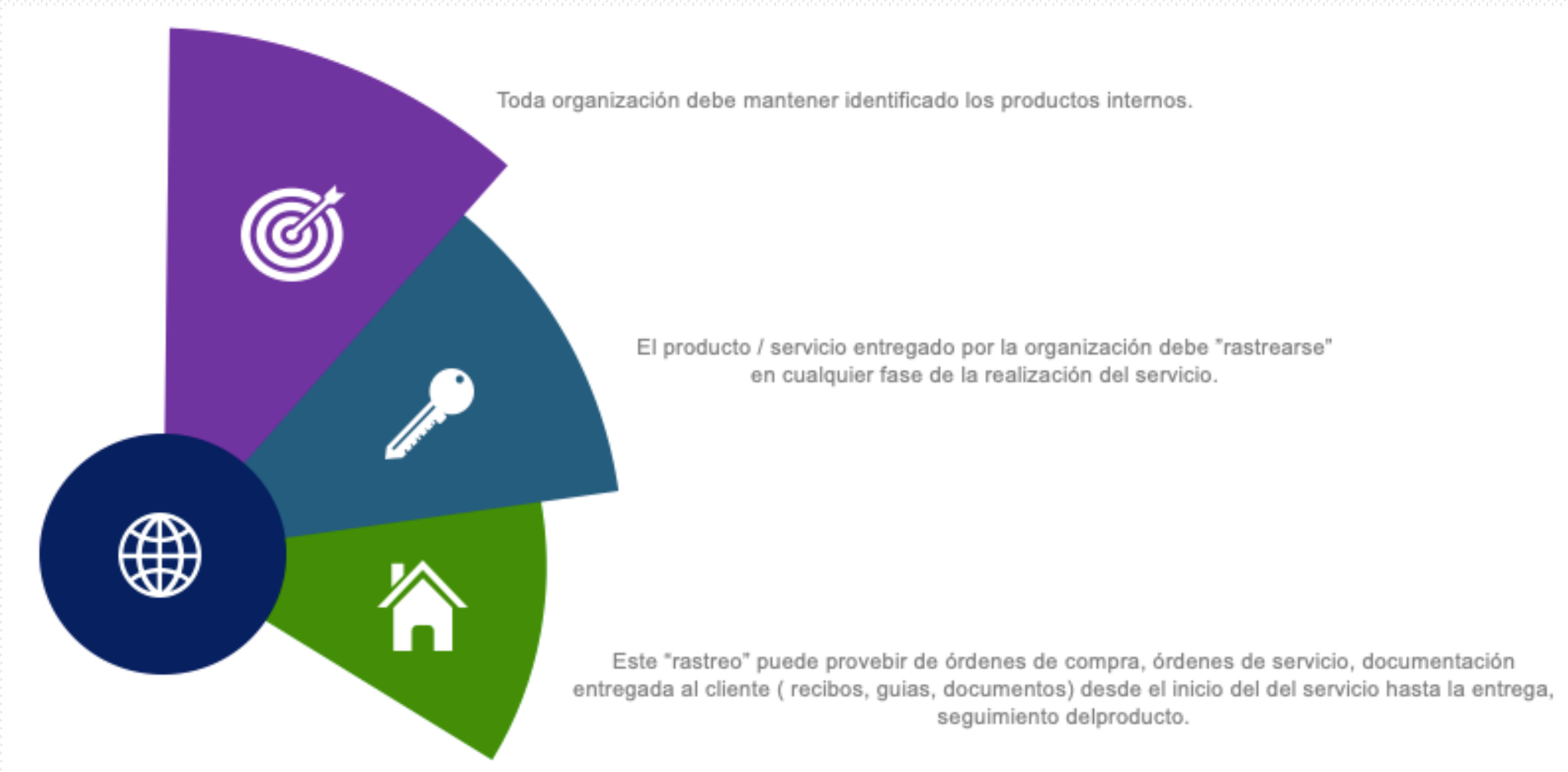




# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.5 Producción y provisión de Servicio (ISO 9001)

### Identificación y trazabilidad





# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.5 Producción y provisión de Servicio (ISO 9001)

### Propiedad del cliente





# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.5 Producción y provisión de Servicio (ISO 9001)

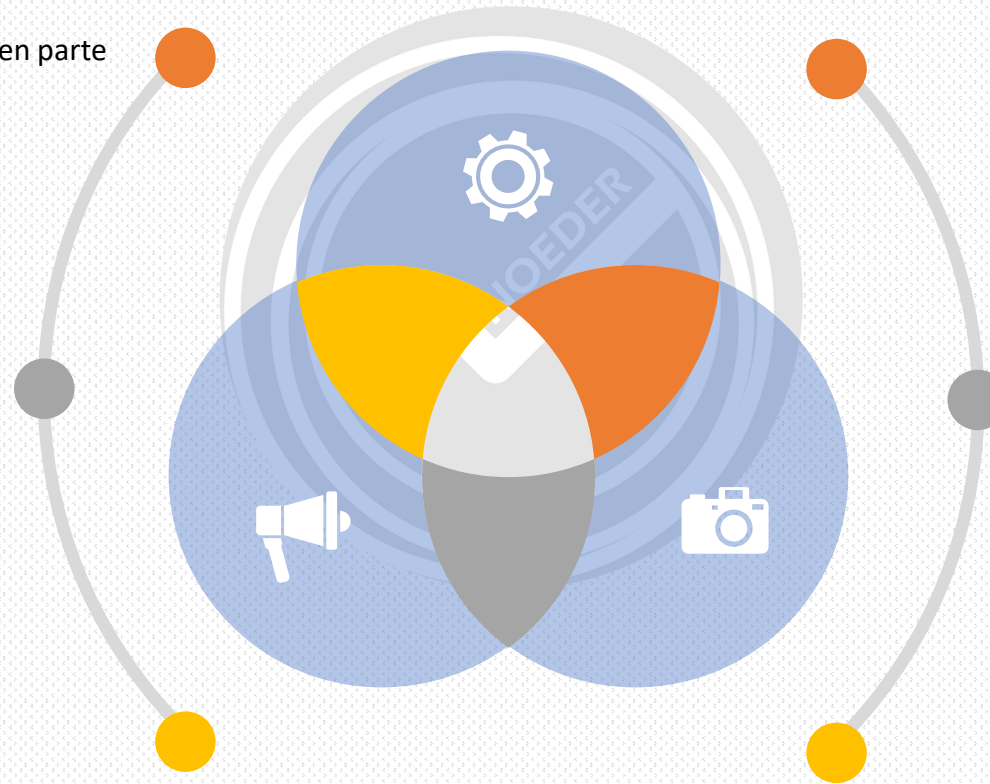
### Preservación

Realizar inventarios de productos que formen parte de la realización del servicio.

Elaborar matriz de criterios para el embalaje / manipulación de los productos,

Establecer criterios de almacenamiento para los productos ofrecidos por la organización.

Determinar criterios para la identificación de los productos ofrecidos por la organización.





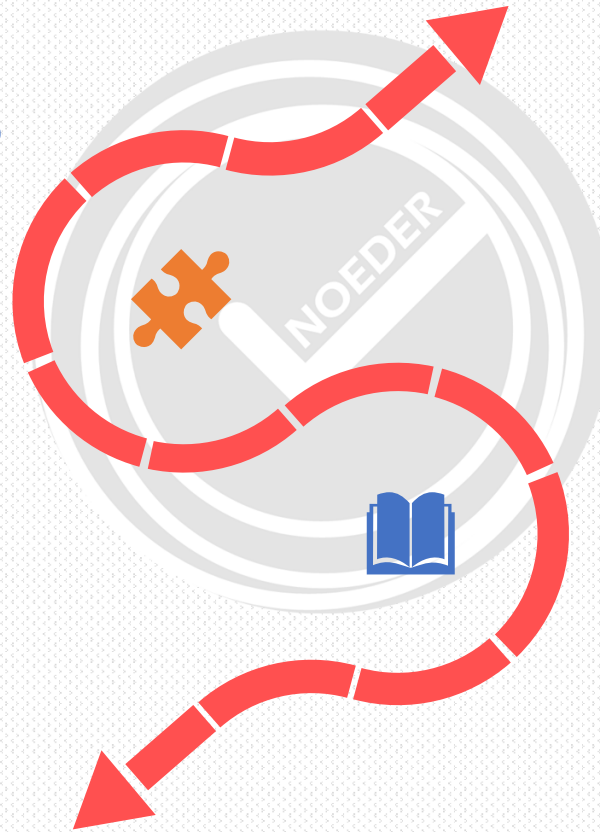
# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.5 Producción y provisión de Servicio (ISO 9001)

### Actividades posteriores a la entrega

01

Establcer en los procedimientos los requisitos, coordinaciones y criterios que realiza la empresa después de haber entregado el servicio.



02

Hacer uso de manuales técnico, manuales de operación, redes sociales ; a fin de mantener informado a los clientes sobre el servicio brindado.



# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

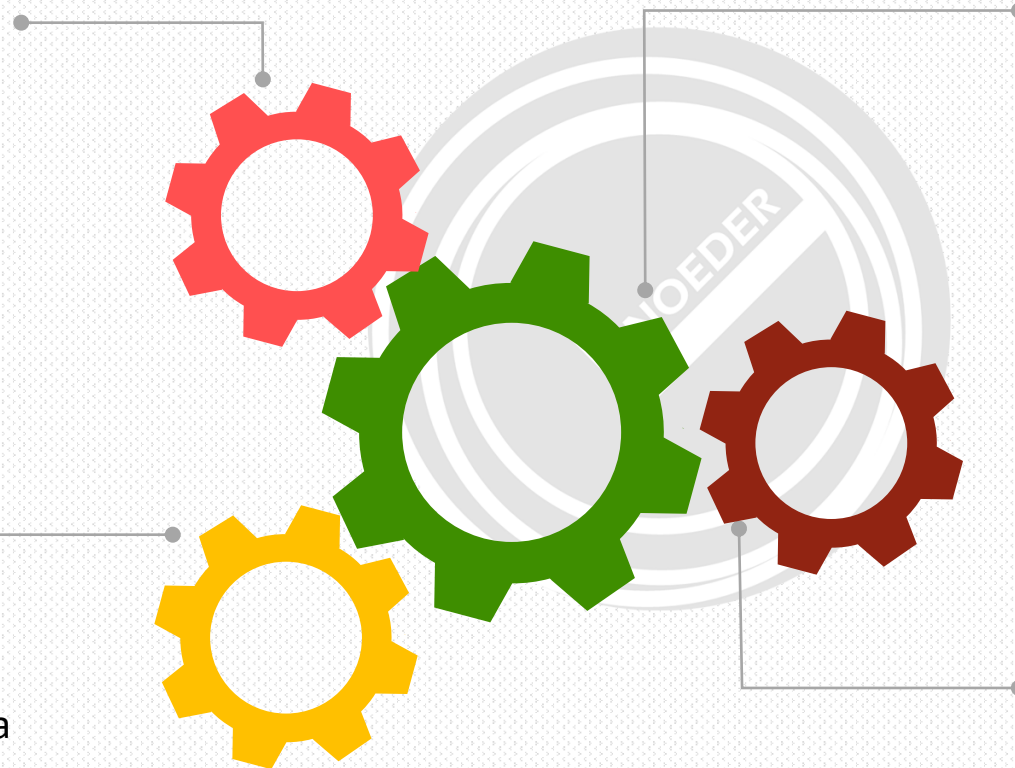
## 8.6 Liberación del producto y Servicios (ISO 9001)

Elaborar procedimiento de liberación del producto / servicio.

Definir qué criterios se van a usar para liberar el producto / servicio ( especificaciones técnicas, requisitos del cliente, características del producto)

Identificar quién o quiénes va a liberar el producto / servicio.

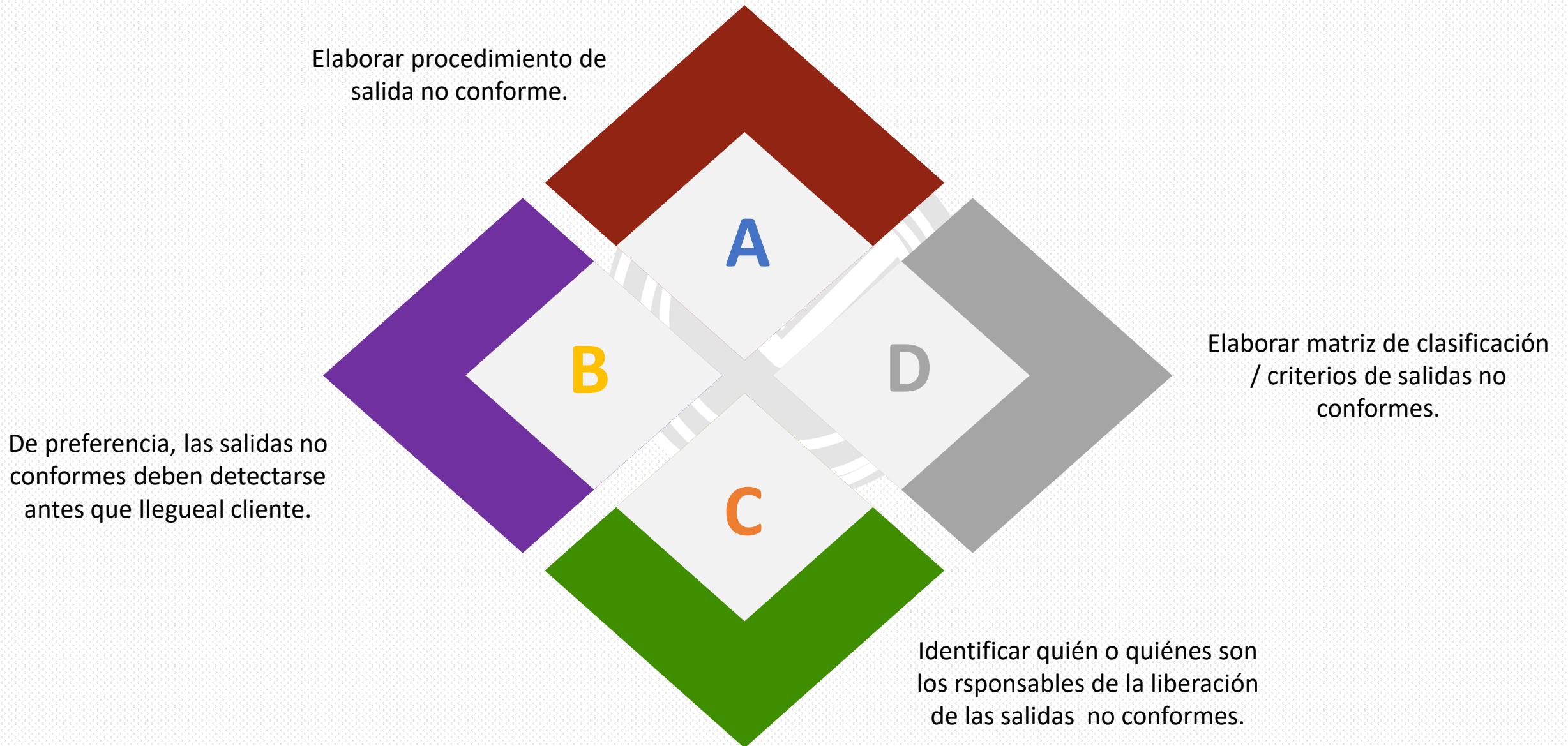
Documentar , por cada producto / servicio entregado, la liberación respectiva.





# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.7 Control de las salidas no conformes (ISO 9001)





# CAPÍTULO N.º8: OPERACIÓN

## 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)





TEMA N.º6

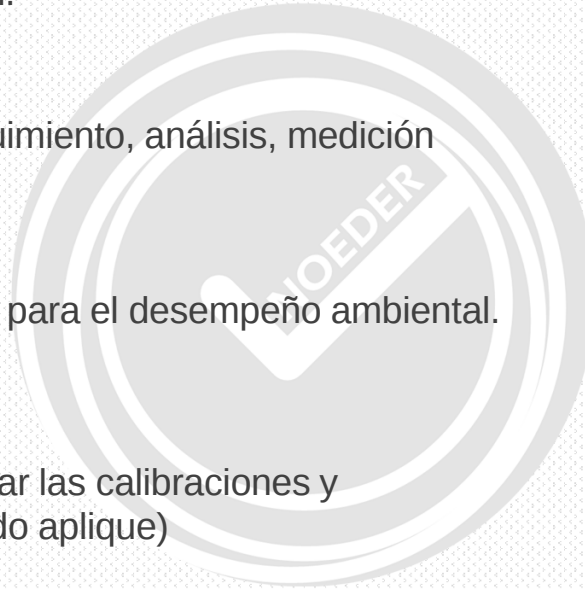
REQUISITOS DE INTEGRACIÓN: Capítulo N.º9 Evaluación de Desempeño



# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 9.1.1. Generalidades (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)

- 1 Elaborar procedimiento de seguimiento y medición.
- 2 Establecer cuadro matriz de los criterios para seguimiento, análisis, medición y evaluación.
- 3 Incluir en la matriz de comunicaciones los criterios para el desempeño ambiental.
- 4 Para el caso del SGSST / SGA se debe documentar las calibraciones y mantenimiento de los equipos de medición ( cuando aplique)
- 5 A través de auditorias, inspecciones se puede verificar la eficacia de los controles del SIG.





# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

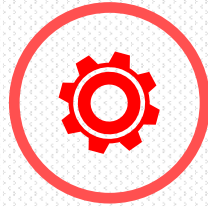
## 9.1.2. Satisfacción de clientes (ISO 9001)





# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 9.1.3. Análisis y Evaluación (ISO 9001)



Establecer procedimientos / seguimiento que expliquen el como el cliente demuestra la conformidad del servicio.



Establecer un indicador de satisfacción del cliente.



Elaborar indicadores de desempeño por cada proceso del SGC.



Verificar permanentemente si las planificaciones de cada proceso se cumple ( auditorías, reuniones, inspecciones)



Mantener contacto continuo con los proveedores, tener indicadores de evaluación.

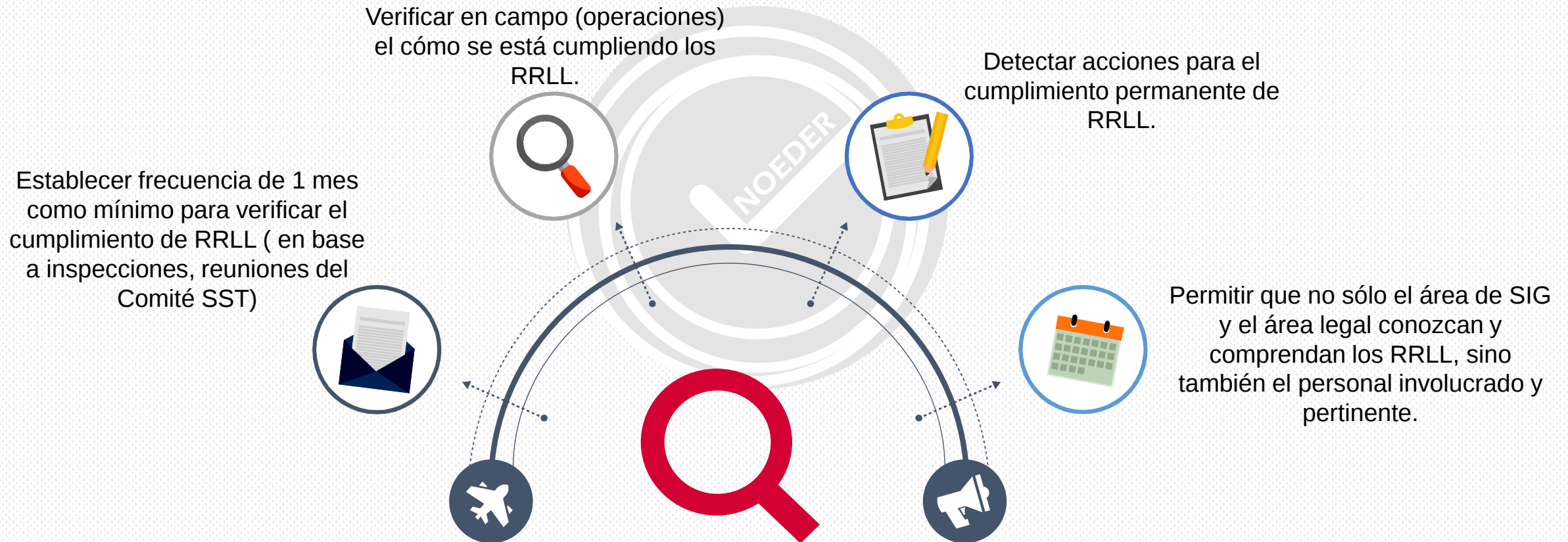


A través de auditorías, se puede verificar si las acciones son eficaces; a fin de reducir los riesgos y abordar oportunidades.



# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 9.1.3. Evaluación del cumplimiento legal (ISO 14001 / ISO 45001)





# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 9.2. Auditorías Internas (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)





# CAPÍTULO N.º9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 9.2. Revisión por la dirección (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)



Elaborar  
procedimiento de  
revisión por la  
dirección SIG.



Semanas antes de la  
revisión por la dirección,  
se debe preparar los  
temas de agenda.



Comunicar los  
resultados pertinentes  
de la revisión por la  
dirección al Comité  
SST.



Asegurarse que cada  
acuerdo tomado en la  
revisión por la dirección  
se implemente de manera  
oportuna.



Al menos una vez al año  
debe realizarse la revisión  
por la dirección del SIG.



TEMA N.º7

REQUISITOS DE INTEGRACIÓN: Capítulo N.º10 Mejora



# CAPÍTULO N.º10: MEJORA

## 10.1 Mejora (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)

1. Cada proceso de la organización debe identificar mejoras ante el SIG.

2. Para el caso del SGC se debe promover en el personal identifique mejora en beneficio del cliente.

4. Elaborar plan de acción o plan de mejora.

3. Comunicar al personal sobre las mejoras del SIG.





# CAPÍTULO N.º10: MEJORA

## 10.3 Mejora Continua (ISO 9001 / ISO 14001, ISO 45001)

1.Promover en base a capacitaciones y sensibilizaciones que el personal participe en recomendar mejoras para el SIG.

2.De acuerdo al requisito 7.4 Comunicaciones, se debe establecer método de difusión de las mejoras en la empresa.



3.Establecer programa de enfoque cultural en el SGSST ( basada en comportamiento, valores, actitudinal)

4.Tener mucho énfasis en la conveniencia ,adecuación y eficacia de las oportunidades de mejora del SIG

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

---

