



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diplomado de Especialización

# **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**CICLO INTENSIVO**

**MÓDULO V**

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

**CIP. Ing. Marisol Arevalo Morales**

## Ing. CIP Marisol Arevalo Morales



**AENOR**  
Confía



993167797



[marisolarevalomorales@gmail.com](mailto:marisolarevalomorales@gmail.com)  
[marisolarevalomorales@outlook.com](mailto:marisolarevalomorales@outlook.com)



<https://www.linkedin.com/in/marisol-arevalo-morales-31970440/>



Auditor Registrado y autorizado MTPE, para desarrollar las Auditorías del SGSST, Según DS 014-2013-TR. **RD. N°RD-000093-2025-MTPE/1/20.3**

Inspector Técnico de Seguridad en Edificaciones  
**RD. N°040-2021-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS**

Auditor líder en las Normas ISO 90001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 14001, ISO 22301, ISO 27001,

Auditor líder en ISO 37001

Evaluada del Premio Nacional de Calidad y Reconocimiento a Prácticas de Excelencia

ISO 22000, FSSC 22000, ISO 17020, ISO 2859, ISO 19011 Y NORMAS GFSI: BRCGS FOOD SAFETY, BRCGS PACKAGING, IFS FOOD Y SQF. ESTUDIOS DE VIDA ÚTIL. FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS E INSPECTORES.

Auditor Interno OEA (Operador Económico Autorizado)

Certificado in Occupational Safety and Health Specialist and Trainer Register Number # 66975, OSHAcademy USA

Miembro titular de la Comisión de Calidad, del Consejo Nacional.

Especialista, Docente y Tutor en Diseño, Implementación, Consultor, en Mantenimiento de Sistemas de Gestión, basado en Normas Legales Nacionales y estándares internacionales.

Certificada en Desarrollo de Estándar de Competencia.





# SISTEMA DE GESTIÓN

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

## Sistema de gestión de calidad

Utilizado para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

## Sistema de gestión ambiental

Utilizado para controlar todos los aspectos que pueden minimizar e incluso eliminar todos los impactos que generen las actividades llevadas a cabo por la organización.

## Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

Utilizado para alcanzar la política de seguridad y salud ocupacional.





# SISTEMA DE GESTIÓN

**Sistema de  
gestión**



**Montón de  
papeles**





# TERMINOLOGIA COMUN ENTRE LAS NORMAS

Online Browsing Platform - Base de datos de terminología para su uso en la estandarización: [www.iso.org/obp](http://www.iso.org/obp)

## ISO 45001:2018

3.3 Trabajador  
3.4 Participación  
3.5 Consulta  
3.7 Contratista  
3.13 Efectividad  
3.20 Riesgo  
3.21 Riesgo SYSO  
3.22 Oportunidad SYSO  
3.29 Contratar externamente

## COMÚN CON OTRAS NORMAS DE ISO

“Debe”  
“Debería”  
“Podría”  
“Puede”

Asegurar: “Responsabilidad” vs. “Rendir cuentas”  
Información documentada: “Conservar” vs. “Mantener”  
“Bajo el control de la organización”

## ISO 9001:2015

3.4.1 Proceso  
3.12.2 Acción correctiva  
3.5.5 Ambiente de trabajo

## ISO 14001:2015

3.2.3 Condición Ambiental  
3.2.8 Requisito  
3.3.3 Ciclo de vida  
3.2.10 Riesgo  
3.3.1 Competencia  
3.4.9 Medición  
3.3.4 Contratar externamente



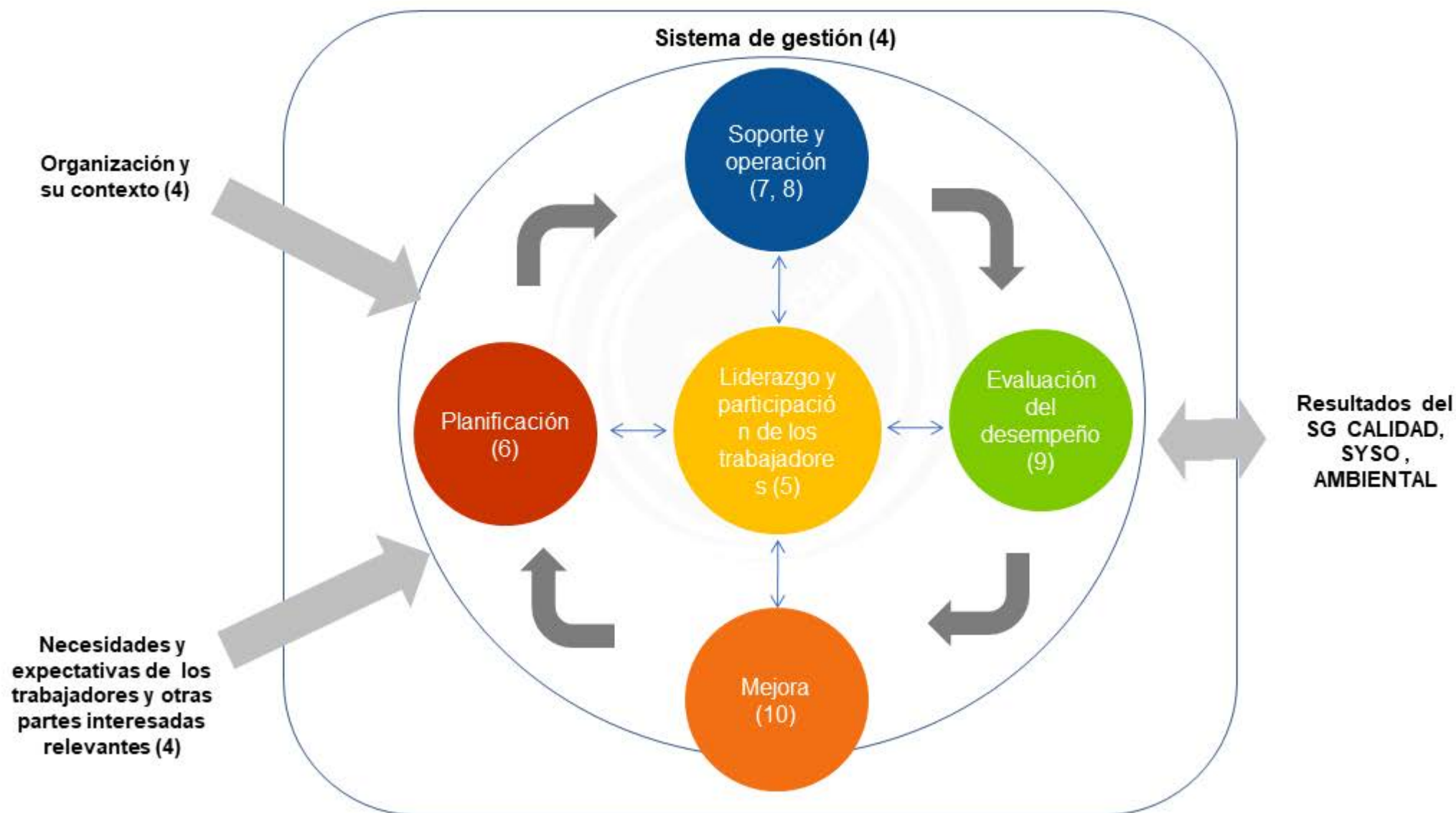


## CICLO DE MEJORA CONTINUA



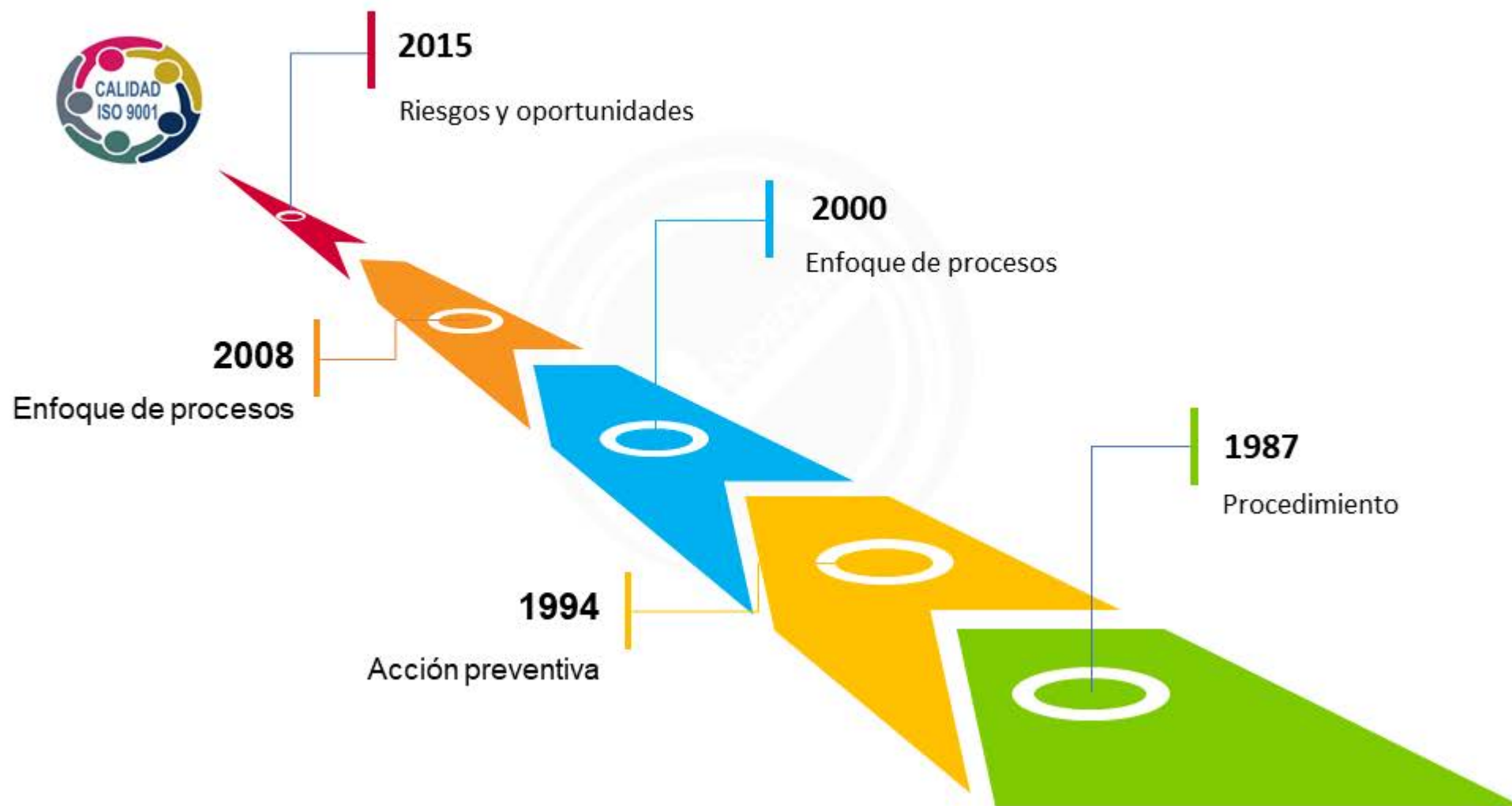


# CICLO DE MEJORA CONTINUA Y LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL (HLS)





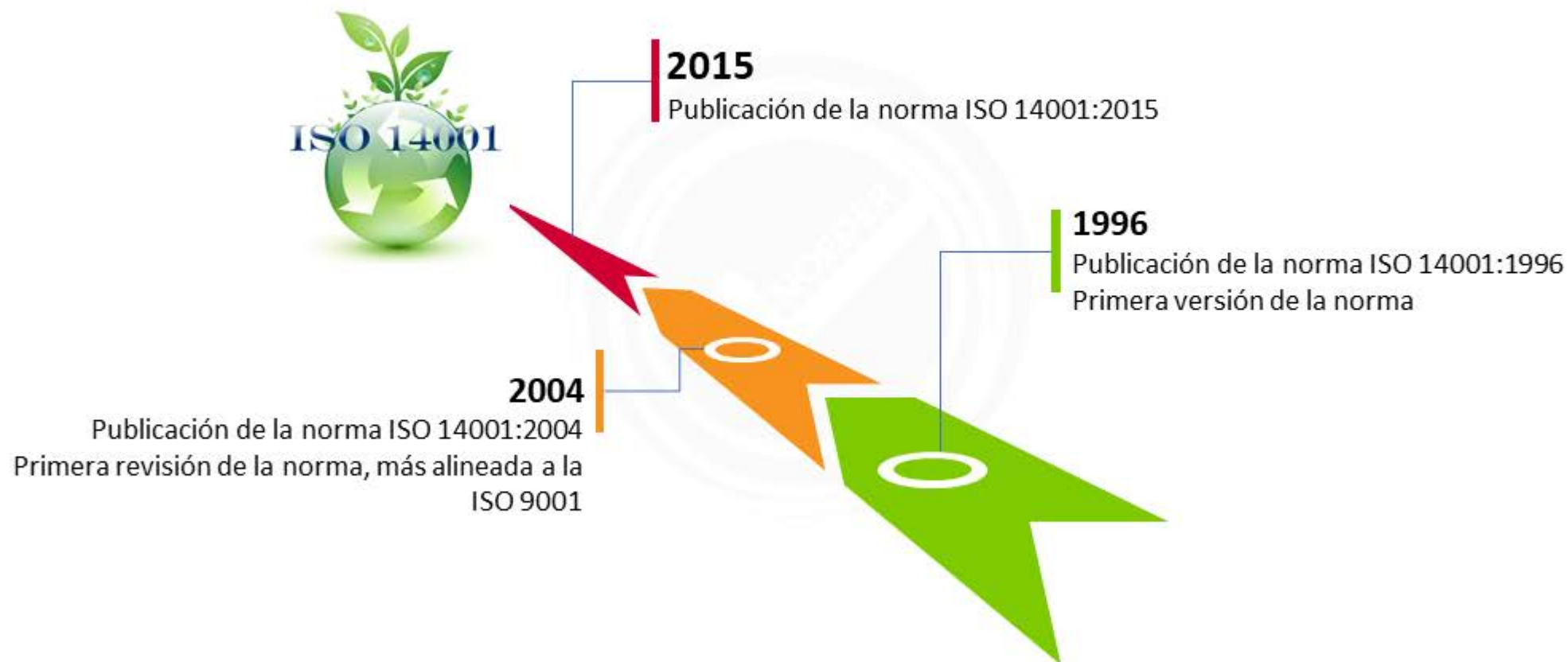
# EVOLUCIÓN Y CAMINO HACIA LA ISO 9001:2015





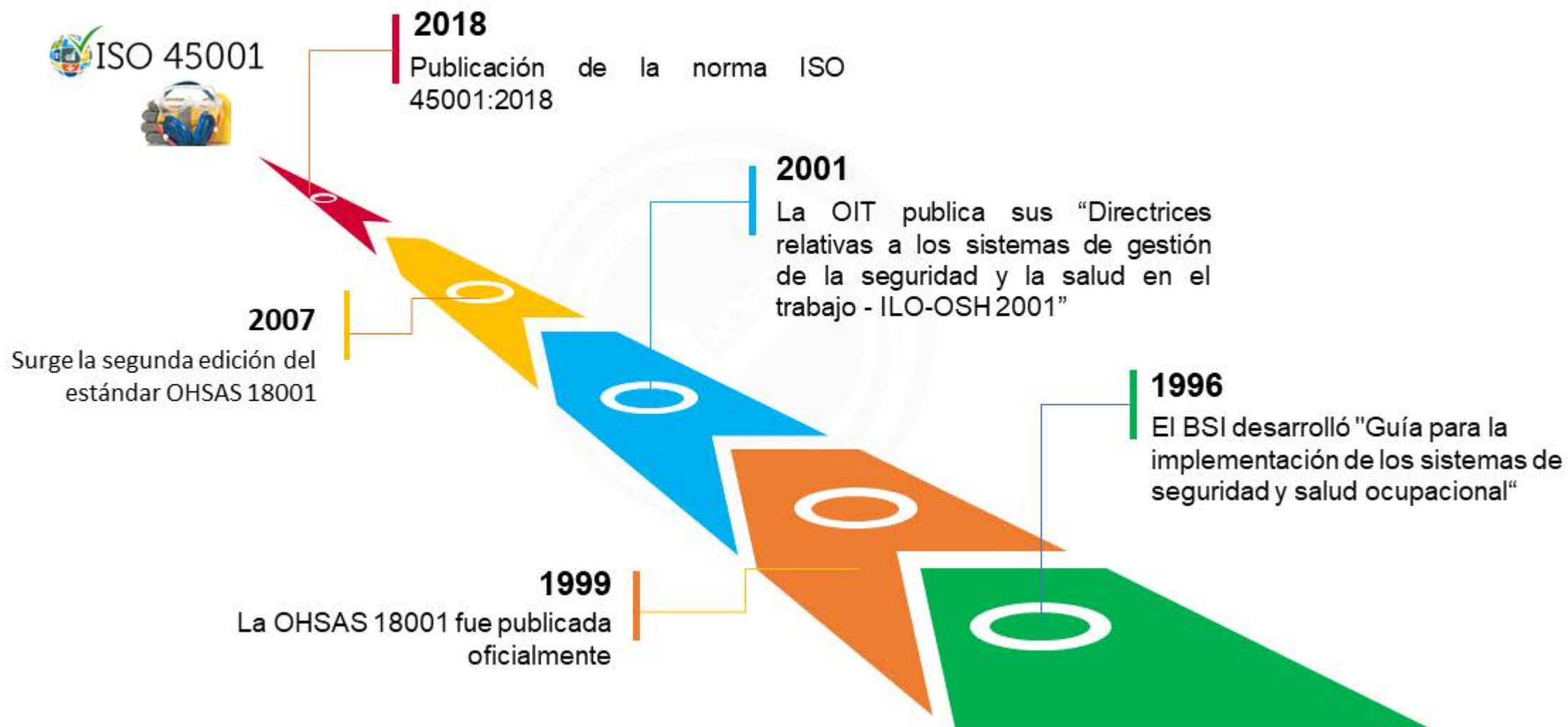


# EVOLUCIÓN Y CAMINO HACIA LA ISO 14001:2015





# EVOLUCIÓN Y CAMINO HACIA LA ISO 45001:2018





## IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

**El éxito del SG calidad, SYSO y MA depende de:**

Compromiso de la dirección

Participación de los empleados en todos los niveles

Integración de todas las funciones gerenciales

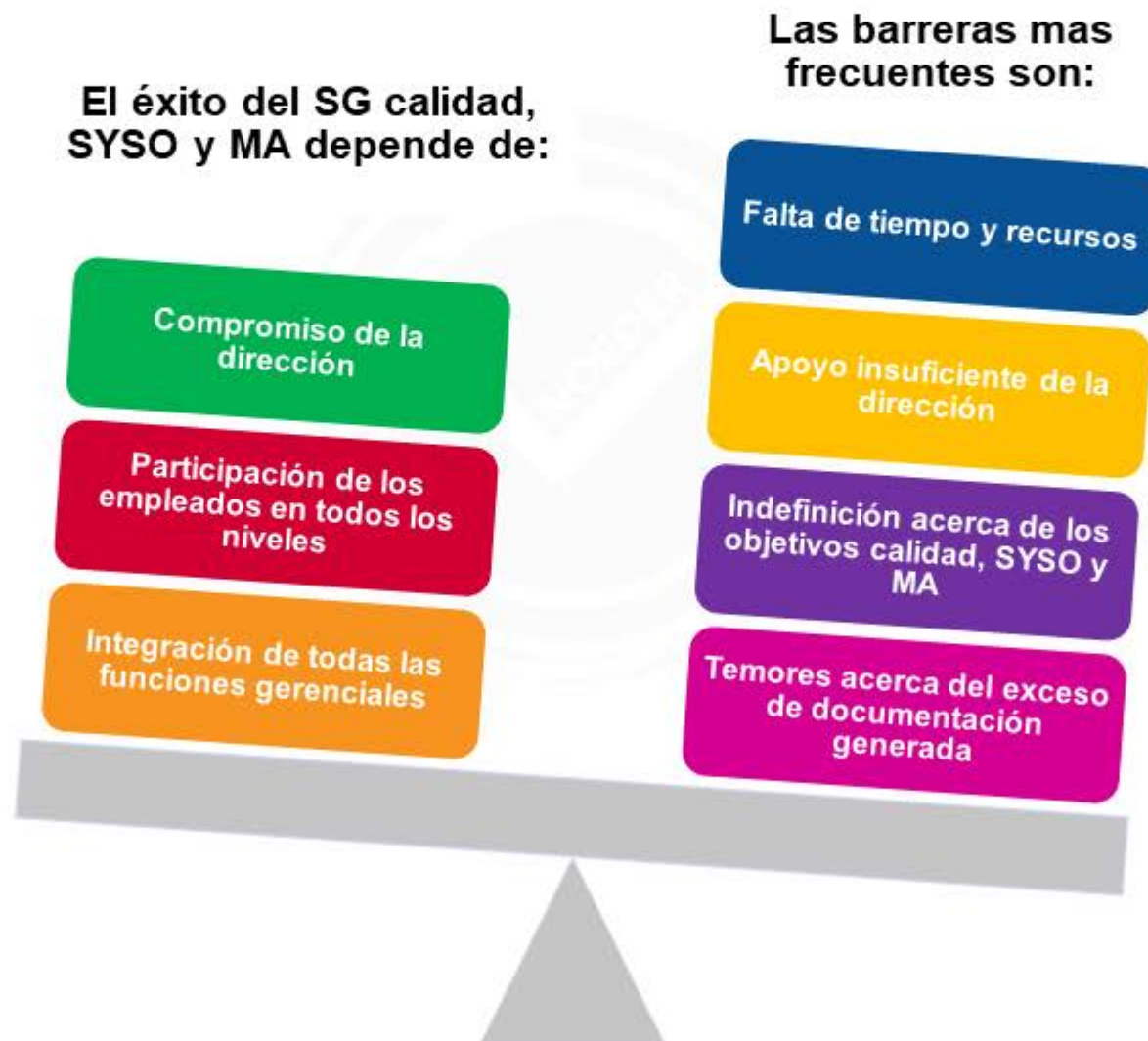
**Las barreras mas frecuentes son:**

Falta de tiempo y recursos

Apoyo insuficiente de la dirección

Indefinición acerca de los objetivos calidad, SYSO y MA

Temores acerca del exceso de documentación generada







# ESTRUCTURA DEL ANEXO SL





# REQUISITOS NORMATIVOS





## Contexto de la organización





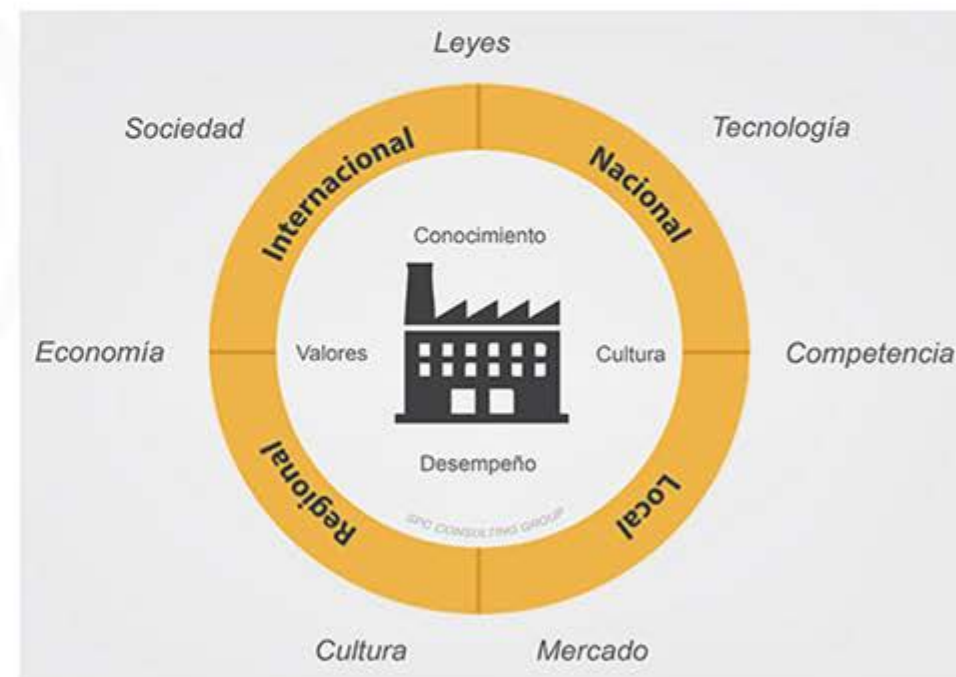


# REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SEGÚN

## ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Comprensión de la organización y de su contexto (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.1	4.1	4.1



\* En ISO 14001:2015 incluye las condiciones ambientales que afectan o se pueden ver afectadas por la organización.





# ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

## Comprensión de la organización y de su contexto (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.1	4.1	4.1

### Cuestiones externas

- Entorno cultural, social, político, legal, financiero, tecnológico, económico y natural y la competencia del mercado, internacional, nacional, regional o local.
- La introducción de nuevos competidores, contratistas, subcontratistas, proveedores, socios y suministradores, nuevas tecnologías, nuevas leyes y la aparición de nuevas profesiones.
- Nuevos conocimientos sobre los productos y los modos organizativos y su influencia sobre la salud y la seguridad.
- Factores y tendencias clave pertinentes para la industria o el sector que tienen impacto en la organización.
- Las relaciones con sus partes interesadas externas, y las percepciones y valores de ellas.
- Cambios en relación con cualquiera de los anteriores.
- **Condiciones ambientales** relacionadas con el clima, la calidad de aire, la calidad del agua, el uso del suelo, la contaminación existente, la disponibilidad de recursos naturales y la biodiversidad.

### Cuestiones internas

- La gobernanza, la estructura de la organización, las funciones y las responsabilidades.
- Políticas, los objetivos y las estrategias que están establecidas para lograrlos.
- Capacidades, entendidas en términos de recursos, conocimientos y competencia (por ejemplo, capital, tiempo, recursos humanos, procesos, sistemas y tecnologías).
- Sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones (formales e informales).
- Introducción de nuevos productos, materiales, servicios, nuevas herramientas, nuevo software, nuevas instalaciones y equipos.
- Relaciones con los trabajadores, y sus percepciones y valores.
- Cultura en la organización.
- Normas, directrices y modelos adoptados por la organización.
- Forma y la medida de las relaciones contractuales, incluyendo por ejemplo las actividades contratadas externamente.
- Acuerdos sobre los horarios de trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Cambios relacionados con cualquiera de los anteriores.



# ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.2	4.2	4.2



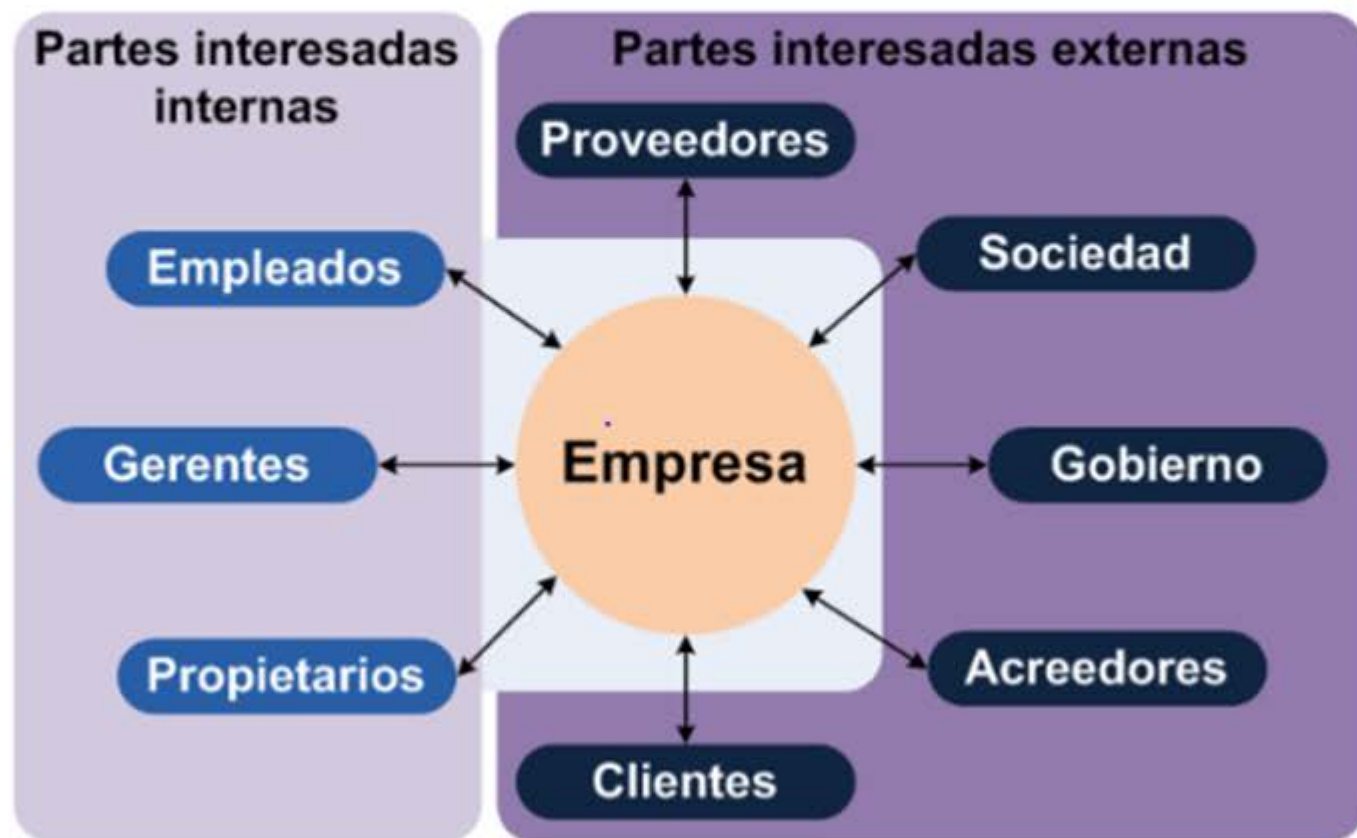




# ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.2	4.2	4.2



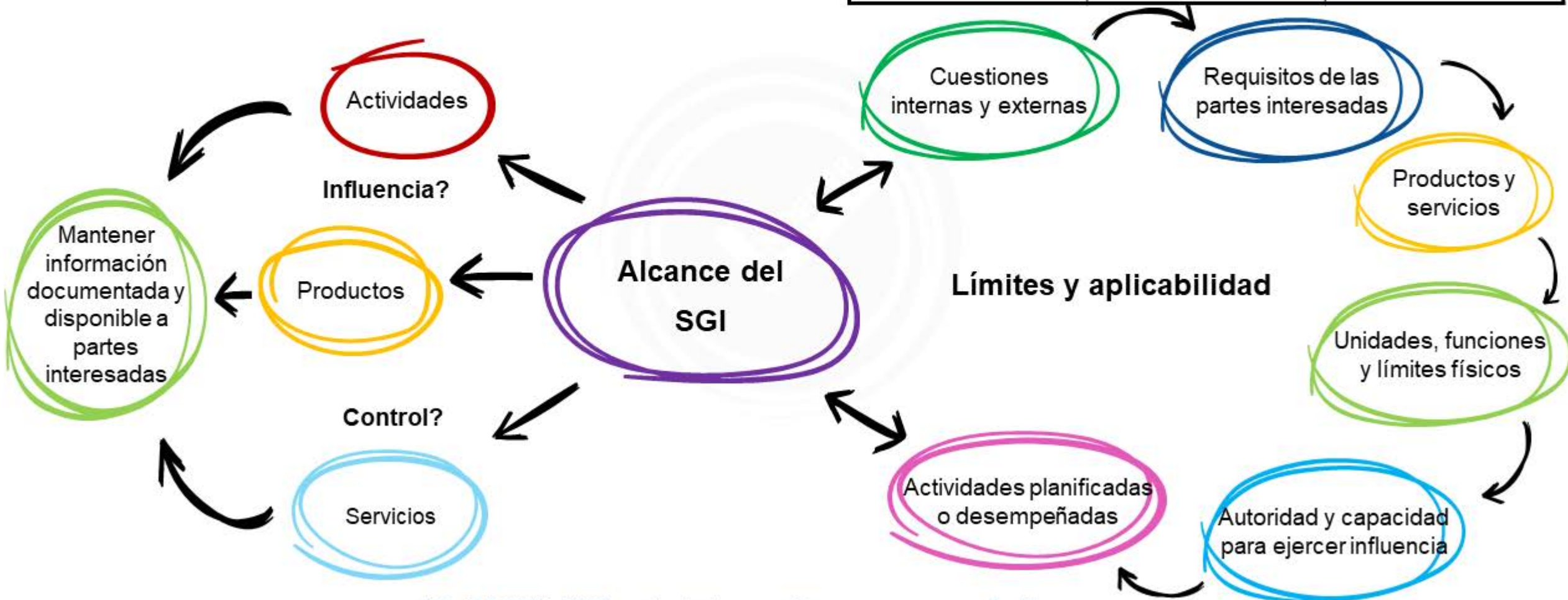
\* En ISO 45001:2018 la principal parte interesada son los empleados.



# ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Determinación del alcance del sistema de gestión

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.3	4.3	4.3



\* En ISO 9001:2015 pueden haber requisitos que no sean aplicables.  
Justificarlo, si no afecta a la capacidad para proporcionar productos y servicios adecuados.



# ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

## Sistema de gestión y sus procesos

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.4	4.4	4.4

**Establecer, implementar,  
mantener y mejorar un SGI**

**Determinar los procesos necesarios y  
su aplicación en la organización**

Secuencia e interacción.

Criterios y métodos para  
su operación.

Responsabilidades y  
autoridades.

Evaluar y aplicar cambios  
de ser necesario.

Entradas y salidas.

Recursos necesarios y su  
disponibilidad.

Abordar los riesgos y  
oportunidades.

Mejorar los procesos y el  
SGI.

Información documentada

\*ISO 9001:2015





## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

### 5. Liderazgo y participación de los trabajadores





ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
5.1	5.1	5.1



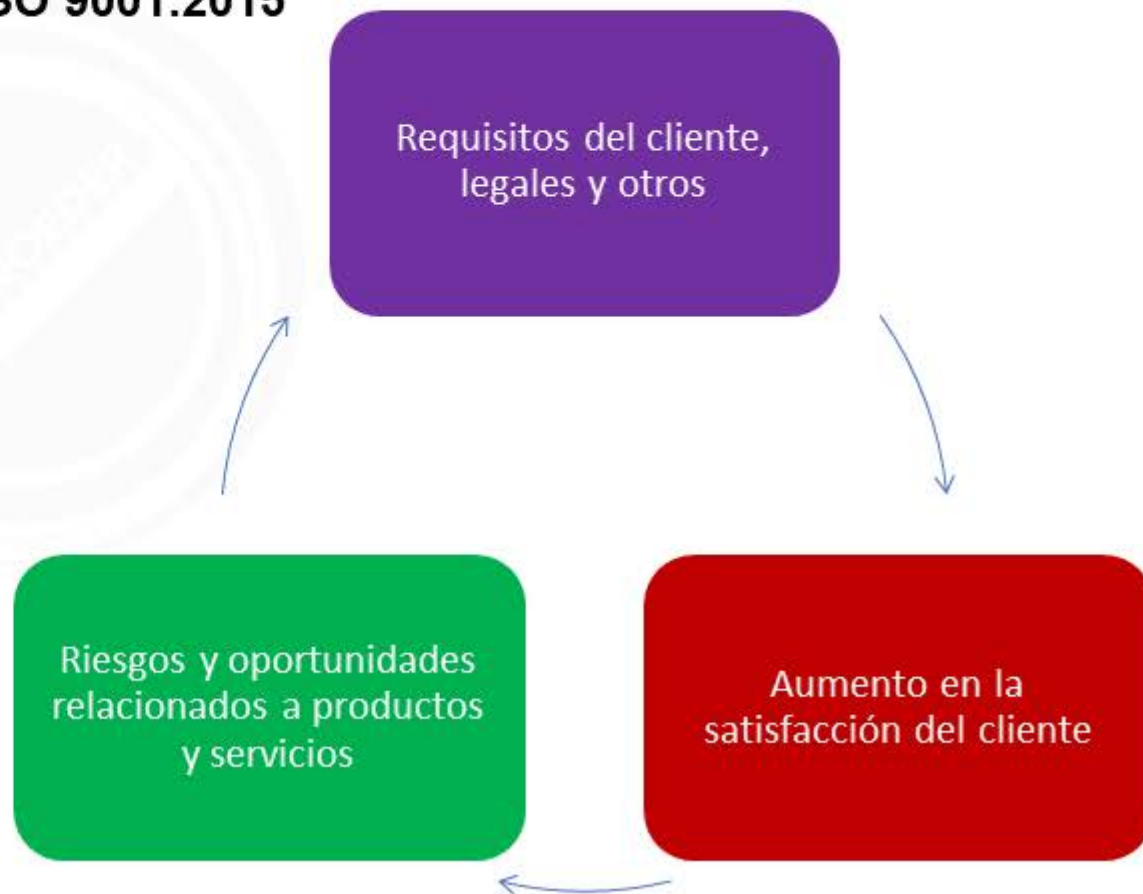
## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Liderazgo y compromiso (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
5.1	5.1	5.1



ISO 9001:2015







## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Política de gestión

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
5.2	5.2	5.2

① Cumplir con requisitos aplicables, legales y otros

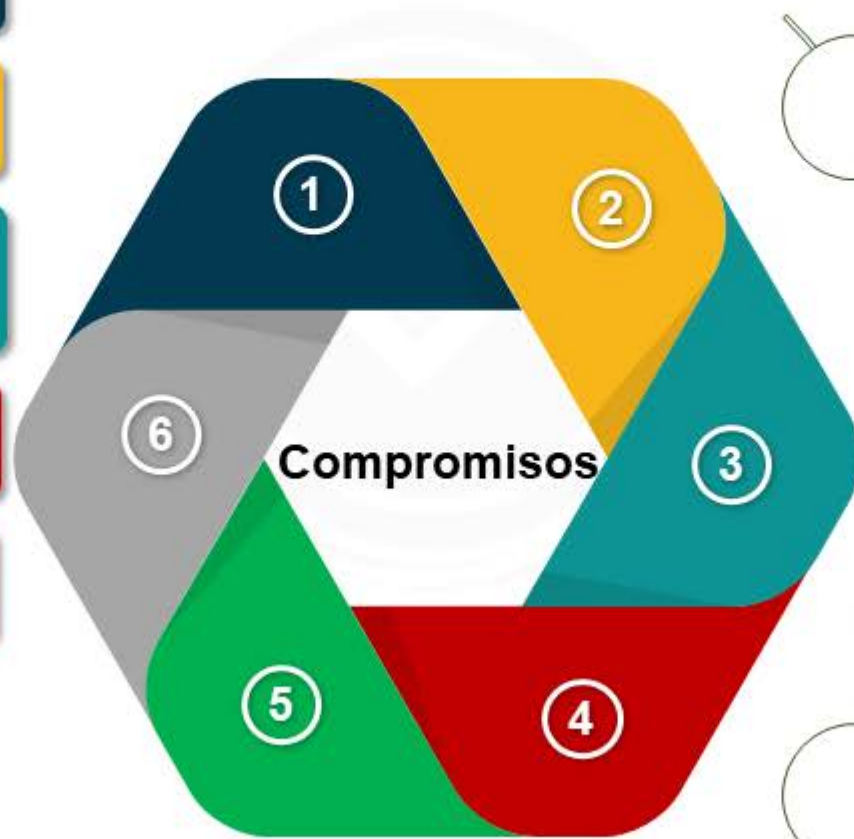
② Mejora continua del SGI

③ Protección al medio ambiente incluido la prevención de contaminación y otros compromisos

④ Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables

⑤ Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST

⑥ Consulta y participación



Apropiada al propósito, contexto de la organización y riesgos para SST

Marco de referencia para establecer objetivos del SGI

Mantenerse como información documentada

Comunicarse y entenderse dentro de la organización

Disponible para partes interesadas



## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Roles, responsabilidades, rendiciones de cuentas y autoridades en la organización

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
5.3	5.3	5.3





## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Consulta y participación de los trabajadores (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	5.4





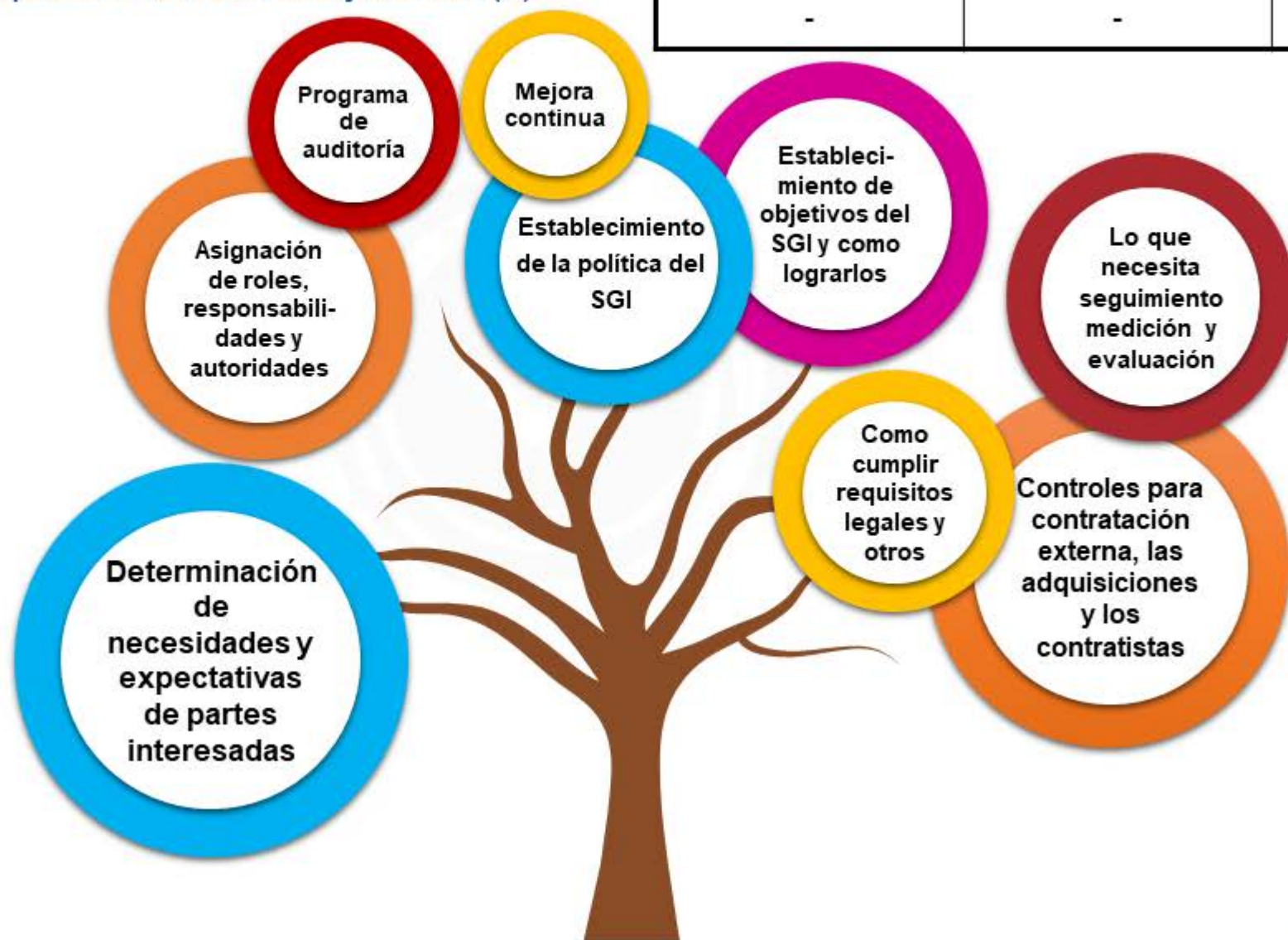


## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Consulta y participación de los trabajadores (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	5.4

**Consulta**





## 5.LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Consulta y participación de los trabajadores (III)

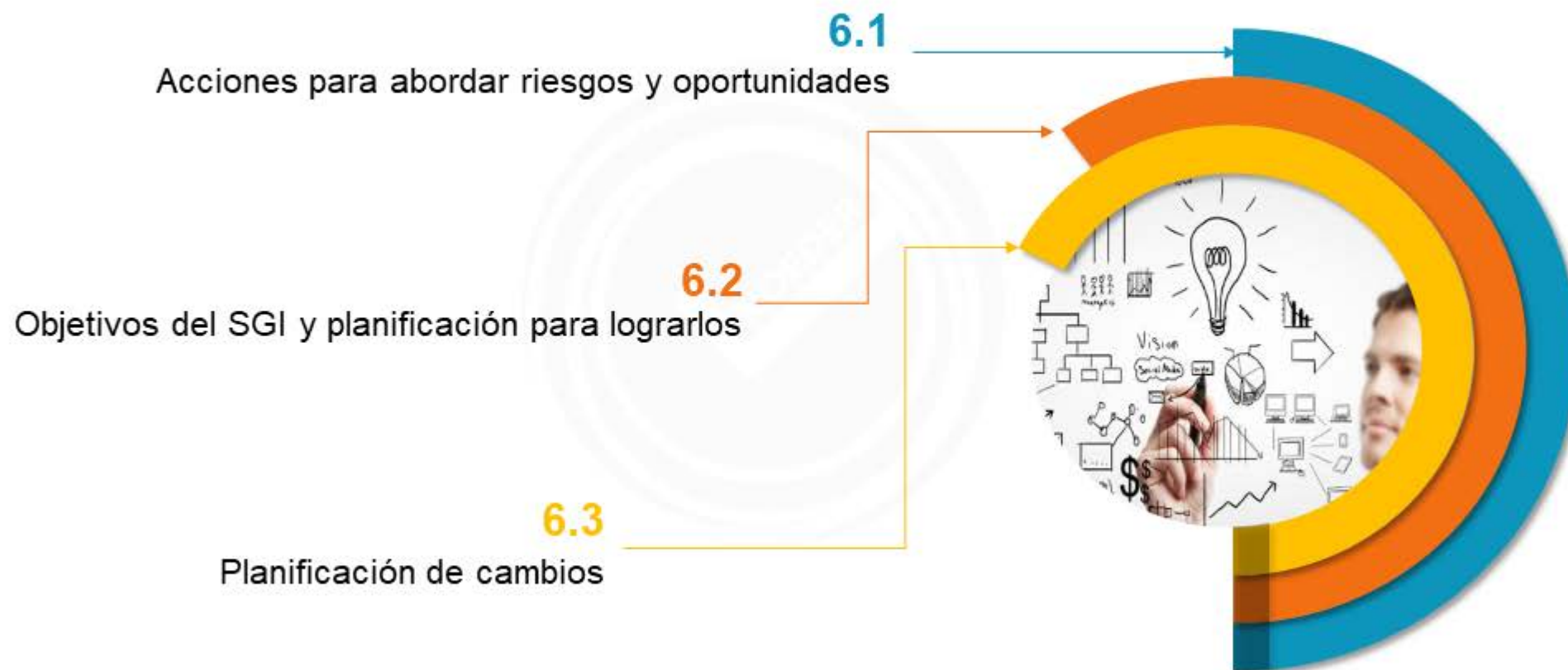
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	5.4



# Participación



## 6.PLANIFICACIÓN





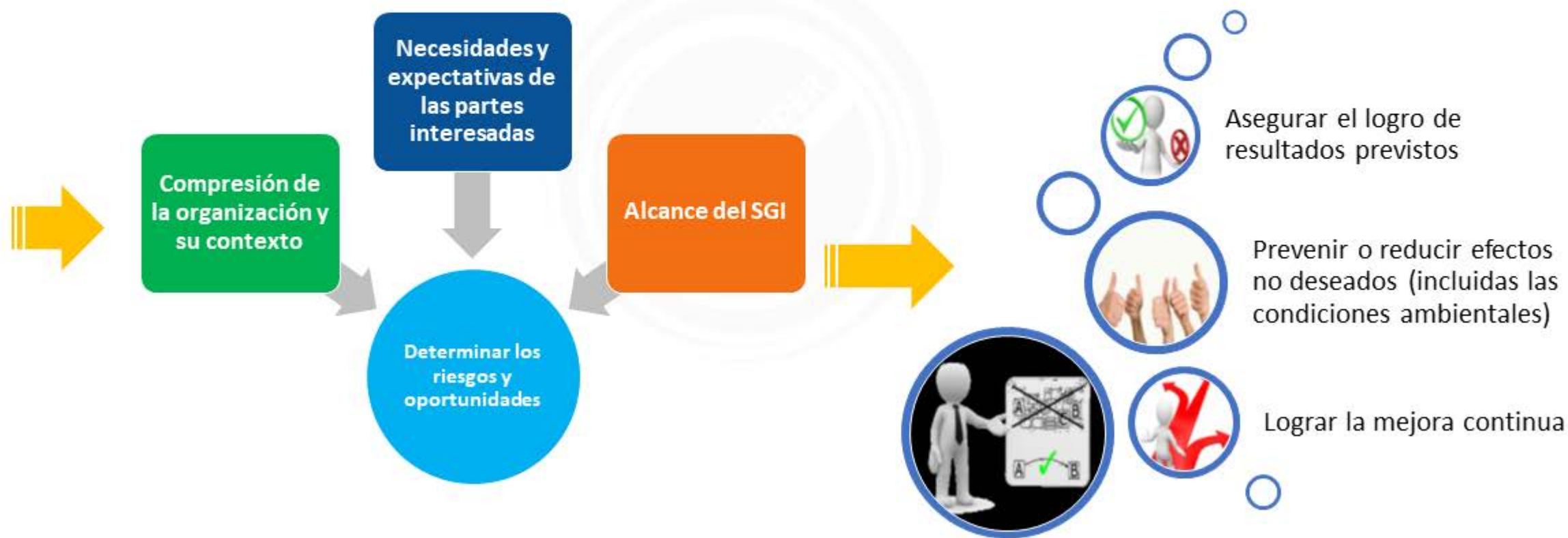


## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades –  
Generalidades (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.1.1	6.1.1	6.1.1

Planificación del sistema de gestión



\* ISO 14001:2015– Determinar situaciones potenciales de emergencia.



## 6. PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades –  
Generalidades (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	6.1.1	6.1.1



Mantener información documentada sobre:

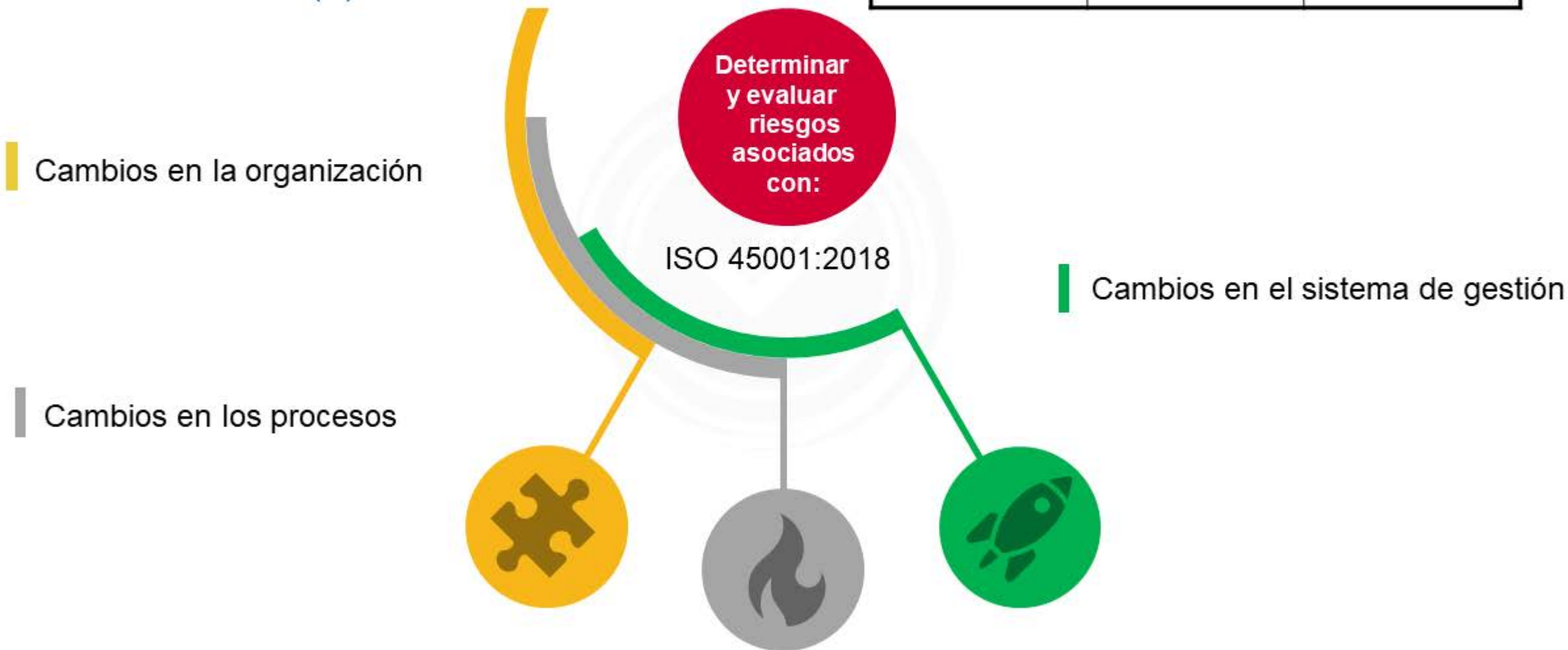
- Riesgos y oportunidades a abordar.
- Procesos y acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades



## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades –  
Generalidades (III)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	6.1.1



\* La evaluación debe realizarse antes de implementar el cambio.





## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades –  
Aspectos ambientales

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	6.1.2	-

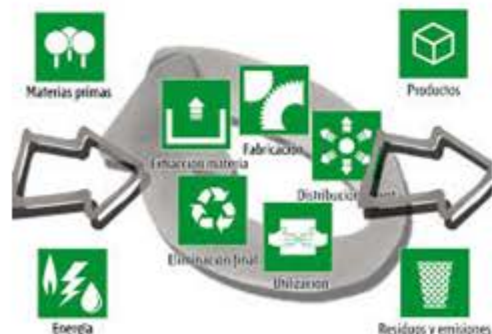
Determinar los aspectos ambientales y los impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida

- Cambios incluidos desarrollos nuevos, actividades, productos y servicios nuevos o modificados.
- Condiciones anormales y de emergencia.

Determinar los aspectos ambientales significativos bajo criterios establecidos

Comunicar los aspectos ambientales significativos en los diferentes niveles de la organización

Mantener información documentada



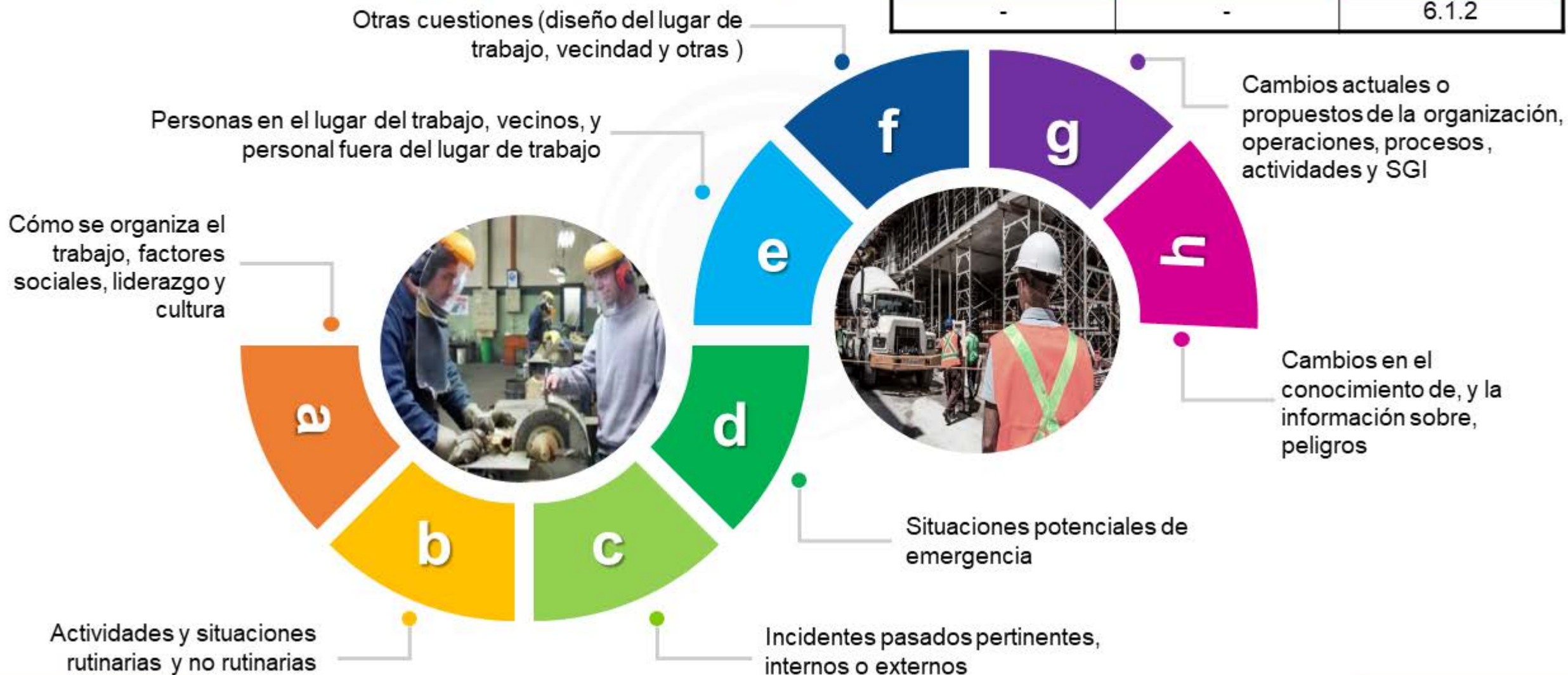
- Aspectos ambientales e impactos.
- Criterios para determinar aspectos ambientales significativos.
- Aspectos ambientales significativos.



## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y las oportunidades (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	6.1.2







## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y las oportunidades (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	6.1.2

### Evaluación de riesgos para la SST y otros riesgos del SGI

Evaluar riesgos para la SST de la identificación de peligros, considerando las medidas de control

Determinar y evaluar los riesgos relacionados al SGI

Determinar la metodología y criterios para evaluar los riesgos para la SST y mantener y conservar información documentada al respecto







## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y las oportunidades (III)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	6.1.2

### Evaluación de oportunidades para la SST y otras oportunidades del SGI



#### Oportunidades para la SST

- Mejorar el desempeño de la SST
- Cambios en la organización
- Políticas, procesos y actividades
- Oportunidades para adaptar el lugar de trabajo, la organización del trabajo o el entorno de trabajo
- Oportunidades para eliminar peligros y reducir riesgos para la SST

#### Otras oportunidades

- Mejora del sistema de gestión



## 6.PLANIFICACIÓN

### 6.1.3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	6.1.3	6.1.3

**Determinar y tener acceso a requisitos legales y otros requisitos actualizados**

**Tomar en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos en el SGI**

**Determinar como los requisitos legales y otros requisitos aplican a la organización y que necesita comunicarse**

**Mantener y conservar información documentada sobre requisitos legales y otros requisitos, asegurando su actualización**





## 6.PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Planificación de acciones

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.1.2	6.1.4	6.1.4

Tomar en cuenta la jerarquía de controles en SST y las salidas del SGI



Considerar buenas practicas, opciones tecnológicas y financieras, requisitos operacionales y del negocio y ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad del producto y/o servicio





## 6.PLANIFICACIÓN

Objetivos del SGI y planificación para lograrlos – Objetivos del SGI

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.2	6.2	6.2

**\* Mantener información documentada de los objetivos del SGI.**

**\*\* En funciones y niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGI.**





## 6.PLANIFICACIÓN

Objetivos del SGI y planificación para lograrlos – Planificación de acciones para lograr los objetivos

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.2	6.2	6.2

**Que hacer**

**Recursos que serán necesarios**

**Responsables**

**Cuando se completaran**

**Como serán evaluados los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento**

**Como se integran las acciones a los procesos del negocio**



\* **ISO 45001:2018** – Mantener y retener información documentada sobre los planes de acción.





## 6.PLANIFICACIÓN

### Planificación de los cambios (Gestión del cambio)

ISO 9001:2015 y parcialmente  
ISO 14001:2015



Establecer procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes:

**a** Nuevos productos, servicios y procesos o los cambios en ellos

Incluyendo:

- Lugares de trabajo y alrededores
- Organización del trabajo
- Condiciones de trabajo
- Equipos
- Fuerza de trabajo

**b** Cambios en requisitos legales y otros requisitos

**c** Cambios en el conocimiento o información sobre peligros y riesgos para la SST

**d** Desarrollos en conocimiento y tecnología

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.2	6.2	6.2

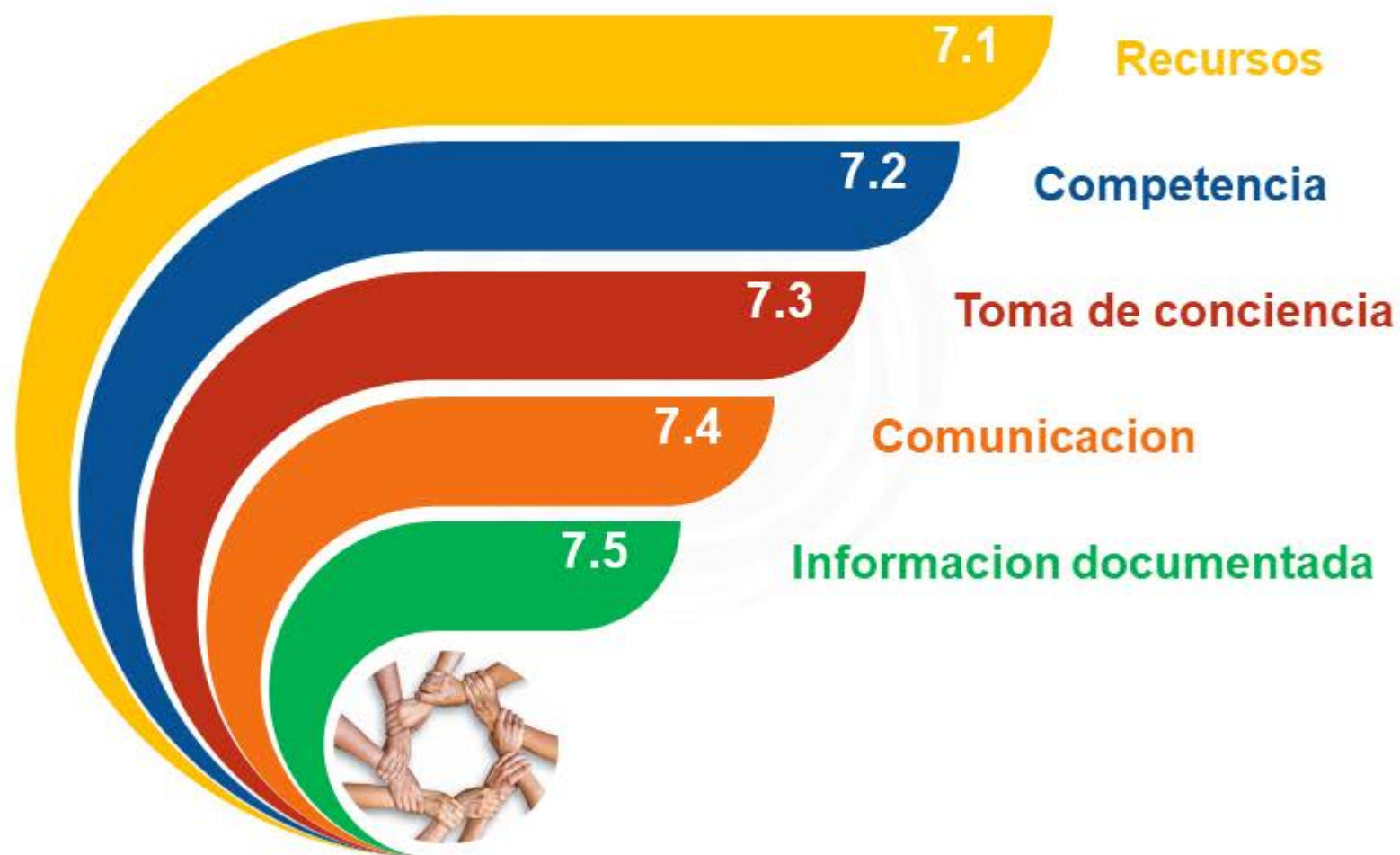
ISO 45001:2018







## 7. APOYO





## 7. APOYO

Recursos (I)

Sistema de gestión  
integrado

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1	7.1	7.1



Capacidad y  
limitaciones  
de recursos  
internos



Que se  
necesita  
obtener de  
proveedores  
externos



Determinar  
recursos  
necesarios  
para el SG



## 7. APOYO

Recursos (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1	-	-







## 7. APOYO

Recursos –7.1.3 Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1.3 y 7.1.4	-	-



### Infraestructura:

- Edificios y servicios asociados.
- Equipos incluyendo software y hardware.
- Recursos de transporte.
- Tecnologías de la información y comunicación.

### Ambiente para las operaciones de los procesos:

- Físico (Temperatura, humedad, ruido).
- Social (No discriminatorio, libre de conflictos).
- Psicológico (reducción de stress, prevención de agotamiento).





## 7. APOYO

### Recursos – 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1.5	(9.1)	(9.1)



#### Recursos de seguimiento y medición

Apropiados para las actividades.

Mantenidos para asegurar su idoneidad.

Conservar información documentada.



#### Trazabilidad de las mediciones

Calibración o verificación a intervalos definidos y con patrones trazables.

Identificación de los equipos.

Protección contra ajustes daño o deterioro.

Tomar acciones cuando el equipo no este apto.



## 7. APOYO

### Recursos – 7.1.6 Conocimientos de la organización

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1.6	-	-

Determinar los  
conocimientos  
necesarios

Mantener los  
conocimientos y poner a  
disposición

Ante necesidades y  
tendencias cambiantes  
considerar  
conocimientos actuales  
y determinar la  
necesidad de adquirir  
nuevos o actualizados







## 7. APOYO

### Competencia

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.2	7.2	7.2



Determinar la competencia necesaria del personal



Asegurar que las personas sean competentes (Educación, formación o experiencia)



Determinar las necesidades de formación



Tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar su eficacia (cuando sea aplicable)



Conservar información documentada de la competencia



## 7. APOYO

Competencia

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.3	7.3	7.3

**Política y objetivos del SGI**

**Implicaciones y consecuencias potenciales de no cumplir con requisitos del SGI, incluidos los requisitos legales y otros**

**Peligros, riesgos para la SST y acciones relevantes**  
**Aspectos ambientales significativos e impactos relacionados al trabajo**



**Contribución a la eficacia del SGI, incluyendo la mejora en el desempeño del SGI**

**Incidentes y los resultados de las investigaciones relevantes**

**Habilidad de retirarse de situaciones de trabajo peligrosas y acuerdo para protegerse contra represalias**



## 7. APOYO

### Comunicación (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.4	7.4	7.4

Considerar:

- Requisitos legales y otros
- Coherencia y credibilidad

Mantener información documentada, según sea apropiado



Responder a comunicaciones pertinentes sobre el SGI

Considerar las opiniones de partes interesadas externas

Tomar en cuenta diversos aspectos (por ejemplo: genero, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad)





## 7. APOYO

### Comunicación (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	7.4	7.4



#### Comunicación interna

- Comunicar internamente información del SGI en los diferentes niveles de la organización, incluidos los cambios.
- Asegurar que los procesos de comunicación permitan que las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización, contribuyan a la mejora continua.



#### Comunicación externa

- Contratistas, visitantes al lugar de trabajo y otras partes interesadas.
- Comunicar externamente información pertinente del SGI, según los proceso de comunicación y según lo requieran los requisitos legales y otros requisitos.



## 7. APOYO

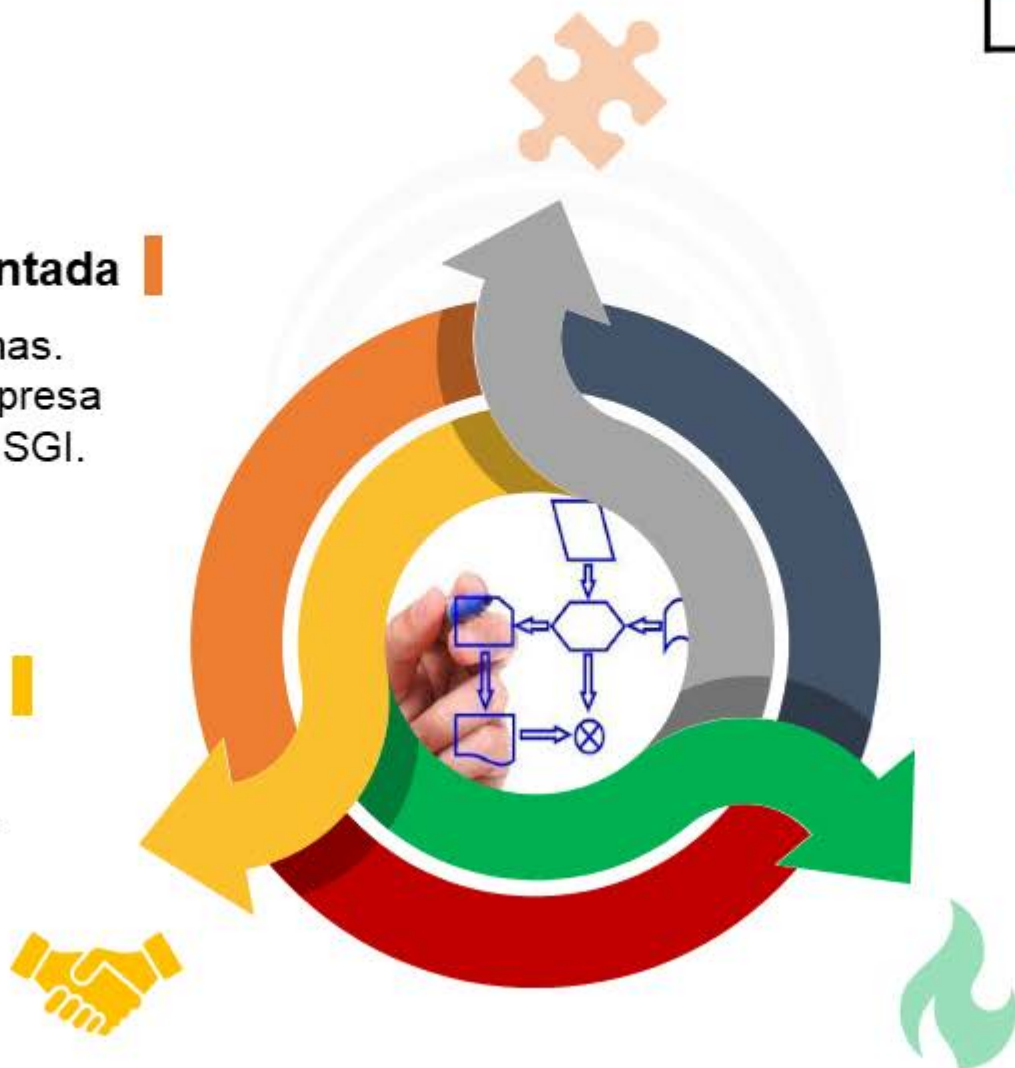
### Información documentada (I)

#### Información documentada

- Requerida por las normas.
- Determinada por la empresa como necesaria para su SGI.

#### Creación y actualización

- Identificación y descripción.
- Formato y medio de soporte.
- Revisión y aprobación.



ISO 9001

ISO 14001

ISO 45001

7.5

7.5

7.5

#### Control

- Disponibilidad e idoneidad para su uso.
- Protegida adecuadamente.
- Actividades de:
  - Distribución, acceso, recuperación y uso.
  - Almacenamiento y preservación.
  - Control de cambios.
  - Conservación y disposición.
- Identificación y control de documentos externos.
- Protección contra modificaciones no intencionadas.



## 7. APOYO

### 7.5 Información documentada

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.5	7.5	7.5

### LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

ID	ÁREA	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	DESCRIPCION	N° ÚLTIMA REVISIÓN	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN	RETENCION	DISPOSICION	ESTADO
1	Almacén	Especificación Técnica	XXX-LLL	Especificación Técnica de Parihuela de Madera con 04 vías de Entrada Tipo B-II	01	02/07/2019	3 Años	Físico- Papel	Vigente





## 8. OPERACION

### 7.5 Información documentada

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8	8	8





## 8.OPERACION

Operación – ISO 9001

**Planificación y control operacional**

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8	-	-





## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### Planificación y control operacional

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8	-	-

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente



Información PyS

Pedidos, cambios

Retroalimentación

Queja

Manipulación

#### 8.2.2 Determinación de requisitos para los PyS



Legales aplicables

Propio

Capacidad para cumplir

#### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los PyS



Especificad

No establecidos

De la organización

Legales y reglamentarios

Diferencias resueltas

#### 8.2.4 Cambios en los requisitos de los PyS



Doc. modificados

Comunicados

Ser conscientes





## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

Planificación y control operacional

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8	-	-





## 8.OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.3 diseño y desarrollo de os productos y sevicios

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8	-	-

#### 8.3.3 Entradas D&D

REQUISITOS FUNCIONALES Y DESEMPEÑO  
DISEÑOS SIMILARES  
REQUISITOS LEGALES NORMAS  
TECNICAS / BP  
CONSECUENCIAS DE FALLAR  
RESOLVER ENTRADAS CONTRADICTORIAS

#### 8.3.5 Salidas del D&D

DE ACUERDO A LOS REQUISITOS DE ENTRADA  
ADECUADA PARA PROCESOS POSTERIORES  
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN  
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN  
ESPECIFICACIONES / CARACTERISTICAS DE  
PyS

#### 8.3.4 Controles de D&D

REVISIÓN  
VERIFICACIÓN  
VALIDACIÓN  
ACCIONES FRENTE A LOS RESUALTADOS

ID

#### 8.3.6 Cambios del D&D

DOCUMENTAR CAMBIOS  
AUTORIZACION PARA LOS CAMBIOS  
ACCIONES PARA PREVENIR IMPACTOS  
ADVERSOS



## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.4 Control de los procesos, PyS contratados externamente

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-







## 8.OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.4 Control de los procesos, PyS contratados externamente

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-

### EVALUACION A PROVEEDORES

<div style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></div> <div style="text-align: center;"><hr/><hr/><hr/></div>			
CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
CUMPLIMIENTO Y ENTREGA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El contrato se terminó antes de lo estipulado.	0.0
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El contrato se terminó en la fecha estipulada.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El contrato se entregó posterior a la fecha estipulada, pero no superior al 20% de la duración del mismo.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El contrato se entregó en fecha posterior a la estipulada, superior al 20% de la duración del mismo.	



## 8.OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.4 Control de los procesos, PyS contratados externamente

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-

### EVALUACION A PROVEEDORES

CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El contratista supera las expectativas y mejora las especificaciones técnicas establecidas para el bien y/o servicio adquirido.	0,0
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El contratista cumplió con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el bien y/o servicio adquirido.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El contratista faltó a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas, que previo requerimiento fueron subsanadas sin incurrir en perjuicios para la Universidad.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El contratista presentó inconformidades graves en la calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas exigidas, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías.	
DOCUMENTACIÓN Y GARANTÍAS	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El contratista mantiene actualizado su documentación en el Banco de Proveedores de la Universidad y constituye las garantías para el perfeccionamiento del contrato en tiempo oportuno.	0,0
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El contratista presenta su documentación y/o actualiza su registro antes de la suscripción del contrato y constituye las garantías dentro del término pactado.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El contratista no actualiza los documentos de su inscripción en el Banco de Proveedores y/o constituye las garantías en fecha posterior al término pactado.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El contratista no actualiza los documentos de su inscripción en el Banco de Proveedores y/o se rehúsa a constituir las garantías requeridas.	
SERVICIO POSTVENTA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El contratista lleva control postventa sobre la calidad y/o correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado, sin petición y/o requerimiento de la Universidad.	0,0
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El contratista atiende las peticiones y/o requerimientos de la Universidad y se preocupa por garantizar la calidad y/o funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El contratista atiende en forma desobediente a las peticiones y/o requerimientos de la Universidad frente a la calidad y correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El contratista desatiende o atiende tardíamente las peticiones y/o requerimientos de la Universidad frente a la calidad y correcto funcionamiento del bien y/o servicio contratado.	

### EVALUACION A PROVEEDORES

CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACION
PRECIO	Entre 3.0 y 5.0	EXCELENTE: El precio es competitivo	0.0
	Entre 0.0 y 2.9	NO CUMPLE: el precio no es competitivo	
CAPACIDAD INSTALADA	Entre 4.5 y 5.0	EXCELENTE: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes de la Universidad superan las expectativas.	0.0
	Entre 3.9 y 4.4	BUENO: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes es suficiente.	
	Entre 3.0 y 3.8	REGULAR: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes no es suficiente.	
	Entre 0.0 y 2.9	NO CUMPLE: No tiene las instalaciones y tecnología para atender las necesidades de la Universidad	
SOPORTE TÉCNICO	Entre 4.5 y 5.0	EXCELENTE: La asesoría es oportuna y acertada.	0.0
	Entre 3.9 y 4.4	BUENO: Realizará asesoría cuando se requiere.	
	Entre 3.0 y 3.8	REGULAR: La asesoría es ocasional.	
	Entre 0.0 y 2.9	NO CUMPLE: No realiza el servicio de asesorías pactado en el contrato.	
PROMEDIO			0.0
Criterios de Calificación Definidos	PUNTAJE	RESULTADO	
	4.5 - 5.0	Excelente - Proveedor confiable y recomendado.	
	3.9 - 4.4	Bueno - Proveedor confiable.	
	3.0-3.8	Regular - Proveedor poco confiable. Condicionado y/o Sancionado	
	0.0 - 2.9	No Confiable - Proveedor NO confiable. Restringido.	
OBSERVACIONES:			
RESPONSABLES:			



## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.4 Control de los procesos, PyS contratados externamente

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control:

Procesos, PyS permanecen controlados en el SGC

Definir control al proveedor y salidas resultantes

Considerar impacto del PyS para cumplir requisitos

Verificar para asegurar que los PyS cumplen requisitos



#### 8.4.3 Información para los proveedores externos:

Debe comunicar requisitos para:

PyS a proporcionar

Criterios de aprobación

Competencia de las personas

Interacciones con la organización

Control del desempeño a aplicar por la organización

Verificación o validación en sus instalaciones



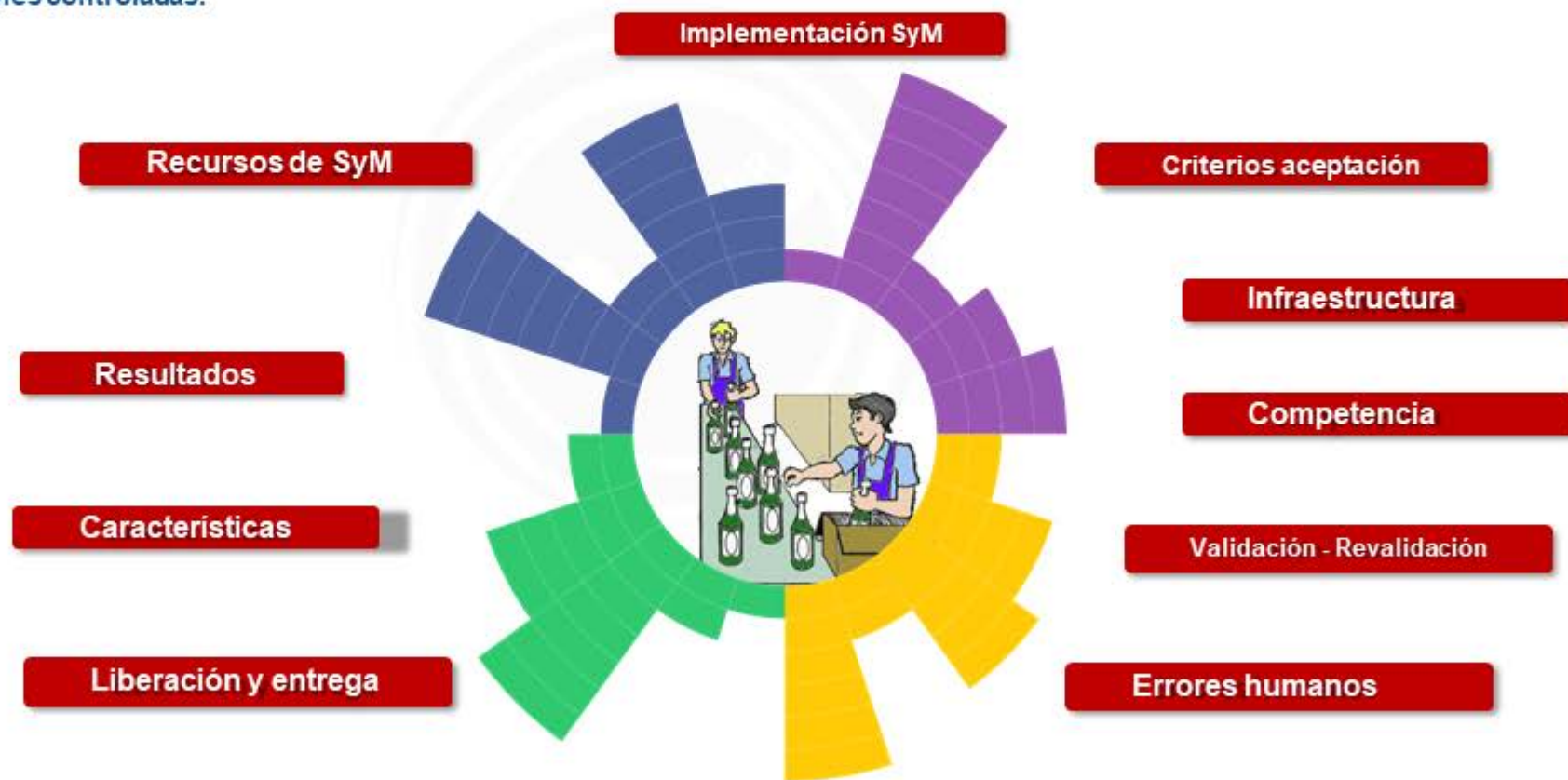


## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

Condiciones controladas:



ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-



## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.5 Producción y provisión del servicio

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad:



IDENTIFICAR  
LAS SALIDAS

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos



Identificar, verificar, proteger,  
salvaguardar

Informar



## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

### 8.5 Producción y provisión del servicio

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.4	-	-

#### 8.5.4 Preservación



Asegurar conformidad con los requisitos



#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega



Servicio  
post-venta

Requisitos legales Uso, Vida útil, naturaleza,

#### 8.5.6 Control de los cambios (operacionales)



Identidad de quien autoriza y otras acciones



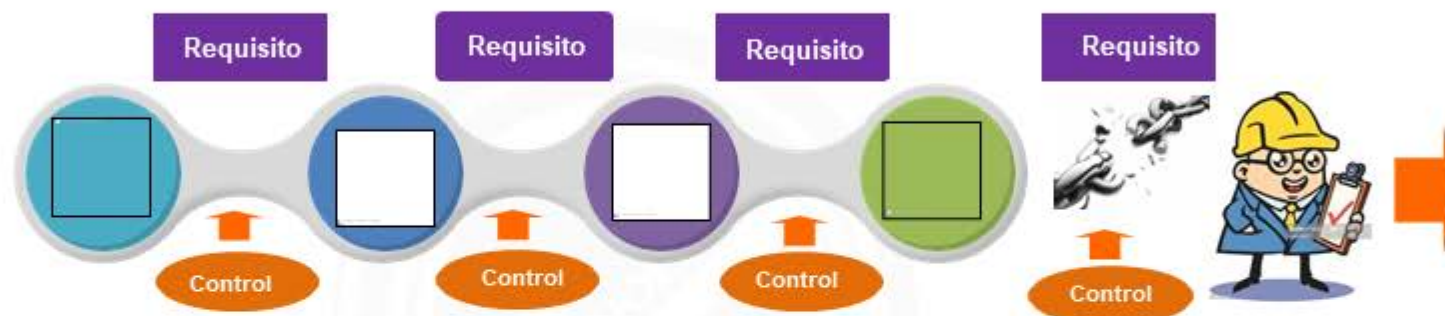


## 8. OPERACION

Operación – ISO 9001

8.6 Liberación de los PyS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.6	-	-



8.7 Control de las salidas no conformes

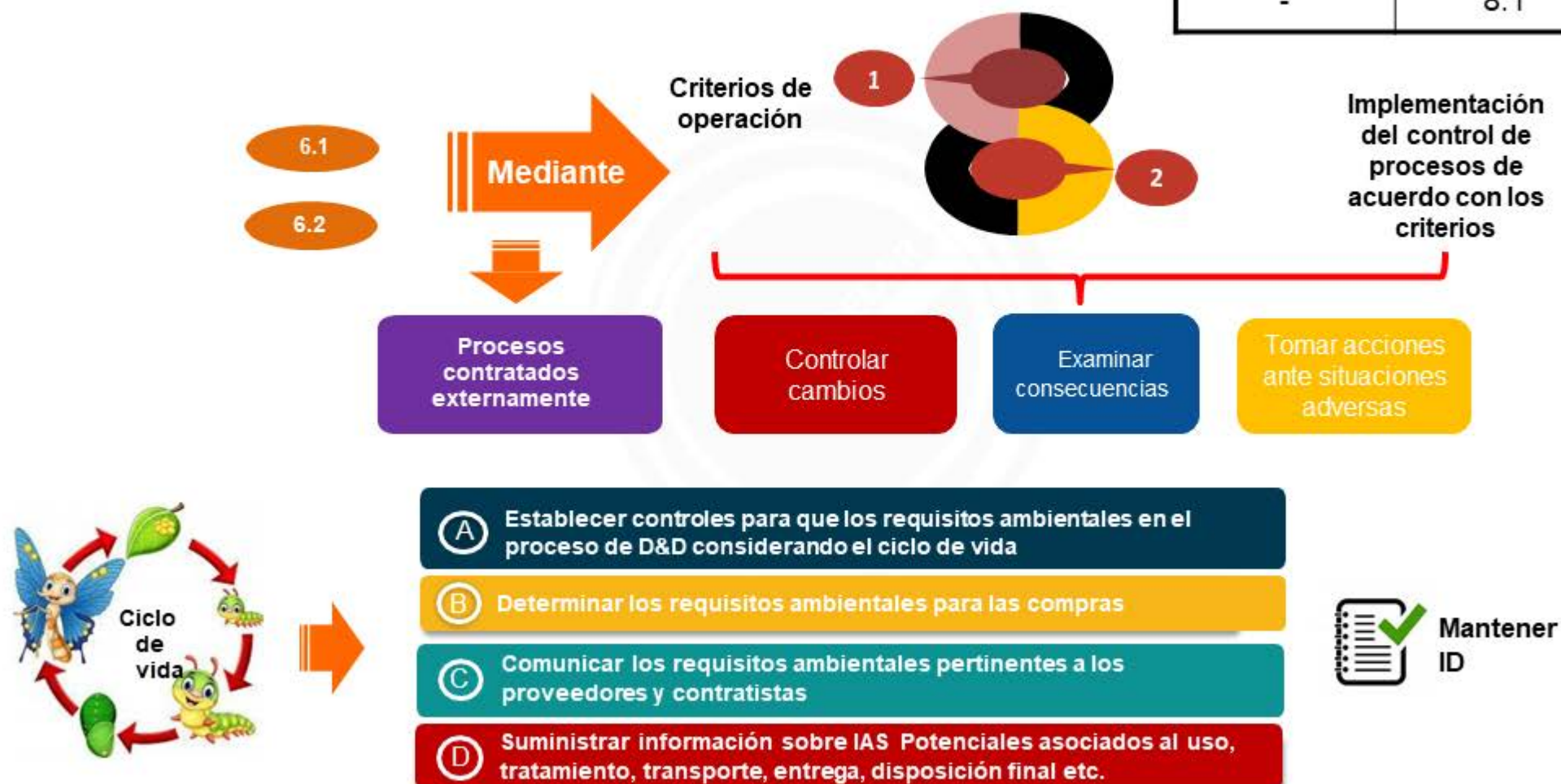




## 8. OPERACION

### 8.1 Planificación y control operacional

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	8.1	-





## 8. OPERACION

Operación – ISO 45001

### 1. Planificación y control operacional

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	-	8.1







## 8. OPERACION

Operación – ISO 45001

### 1. Planificación y control operacional





## 8. OPERACION

Operación – ISO 45001

### 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
	8.2	8.2



Incluir

- a Planificación de la respuesta (incluido primeros auxilios)
- b Pruebas periódicas
- c Comunicar responsabilidades en la emergencia
- d Considerar necesidades y capacidades de las PI
- e Asegurar el involucramiento de las PI
- f Proveer entrenamiento
- g Evaluar el desempeño después de pruebas reales
- h Comunicar información pertinente a las PI



## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO







## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño – Generalidades (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.1.1	9.1.1	9.1.1

**Determinar:**

Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado

Comunicar internamente y externamente información pertinente sobre su desempeño ambiental, según este establecido (ISO 14001:2015)

Asegurar que se usan equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados

Conservar información documentada de los resultados y los equipos de seguimiento y medición

Que necesita seguimiento y medición

Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

Criterios contra los cuales se evaluará el desempeño

Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y medición

Cuando se debe analizar, evaluar y comunicar los resultados



## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño – Generalidades (I)

Lo que necesita seguimiento y medición incluye (ISO 45001:2018):

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.1.1	9.1.1	9.1.1







## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño – Satisfacción del cliente

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.1.2	-	-



Realizar el seguimiento a las percepciones de los clientes respecto del cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esa información.





## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño – Análisis y evaluación

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.1.3	-	-





## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

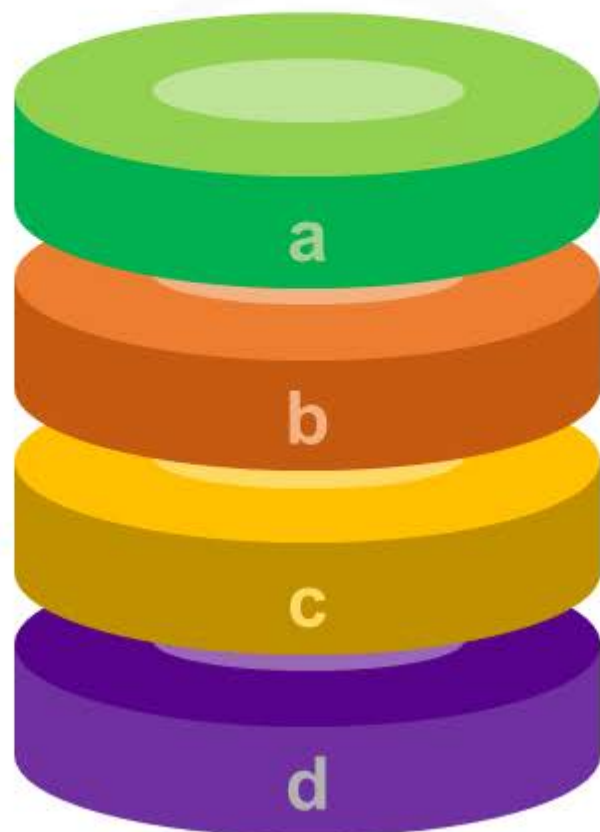
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño – Evaluación de cumplimiento

Requisitos legales y otros requisitos

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
-	9.1.2	9.1.2

Determinar la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento

Evaluar el cumplimiento y tomar acciones si es necesario



Mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos

Conservar la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento



## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Auditoría interna

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.2	9.2	9.2







## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### Auditoría interna – Programa de auditoría (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.2	9.2	9.2



Establecer el programa  
Frecuencia, los métodos, las  
responsabilidades, la consulta,  
los requisitos de planificación,  
y la elaboración de informes



Definir los criterios de la  
auditoría y el alcance para  
cada auditoría



Seleccionar auditores  
competentes y llevar a  
cabo auditorías objetiva e  
imparcialmente



Informar los resultados a la  
dirección y los resultados  
relevantes a los trabajadores y  
otras partes interesadas



Realizar correcciones y tomar  
acciones correctivas sobre las  
no conformidades sin demora  
injustificada y mejorar de  
manera continua su desempeño



Conservar información  
documentada de la  
implementación del programa  
de auditoría y de los resultados  
de las auditorías



## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Auditoría interna – Programa de auditoría (II)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.2	9.2	9.2





## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Revisión por la dirección (I)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.3	9.3	9.3







## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Revisión por la dirección (II)

Elementos de entrada

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.3	9.3	9.3

### ISO 9001:2015

- Estado de acciones de revisión por la dirección previas.
- Cambios en cuestiones internas y externas.
- Información del desempeño del SG (retroalimentación clientes y partes interesadas, objetivos, procesos, productos y servicios, no conformidades, acciones correctivas, seguimiento y medición, auditorías internas, desempeño de proveedores).
- Adecuación de recursos.
- Eficacia de acciones referidas a riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora.

### ISO 14001:2015

- Estado de acciones de revisión por la dirección previas.
- Cambios en cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de partes interesadas, requisitos legales y otros, aspectos ambientales significativos, riesgos y oportunidades.
- Grado en el que se han cumplido los objetivos ambientales.
- Información del desempeño ambiental (no conformidades y acciones correctivas, seguimiento y medición, cumplimiento de requisitos legales y otros, auditorías internas).
- Adecuación de recursos.
- Comunicaciones con partes interesadas incluyendo quejas.
- Oportunidades de mejora.

### ISO 45001:2018

- Estado de acciones de revisión por la dirección previas.
- Cambios en cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de partes interesadas, requisitos legales y otros, riesgos y oportunidades.
- Grado en el que se han cumplido la política y los objetivos de la SST.
- Información del desempeño de la SST (incidentes, no conformidades, acciones correctivas y de mejora, seguimiento y medición, cumplimiento de requisitos legales y otros, auditorías internas, consulta y participación de los trabajadores, riesgos y oportunidades).
- Adecuación de recursos.
- Comunicaciones con partes interesadas.
- Oportunidades de mejora.



## 9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### Revisión por la dirección (III)

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
9.3	9.3	9.3

Conveniencia,  
adecuación y eficacia  
del SGI



Oportunidades de mejora  
continua



Necesidades de cambios



Necesidades de recursos



Acciones, si son necesarias,  
incluido cuando no se logran  
los objetivos



Oportunidades para mejorar  
la integración del SGI a  
otros procesos del negocio



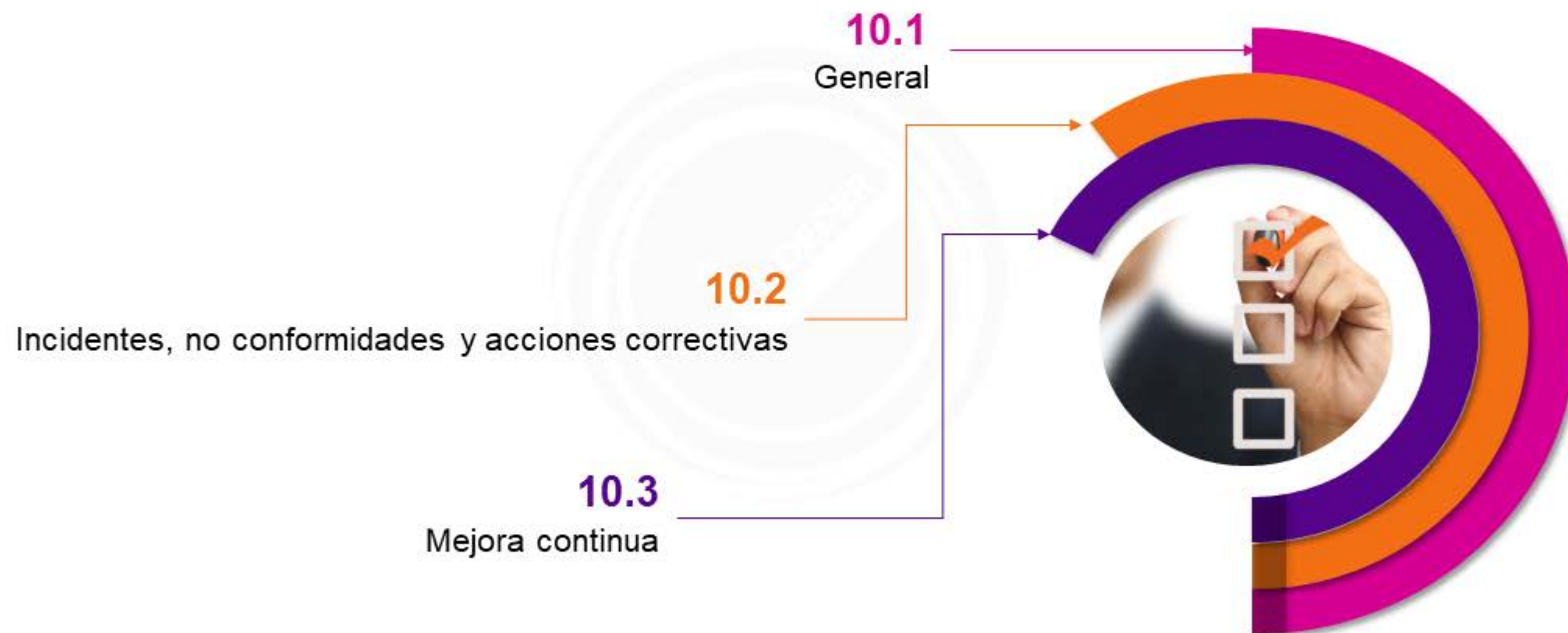
Implicaciones para la  
dirección estratégica

\* Conservar información documentada de los resultados de la revisión por la dirección y comunicar los resultados pertinentes a los trabajadores.





## 10. MEJORA

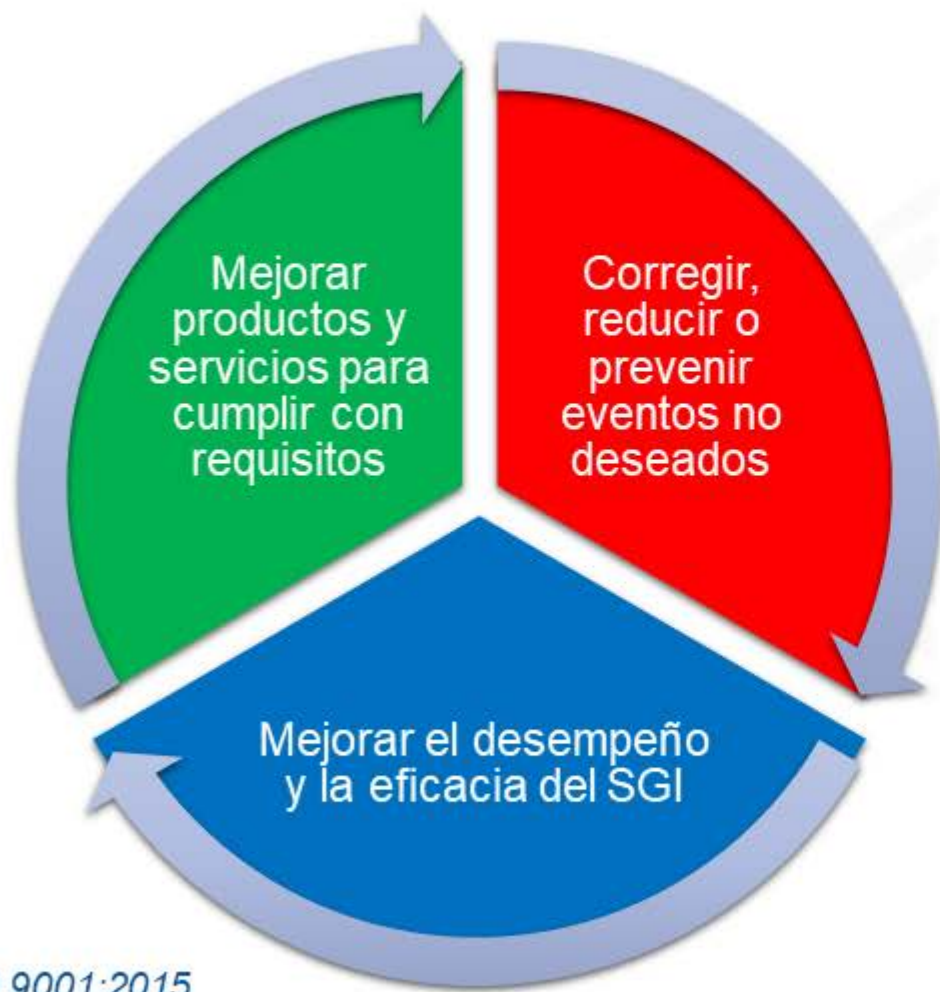






## 10. MEJORA

### Generalidades



\*ISO 9001:2015

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
10.1	10.1	10.1



Determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos del SGI, incluidos el cumplimiento de los requisitos de clientes y el aumento de la satisfacción de los clientes



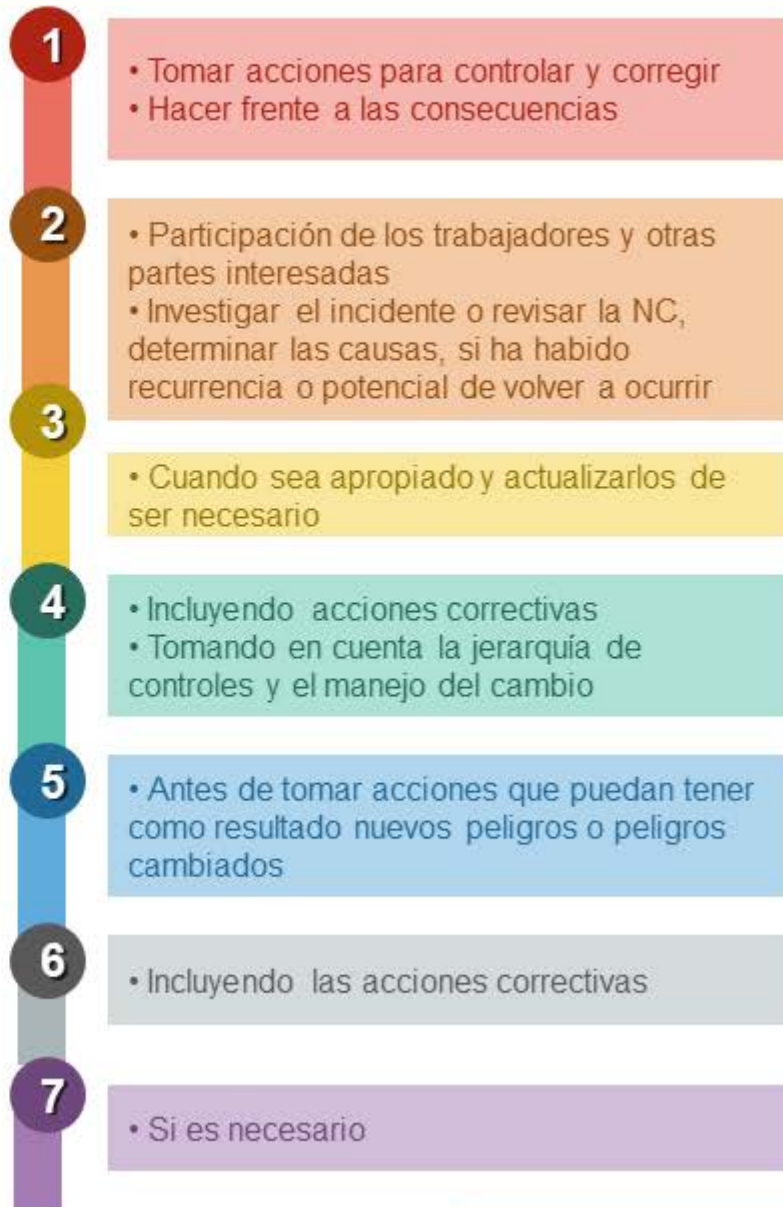
## 10. MEJORA

### Incidente, no conformidad y acción correctiva

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
10.2	10.2	10.2

Conservar información documentada de los incidentes, NC, acciones tomadas, resultados y eficacia

Comunicar esta información documentada a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes







## 10. MEJORA

### Mejora continua

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
10.2	10.2	10.2

Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión (para mejorar el desempeño ambiental en ISO 14001:2015).

Se debe considerar los resultados del análisis y evaluación, así como los resultados de la revisión por la dirección.



### ISO 45001:2018

- Promocionar la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del SGI.
- Comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a sus trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores.
- Aumentar el desempeño de la SST.
- Promover una cultura que apoye al SGI.
- Mantener y conservar información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua.



# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

---

