

GUÍA METODOLÓGICA

Introducción2	
0.1 Generalidades	3
0.2 Principios del Sistema Integrado de gestión	4
¿Por qué un sistema integrado de gestión?	5
Beneficios del Sistema de Gestión	6
Por dónde empezar	9
0.3 Enfoque basado en procesos	9
1.0 Objeto y Campo de aplicación	16
Salvedades de la norma	18
2.0 Referencias Normativas	21
3.0 Términos y definiciones	21
4.0 Contexto de la Organización	22
4.1 – 4.2 Comprensión de la Organización y de su Contexto, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	22
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión Integrada	24
4.3.1 Manual del sistema	24
4.3.2 Alcance del sistema de gestión	25
4.4 Sistema de Gestión y sus procesos	28
5.0 Liderazgo	34
5.1 Liderazgo y Compromiso	36
5.1.1 Generalidades	36
5.1.2 Enfoque al Cliente	39
5.2 Política de gestión integral	41
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	47
5.3.1 Representante de la dirección	51
6.0 Planificación	51
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	51
6.2 Objetivos del sistema	55
6.3 Planificación de cambios	58
7.0 Apoyo	58
7.1 Recursos	58
7.1.1 Generalidades	58
7.1.2 Personas	60
7.1.3 Infraestructura	63
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	70
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	71
7.2 – 7.3 Competencia y toma de conciencia	84

7.5.3 Control de la información documentada	104
8.0 Operación	106
8.1 Planificación del control operacional	108
8.2 Requisitos para los productos y servicios	116
8.2.1 Comunicación con el cliente	117
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	119
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	121
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	125
8.3.1 Generalidades	125
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	126
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	129
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	131
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	136
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	137
8.4 Control de productos y servicios suministrados externamente	138
8.4.1 Generalidades	138
8.4.2 Tipo y alcance del control	143
8.4.3 Información para los proveedores externos	145
8.5 Producción y provisión del servicio	147
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	147
8.5.2 Identificación y trazabilidad	151
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	153
8.5.4 Preservación	154
8.6 Liberación de productos y servicios	157
8.7 Control de las salidas no conformes	161
9.0 Evaluación del desempeño	166
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	166
9.1.1 Generalidades	166
9.1.2 Satisfacción del Cliente	176
9.1.3. Análisis y evaluación	178
9.2 Auditoría interna	180
9.3 Revisión por la dirección	199
9.3.1 Generalidades	199
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	199
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	204
10. Mejora	205
10.1 Generalidades	206
10.2 No conformidad y acción correctiva	208

Guía metodológica para la documentación e implementación de un sistema integrado de gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 y OHSAS 18001:2007 en la empresa ARCO Consultoría y Construcción S.A.S.

Jenny Paola Lavao
Jhonnatan Augusto Sierra
Oscar Javier Yara



PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

La guía diseñada esta basada en la planificación y relación de las normas de gestión en sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo tomando como referencia lo descrito en las normas técnicas NTC ISO 9001:2015 (Cuarta actualización), NTC ISO 14001: 2015 (Segunda actualización) y la norma NTC OHSAS 18001:2007 (Primera actualización) de la Organización Internacional de Normalización ISO.



¿QUE BUSCA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN?

Busca la gestión y la disminución de quejas al servicio, impactos al medio ambiente y minimización de riesgos que se generan por las actividades propias de la construcción y ejecución de proyectos de infraestructura de ARCO Consultoría y Construcción S.A.S, para de esta manera aplicar las medidas correctivas correspondientes dando un manejo sistemático y constante de mejora continua al Sistema Integrado de Gestión. A pesar de que las normas de gestión ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 son un referencial de aplicación voluntaria; es un referente "obligatorio" para las organizaciones que deseen progresar y avanzar hacia la excelencia en el servicio.

¿PORQUÉ IMPLEMENTARLO?

En los propósitos de la implementación del sistema integrado de gestión, por parte de la dirección es importante tener en cuenta los objetivos de la organización, con el fin de poderlos incorporar dentro del sistema, donde se pueden tener entre otros.

RENTABILIDAD

CRECIMIENTO

OPTIMIZACIÓN

CRECIMIENTO

PROVEEDORES

RECURSO HUMANO

TECNOLOGÍA

PRINCIPIOS

ENFOQUE AL CLIENTE

LIDERAZGO

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

MEJORA CONTINUA

ENFOQUE BASADO EN HECHO PARA LA TOMA DE DECISIONES

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

BENEFICIOS

Externo	Interno
Alta satisfacción del cliente	Documentación completa, por actividades normalizadas
Empresa líder y competitiva	Procesos "fluidos"
Posicionamiento	Mejora en la competitividad
Facilidades en el mercado	Menos re-procesos
Mejora de la competitividad	Cambio cultural positivo
Factor diferenciador	Control de desperdicios mate-