

# Índice

Introducción . . . . .	15
1. Integración de sistemas de gestión . . . . .	17
1.1. El sistema de gestión . . . . .	17
1.1.1. Sistema . . . . .	18
1.1.2. Sistema de gestión . . . . .	19
1.1.3. Sistema de gestión de la calidad . . . . .	21
1.1.4. Sistema de gestión ambiental . . . . .	23
1.1.5. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo . . . . .	24
1.1.6. Sistema integrado de gestión . . . . .	26
1.2. La importancia de los procesos en un sistema de gestión . . . . .	27
1.3. Creación de un sistema integrado de gestión . . . . .	31
1.4. Perspectivas de la integración . . . . .	33
1.4.1. Integración documental . . . . .	33
1.4.2. Integración organizacional . . . . .	34
1.4.3. Integración operativa . . . . .	35
1.5. Condiciones mínimas de integración y tendencias . . . . .	35
2. Los requisitos de las normas . . . . .	39
2.1. La Estructura de Alto Nivel para las normas de sistemas de gestión . . . . .	39
2.2. Clasificación de requisitos . . . . .	42
3. El proyecto de integración . . . . .	47
3.1. Claves para el éxito del proyecto . . . . .	47
3.2. Creación y desarrollo del plan de integración . . . . .	50

## FICHAS PARA LA INTEGRACIÓN DE REQUISITOS

4.	Contexto de la organización . . . . .	57
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto . . . . .	58
4.2.	Comprensión de los requisitos de las partes interesadas . . . . .	64
4.3.	Alcance del sistema integrado de gestión . . . . .	70
4.4.	El sistema integrado de gestión . . . . .	74
5.	Liderazgo . . . . .	79
5.1.	Liderazgo y compromiso . . . . .	80
5.2.	Enfoque al cliente . . . . .	86
5.3.	Política integrada . . . . .	90
5.4.	Roles, responsabilidades y autoridades . . . . .	96
5.5.	Consulta y participación de los trabajadores . . . . .	100
6.	Planificación . . . . .	107
6.1.	Riesgos y oportunidades . . . . .	108
6.2.	Identificación y evaluación de aspectos ambientales . . . . .	118
6.3.	Identificación de peligros, evaluación de riesgos laborales y planificación de acciones . . . . .	126
6.4.	Requisitos legales y otros requisitos . . . . .	134
6.5.	Objetivos y programas . . . . .	142
6.6.	Planificación de los cambios . . . . .	148
7.	Apoyo . . . . .	153
7.1.	Recursos . . . . .	154
7.2.	Infraestructura . . . . .	158
7.3.	Ambiente para la operación de los procesos . . . . .	164
7.4.	Control de los equipos de seguimiento y medición . . . . .	168
7.5.	Conocimientos de la organización . . . . .	174
7.6.	Competencia . . . . .	182
7.7.	Toma de conciencia . . . . .	188
7.8.	Comunicación . . . . .	192
7.9.	Documentación del sistema integrado de gestión . . . . .	202
8.	Operación . . . . .	213
8.1.	Planificación y control operacional . . . . .	214
8.2.	Preparación y respuesta ante emergencias . . . . .	222
8.3.	Requisitos para los productos y servicios . . . . .	230
8.4.	Diseño y desarrollo de productos y servicios . . . . .	234

8.5. Compras . . . . .	242
8.6. Identificación y trazabilidad . . . . .	248
8.7. Propiedad de clientes o de proveedores externos . . . . .	252
8.8. Preservación . . . . .	256
8.9. Actividades posteriores a la entrega . . . . .	260
8.10. Liberación de los productos y servicios . . . . .	264
9. Evaluación del desempeño . . . . .	269
9.1. Seguimiento, medición y análisis . . . . .	270
9.2. Satisfacción del cliente . . . . .	276
9.3. Auditoría interna . . . . .	282
9.4. Revisión por la dirección . . . . .	286
10. Mejora . . . . .	291
10.1. Incidentes, no conformidades y acciones correctivas . . . . .	292
10.2. Mejora continua . . . . .	298
Resumen y conclusiones finales . . . . .	305
Referencias bibliográficas . . . . .	307
Sobre los autores . . . . .	309