

MODELO PARA LA INTEGRACION DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 Y LA NTC GP 1000:2009 PARA UNA EMPRESA

INTEGRATION MODEL BETWEEN NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 AND NTC GP 1000:2009 STANDARDS FOR A ORGANIZATION

Ivan Dario Tautiva Cabrera
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia
u6700483@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El cumplimiento de una normatividad es necesaria para cada organización para la estandarización u optimización en cada uno de los procesos establecidos, para el caso de este trabajo, se integrarán las normas NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y OHSAS 18001:2007, como un modelo de seguimiento e implementación de un sistemas de gestión de calidad más compactos.

Para la elaboración de este documento se empleará el análisis de las normas NTC ISO 9001:2008, Gestión de un sistema de calidad, NTC GP 1000:2009, Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios y OHSAS 18001:2007, sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos organizacionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios, es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases y etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.

Este modelo propuesto servirá como una guía, por el cual, se dará unos parámetros de cómo se puede integrar las tres normas ya mencionadas en párrafos anteriores, y se quiere lograr una mayor comprensión y entendimiento de un modelo de integración completo para un sistema de gestión de la calidad para una organización bien sea del sector público o privado.

Palabras claves: Calidad, Rama ejecutiva, sistemas de gestión de calidad

ABSTRACT

Compliance with norms is required for each organization for standardization or optimization in each one of the processes established, in the case of this work, they will integrate the NTC standards ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 and OHSAS 18001:2007, as a model in monitoring and implementation of a quality management systems more compact.

For the elaboration of this document will be used the analysis of NTC standards ISO 9001:2008, management of a system of quality, NTC GP 1000:2009, system of quality management for the Executive branch of public power and other

providers of services and OHSAS 18001:2007 occupational health and safety management systems. Requirements.

A the quality management system is a useful tool for the achievement of organizational objectives in terms of satisfaction of customers, users or beneficiaries, so that, for their implementation, is framed within a few phases and stages that should start to know the current status of the entity from compliance with the provisions of the technical standard of quality.

This proposed model will serve as a guide, which will be by how parameters can integrate the three rules already referred to in previous paragraphs, and to bring about greater understanding and understanding of a model of integration complete for a system of management of quality for an organization either in the public or private sector.

Keyword Quality, executive branch, quality management systems

1. INTRODUCCIÓN

Por años los temas de calidad, los procesos de la entidades públicas, salud ocupacional han trabajado de manera independiente, donde existía duplicidad en las funciones e innecesarias para los procesos de las organizaciones. Es por eso que en la actualidad existe la necesidad de integrar estos sistemas para el mejoramiento de la calidad de vida en el ámbito laboral de cada persona, ayudando a cada organización a la optimización de procesos, reducción de costos, aumento de la competitividad, aumento de la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos, mejoramiento en el clima laboral, y tener una empresa saneada el interior para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Con una integración de los sistemas de gestión de calidad, en este caso la NTCGP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, y OHSAS 18001:2007, por medio de este sistema enfoque de procesos que interactúa entre si, sistemáticamente y coherentemente, se logrará unos beneficios, donde permitirá la organización tener más procesos seguros, y surgimiento de la necesidad cada vez mayor del poder la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la expectativas de los grupos de interés de cada entidad.

1.1. CONTEXTO EMPRESARIAL

El sector público es el conjunto de organismos administrativos mediante los cuales el estado cumple, o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes que hay en el país. Dentro de este sector se incluyen los sectores, como el poder legislativo, poder ejecutivo, poder judicial y organismos públicos autónomos, instituciones, empresas y personas que realizan alguna actividad económica en nombre del estado [1].

Sector privado que se contrapone al sector público, es aquella parte de la economía que busca el ánimo de lucro en su actividad y que no está controlada por el Estado. Por contraste, las empresas que pertenecen al Estado son parte del sector público. Las organizaciones privadas sin ánimo de lucro están incluidas como parte del sector voluntario. Es la forma jurídica en la que se puede desarrollar el sector privado es muy variada y va desde el ejercicio individual por una persona de una actividad empresarial, hasta el uso de una variedad de formas jurídicas dependiendo de las leyes de cada país. El sector privado también se integra en la actividad del sector público, a través de la concesión y subcontratación de servicios al sector privado, este denomina privatización [2].

2. MATERIALES Y METODO

2.1 MATERIALES

Para el estudio de este trabajo se relacionan las siguientes normas.

- **NTC ISO 9001:2008:** sistemas de gestión de la calidad.
- **NTC GP 1000:2009:** sistema de gestión de la calidad. para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
- **NTC OHSAS 18001:2007:** sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional.

2.2 METODO

El método de investigación utilizado para el desarrollo del presente proyecto es de tipo descriptivo – analítico, el cual se realizó, mediante al análisis de las normas de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y OHSAS 18001:2007, haciendo énfasis en el análisis de estas normas existentes, la confrontación de cada una de ellas y como se pueden ser llevadas acabo al interior de una organización y contacto permanente con el personal involucrado. Todo esto con el fin de dejar una propuesta de un método propuesto y emitir recomendaciones para la mejora continúa del mismo.

En este artículo se analizará cada norma ya antes mencionada, donde se realizara una revisión general de cada una, plasmando los más importante y relevante para el estudio de este trabajo, luego se analizaremos las diferencias de cada norma y sus similitudes realizando una matriz comparativa, para después, plasmar el modelo de integración donde describirá gráficamente y se documentará lo relacionado a las tres normas.

2.2.1 Estudio de las normas

- **Sistema de gestión de la calidad NTCISO 9001:2008**

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad para una organización, cuando necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan la necesidad de los clientes, legales y reglamentarios aplicables y el aumento de la satisfacción de cliente a través de aplicación eficaz de un sistema de procesos de mejora continua de un

sistema y el aseguramiento del mismo para darle conformidad a los requisitos del cliente y legales.

Para la adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de cada organización, el diseño y su implantación de un sistema de gestión de calidad deben ser influenciados a su entorno, sus necesidades, sus objetivos y cada proceso empleado, y su tamaño y estructura por cada organización.

Esta norma promueve un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para luego evaluar la satisfacción de cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Donde la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente mediante requisitos para la documentación, responsabilidades de la dirección, la gestión para los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora de los procesos establecidos por cada una organización.

- **Sistema de gestión de la calidad. NTC-GP 1000:2009:**

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Esta normatividad se puede integrar con otros sistemas en las organizaciones, tales como relacionados como la, de gestión de sistemas de gestión de calidad y gestión de salud ocupacional, ambiental y entre otros, Para las entidades de salud pública cubiertas por la ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la calidad.

Esta norma contiene las mismas directrices que la ISO 9001, está orientada a la promoción y adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí, este enfoque permite mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño de las entidades circunstancias que debe ser la principal motivación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

- **Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional: NTC-OHSAS 18001:2007:**

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño, también permite desarrollar e implementar una política y objetivos que tenga en cuenta los requisitos legales e información acerca de riesgos de seguridad y salud ocupacional.

La gestión de S y SO abarca una gama completa de aspectos, incluidos aquellos con implicaciones estratégicas y competitivas.

Esta norma es aplicable a cualquier organización que desee establecer un S y SO en el fin de eliminar o minimizar los riesgos para el personal y otras partes interesadas que pueden estar expuestas a los peligros, implementar y mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de salud y seguridad industrial, asegurarse de su conformidad con la política en S y SO y demostrar la conformidad de la norma.

2.2.2 REVISION Y ANÁLISIS

Al analizar las tres normas, donde se seleccionó algunas diferencias de cada una de ellas, como se muestra en la Tabla 1. En ISO 9001 busca la satisfacción del cliente a comparación de la GP 1000, que busca la satisfacción social, mientras en la OHSAS 18001, busca el mejoramiento continuo del desempeño y el control de riesgos.

Otra gran diferencia que la GP 1000, busca garantizar la eficiencia, eficiencia, y efectividad, mientras la ISO 9001, busca el mejoramiento continuo la eficacia de la organización y las OHSAS 18001, nos especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO), con esta norma se integra muy fácilmente a las dos normas ya mencionadas

En la GP 1000 y la ISO 9001, están guiados por unos principios, donde encontramos en el la ISO 9001, tiene 8 principios de acuerdo a la ISO 9000, y en la GP 1000 tiene 10 en base a los principios de la ISO 9001.

Otra diferencia entre las normas es que la NTC ISO 9001, hace referencia al personal de una organización, la NTC GP 1000 hace referencia a servidores públicos y las OHSAS 18001 hacen referencia a toda la organización.

En la NTC ISO 9001, habla del proceso de compras y en la NTC GP 1000 habla como proceso adquisición de bienes y servicios y aunque en la OHSAS 18001 no hay referencia en la norma, pero se integra en este proceso con las dos normas ya mencionadas.

Para la norma NTC ISO 9001 no nos hace referencia al control de riesgos a comparación las normas NTC-GP 1000 y las OHSAS 18001.

Tabla 1. Diferencias entre las normas NTCGP1000, ISO 9001 Y OHSAS 18001

REQUISITO	NORMAS		
	NTC-ISO 9001:2008	NTC-GP 1000:2009	NTC-OHSAS 18001:2007
Objetivo	Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de sistema	constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministros de productos	especifica requisitos para un S y SO en una organización para controlar los riesgos y mejoramiento del desempeño
Principios	8	10	
	hace referencia al personal	hace referencia a servidores públicos	al personal de la organización
Mejoramiento	busca mejorar continuamente su eficacia a una organización	mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad	mejorar en forma continua un sistema de gestión de S y SO
	no incluye identificación de riesgos	identificación y actualización de riesgos	identificación de riesgos y peligros
política de calidad	contribuye al compromiso de cumplir con los requisitos y de mejoramiento de la eficacia de una organización	igual al ISO 9001 pero esta norma también contribuye al logro de ISO fines esenciales del estado	Incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de S y SO.
información de entrada para la revisión	no incluye la revisión de la gestión sobre la los riesgos	la dirección debe incluir en la revisión los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad	debe incluir el estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas
compras	nos hace referencia al proceso de compras	hace referencia a la adquisición de bienes y servicios	no hace referencias al proceso de compras

Como se muestra en la Tabla 2, en la norma GP 1000, hace referencia en dos más principios que son la Coordinación, cooperación y articulación, donde nos hace referencia al trabajo en equipo, donde se beneficencia en y entre entidades para su desarrollo y la transferencia que las decisiones y actuaciones en un sistema de calidad sea claras, Mientras la OHSAS 18001, se rige por los principios de norma ISO 9001

Tabla 2 Principios

Principios ISO 9001:2008	Principios NTC GP 1000:2009
Enfoque al cliente	Enfoque hacia el cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación del personal	Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
Enfoque basado en procesos	Enfoque basado en procesos
Enfoque de sistema para la gestión	Enfoque del sistema para la gestión
Mejora continua	Mejora continua
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios
	Coordinación, cooperación y articulación
	Transparencia

3 MODELO DE INTEGRACIÓN.

Para implementar un programa de un sistema de gestión de la calidad, debemos entender primero que significa. Un SGC *“es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad”* [3],

Podemos concluir que es una serie de actividades coordinadas que junta a varios elementos como los recursos, procedimientos, documentos, toda una estructura organizacional de cada empresa y su marco estratégico, para el logro de su cumplimiento se debe planear, controlar y mejorar cada elemento de una organización ó entidad para la satisfacción del cliente.

Si logramos entender lo dicho anterior cada organización para ser competitivo debe orientarse a la obtención de buenos resultados empresariales, esto quiere decir en la económica, financiera y cuidar su recurso humano, esto debe ser sostenida en el tiempo, el cual, se verá reflejado los resultados como la satisfacción de cliente con los productos o servicios ofrecidos, el rendimiento de los procesos y como se mencionó anteriormente la satisfacción del personal que trabaja en cada organización.

Una organización necesita gestionar todas sus actividades y recursos, tiene que definir sus responsabilidades, establecer metodologías y planificar su sistema de

gestión de calidad. En la Figura 1 se muestra un esquema para la obtención de buenos resultados que debemos tener muy claro, por el cual, se quiere tener como organización, como voy a cumplir los objetivos y cómo voy a lograr el cumplimiento de los objetivos.

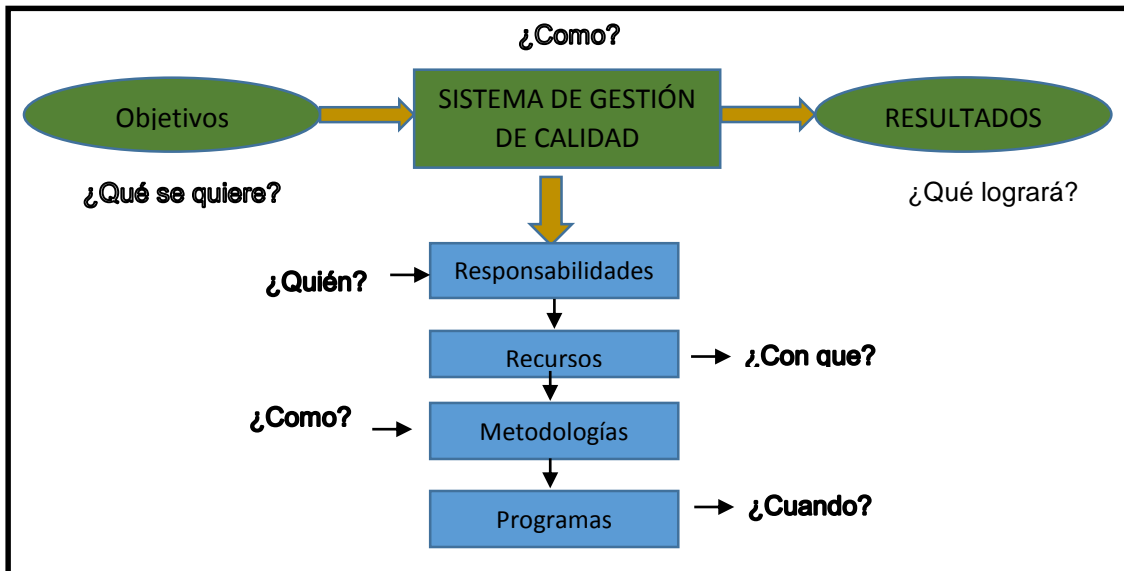


Figura 1. Como se logra los buenos resultados

Fuente. Guía para la integración de SGC sobre base de los procesos

Para la integración de un sistema de gestión se fusionan varios elementos de gestión comunes y semejantes, donde se hace referencia de las normas que vamos a integrar en lo que concierne a toda la documentación aplicable para la implementación de un sistema. Para este caso se plantea la integración de estas tres normas siempre busca el mejoramiento continuo de los procesos que tiene cada organización, el cual, se enfatiza en la comprensión de los requisitos legales y aplicables, la obtención de excelentes resultados para el desempeño y la eficacia y eficiencia de los procesos, también, la mejora continua de los procesos, a través de una metodología aplicable de PHVA, planear, hacer, verificar, y actuar.

Como se muestra en la Figura 2 Tanto para la NTC-ISO 9001:2008 y la NTC-GP 1000:2009, se enfoca con un modelo en basado en procesos. Donde se plantea unas entradas los requisitos por el cliente a la realización del producto, la medición, análisis y mejora de los procesos y productos, la responsabilidad de la dirección, tanto para la gestión de los recursos para la realización de producto como la responsabilidad con los cliente, realizando un mejoramiento continua de un sistema de gestión de la calidad, así entregarle un producto de calidad, con los requerimientos del cliente cumplidos y posteriormente la satisfacción del cliente

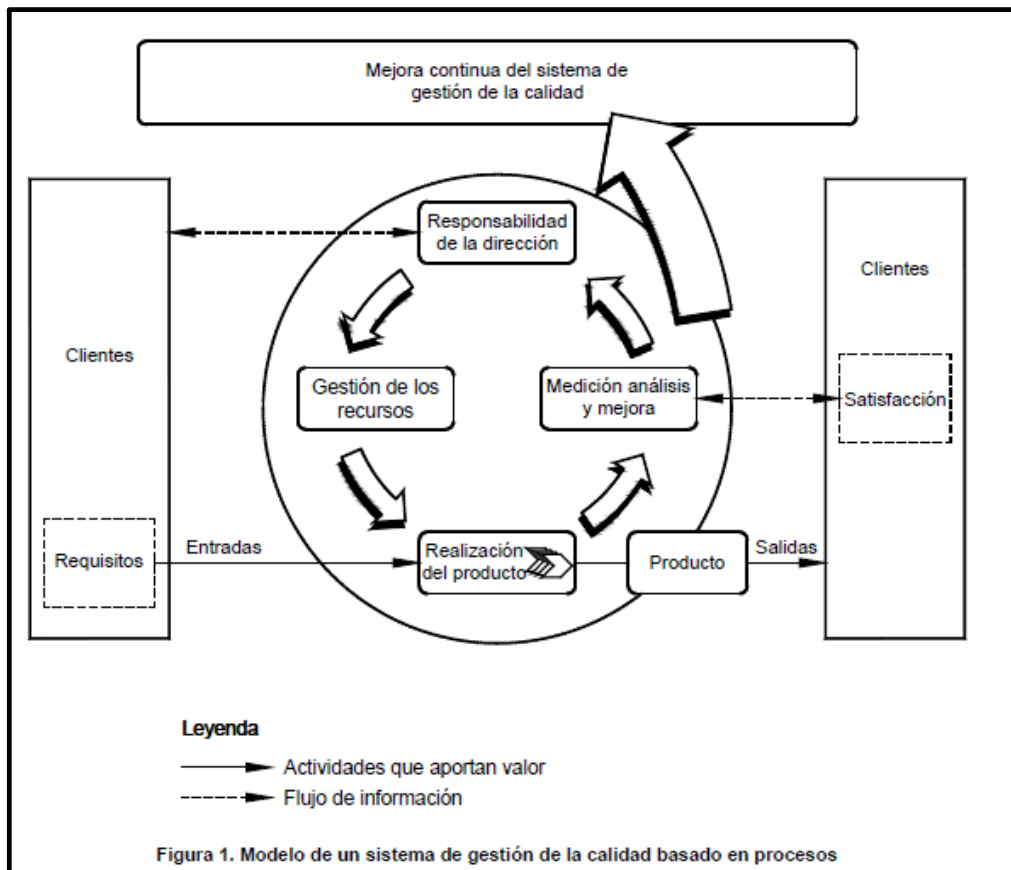


Figura 2. Mapa del modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos

Fuente: NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009

En cuanto, la norma OHSAS 18001:2007, Busca la mejora continua de los procesos, en la figura No. 2 nos muestra un modelo de S y SO un proceso más sencillo y compacto, el cual nos implica las estrategias y las competencias de cada organización en cuanto a esta norma.

Para la mejora continua de un proceso de sistemas de gestión de seguridad industrial, que la alta dirección de una organización debe definir una política de seguridad y salud ocupacional que se apropiada a la naturaleza de la organización, el compromiso de la prevención de las lesiones y enfermedades y fomenta un marco, acto seguido, la organización debe implementar, documentar y mantener la planeación del programa de salud y seguridad industrial, que evidencie la comportamiento y aptitudes de todos los factores humanos, se identifique los peligros los peligros que se originan fuera del lugar del trabajo, el estudio de lugar de trabajos, como la infraestructura de la organización, ambiente de trabajo, luego, su implementación y operación, la alta dirección debe asumir la responsabilidad de implementar y mantener un programa de seguridad y salud ocupacional asegurando la disponibilidad de los recursos, definiendo la funciones y responsabilidades, la organización debe establecer implementar y mantener procedimientos de seguimiento y realizar mediciones regularmente en todos los procesos, en la evaluación y cumplimiento legal, la investigación de los incidentes y accidente, y realizar las acciones correctivas y preventivas en la identificación de los peligros y este programa debe ser revisado por la dirección por medio de auditorías internas.

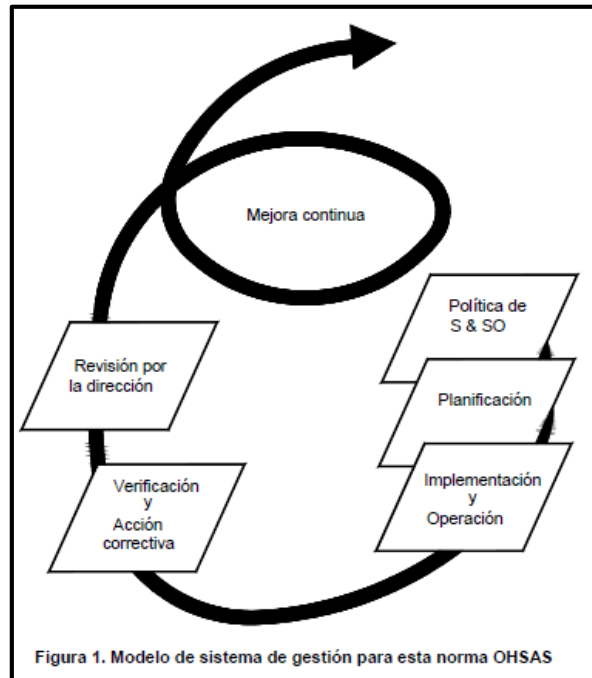


Figura 3. Modelo de sistema de gestión para la norma OHSAS

Fuente: NTC-OHSAS 18001:2007

En este orden de ideas, se pretende orientar, y comprender, a cualquier organización, compañía o entidades sobre cómo se puede complementar un sistema de gestión de la calidad con respecto a los sistemas de control interno y la gestión de prevención de riesgos. En la figura 4 se muestra un esquema propuesto de carácter genérico, cada de un sistema gestión integración basado en procesos



Figura 4. Esquema de integración de un sistema de gestión

3.3.1 Beneficios de la integración de un sistema de gestión de calidad.

- Mejora la capacidad de reacción de una organización frente a las necesidades implícita o explícitas de los clientes
- Simplifica y reduce la documentación y los registros
- Reduce recursos y tiempos de los empleados en la realización de sus actividades en los procesos integrados
- Reduce los costos de mantenimiento de los sistemas
- Mejor control de procesos de gestión.
- Mejor percepción de los problemas de procedimiento entre los clientes externo como internos
- Mejor facilidad para eliminar los problemas de procedimiento.
- Aumento de la eficiencia, eficiencia y efectividad
- Conservación de los clientes actuales y atraer clientes potenciales
- Ayuda al reclutamiento de nuevos trabajadores.
- Aumento de la presencia en el mercado

Un proceso está constituido por un conjunto de actividades que transforma en entradas en salidas (INPUTS-OUTPUTS) de forma que persiguen con dicha transformación generar un valor añadido, para para que un proceso de gestión sea considerado con éxito debe de tener recursos para que sea éxitos.

Las actividades se desempeña durante un proceso, y la utilización de los recursos necesarios, permiten que el producto saliente, puede ser tangible o servicio, disponga de características que cumpla con la satisfacción de los clientes, también las actividades de los empleados de cada organización puede verse afectado al entorno ambiental y los riesgos laborales. Como se muestra en la Figura 5, enfoque de orientación integrada de un proceso para las partes interesadas o grupos interesadas

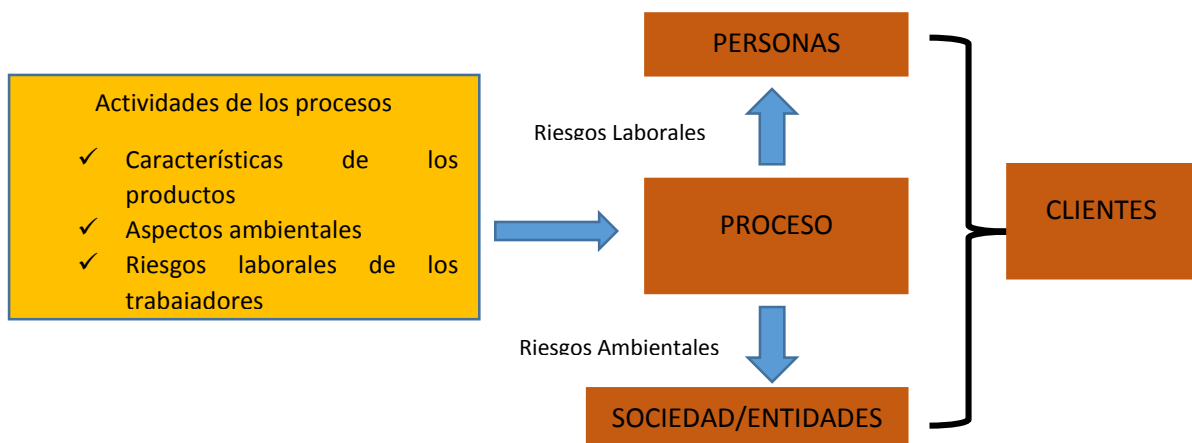


Figura 5. Grafica de entorno de orientación integrada

Para este proceso de un sistema de gestión integrado de calidad interaccionada con las partes interesadas, que son los clientes de los procesos, las personas de las organizaciones y la sociedad, donde influyen en la calidad de los productos y o servicio y en la seguridad y salud ocupacional.

Para un plan de integración de las normas se debe definir todas las acciones a desarrollar para que la implementación de un sistema de gestión integrado en una organización sea eficaz, donde se necesita la colaboración y la contribución de las funciones que tenga cada área funcional asumidas las responsabilidades con el tema de calidad, seguridad industrial y todo el sector público.

3.3.2 Antes de la implantación de un SGC

Es necesario que organización realice un análisis previo de todo los procesos donde se permita conocer en qué situación se encuentran, permitiendo identificar y analizar las condiciones y características actuales en la organización, en cuales se debe identificar los siguientes factores.

- La capacidad y experiencias que posee una organización para el proceso de integración
- Las necesidades y expectativas de los clientes y de las partes interesadas
- Los riesgos que se puede correr al abordar el proceso de integración
- La existencia o no de los sistemas de gestión orientados a satisfacer estas necesidades

3.3.3 Programa o modelo de integración de unos sistemas de gestión de calidad

Un modelo o un plan de integración una organización debe ejecutar eficazmente y de forma controlada y debe de dar respuesta a.

- Los objetivos
- El alcance de la integración
- La situación de la empresa objetivos y alcance
- El nivel de integración
- Le modo de integración
- El responsable de la integración
- Y las actividades concretas a realizar

Para los responsables de los procesos de integración de las normas debe conocer o planificar una adecuada definición del método de un sistema de gestión de calidad, donde se debe:

- Identificar claramente los producto y/o servicios,
- Identificar claramente los procesos de la organización que influyen, directa o indirectamente
- Determinar un mapa de procesos del sistema de gestión
- Determinar el alcance

3.3. 4 Propuesta de Implementación

La implementación del sistema de gestión integrado supone la ejecución de la actividades determinadas para el cumplimiento de los objetivos planificados, para ello se puso a consideración un comparación entre las normas NT-ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y OHSAS 18001:2007, como se puede ver en la Tabla 3 compatibilidad e integración de las normas

Tabla 3. Compatibilidad de las normas

ISO 9001		GP 1000		OHSAS 18001	
0	Introducción	1	Introducción		Introducción
0.1	Generalidades	1.1	Generalidades		
0.2	Enfoque basado en procesos	1.2	Principios de Gestión de la calidad para la rama Ejecutiva del poder Público y Otras entidades prestadoras del servicio		
0.3	Relación con la Norma ISO 9004	1.3	Compatibilidad con otros sistemas de Gestión		
0.4	Compatibilidad con otros sistemas de Gestión				
1	1. Objetivo y Campo de Aplicación	2	objeto y campo de aplicación	1	objetivo y campo de aplicación
	1.1 Generalidades	2.1	Generalidades		
	1.2 Aplicación	2.2	Aplicaciones		
2	Referencias Normativas	2	Referencias Normativas	2	Referencias Normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Sistema y Gestión de la calidad	4	Sistema y Gestión de la calidad	4	Requisitos del sistema de Gestión de S y SO
4.1	Requisitos Generales	4.1	Requisitos Generales	4.1	Requisitos Generales
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad		
5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	4.2	Política de S y SO
5.3	Política de calidad	5.3	Política de calidad		
8.5.1	Mejora Continua	8.5.1	Mejora Continua		
5.4	Planificación	5.4	Planificación	5.4	Planificación
5.2	Enfoque al Cliente	5.2	Enfoque al cliente	4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el producto	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o la prestación del servicio		
7.2.2	Revisión de los Requisitos relacionados con el producto	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		

(Continuación)

ISO 9001		GP 1000		OHSAS 18001	
5.2	Enfoque al cliente	5.2	Enfoque al Cliente	4.3.2	Requisitos legales y otros
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o del servicio		
5.4.1	Objetivos de la Calidad	5.4.1	Objetivos de la Calidad	4.3.3	Objetivos y programa(s)
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la Calidad	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la Calidad		
8.5.1	Mejora Continua	8.5.1	Mejora Continua		
7	Realización del producto	7	Realización con el producto o prestación del servicio	4.4	Implementación y operación
5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	5.5.1	Responsabilidad y Autoridad		
5.5.2	Representante de la Dirección	5.5.2	Representante de la Dirección		
6.1	Provisión de recursos	6.1	Provisión de recursos		
6.3	Infraestructura	6.3	Infraestructura		
6.2.1	Generalidades (recursos humanos)	6.2.1	Generalidades (Talento humanos)	4.4.2	Competencias, Formación y toma de conciencia
6.2.2	Competencias, toma de conciencia y formación	6.2.2	Competencias, toma de conciencia y formación		
5.5.3	Comunicación Interna	5.5.3	Comunicación Interna	4.4.3	Comunicación, participación y consulta
7.2.3	Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente		
4.2.1	requisitos de la documentación, generalidades	4.2.1	Gestión Documental - Generalidades	4.4.4	Documentación
4.2.3	Control de documentos	4.2.3	Control de documentos	4.4.5	Control de documentos

(Continuación)

ISO 9001		GP 1000		OHSAS 18001	
7.1	Planificación de la realización del producto	7.1	Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	4.4.6	Control operacional
7.2	Procesos relacionados con el cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1	determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o del Servicio		
7.2.2	revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o del Servicio		
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
7.3.3	resultado del diseño y desarrollo	7.3.3	resultado del diseño y desarrollo		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo		
7.4.1	Proceso de compras	7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios		
7.4.2	Información de compras	7.4.2	Información para adquisición de bienes y servicios		
7.4.3	Verificación de los productos comprados	7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios Adquiridos		
7.5	Producto y prestación del servicio	7.5	Producto y prestación del servicio		

(Continuación)

ISO 9001		GP 1000		OHSAS 18001	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.5	Preservación del producto	7.5.5	Preservación del producto y/o servicio		
8.3	Control del Producto no Conforme	8.3	Control del Producto y/o servicio no Conforme	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias
8	Medición, Análisis y mejora	8	Medición, Análisis y mejora	4.5	Verificación
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño
8.1	Generalidades	8.1	Generalidades		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	8.2.4	Seguimiento y medición del producto o la prestación de servicios		
8.4	Análisis de datos	8.4	Análisis de datos		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio		
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas				
4.5.3.1	Investigación de incidentes				

(Continuación)

ISO 9001		GP 1000		OHSAS 18001	
8.3	Control de producto no conforme	8.3	Control de producto y/o servicio no conforme	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
8.4	Análisis de datos	8.4	Análisis de datos		
8.5.2	Acción Correctiva	8.5.2	Acción Correctiva		
8.5.3	Acción Preventiva	8.5.3	Acción Preventiva		
4.2.4	Control De registros	4.2.4	Control De registros	4.5.4	
8.2.2	Auditorías Internas	8.2.2	Auditorías Internas	4.5.5	Auditoria Interna
5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	4.6	Revisión por la Dirección
5.6	Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección		
5.6.1	Generalidades	5.6.1	Generalidades		
5.6.2	Información para la revisión	5.6.2	Información para la revisión		
5.6.3	Resultados de la Revisión	5.6.3	Resultados de la Revisión		
8.5.1	Mejora Continua	8.5.1	Mejora Continua		

En la Tabla 3, se observó y se detalló la compatibilidad de las tres normas y como se puede integrar para un sistema de gestión de la calidad en una organización, entidad, etc. Para implementar un modelo de calidad se debe guiar así. La Figura 6 muestra pasos para la integración un sistema de gestión de la calidad.

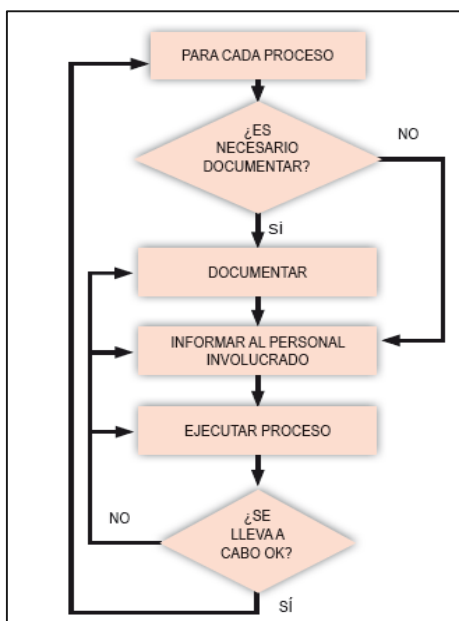


Figura 6. Pasos para la integración

Fuente. Guía para la integración de SGC sobre base de los procesos

Para darle cumplimiento a lo relacionado con el diagrama, de debe.

- **Plantear las necesidades de documentación.** Fichas de procesos, procedimientos, esto es para darle soporte a las actividades del proceso que dan cumplimiento a las tres normas
- **Informar y explicar a las personas** que están involucradas en el proceso, o métodos que deben ejecutar para darle cumplimiento a los requisitos
- **Evaluar,** las acciones adaptadas en cuanto a la documentación, información y ejecución en el cumplimiento de los requisitos aplicables.

3.3.5 Seguimiento

Para darle cumplimiento a la implantación del proceso de integración de un sistema de gestión de calidad, debe realizarse seguimiento la verificación de los procesos midiendo los procesos y realizando las mediciones del producto, mediante la aplicación de métodos apropiados, con el fin de evaluar su eficiencia, efectividad y eficiencia en los procesos de calidad y de seguridad y salud ocupacional y plantear las acciones correctivas y se detectan incumplimientos.

El seguimiento lo puede hacer por intermedio de auditorías internas, sobre las base de las normas referenciadas, como se muestra en la Tabla 3 y también se puede realizar por medio de unos indicadores propuestos, como lo pueden ver en la tabla No. 4 indicadores de gestión de un sistema integrado

Tabla 4. Indicadores propuestos de un sistema integrado

INDICADOR	FORMULA	DESCRIPCION
Grado de cumplimiento para la implantacion del sistema de gestion	$\frac{\text{fecha programada} - \text{fecha cumplida}}{\text{fecha programada}} \times 100$	mide el grado de cumplimiento de la implantacion de un SGC
% de cumplimiento de objetivos establecidos	$\frac{\text{N.de obejtivos cumplidos}}{\text{No.obejtivos establecidos}} \times 100$	mide el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos
% percepcion del personal	$\frac{\text{Incremento de la satisfacci3n del personal}}{\text{Grado de satisfacci3n esperado}} \times 100$	mide el incrementos de la satisfaccion del personal
% participacion del personal	$\frac{\text{No.personas participantes en el programa de integraci3n}}{\text{No.total de personas de la organizaci3n}} \times 100$	Mide la participacion del personal en el programa de integraci3n
incumplimientos de los requisitos	$\frac{\text{No.de incumplimiento de requisitos}}{\text{No.total de requisitos}} \times 100$	Mide el incumplimiento de los requisitos antes y durante la integracion para conocer el impacto

Fuente. Guía para la integración de SGC sobre base de los procesos

3.4 PLAN DE ACCIÓN

Con la finalidad de identificar las diferentes fases, tareas o actividades programadas como parte del proyecto y de esta forma mostrar una línea de tiempo entre las diferentes actividades. Como se muestra en la Tabla 5, Plan de ejecución propuesto de programa de un sistema integrado

Tabla 5. Plan de ejecución de programa de un sistema integrado

PLAN DE EJECUCION DE PROGRAMA DE UN SISTEMA INTEGRADO												
PLAN DE ACCIÓN	CRONOGRAMA											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Revisar toda la información existente en la organización												
verificación de los estados de los procesos misionales												
verificación de los estados de los procesos estratégicos												
verificación de los estados de los procesos de apoyo												
verificación del programa integral de planeación												
Verificación de los procesos de S y SO												
integración de los procesos												
documentar todos los proceso de calidad												
Concientizar al personal de las ventajas de una integración de un sistema de gestión de calidad												
Evaluar las acciones adaptadas en un sistema de gestión y cumplimiento de los requisitos aplicables.												

Cada parte del sistema debe de estar adecuadamente desarrollada, para entrar en las fases de implementación, el cual consiste en la divulgación del funcionamiento de la integración del sistema a todos los niveles jerárquicos de una organización.

Una vez que el sistema integrado este bien comprendido por el personal entraría en otra fase que sería la operatividad del sistema, a través de la repetición de la labor entra en un proceso de madurez donde comienza a alimentarse toda la organización permitiendo la mejora continua, traer beneficios como:

- Sensibilizar el personal como clave del desarrollo y llevar a cabo un sistema integrado
- Adoptar por parte de la alta dirección un firma compromiso para el cumplimiento de los objetivos
- Crear sentido de pertenencia a los empleados sobre el sistema de gestión integrado de calidad
- Mejoramiento de condiciones laborales
- La capacitación del personal constante ya que ellos juegan el papel protagónico en la implantación

- Fortalecer a los empleados sobre el conocimiento de la organización como la misión, visión, política y objetivos corporativos.
- Lograr que los clientes sean más fieles a la organización.

4. CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo es permitir mostrar una guía como criterio de integración de las normas NTC-GP1000 NTC IOS 9001 y OHSAS 18001, que permite tener un direccionamiento de seguimiento apropiado y asegurando una consistencia en la mejora continua, el aumento de la eficacia y eficiencia y permitiendo una mayor efectividad en los procesos, la integración de estas normas permitirá el la simplificación de los requisitos de las funciones de cada organización el aumento de satisfacción del cliente, disminución de documentos, el fortalecimiento de una organización en el mercado.

Uno de los objetivos para este trabajo es la correcta comprensión de las normas de cómo se integran y su aplicación e una organización es necesario que la alta dirección tenga muy claro los beneficios de su implantación y mantener un programa de un sistema de integración de calidad.

REFERENCIAS

- [1] UNIVERSIDAD SANTO TOMAS VILLAVICENCIO. Sector público y privado en Colombia [en línea]. Villavicencio. La Empresa [citado 16 Noviembre, 2013]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.slideshare.net/CarlosAJimenezC/sector-pblico-y-privado-en-colombia-9491122>
- [2] Ibit, p. 8
- [3] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de calidad. NTC–ISO 9001-2008. Bogotá: ICONTEC, 2009, 47 p.
- [4] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad. Para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos. NTC–GP 1000:2009. Bogotá: ICONTEC, 2008, 94 p.
- [5] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. NTC–OHSAS 18001:2007. Bogotá: ICONTEC, 2007, 40 p.
- [6] INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA. Guía para la integración de sistemas de gestión sobre la base de los procesos. Andaluz, 209 p.