

Índice

Introducción	9
1. Integración de los sistemas de gestión	11
1.1. Concepto de sistema de gestión	11
1.2. Elementos de un sistema de gestión	13
1.3. Concepto de sistema integrado de gestión	15
1.4. En qué consiste la integración de los sistemas de gestión	16
1.5. Condiciones mínimas de integración y tendencias	18
1.6. Guía de integración	20
1.7. Enfoque basado en procesos	21
1.8. Clasificación de requisitos	26
2. Auditorías integradas	33
2.1. Conceptos básicos relacionados con la auditoría	33
2.2. Particularidades de una auditoría integrada	34
2.3. Etapas de una auditoría integrada	36
3. Metodología de una auditoría integrada	39
3.1. Inicio de la auditoría	39
3.2. Planificación de la auditoría	42
3.3. Preparación de la auditoría	49
3.3.1. Herramientas para la preparación de la auditoría	49

3.3.2.	Posibles evidencias de auditoría	51
3.3.3.	Muestreo	52
3.3.4.	Lista de chequeo de un proceso	53
3.3.5.	Lista de chequeo para la auditoría del sistema integrado de gestión	57
3.4.	Ejecución de la auditoría	62
3.4.1.	Reunión inicial	62
3.4.2.	Búsqueda de hallazgos	64
3.4.3.	La persecución del hallazgo	68
3.4.4.	El comportamiento del auditor y del auditado	74
3.5.	Elaboración del informe integrado	77
3.5.1.	Contenido del informe	78
3.5.2.	Pautas de estilo	79
3.5.3.	Documentación de los hallazgos	79
3.5.4.	Conclusiones o resumen de la auditoría	85
3.5.5.	Particularidades de un informe integrado	86
3.6.	Reunión final	86
3.7.	El plan de acciones correctivas	89
4.	Estudio de un sistema integrado de gestión requisito a requisito	91
4.1.	Requisitos generales	92
4.2.	Política integrada	95
4.3.	Enfoque al cliente	98
4.4.	Objetivos y programas	101
4.5.	Identificación y evaluación de aspectos ambientales	106
4.6.	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles	112
4.7.	Requisitos legales y otros requisitos	117
4.8.	Provisión de recursos	122
4.9.	Funciones, responsabilidades y autoridad	124
4.10.	Competencia, formación y toma de conciencia	126
4.11.	Comunicación	132

4.12. Participación y consulta	137
4.13. Control de los documentos	143
4.14. Infraestructura	147
4.15. Ambiente de trabajo	150
4.16. Planificación de la realización del producto	151
4.17. Requisitos del cliente relacionados con el producto	155
4.18. Diseño y desarrollo	157
4.19. Compras y evaluación de proveedores	162
4.20. Control operacional	166
4.21. Validación de los procesos	171
4.22. Identificación y trazabilidad	173
4.23. Propiedad del cliente	176
4.24. Preservación del producto	178
4.25. Control de los equipos de seguimiento y de medición	180
4.26. Preparación y respuesta ante emergencias	184
4.27. Satisfacción del cliente	191
4.28. Seguimiento y medición	193
4.29. Evaluación del cumplimiento legal	197
4.30. No conformidades, acciones correctivas y preventivas	200
4.31. Investigación de incidentes	203
4.32. Auditoría interna	207
4.33. Análisis de datos y mejora continua	209
4.34. Revisión por la dirección	212
5. Dónde reside el éxito de una auditoría integrada	217
5.1. Factores que intervienen en el éxito de una auditoría	217
5.2. Experiencia adquirida en otras auditorías	218
Anexo A. Redacción de hallazgos	223
Glosario	235
Referencias bibliográficas	239