



Ventajas de integrar Sistemas de Gestión ISO a través de un Software

Contenidos

Introducción	3
Problemas de integrar distintos Sistemas de Gestión ISO	4
La estructura de alto nivel ANEXO SL en las nuevas versiones de las normas ISO	6
Ventajas de integrar Sistemas de Gestión ISO a través de un Software	8
Funcionalidades específicas que facilitan la automatización de la gestión integrada de Sistemas de Gestión ISO	11
Análisis del Contexto	
Análisis y Expectativas de Partes Interesadas	
Gestión de Riesgos y Oportunidades	

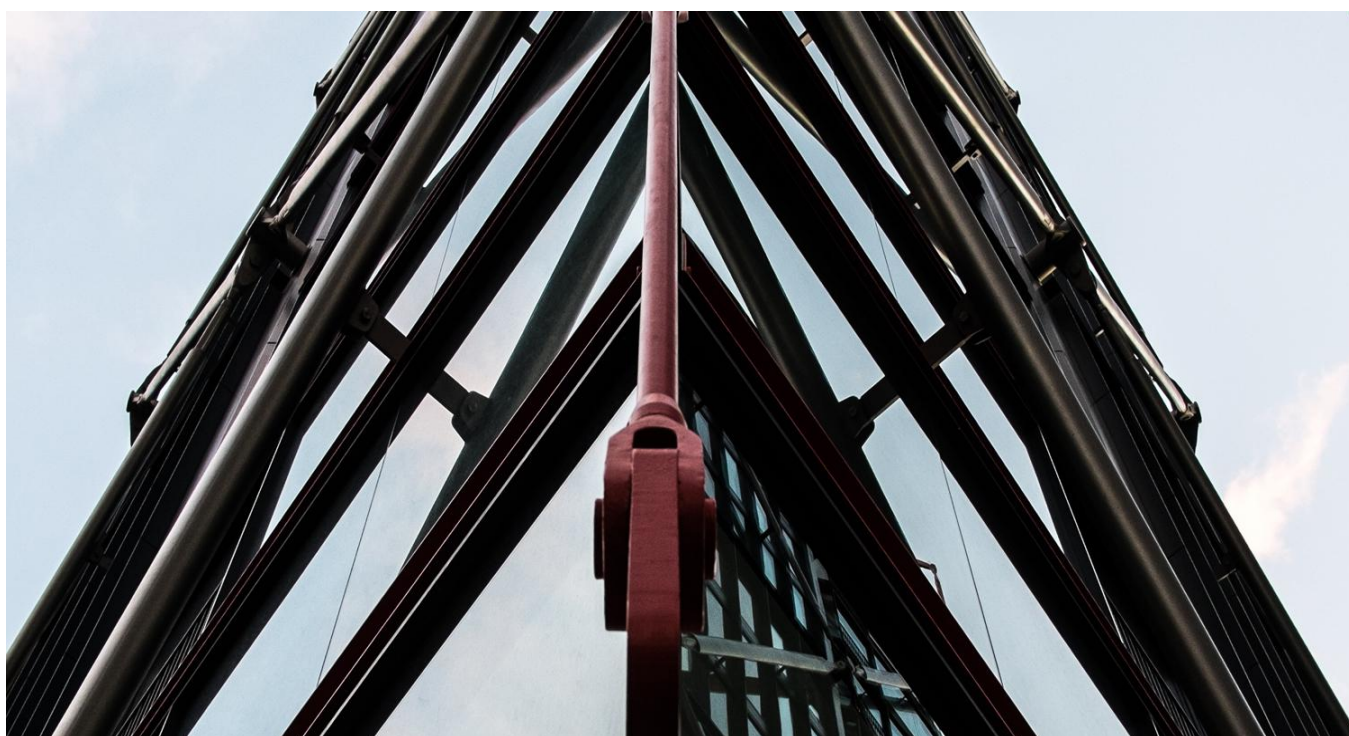
Introducción

El compromiso con la excelencia en los procesos y productos y servicios entregados lleva a muchas organizaciones a implementar distintos Sistemas de Gestión basados en normas ISO que aseguren el cumplimiento de una serie de requisitos de alto nivel.

Ahora bien, la implementación e integración de esos Sistemas de Gestión en la práctica no está exenta de dificultades para lograr una gestión eficaz y eficiente que ayude a las organizaciones a obtener los resultados que esperan y para los que realizaron la inversión en lugar de desaprovechar sus recursos en ineficiencias como duplicidades, elevada carga administrativa o incapacidad para realizar análisis.

Por ello, **la tecnología supone un aliado a la hora facilitar y optimizar la gestión integrada de Sistemas de Gestión ISO**. En este E-book vamos a analizar las ventajas y beneficios que organizaciones como Lpigas, la Municipalidad de Vitacura, Codelca o InterOil Colombia E&P han obtenido de integrar Sistemas de Gestión ISO a través de un software como [ISOTools Excellence](#).

Las herramientas software de gestión integrada de Sistemas ISO permiten a las organizaciones **usar la información y tomar decisiones en tiempo real**





Problemas de integrar distintos Sistemas de Gestión ISO

La utilización de **los sistemas de gestión ISO de una organización de forma inconexa produce ineficacia en la gestión, falta de claridad en el uso de la información y descenso de la productividad**, debido al desaprovechamiento de los beneficios que se obtendrían por la armonización del desarrollo de sus procesos.

Cuestiones tan interrelacionadas como la Calidad (ISO 9001), el Medio Ambiente (ISO 14001), la Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001) o la Seguridad de la Información (ISO 27001) deberían gestionarse

de forma integrada para **evitar algunos de los siguientes problemas** (aún más patentes en empresas con varias sedes y delegaciones por la falta de control directo que impone el factor distancia):

- **Incidencias que no pueden ser solucionadas en el momento.** La falta de automatización en los mecanismos de mejora impide que se pongan en práctica mecanismos tan esenciales como alertar a los responsables o aplicar acciones correctivas.

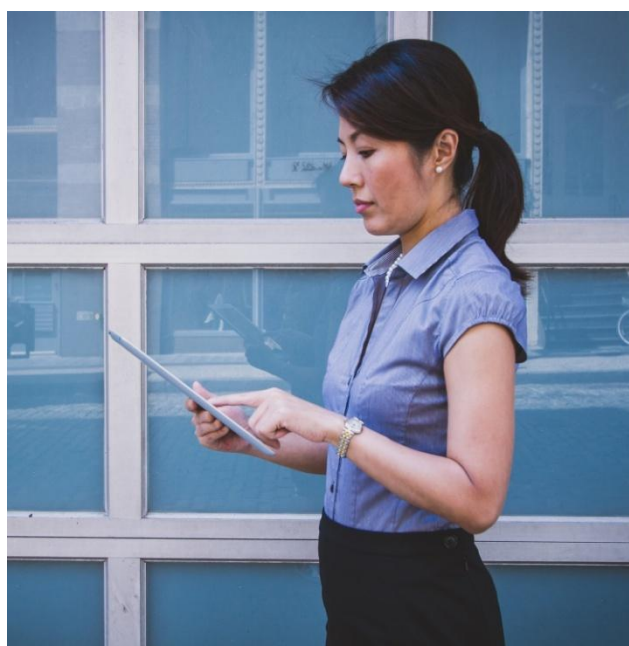
- **Errores derivados de la gestión manual de la información**, como el uso de versiones incorrectas, que llevan a la toma de decisiones erróneas que disminuyen la rentabilidad y las posibilidades de supervivencia de la empresa.
- **La desconexión de los sistemas supone una complicación añadida innecesaria, además de un desaprovechamiento de sus potencialidades que no beneficia en ningún sentido a la empresa.** Su administración se volverá tediosa y la persona responsable no podrá sacarle todo el partido necesario para que la empresa obtenga el máximo beneficio con su utilización.
- **Resulta más difícil reunir la información relacionada con las actividades de la organización**, con el fin de que su análisis permita conocer aquellos aspectos en los que la empresa puede mejorar.
- **Los recursos humanos, económicos y tiempo** que implica el realizar

Los Sistemas de Gestión desconectados

dificultan explotar la información y pueden derivar en ineficiencias de los Sistemas

actividades manuales, repetitivas hacen que la gestión de los sistemas se vuelva obsoleto y arcaico. La organización trabaja para mantener un sistema manual y no el sistema trabaja para la mejora de los resultados y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por ello, resulta fundamental que los Sistemas de Gestión ISO en los que una empresa está certificada funcionen de forma orquestada, con la finalidad de optimizar al máximo el tiempo y los recursos, salvar los problemas derivados de las distancias y evitar convertirse en una máquina burocrática que impida el cumplimiento de los objetivos para los que fue implementado. De lo contrario, la Dirección podría **perder la fe en los Sistemas de Gestión**, viéndolos más como un gasto que como una inversión positiva.



La estructura de alto nivel ANEXO SL en las nuevas versiones de las normas ISO

Ante la necesidad que cada vez más organizaciones puedan lograr que sus Sistemas de Gestión trabajen de forma integrada, desde 2012 el *ISO Technical Management Board* (ISO TMB) proporciona una estructura común que permite armonizar sus los Sistemas de Gestión (Calidad, Medio ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, etc.) partiendo de **una estructura similar con términos y definiciones comunes**, a través del documento **Anexo SL**, que sustituye a la anterior Guía ISO 83.

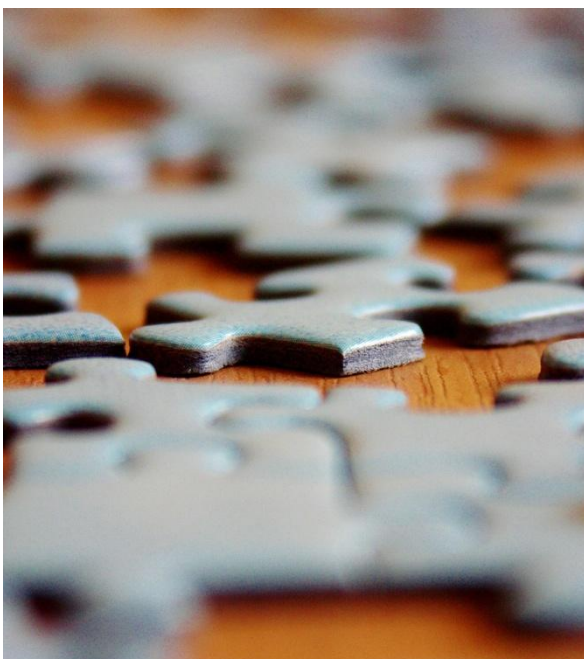
Este documento cumple dos funciones: por un lado, simplifica la creación de futuras normas

coherentes y compatibles entre sí, partiendo de una base ya conocida; por otro, agiliza la implantación de sistemas integrados en las organizaciones. La nueva herramienta armoniza la estructura, el texto y los términos y definiciones de las normas y flexibiliza la integración de los aspectos técnicos específicos en cada caso particular.

La estructura de alto nivel ANEXO SL [facilita la gestión integrada de normas ISO](#)

Con esta reforma, ISO **ha introducido y revisado algunos conceptos enfocados a los paradigmas de Calidad Total y Excelencia** que orientan en la actualidad el desempeño corporativo, como la participación de todas las partes interesadas, el enfoque hacia empresas de servicios, la gestión del riesgo, la información documentada y el papel de la tecnología. En concreto, los aspectos contemplados en el Anexo SL son los siguientes:

- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Gestión de riesgos y oportunidades.
- Objetivos y acciones para lograrlos.

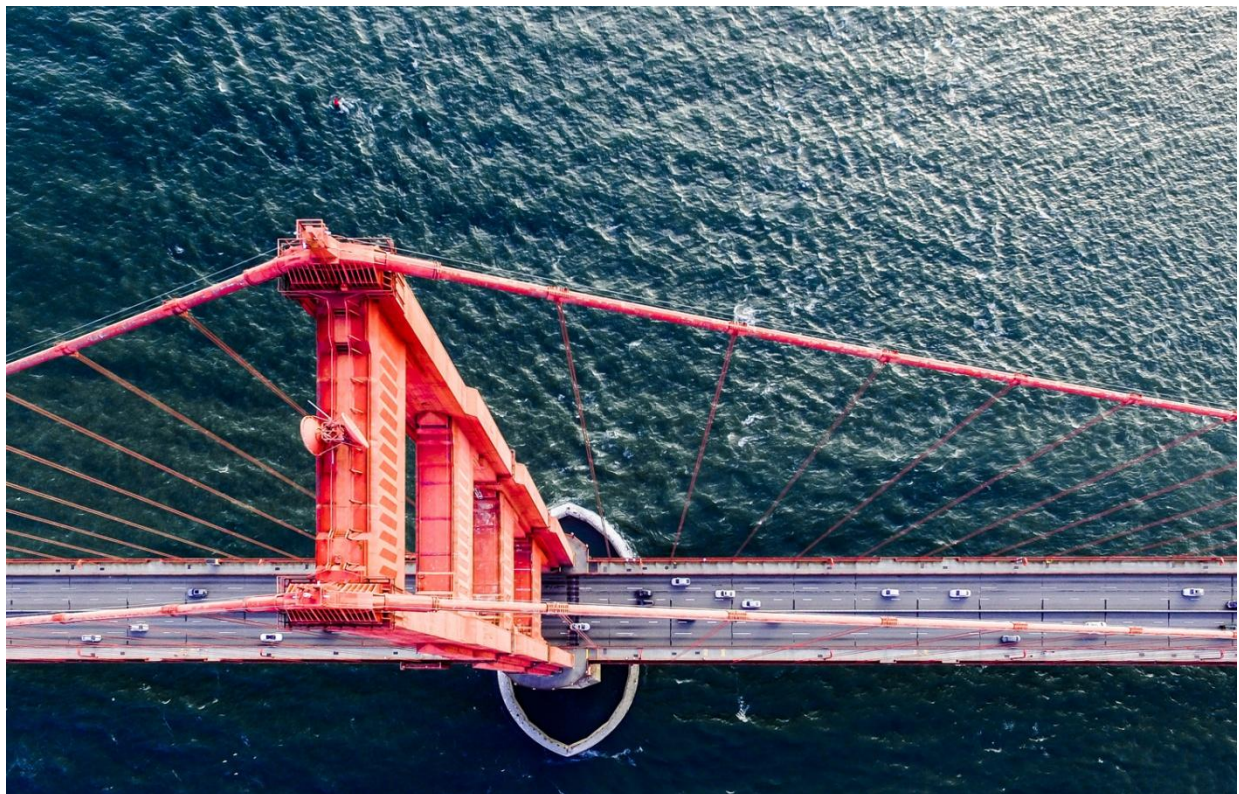


- Gestión de recursos (financieros, personal, infraestructura).
- Gestión de la información.
- Coherencia entre los requisitos de los productos o servicios y la entrega de los mismos.
- Evaluación del desempeño.
- Acciones de mejora.

Desde un punto de vista práctico, la nueva estructura facilita un mecanismo nativo incluido en el estándar y aprobado por la propia ISO, que

supera en celeridad y precisión a otras metodologías para integrar sistemas normalizados que venían poniéndose en práctica hasta entonces como la integración a través de los puntos de las normas o el enfoque sistémico. Esta forma de integración no resta eficiencia y eficacia a los sistemas, sino que permite aprovechar todas las potencialidades de las normas para mejorar las cifras de productividad de la organización y optimizar los procesos eliminando, por ejemplo, la duplicidad de documentos.

ANEXO SL armoniza la estructura, el texto y los términos y definiciones de las normas flexibilizando la integración de los aspectos técnicos de cada norma

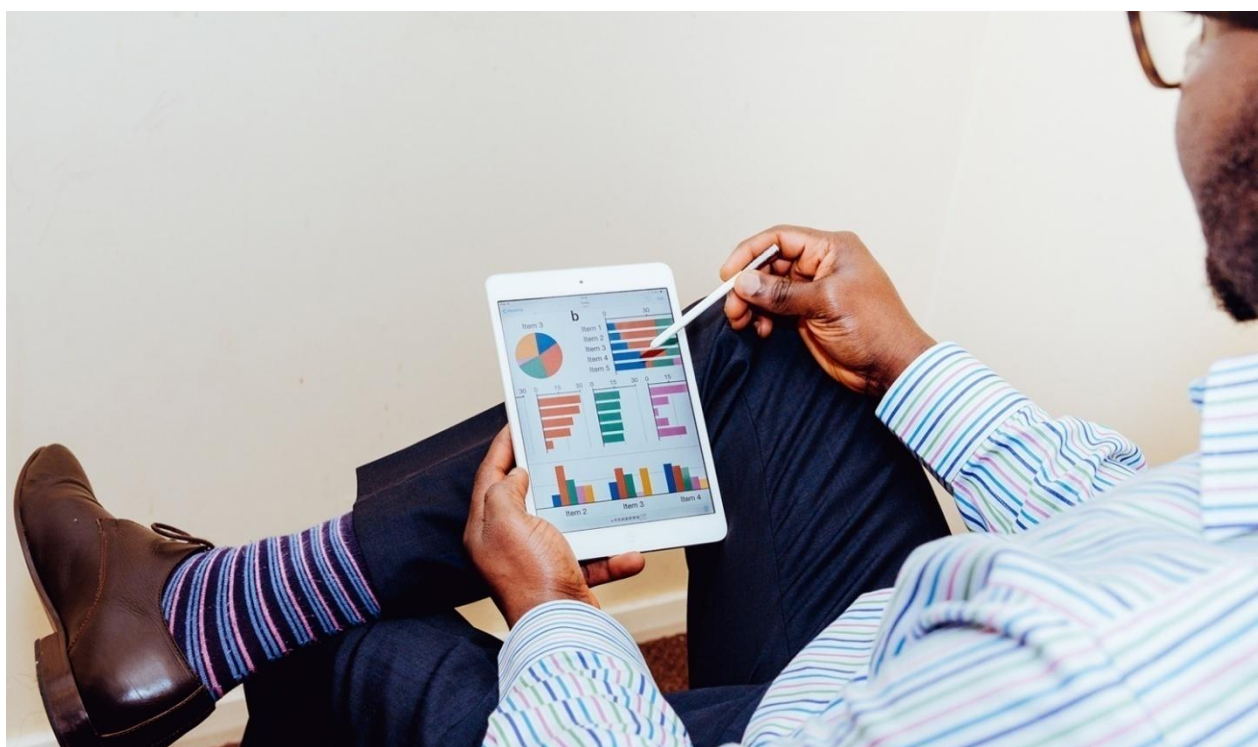


Ventajas de integrar Sistemas de Gestión ISO a través de un Software

La integración de sistemas de gestión ISO mediante un software proporciona una **herramienta tecnológica que facilita a las organizaciones, tanto la implementación y cumplimiento de los requerimientos de certificación de una norma ISO, como la búsqueda de la mejora continua** mediante la optimización del Sistema de Gestión correspondiente. En ámbitos como la Calidad, permite gestionar de forma automatizada los aplicativos de Procesos, No Conformidades, Evaluación de Riesgos, Auditorías, Indicadores, Registros, Planes de

Mejora, Formación, Requisitos Legales, Calibración, Evaluación de Proveedores, etc.

Estas herramientas resultan de gran utilidad en organizaciones cuyos responsables no tienen experiencia previa en la implementación, ya que proporcionan plantillas listas para usar que pueden adaptarse a las necesidades, facilitan la gestión de toda la documentación, permiten realizar un seguimiento racionalizado de todo el proceso, ofrecen soporte en línea por parte de consultores especializados y hacen accesible

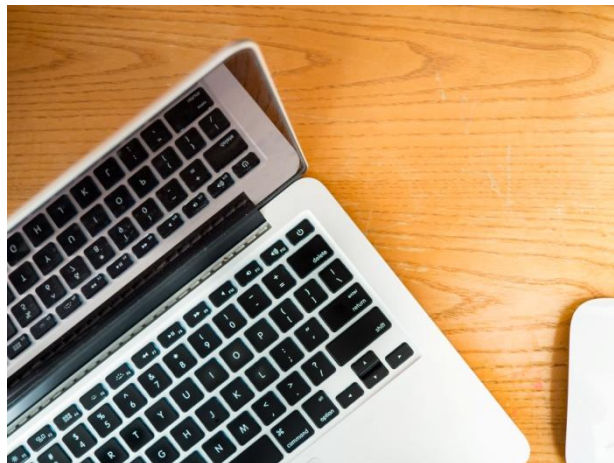


Las organizaciones que integran sus Sistemas de Gestión a través de un software son **más ágiles, eficientes y obtienen un mejor retorno de la inversión**

la información necesaria a todos los miembros de la organización.

En general, la automatización permite a las organizaciones **ahorrar en costes y tiempo, mejorar su eficiencia, obtener mayor ROI y conocimiento de los procesos internos, conseguir clientes más satisfechos, facilitar el trabajo de equipo y tomar decisiones basadas en evidencias objetivas**. Con más detalle, la integración de Sistemas de Gestión ISO a través de un software implicaría:

- **Mayores posibilidades de lograr la excelencia** en los productos y servicios y con ello la satisfacción del cliente, al centrarse las organizaciones en los procesos clave.
- **Ahorro de tiempo y reducción de costes** al utilizar herramientas tecnológicas para abordar muchas tareas de administración y comunicación, dedicando el tiempo y los recursos ahorrados a la mejora continua y a obtener resultados de calidad.
- **Centralización de la información** que hace más eficaz y eficiente su tratamiento, porque garantiza la trazabilidad e integridad (seguridad) de los documentos, almacenándolos en un lugar único (repositorio) y reduce los problemas derivados del uso de documentos desactualizados.
- **Mejora de la toma de decisiones** mediante la generación automática de estadísticas, informes y cuadro de mando integral (CMI).
- **El conocimiento queda en el seno de la organización** independientemente de los cambios en la plantilla (no se forman “silos o islas de información”).
- **Se reduce el uso de papel**, lo cual permite ahorrar costes de impresiones y gestionar de forma sostenible.
- **Flujos de trabajo** con un sistema de avisos (por mensajería interna o por e-mail) que facilitan el seguimiento de cada proceso clave como puede ser los reclamos de clientes sobre productos. Se puede llevar a cabo la aprobación online de los documentos sin tener que imprimirlos. La unificación de los pasos que requieren los procesos evita duplicidades de tareas y documentos y



garantiza que las acciones se efectúen dentro de fecha, dosificándose los esfuerzos. La disponibilidad de la información en tiempo real facilita la preparación de las reuniones.

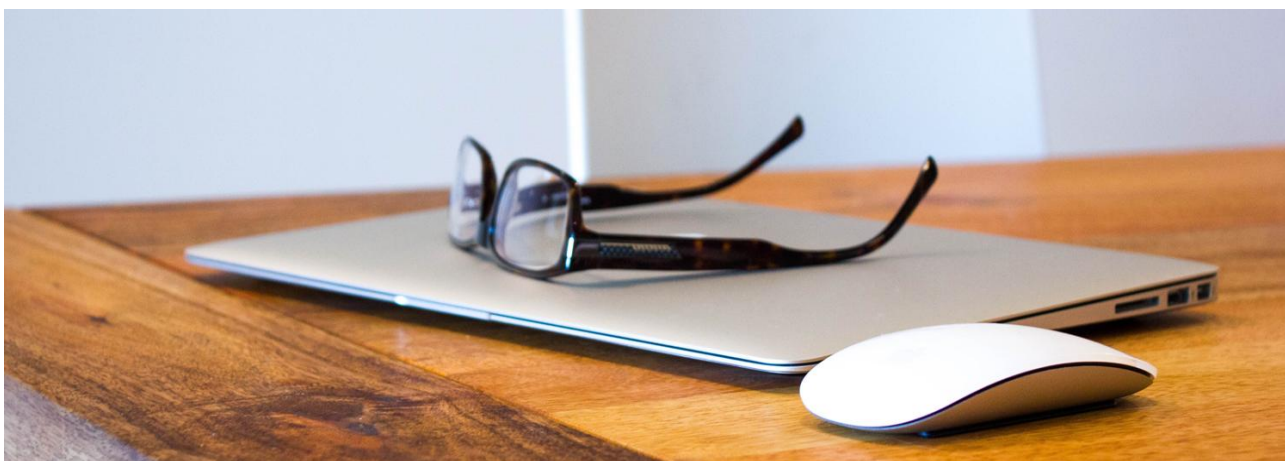
Si la automatización se realiza con soluciones en la nube, además de lo anterior, se disfrutan los siguientes beneficios:

- **No es necesario realizar instalación del sistema ni labores de administración técnica** por parte de trabajadores de la empresa.
- **No supone tampoco el desembolso de inversión inicial** para acceder a la tecnología. Se está implantando el modelo de pago por uso que armoniza las necesidades de uso de las soluciones

con un precio razonable en cada caso concreto. Gracias a ello, también las PYMES, no solo las grandes organizaciones, pueden implantar tecnología de gestión de procesos y de la información.

- **Accesibilidad total** a los documentos y funcionalidades desde cualquier lugar en régimen 24x7.
- **La seguridad de la información queda depositada en manos de profesionales**, conforme a la legislación de protección de datos y normativa internacional como la ISO 27001. Se concreta en medidas de protección relacionadas con la gestión y distribución de soportes, las copias de seguridad, el registro de accesos, la transmisión electrónica de documentos y los planes de contingencia.

Una herramienta software permite a las organizaciones mejorar su eficiencia, ahorrar tiempo y costes [y conseguir clientes más satisfechos](#)



Funcionalidades específicas que facilitan la automatización de la gestión integrada de Sistemas de Gestión ISO

[ISOTools Excellence](#) es una **herramienta modular** que en su [Módulo Base](#) aporta una serie de aplicaciones ([Gestor Documental](#), Gestor de Contactos, Recursos Humanos, Gestión de Usuarios, Reportes, Comunicación Interna) que dan soporte al resto de Módulos específicos que permiten gestionar los procesos y Sistemas de Gestión de acuerdo a cada norma ISO.

Además de los módulos específicos para optimizar la gestión de cada norma como el [Módulo de Calidad](#), el [Módulo de Medio Ambiente](#) o el [Módulo de Seguridad y Salud en el Trabajo](#), la plataforma ISOTools Excellence cuenta con una serie de **aplicaciones especialmente desarrolladas para ayudar a las organizaciones a automatizar la gestión integrada de sus Sistemas de Gestión ISO**.

Las funcionalidades que permiten aprovechar las sinergias de los Sistemas de Gestión y reducir los esfuerzos necesarios son:

The image displays three overlapping screenshots of the ISOTools Excellence web application interface, illustrating various functional modules.

Top Screenshot: Análisis del Contexto

This module shows a search bar and a table of documents. The table has columns: Doc, Número, Empresa, Descripción, Apertura, Cierre, Límite, Estado, and Diagrama. A search filter is set to 'AC C.2018'.

Middle Screenshot: Evaluación de aspectos críticos

This module shows a progress bar and a table of critical aspects. The table has columns: Responsables, Evaluación, and Comentarios a la evaluación. The status is 'No Completado'.

Bottom Screenshot: Gestión de Riesgos y Oportunidades

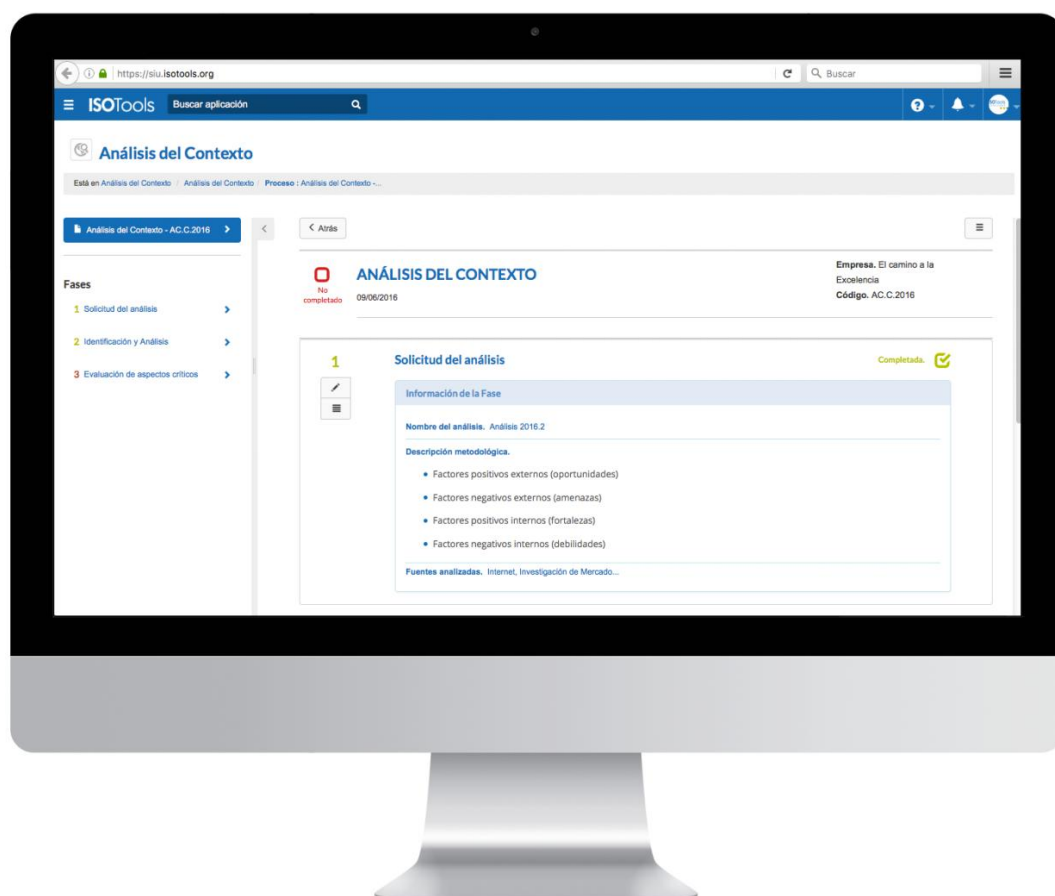
This module shows a table of risks and opportunities. The table has columns: Ocurrencia, Severidad, Fórmula de cálculo, Valor Real, Significancia, Control, Detección, Ocurrencia, Severidad, Fórmula de cálculo, Valor Real, Significancia, and Acciones. The table is divided into two sections: 'Evaluación' and 'Realidad'.

Evaluación					Realidad							
Ocurrencia	Severidad	Fórmula de cálculo	Valor Real	Significancia	Control	Detección	Ocurrencia	Severidad	Fórmula de cálculo	Valor Real	Significancia	Acciones
3	4	DPS	48	No Significativa	Control de proceso				DPS			
5	7	DPS	210	Alta	Control de proceso	6	1	2	DPS	12	No Significativa	
6	9	DPS	486	Alta	Control de proceso				DPS			

Análisis del Contexto

Esta aplicación permite **determinar los aspectos externos** (entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico) **e internos** (valores, cultura, conocimientos y desempeño organizativo) de la organización tanto positivos como negativos.

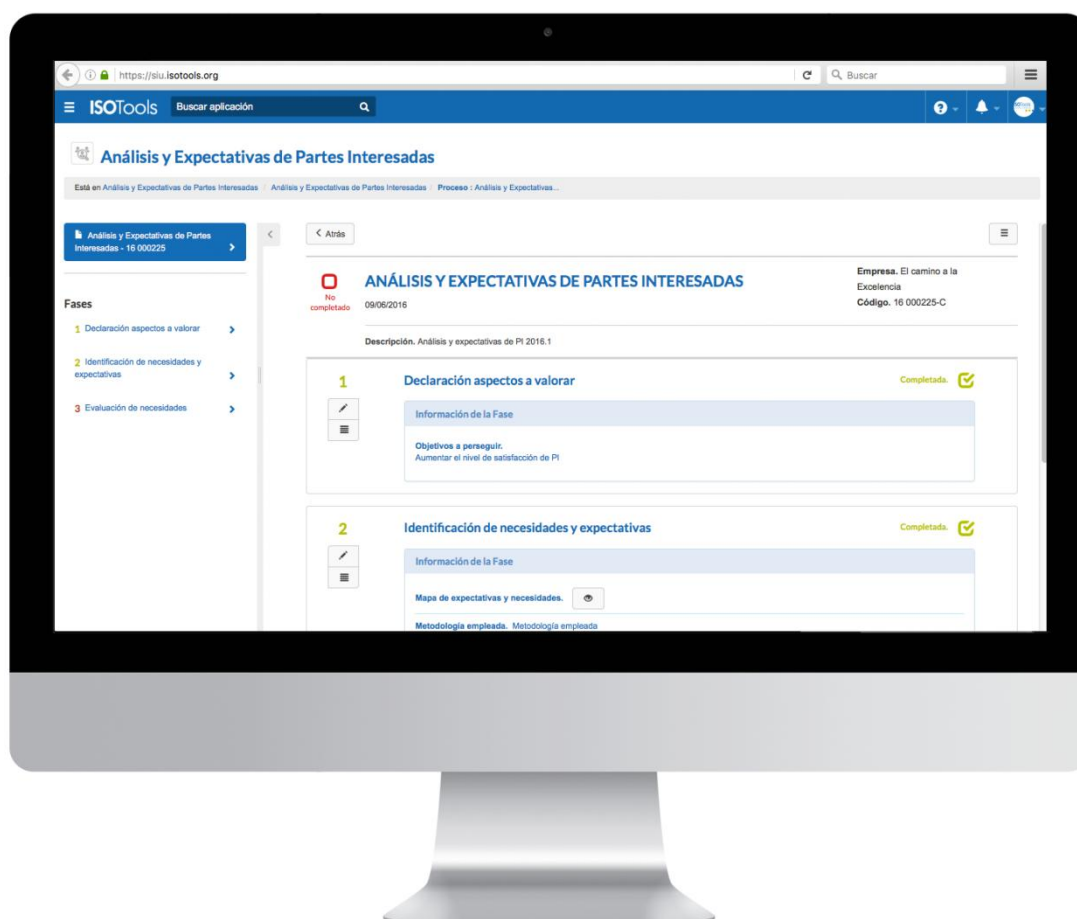
Permite **evaluar o priorizar estos aspectos y asociar acciones** (a través de asignación directa o de la gestión de riesgos) para aprovechar las oportunidades y fortalezas y minimizar las debilidades y amenazas. Permite que la organización pueda revisar y dar seguimiento a la información relacionada con estos aspectos.



Análisis y Expectativas de Partes Interesadas

Esta aplicación permite **determinar las partes interesadas** pertinentes al Sistema de Gestión ISO (clientes, empleados, inversores, proveedores, aliados, comunidad, etc.) así como sus necesidades y expectativas.

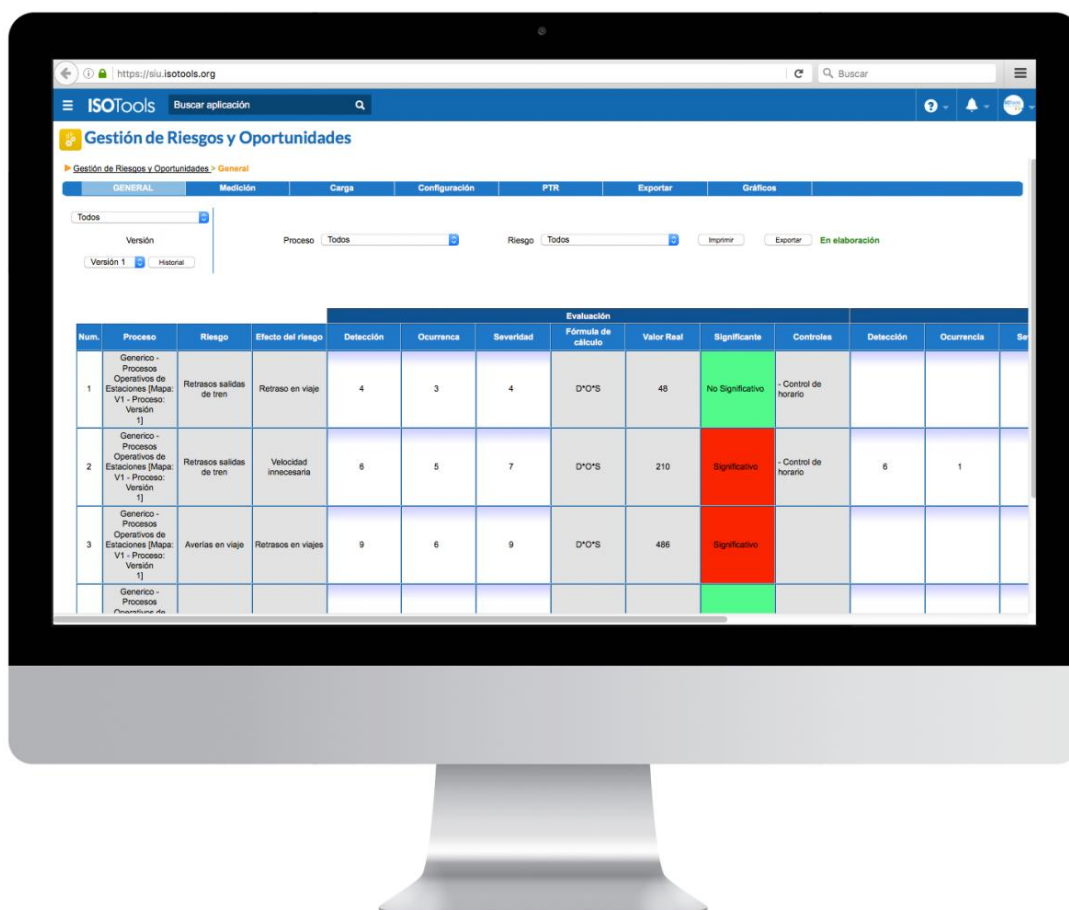
Con base en lo anterior se identifican cuáles **necesidades y expectativas son tomadas como requisitos propios de la organización y se pueden asociar acciones** (a través de asignación directa o de la gestión de riesgos).



Gestión de Riesgos y Oportunidades

Esta aplicación permite **determinar los riesgos y oportunidades** ligados a los procesos de la organización calculando el impacto potencial del riesgo/oportunidad en la conformidad de los productos y servicios.

Además, permite **realizar una planificación de las acciones** que hay que llevar a cabo para abordar los riesgos y aprovechar las oportunidades.



Si tu organización ha implementado o planea implementar distintos Sistemas de Gestión basados en normas ISO y necesitas ayuda para realizar una integración efectiva y sostenible en la gestión y seguimiento, cuenta con nuestro equipo.

Quiero que me contacte un Consultor Experto



www.isotools.org