

NOTA IMPORTANTE:

La entidad sólo puede hacer uso de esta norma para si misma, por lo que este documento NO puede ser reproducido, ni almacenado, ni transmitido, en forma electrónica, fotocopia, grabación o cualquier otra tecnología, fuera de su propio marco.

ININ/ Oficina Nacional de Normalización

ESPECIFICACIÓN PÚBLICAMENTE DISPONIBLE

NC

PAS 99: 2008

ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS COMUNES DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMO MARCO PARA LA INTEGRACIÓN

**Specification of common management system requirements as a framework for
integration**

ICS: 03.120.10

**1. Edición Octubre 2008
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA**

**Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 Vedado, Ciudad de La
Habana. Cuba. Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico:
nc@ncnorma.cu; Sitio Web: www.nc.cubaindustria.cu**



Cuban National Bureau of Standards

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC), es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias de consenso.

Esta Especificación Públicamente Disponible:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 56 Gestión de la Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Evaluación de la Conformidad, integrado por representantes de las siguientes entidades:

Ministerio de la Industria Pesquera
Ministerio de la Industria Ligera
Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias
Ministerio de la Informática y las Comunicaciones
Ministerio de la Construcción
Ministerio de la Industria Alimenticia
Ministerio del Turismo
Ministerio de Educación Superior
Ministerio del Transporte
Ministerio de la Agricultura
Ministerio de Salud Pública
Ministerio del Trabajo y Seguridad Social

Ministerio de la Industria Básica
Ministerio del Comercio Exterior
Ministerio de la Industria Sideromecánica
Centro Nacional de Biopreparados, BIOCEN
Oficina Nacional de Normalización
Instituto de Investigaciones en Normalización, ININ
Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología, INIMET
Instituto Carlos J. Finlay
Agencia de Certificación de Seguridad y Protección, ACERPROT
Empresa de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, GECYT
Centro de Tecnología y Calidad del SIME, CTEC
Registro Cubano de Buques, RCB

- Es una adopción idéntica por el método de traducción de la Especificación Públicamente Disponible Británica BSI PAS 99:2006, *Specification of common management system requirements as a framework for integration*, adaptándose las referencias normativas a las Normas Cubanas pertinentes.
- Consta de los Anexos A y B, ambos informativos

© NC, 2008

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:

Oficina Nacional de Normalización (NC)

Calle E No. 261, Vedado, Ciudad de La Habana, Habana 4, Cuba.

Impreso en Cuba.

Índice

0	Introducción.....	4
1	Alcance.....	8
2	Referencias normativas	8
3	Términos y definiciones.....	9
4	Requisitos comunes del sistema de gestión	10
4.1	Requisitos generales.....	10
4.2	Política del Sistema de Gestión	10
4.3	Planificación	11
4.3.1	Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos.....	11
4.3.2	Identificación de requisitos legales y de otro tipo.....	11
4.3.3	Planificación de contingencias	11
4.3.4	Objetivos	11
4.3.5	Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	12
4.4	Aplicación y operación.....	12
4.4.1	Control operacional	12
4.4.2	Gestión de los recursos.....	12
4.4.3	Requisitos de documentación.....	13
4.4.4	Comunicación	14
4.5	Evaluación del desempeño.....	14
4.5.1	Seguimiento y medición	14
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	14
4.5.3	Auditoría interna	14
4.5.4	Tratamiento de las no conformidades	15
4.6	Mejora.....	15
4.6.1	Generalidades	15
4.6.2	Acción correctiva, preventiva y de mejora	15
4.7	Revisión por la dirección	16
4.7.1	Generalidades	16
4.7.2	Elementos de entrada.....	16
4.7.3	Elementos de salida	16
	Anexo A (Informativo) Orientaciones sobre los orígenes y el uso de esta Especificación ...	17
	Anexo B (Informativo) Requisitos comunes.....	25

0 Introducción

Muchas organizaciones han adoptado o están adoptando normas y/o especificaciones formales de sistemas de gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO/IEC 20000 y OHSAS 18001.

Estas normas se aplican frecuentemente como sistemas independientes. Sin embargo, todos los sistemas de gestión tienen ciertos elementos comunes que se pueden atender de forma integrada; en ese caso se puede reconocer y utilizar de la forma más provechosa posible la unidad esencial de todos estos sistemas en el marco del sistema global de gestión de una organización. Por tanto, las organizaciones están cuestionando el enfoque de tener sistemas independientes.

Para acomodar el creciente interés en un enfoque integrado de los sistemas de gestión y el control del riesgo organizativo, esta especificación define requisitos comunes del sistema de gestión. Están destinados al uso como marco para la aplicación de forma integrada de requisitos comunes de las normas o especificaciones de sistemas de gestión.

La NC-PAS 99 está destinada sobre todo a ser utilizada en organizaciones que están aplicando los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión. La adopción de esta PAS está destinada a simplificar la aplicación de normas de sistemas múltiples y toda evaluación de la conformidad asociada a los mismos.

Las organizaciones que utilizan esta PAS deben incluir como elemento de entrada los requisitos específicos de las normas o especificaciones de sistemas de gestión a las cuales se suscriben. Por ejemplo, NC-ISO 9001, NC-ISO 14001, NC-ISO/IEC 27001, NC-ISO 22000, ISO/IEC 20000 y NC 18001.

La conformidad con esta PAS no garantiza en sí la conformidad con otras normas o especificaciones de sistemas de gestión. Seguirá siendo necesario abordar y satisfacer los requisitos particulares de cada sistema de gestión si se quiere lograr la certificación, en los casos en que se busque la misma. No es apropiada la certificación con esta PAS por derecho propio.

Esta PAS fue elaborada para ayudar a las organizaciones a lograr beneficios mediante la consolidación de los requisitos comunes en todas las normas / especificaciones de sistemas de gestión y el control eficaz de los mismos. Entre estos beneficios se pueden incluir:

- a) mayor enfoque en el negocio;
- b) enfoque más holístico a la gestión del riesgo comercial;
- c) menos conflictos entre los sistemas;
- d) menos duplicación y burocracia;
- e) auditorías, tanto internas y externas, más eficaces y eficientes.

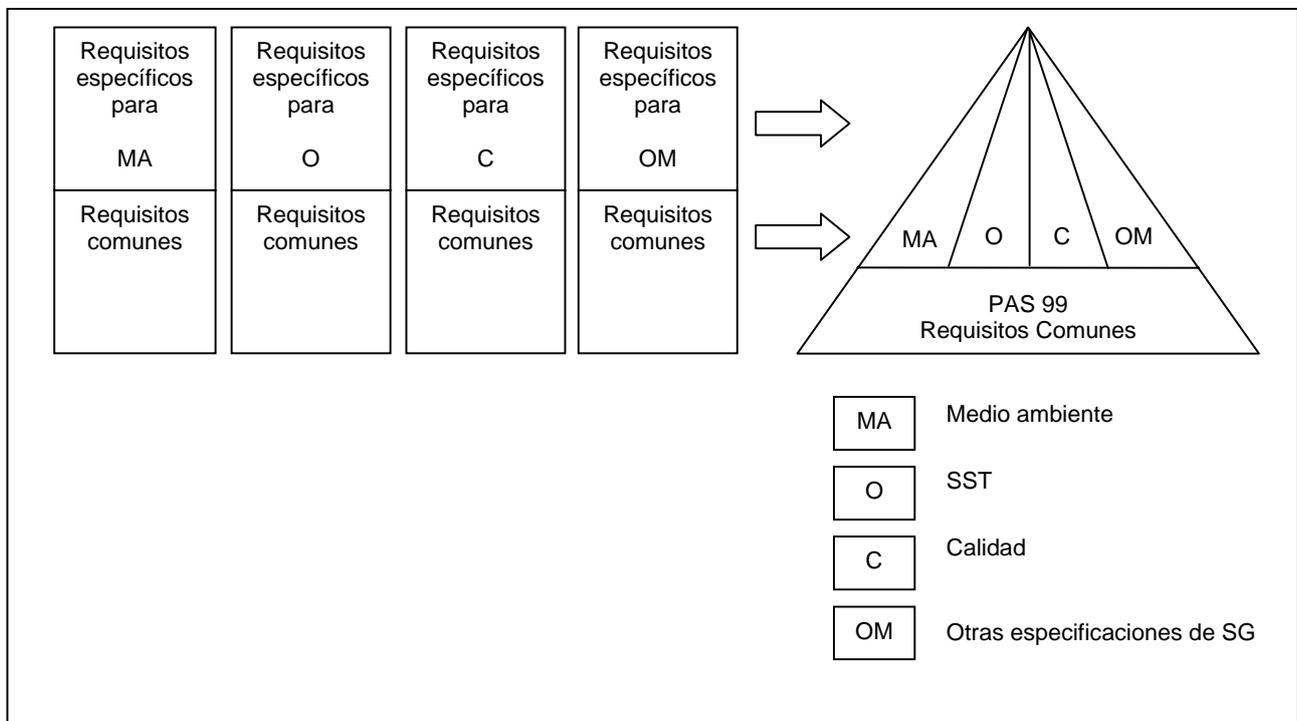
La Guía 72 [1] de la ISO para los redactores de normas incluye un marco para los requisitos comunes que aparecen en las normas de sistemas de gestión. Los principales requisitos se categorizan en los siguientes temas:

- a) Política
- b) Planificación
- c) Aplicación y operación
- d) Evaluación del desempeño
- e) Mejora
- f) Revisión por la Dirección

Cada norma de sistemas de gestión tiene sus propios requisitos específicos, pero estos seis tópicos estarán presentes en todas ellas y se pueden adoptar como base para la integración. Por tanto, esta PAS utiliza la misma categorización como marco para los requisitos comunes del sistema de gestión, y en el texto de esta especificación se analizará cada tópico con más detalle.

Muchos de los requisitos en las normas y especificaciones son comunes y se pueden acomodar prácticamente bajo un sistema de gestión genérico, como se muestra en la Figura 1. En consecuencia, la reducción de duplicaciones a través de la combinación de dos o más sistemas en esta forma puede ayudar a reducir significativamente la magnitud global del sistema de gestión y mejorar la eficiencia y la eficacia del sistema.

Figura 1 — Forma en que los requisitos comunes de múltiples normas y especificaciones de sistemas de gestión se pueden integrar en un sistema común



La Figura 1 muestra que si los diversos requisitos del sistema de gestión se pueden disponer de modo tal que los requisitos básicos se aborden de forma común, es posible integrar los sistemas al grado que resulte más apropiado para la organización a la vez que se reduce al máximo la duplicación.

El marco utilizado en la PAS se basa en la Guía 72 de la ISO con algunas modificaciones, y se ha probado en la práctica. Se aplica a todos los sistemas de gestión, tanto si son el tema de una norma formal de sistemas de gestión o si son sistemas menos formales que forman parte del sistema global de gestión de la organización. Los seis requisitos comunes mencionados anteriormente se deben considerar conjuntamente con el sistema PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que siguen todos los sistemas de gestión. La Figura 2 muestra cómo se combina el PHVA con los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión.

El modelo utilizado tiene la forma siguiente:

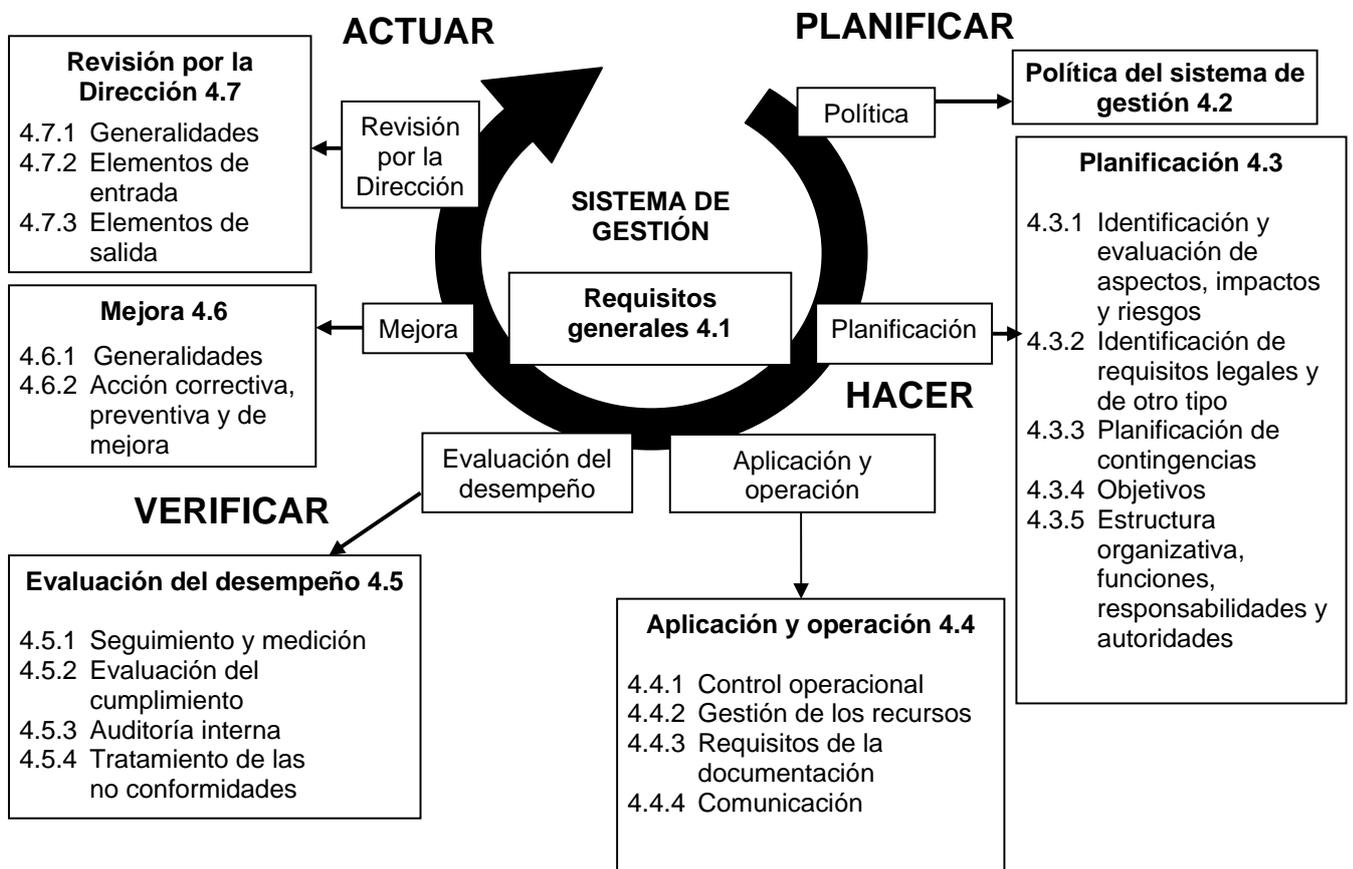


Figura 2 — Cómo se combinan el ciclo PHVA y los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión

La integración se debe planificar y aplicar de manera estructurada. Muchos negocios han adoptado normas de sistemas de gestión como resultado de presiones externas, por ejemplo, clientes que exigen la aplicación de una norma de la calidad, o de requisitos externos de instalar un sistema de salud y seguridad del trabajo. Esto no se aplica a la integración, que se hará sólo para beneficio del negocio. Por tanto, el primer paso debe ser identificar las necesidades del negocio. Si la integración no le reporta beneficios al negocio, entonces no se debe hacer, aunque es difícil imaginar una organización que no los obtenga.

Para cumplir los requisitos de una norma específica de sistemas de gestión será necesario hacer un análisis detallado de dichos requisitos y compararlos con los que ya se han incorporado al sistema integrado. Incluso, los elementos que se consideran comunes pueden tener pequeñas diferencias en el contexto de una norma o especificación individual.

ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS COMUNES DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMO MARCO PARA LA INTEGRACIÓN

1 Alcance

Esta PAS especifica requisitos comunes del sistema de gestión y está destinada a ser utilizada como marco para aplicar dos o más normas o especificaciones del sistema de gestión de manera integrada. Reúne los requisitos comunes de las normas o especificaciones de sistemas de gestión.

Aunque está destinada sobre todo a utilizarse en combinación con normas o especificaciones de sistemas de gestión tales como la NC-ISO 9001, NC-ISO 14001, NC-ISO/IEC 27001, NC-ISO 22000, ISO/IEC 20000 y NC 18001, se puede utilizar también con otras normas o especificaciones nacionales e internacionales sobre sistemas de gestión.

Se aplica a toda organización, independientemente de su tipo o tamaño.

No está destinada a organizaciones cuyo sistema de gestión se basa en una única norma o especificación, excepto como preparación para la adopción de sistemas o normas adicionales.

La conformidad con esta PAS no garantiza la conformidad con cualquier otra norma o especificación de sistemas de gestión.

2 Referencias normativas

Solamente se aplican como referencias normativas las normas o especificaciones a las que la organización se suscribe y quiere utilizar junto con esta PAS. A continuación aparecen ejemplos de normas o especificaciones que se pueden combinar con el uso de esta PAS, pero existen otras normas o especificaciones nacionales e internacionales de sistemas de gestión que se pueden considerar adecuadas para las necesidades de la organización.

Se solicita a los usuarios de esta PAS que estudien la posibilidad de aplicar las ediciones más recientes de los documentos mencionados a continuación.

NC-ISO/IEC 27001 Tecnología de la información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos.

ISO/IEC 20000 Tecnología de la información – Gestión de los servicios.

NC-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

NC-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientaciones para su uso.

NC-ISO 22000 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

NC 18001 Seguridad y salud en el trabajo - Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos.

3 Términos y definiciones

Teniendo en cuenta los objetivos de esta PAS, se aplican los términos y las definiciones siguientes. Tendrán prioridad las definiciones de las normas y/o especificaciones que se utilizan conjuntamente con esta PAS.

3.1 Aspecto: característica de una actividad, producto o servicio que tiene o puede tener un impacto (véase 3.3).

NOTA 1 Véase explicaciones adicionales de este concepto en A.4.3.2.

NOTA 2 Un aspecto significativo tiene o puede tener un impacto significativo.

3.2 Documento: información y su medio de soporte.

NOTA 1 El medio puede ser papel, magnético, disco electrónico u óptico de computadora, fotografía o muestra maestra, o una combinación de los mismos.

NOTA 2 A menudo se denomina “documentación” a un conjunto de documentos, por ejemplo, especificaciones o registros.

3.3 Impacto: efecto en los compromisos y objetivos de la política de la organización, en sus partes interesadas, en la propia organización y/o en el medio ambiente.

NOTA El efecto puede ser positivo o negativo.

3.4 Parte interesada: persona o grupo a quien le interesan las actividades, los productos y/o los servicios de una organización o puede ser afectado por los mismos.

NOTA Puede incluir a clientes, propietarios, reguladores, ONGs, personas en una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, asociados, o la sociedad en su conjunto.

3.5 Planificación de contingencias: consideración de los incidentes potencialmente graves que podrían afectar las operaciones de la organización y la formulación de uno o más planes para prevenir o mitigar los efectos y permitir que la organización trabaje lo más normalmente posible.

3.6 Procedimiento: modo especificado de realizar una actividad o un proceso.

NOTA Los procedimientos pueden estar documentados o no.

3.7 Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas o interactuantes que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

NOTA: Los procesos se pueden clasificar de varias formas diferentes. En ocasiones se establece una distinción entre los procesos operacionales que están directamente vinculados a los elementos de salida planificados de la organización y los procesos de gestión que proveen el marco que permite la aplicación de los procesos operacionales.

3.8 Riesgo: probabilidad de que ocurra un evento que tendrá un impacto en los objetivos.

NOTA 1 Por lo general el riesgo se determina en términos de la combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.

NOTA 2 Un evento puede ser la ocurrencia de un aspecto (véase 3.1) con el impacto (véase 3.3) asociado y su consecuencia.

NOTA 3 Véase explicaciones adicionales sobre el riesgo en A.3.

3.9 Sistema de gestión: sistema(s) para establecer una política y objetivos y alcanzar dichos objetivos.

NOTA: El sistema de gestión incluye los elementos de política, planificación, aplicación y operación, evaluación del desempeño, mejora, y revisión por la Dirección (véase la Figura 2).

4 Requisitos comunes del sistema de gestión

4.1 Requisitos generales

4.1.1 La organización documentará el alcance del sistema de gestión y las normas o especificaciones de sistemas de gestión a las que se suscribe.

4.1.2 La organización establecerá, documentará, aplicará, mantendrá y continuamente mejorará el sistema de gestión según los requisitos de esta PAS y las normas o especificaciones de sistema de gestión a las que se suscribe.

4.1.3 Para cumplir sus políticas y objetivos declarados, la organización deberá:

- a) identificar los procesos necesarios para aplicar, operar y mantener el sistema de gestión y su aplicación en toda la organización;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos y su aplicabilidad para la integración;
- c) determinar criterios y métodos necesarios para garantizar la eficacia, tanto de la operación como del control de estos procesos;
- d) garantizar la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y el monitoreo de estos procesos;
- e) monitorear, medir y analizar estos procesos, y aplicar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua del desempeño global de la organización.

4.2 Política del sistema de gestión

La alta dirección definirá la política de la organización con respecto a su sistema de gestión y garantizará que:

- a) sea apropiada a las actividades, productos y servicios de la organización;

- b) incluya el compromiso de cumplir todos los requisitos legales y de otro tipo a los que se suscribe la organización y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión;
- c) constituya un marco para establecer y revisar objetivos,
- d) se comunique a todas las personas que trabajan para la organización o en su nombre;
- e) se revise periódicamente para garantizar su idoneidad permanente.

NOTA: Las organizaciones pueden tener una política específica que cubra cada norma de sistemas de gestión a la que se suscriben o combinar todos los requisitos en una sola política.

4.3 Planificación

4.3.1 Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos

La organización establecerá, aplicará y mantendrá uno o más procedimientos para:

- a) identificar los aspectos de sus actividades, productos y servicios que sean pertinentes al alcance del sistema de gestión;
- b) evaluar los riesgos que enfrenta la organización mediante la determinación y el registro de los aspectos que tienen o pueden tener un impacto significativo (es decir, aspectos significativos).

La organización garantizará que se consideren los aspectos significativos en el establecimiento, la aplicación y el mantenimiento de su sistema de gestión.

4.3.2 Identificación de requisitos legales y de otro tipo

La organización establecerá, aplicará y mantendrá uno o más procedimientos para determinar los requisitos legales y de otro tipo relacionados con sus actividades, productos y servicios que sean pertinentes al alcance del sistema de gestión y los tendrá en cuenta para el establecimiento, la aplicación y el mantenimiento de su sistema de gestión.

4.3.3 Planificación de contingencias

La organización establecerá, documentará y mantendrá uno o más procedimientos para identificar todo evento, emergencia potencial o desastre no planificado y dar una respuesta a los mismos. El(los) procedimiento(s) tendrá(n) como fin prevenir o mitigar las consecuencias de tales incidencias y considerar la continuidad de las operaciones comerciales.

4.3.4 Objetivos

4.3.4.1 La organización establecerá objetivos teniendo en cuenta sus aspectos significativos, obligaciones legales, y otros requisitos aplicables, así como su compromiso con la mejora continua, cuando aplique la política. Estos objetivos serán medibles.

4.3.4.1 La organización establecerá, aplicará y mantendrá uno o más programas para alcanzar sus objetivos.

4.3.5 Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades

4.3.5.1 La alta dirección de la organización designará a uno o más representantes específicos, quien(es), independientemente de otras responsabilidades, tendrá(n) funciones, responsabilidades y autoridades definidas para:

- a) garantizar que se establezca, aplique y mantenga el sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de esta PAS y las normas o especificaciones de sistemas de gestión a las que se suscribe la organización;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión para su revisión, incluyendo recomendaciones para la mejora.

4.3.5.2 La organización identificará, documentará y comunicará las funciones, responsabilidades y autoridades de las personas involucradas con el sistema de gestión y sus interrelaciones dentro de la organización.

4.4 Aplicación y operación

4.4.1 Control operacional

La organización garantizará que las operaciones asociadas con aspectos significativos se realicen en condiciones específicas para cumplir las políticas y los objetivos que ha establecido, así como los requisitos legales y otros requisitos pertinentes.

4.4.2 Gestión de los recursos

4.4.2.1 La organización garantizará que todas las personas que trabajan para la organización o en su nombre sean competentes sobre la base de su educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas para las tareas que se les ha asignado.

4.4.2.2 La organización:

- a) evaluará la eficacia de las acciones emprendidas para garantizar la competencia;
- b) garantizará que su personal esté consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos.

4.4.2.3 La organización determinará, proveerá y mantendrá los recursos y la infraestructura que necesita para lograr sus objetivos.

4.4.3 Requisitos de documentación

4.4.3.1 La documentación del sistema de gestión incluirá:

- a) una descripción del alcance del sistema de gestión, incluyendo las normas y especificaciones de sistemas de gestión a las que se ha suscrito;
- b) declaraciones de las políticas y los objetivos de la organización;
- c) un manual del sistema que describa los elementos principales del sistema de gestión y su interacción, incluyendo políticas, procesos y procedimientos comunes y referencias a documentos afines;
- d) los procedimientos documentados y registros que requiere este PAS y las normas o especificaciones de sistemas de gestión a las que se suscribe la organización;
- e) documentos que la organización considera necesarios para garantizar la planificación, operación y controles eficaces de sus procesos.

4.4.3.2 Se controlarán los documentos requeridos por el sistema de gestión.

4.4.3.3 La organización establecerá, aplicará y mantendrá uno o más procedimientos documentados con el fin de definir los controles necesarios para:

- a) aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos, y aprobarlos nuevamente según sea necesario;
- c) garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos;
- d) garantizar que en los puntos de uso se disponga de las versiones pertinentes de los documentos aplicables;
- e) garantizar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
- f) garantizar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución;
- g) prevenir el uso no intencional de documentos obsoletos, y aplicarles la identificación adecuada si se retienen con algún propósito.

4.4.3.4 Se establecerán, documentarán y mantendrán registros para proveer evidencias de conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión.

4.4.3.5 La organización establecerá, aplicará y mantendrá uno o más procedimientos con el fin de definir los controles necesarios para identificar, salvar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

4.4.4 Comunicación

4.4.4.1 La organización establecerá, aplicará y mantendrá medidas eficaces para:

- a) la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;
- b) recibir, registrar y responder las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas.

4.4.4.2 La organización decidirá si se va a comunicar activamente con partes interesadas externas y documentará su decisión.

4.4.4.3 Si decide que habrá comunicación con partes interesadas externas, la organización establecerá y aplicará uno o más métodos para la comunicación.

4.5 Evaluación del desempeño

4.5.1 Seguimiento y medición

La organización realizará el seguimiento y la medición para determinar hasta qué punto se cumplen los requisitos aplicables. Esto incluirá el registro de datos para seguir el desempeño de los controles operacionales pertinentes y evaluar la conformidad con los objetivos de la organización, así como la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

4.5.2 Evaluación del cumplimiento

La organización realizará evaluaciones periódicas del cumplimiento con los requisitos legales pertinentes al alcance del sistema de gestión y registrará los resultados.

4.5.3 Auditoría interna

4.5.3.1 La organización establecerá y mantendrá un programa de auditoría para realizar auditorías periódicas del sistema de gestión con el fin de determinar:

- a) si el sistema de gestión está en conformidad con las medidas planificadas, incluyendo los requisitos de esta PAS y otras normas o especificaciones de sistemas de gestión a las cuales se suscribe la organización (véase **4.3**)
- b) si se ha puesto en práctica, se mantiene adecuadamente y se está cumpliendo.

4.5.3.2 El programa de auditoría, incluyendo su cronograma, se basará en la importancia de los aspectos del sistema de gestión, los riesgos de la organización, el desempeño de la organización y los resultados de auditorías previas.

4.5.3.3 Las medidas para la auditoría cubrirán el alcance, la frecuencia, las metodologías y las competencias, así como las responsabilidades y los requisitos para realizar auditorías y reportar los resultados.

4.5.3.4 La selección de auditores y la realización de auditorías garantizarán la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

4.5.4 Tratamiento de las no conformidades

Se corregirán las no conformidades identificadas y se tomarán acciones para mitigar su impacto (véase 4.6).

4.6 Mejora

4.6.1 Generalidades

4.6.1.1 La organización mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el uso de la política, los objetivos, los resultados de auditoría, el análisis de datos de la evaluación del desempeño, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

4.6.1.2 La organización definirá y asignará la responsabilidad y autoridad por la mejora del sistema de gestión.

4.6.2 Acción correctiva, preventiva y de mejora

Se establecerá un proceso destinado a definir requisitos para:

- a) revisar no conformidades reales o potenciales (incluyendo los comentarios de las partes interesadas);
- b) determinar las causas de las no conformidades reales o potenciales;
- c) evaluar la necesidad de acciones para garantizar que no ocurran ni se repitan las no conformidades;
- d) determinar y aplicar la acción apropiada necesaria;
- e) registrar los resultados de la acción emprendida;
- f) revisar la eficacia de la acción emprendida.

Las acciones preventivas y correctivas serán apropiadas a los riesgos detectados.

4.7 Revisión por la Dirección**4.7.1 Generalidades**

4.7.1.1 La Alta Dirección revisará el sistema de gestión de la organización a intervalos planificados para garantizar su idoneidad y eficacia permanentes.

4.7.1.2 Las revisiones incluirán la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el sistema de gestión, incluyendo la política y los objetivos.

4.7.1.3 Se mantendrán registros de la revisión por la Dirección.

4.7.2 Elementos de entrada

Entre los elementos de entrada de la revisión por la Dirección se incluirán, como mínimo, los siguientes datos:

- a) resultados de auditorías;
- b) retroalimentación de las partes interesadas;
- c) estado de las acciones preventivas y correctivas;
- d) acciones de seguimiento de anteriores revisiones por la Dirección;
- e) cambios circunstanciales, incluyendo novedades en los requisitos legales y de otro tipo, relacionados con los aspectos de la organización y los riesgos asociados;
- f) recomendaciones para la mejora;
- g) datos e información sobre el desempeño de la organización;
- h) resultados de la evaluación de la conformidad con los requisitos legales o de otro tipo.

4.7.3 Elementos de salida

Entre los elementos de salida de la revisión por la Dirección se incluirá toda decisión y acción relacionada con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión;
- b) la mejora con respecto a los requisitos de las partes interesadas;
- c) los recursos necesarios para permitir la mejora del sistema de gestión y de sus procesos.

Anexo A (informativo)

Orientaciones sobre los orígenes y el uso de esta especificación

A.1 Comentarios generales

Este anexo tiene como fin ayudar a comprender las razones para la selección del enfoque especificado en esta PAS y ofrecer orientaciones en aquellas áreas donde se ha creído necesario dar explicaciones adicionales. No se ofrecen orientaciones adicionales en los apartados que se han considerado como fáciles de entender. No está destinado a constituir una guía exhaustiva para aplicar los requisitos de múltiples sistemas de gestión; hay muchas fuentes excelentes de las cuales se puede obtener asesoría sobre cómo aplicar sistemas de gestión individuales y sistemas integrados.

Las normas de sistemas de gestión contienen muchos requisitos comunes que constituyen una gran proporción de los que aparecen en las normas, aunque puede variar la terminología y la redacción o estructura específicas utilizadas para describirlos. Esta PAS reúne los requisitos comunes de las normas y especificaciones sobre sistemas de gestión, y está destinada a constituir un marco para aplicar de forma integrada dos o más normas de sistemas de gestión. Cuando se aplica este marco de alto nivel que abarca los requisitos comunes de las normas de sistemas de gestión y de otros sistemas, es importante reconocer que hay requisitos particulares en especificaciones individuales que no se incluyen en el marco genérico. Es necesario abordar los requisitos que no son comunes, además de los que aparecen en la PAS 99, para cumplir las normas o especificaciones particulares a las que se suscribe la organización.

El modelo utilizado para el marco está estrechamente relacionado con los elementos comunes propuestos en la Guía 72-1 de la ISO, destinada a los redactores de normas. La Guía 72 incluye un marco que se desarrolló como modelo para permitirles a los redactores elaborar normas que abarquen los diversos elementos básicos de forma consistente, lo cual a su vez le permitiría a las organizaciones integrar sus sistemas hasta el punto apropiado para las necesidades de la organización.

Los redactores de esta PAS consideraron que este era el marco más apropiado para esta especificación, ya que permite acomodar las normas y especificaciones existentes que se incluyen en el alcance y la gestión eficaz y eficiente de los requisitos comunes del sistema de gestión.

A.2 Enfoque al proceso

La NC-ISO 9001 utiliza el enfoque al proceso para identificar las áreas que es necesario controlar para entregar un producto o servicio eficaz y eficiente. En algunas de las otras normas o especificaciones no existe tal requisito, pero este enfoque se puede utilizar provechosamente para identificar los aspectos que la organización necesita gestionar y luego identificar los que es necesario controlar, porque en ausencia de un control eficaz existirían riesgos para alguna de las partes interesadas.

A menudo la palabra “procedimiento” se utiliza en las normas o especificaciones de sistemas de gestión, y puede surgir confusión en cuanto a qué es un procedimiento y cómo se relaciona con un

proceso. Dicho de modo más sencillo, el proceso es una actividad, y el procedimiento es la formalización del proceso que establece cómo se debe realizar, lo cual se puede documentar.

A.3 Riesgos, aspectos e impactos

El núcleo de las normas de gestión modernas es el “enfoque basado en el riesgo”, lo cual se puede reconocer a partir de la definición del sistema de gestión en combinación con la definición del riesgo. El sistema de gestión ayuda a la organización a establecer políticas y lograr objetivos. Por tanto, es lógico que los sistemas de gestión sirvan para la gestión del riesgo con vistas al logro de los objetivos. En algunas disciplinas, el enfoque basado en el riesgo está estrechamente relacionado con los requisitos legales (por ejemplo, de seguridad) que, obviamente, es preciso cumplir. A primera vista, la NC-ISO 9001 es menos explícita en su enfoque basado en el riesgo porque no hay un requisito general para identificar y evaluar características críticas relacionadas con la calidad. Sin embargo, es necesario identificar los requisitos del cliente y los regulatorios y formar la base para la evaluación, el control y el monitoreo de los procesos de la organización con el fin de garantizar que se cumplan estos requisitos. Muchas organizaciones aplican técnicas tales como el MFAE (Modos de Fallo y Análisis de los Efectos) en su sistema de la calidad para abarcar el enfoque al riesgo. La evaluación de los riesgos es la principal fuerza impulsora de los sistemas de gestión de la salud y la seguridad del trabajo, la seguridad de la información y la seguridad de los alimentos, y es probable que aparezca en todas las normas futuras de sistemas de gestión.

En esta PAS, el término “aspecto” se utiliza para identificar los aspectos que podrían requerir control porque constituyen un riesgo (positivo o negativo). Se hará evidente que hay muchos aspectos relacionados con la seguridad de la información, la calidad, el medio ambiente, etc., que pueden tener un impacto en la organización. No sería aconsejable que la organización tratara de lidiar con todos a la vez. El enfoque que se recomienda se basa en que la organización identifique los que tienen el impacto más significativo y es necesario controlar y/o reducir mediante programas de mejora.

A.4 Orientaciones específicas

Los siguientes apartados brindan orientaciones para aquellos casos en que se considera necesario ampliar el texto de la especificación. Cuando se considera que el texto es lo suficientemente explícito y está adecuadamente cubierto en las diversas normas o especificaciones que los usuarios de esta PAS adoptarán o aplicarán, no se ofrecen orientaciones adicionales.

Como se explica en el texto principal de esta PAS, se pueden identificar requisitos comunes para cada norma o especificación de sistemas de gestión de la forma siguiente:

A.4.1 Requisitos del sistema de gestión (véase 4.1)

No es necesario presentar orientaciones adicionales aparte de las que ya aparecen en las secciones introductorias de este anexo.

A.4.2 Orientaciones sobre la política del sistema de gestión (véase 4.2)

Es evidente que debemos definir lo que queremos hacer antes de comenzar a hacerlo, y esa es la base de la declaración de la política. Cada norma de sistemas de gestión especifica ciertas cosas que se deben incluir en dicha declaración.

La redacción se basa en la NC-ISO 9001, pero es de aplicación general, y se puede utilizar para abarcar otros elementos específicos, tales como los códigos de práctica industrial.

Entre los temas a abarcar se incluye una política para demostrar el compromiso de la organización con el cumplimiento de los requisitos relacionados con el sistema de gestión y establecer un sentido general de dirección y principios de acción. También debe proveer un marco para definir objetivos.

En cualquier norma de sistemas de gestión se puede identificar fácilmente el requisito correspondiente. Por ejemplo, la NC-ISO 9001 requiere “declaraciones documentadas de una política de la calidad...”, y la NC-ISO 14001 establece que “la alta dirección deberá definir la política ambiental de la organización...”, y que ésta incluya un compromiso para prevenir la contaminación. La organización puede optar por tener políticas independientes para cada disciplina o una política integrada, siempre que ésta abarque los requisitos de cada norma individual.

A.4.3 Orientaciones para la planificación (véase 4.3)

A.4.3.1 Generalidades

Es necesario identificar lo que el sistema de gestión va a apoyar, lo que se va a hacer, quién lo hará, cómo y cuándo, y qué recursos se necesitarán. Sobre todo será necesario un compromiso por parte de la Dirección a todos los niveles con el desarrollo del sistema. Será necesario capacitar al personal para que puedan operar el sistema y también para permitir que ciertos empleados esenciales participen en su desarrollo mediante la identificación de peligros y oportunidades y la evaluación de los riesgos. El programa de aplicación puede ser en sí mismo un valioso recurso para lograr que todos los empleados tomen conciencia de los principios del riesgo y de la gestión del riesgo, así como de cuestiones específicas relativas a la seguridad, la calidad, etc.

Una vez definida la política que establece lo que se quiere hacer, el próximo paso lógico es planificar cómo se va a poner en práctica. El marco relaciona los temas que se deben cubrir, que son los siguientes:

- a) identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos (véase 4.3.1);
- b) identificación de los requisitos legales y de otro tipo (véase 4.3.2);
- c) planificación para contingencias (véase 4.3.3);
- d) objetivos (véase 4.3.4);
- e) identificación de estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades (véase 4.3.5).

La planificación de contingencias (véase 4.3.3) se debe extender específicamente a la recuperación de desastres y la continuidad del negocio.

En las organizaciones de gran tamaño, el proceso para aplicar un sistema de gestión será extenso y requerirá la participación de muchas personas y una considerable cantidad de tiempo. Puede ser provechoso utilizar un enfoque formal de gestión de proyecto a la aplicación.

Puede que muchas organizaciones ya tengan algún control formal de sus procesos y que el sistema de gestión ya esté basado en el proceso. Para las que emprenden el camino hacia la integración podría ser muy útil el enfoque sugerido en la NC-PAS 99, aunque no es la única vía.

Si se va a adoptar el enfoque al proceso, el primer paso debe ser identificar los procesos y sub-procesos de la organización. Si se ha adoptado la NC-ISO 9001, ya se habrá dado este paso, al menos para aquellos procesos que influyen en la calidad del elemento de salida. Si se cuenta con un diagrama de los procesos, puede ser muy útil darlo a conocer en toda la organización para que los empleados comprueben cómo están contribuyendo a cumplir los objetivos.

Para cada proceso se deben emprender las siguientes tareas:

- a) identificar los elementos de entrada y de salida;
- b) identificar los aspectos e impactos asociados al proceso;

NOTA Estas tareas las deben hacer las personas que realmente participan en el proceso, debidamente capacitadas y asistidas por los directores según las necesidades.

- c) identificar y priorizar los aspectos que podrían tener un impacto significativo;
- d) decidir las medidas de control y aplicarlas.

Para cada proceso es necesario identificar los aspectos que podrían tener un impacto en cada una de las áreas de gestión que se van a incluir en el sistema de gestión general. Por ejemplo:

- a) En la etapa de elementos de entrada, ¿hay algo que pueda influir mucho en?:
 - la calidad del elemento de salida?
 - el medio ambiente?
 - la salud y seguridad del trabajo en el caso de los empleados o de aquellas personas en que influyen las actividades de la organización?
- b) En la etapa de elementos de salida, ¿hay algo que pueda influir mucho en?:
 - la calidad del elemento de salida?
 - el medio ambiente?
 - la salud y seguridad del trabajo?

Este enfoque revela una de las ventajas de un sistema integrado. En un sistema tradicional se considerarían estos aspectos por separado, en momentos diferentes y muy posiblemente por grupos de personas diferentes. En un sistema integrado, todos los aspectos (y otros tales como la satisfacción del cliente o la seguridad de la información) se pueden considerar a la vez por las personas que realmente participan en el proceso. Sin embargo, no existe el requisito de aplicar un enfoque integrado para identificar y priorizar aspectos. El enfoque sencillo anteriormente descrito

se ofrece como un ejemplo de lo que se podría adoptar. No obstante, con este tipo de enfoque, se puede reducir la posibilidad de conflicto al abordar un aspecto sin considerar su impacto en el resto de los aspectos.

A.4.3.2 Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos (véase 4.3.1)

Los aspectos que implican un alto riesgo se ventilarán primero. Hay muchas formas de evaluar el riesgo, pero casi siempre es mejor un sistema sencillo. En general, los sistemas elaborados ayudan muy poco en la práctica. Incluso las organizaciones que operan en sectores de alto riesgo han comprobado que un enfoque basado en lo que se propone puede ser muy útil como primer paso. Luego utilizan métodos más sofisticados, tales como el Análisis de Peligros y Estudios de Operabilidad (HAZOPS) con los riesgos que identificaron como más peligrosos para la organización y sus partes interesadas.

Todo aspecto significativo se debe someter a algún tipo de control por parte del sistema de gestión. Además, los más importantes deben ser también tema de programas de mejora para ayudar a la organización a reducir sus riesgos.

Para cada proceso, las preguntas son:

- ¿Qué (aspecto) podría salir mal?
- ¿Cuál sería el efecto (impacto) si saliera mal?
- ¿Cuán probable es que suceda así?

Las respuestas combinadas nos dan una medida del riesgo, según se ilustra en la siguiente matriz. Si hay grandes probabilidades de que suceda un evento cuyo efecto será grave, entonces el riesgo es grande y es necesario hacer algo al respecto de inmediato, posiblemente detener el proceso o incluso evacuar la fábrica. Si el riesgo es moderado, sigue siendo necesario hacer algo, pero no con el mismo grado de urgencia. Si el evento es improbable y el impacto poco importante, entonces es probable que la organización pueda asumir el riesgo.

	Muy improbable	No probable	Rara vez ocurre	En ocasiones	Bastante frecuente
No hay efecto					
Efecto despreciable					
Efecto leve					
Efecto considerable					
Efecto grande					
Efecto muy grande					

BLANCO: riesgo tolerable

GRIS CLARO: alto riesgo; se necesita controlar el riesgo

GRIS OSCURO: muy alto riesgo; se necesitan acciones para reducir el riesgo.

Este enfoque se puede utilizar para identificar la etapa del proceso que podría tener el mayor impacto en la calidad del producto o la satisfacción del cliente. Los aspectos más significativos son los que se deben abordar primero. Los riesgos que se consideran tolerables tendrán poco impacto en la organización, y quizás no haya que atenderlos en absoluto en la jerarquía de gestión de los aspectos, a menos que la organización reconozca algún beneficio.

A.4.3.3 Identificación de requisitos legales y de otro tipo (véase 4.3.2)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.3.4 Planificación de contingencias (véase 4.3.3)

Como parte del programa de gestión del riesgo, la organización necesita considerar su respuesta a toda emergencia que pueda surgir, lo cual debe incluir la gestión del desastre.

Por ejemplo, el apartado 8.3 de la NC-ISO 9001 trata de la retirada del producto, ya que éste puede ser un aspecto para el que toda organización de producción bien dirigida debe haber establecido procedimientos. De igual modo, debe haberse abordado la posibilidad de todo incendio o emergencia que pueda causar la interrupción del negocio.

En consecuencia, hay toda una gama de posibles eventos que podrían ocurrir que afectarían la capacidad de la organización para continuar trabajando, que van desde la pérdida de un cliente (o proveedor) importante hasta un incendio o una inundación, o incluso un terremoto. Todos los días pasan cosas así en algún lugar del mundo, y si la Dirección de la organización no ha tenido en cuenta esa eventualidad, sus posibilidades de supervivencia serán menores.

A.4.3.5 Objetivos (véase 4.3.4)

De la Dirección de la organización depende decidir cómo se van a seleccionar y clasificar los objetivos, que deben ser pertinentes y alcanzables de modo realista teniendo en cuenta los recursos disponibles. Si los empleados han participado en la identificación de los aspectos claves, es probable que también puedan ayudar a definir objetivos claves, los cuales deben ser positivos y coherentes. Un objetivo tal como “reducir los desechos” es demasiado general para ser provechoso. Es mejor algo como “reducir los desechos en X % en un período de Y meses” siempre que se conozca el nivel actual de desechos y que existan medios eficaces para medirlo. Con frecuencia la identificación de un objetivo clave revelará una serie de objetivos secundarios habrá que lograr primero, y podrían surgir conflictos en cuanto al uso de recursos limitados. Por tanto, es necesario hacer una cuidadosa selección de los objetivos.

En la NC-ISO 14001 aparecen los términos “meta” y “objetivo”. La meta se considera como un objetivo de menor nivel (podría ser, por ejemplo, la escala de tiempo en que espera alcanzar un objetivo). La meta es una declaración de lo que la organización espera lograr, pero no es esencial para su futuro. Si la organización no logra cumplir sus metas, puede que tenga que revisar sus objetivos.

A.4.3.6 Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades (véase 4.3.5)

La aplicación exitosa de un sistema de gestión (SG) dependerá del compromiso de la alta dirección. El SG necesita tener un director exclusivo que muestre compromiso y entusiasmo, y pueda transmitir dicho entusiasmo a todos los empleados involucrados. También es necesario designar a alguien que se responsabilice con la aplicación y operación del SG.

La creciente toma de conciencia sobre la importancia de la gestión del riesgo servirá de ayuda, dado que el sistema de gestión debe ser la piedra angular de las medidas de control del riesgo de la organización. Es primordial que cada director y cada empleado comprendan sus funciones en la

aplicación del sistema. Es necesario identificar las competencias requeridas para cada tarea y brindar capacitación en los casos requeridos. Se necesita un sistema para informar sobre el progreso, y cada director debe tener un programa específico de fases con este fin.

A.4.4 Orientaciones para la aplicación y operación (véase 4.4)

A.4.4.1 Control operacional (véase 4.4.1)

Este término no aparece en la NC-ISO 9001, pero algunos de sus apartados tienen que ver con este requisito en la NC-PAS 99. En particular, los requisitos para garantizar que el producto se controle son evidentes en los apartados 6.4 (Ambiente de trabajo), 7.1 (b y c) (Planificación de la realización del producto), 7.5.1 (Control de la producción y entrega del servicio) y 7.5.2 (Validación de procesos para la producción y la entrega del servicio) de la NC-ISO 9001.

A.4.4.2 Gestión de los recursos (véase 4.4.2)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.4.3 Requisitos de la documentación (véase 4.4.3)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.4.4 Comunicación (véase 4.4.4)

La comunicación de la Dirección a los empleados debe ser apropiada para que puedan realizar las tareas deseadas en cuanto a los sistemas pertinentes y comprender por qué las hacen. Debe existir el correspondiente sistema eficaz de comunicación en dirección opuesta, o sea, desde el empleado hacia la Dirección a todos los niveles. Recuerde que la fuerza de trabajo siempre es una parte interesada que puede actuar a través de órganos externos tales como los sindicatos, y además la mejor fuente de información sobre aspectos y riesgos en el puesto de trabajo.

Se debe reconocer que el método de comunicación y el lenguaje empleado deben ser adecuados a las necesidades de la fuerza de trabajo y tener lugar de modo que puedan comprender con facilidad la información que se les brinda.

Para cumplir este requisito puede que resulte necesario que los acuerdos con los proveedores y contratistas sean más formales que de costumbre.

A.4.5 Orientaciones para la evaluación del desempeño (véase 4.5)

Una vez que el sistema esté instalado y funcionando, el siguiente requisito consiste en ver cómo se está desarrollando. Esto incluirá:

- a) monitoreo y medición (véase 4.5.1);
- b) evaluación del cumplimiento (véase 4.5.2);
- c) gestión de las auditorías internas (véase 4.5.3);

d) manejo de las no conformidades (véase 4.5.4).

A.4.5.1 Monitoreo y medición (véase 4.5.1)

El monitoreo y la medición son vitales para garantizar que el sistema funcione según lo planificado y como base para demostrar la mejora continua.

El sistema se debe aplicar de modo que el desempeño se pueda evaluar con facilidad. El monitoreo deberá ser tanto proactivo (para el logro de los planes y objetivos) como reactivo, por ejemplo, a partir de las respuestas a accidentes o incidentes importantes y los informes sobre los mismos.

A.4.5.2 Evaluación del cumplimiento (véase 4.5.2)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.5.3 Gestión de la auditoría del sistema (véase 4.5.3)

Las auditorías son esenciales para asegurar si el sistema se está aplicando en todos los sentidos, y si no es así, conocer las razones. Son un requisito de cada norma de sistemas de gestión. Se podría identificar deficiencias en el personal o en el propio sistema. A menudo las auditorías se consideran como una tarea necesaria, pero más propiamente se debían reconocer como fuente de oportunidades para mejorar el sistema.

En el caso de la NC-PAS 99, se debe reconocer que una auditoría integrada puede reportar muchos beneficios. Las áreas comunes solo necesitan una evaluación en vez de dos o tres, en dependencia de cuántos requisitos normalizados del sistema se han adoptado. Evidentemente, habrá que abordar los requisitos específicos, y luego podría ser necesario aplicar conocimientos especializados. Por ejemplo, según la complejidad de las organizaciones y sus riesgos, puede ser provechoso utilizar un equipo multidisciplinario de auditores. Se necesitará personal experimentado en auditar el sistema básico de gestión y especialistas para evaluar el control de los aspectos que se deben controlar en el contexto de los requisitos de las especificaciones a las que se suscribe la organización. Por ejemplo, para la NC-ISO 22000 se podría necesitar un higienista de los alimentos.

A.4.5.4 Manejo de las no conformidades (véase 4.5.4)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.6 Mejora (véase 4.6)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

A.4.7 Revisión por la Dirección (véase 4.7)

No es necesario presentar orientaciones adicionales.

Anexo B
(Informativo)

Requisitos comunes

Requisitos comunes de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la salud y seguridad del trabajo

Requisitos de PAS 99	ISO 9001 Calidad Apartado	ISO 14001 Gestión ambiental Apartado	OHSAS 18001 Salud y seguridad Apartado
4.1 Requisitos generales	4.1	4.1	4.1
4.2 Política del sistema de gestión	5.1, 5.3	4.2	4.2
4.3 Planificación		4.3	4.3
4.3.1 Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	5.2, 5.4.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.1	4.3.1
4.3.2 Identificación de requisitos legales y de otro tipo	5.3(b), 7.2.1(c)	4.3.2	4.3.2
4.3.3 Planificación de contingencias	8.3	4.4.7	4.4.7
4.3.4 Objetivos	5.4.1	4.3.3	4.3.3
4.3.5 Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	5.5	4.4.1	4.4.1
4.4 Aplicación y operación			
4.4.1 Control operacional	7	4.4.6	4.4.6
4.4.2 Gestión de los recursos	6	4.4.1, 4.4.2	4.4.1, 4.4.2
4.4.3 Requisitos de documentación	4.2	4.4.4, 4.4.5, 4.5.4	4.4.4, 4.4.5, 4.5.3
4.4.4 Comunicación	5.5.3, 7.2.3, 5.3(d), 5.5.1	4.4.3	4.4.3
4.5 Evaluación del desempeño			
4.5.1 Seguimiento y medición	8.1	4.5.1	4.5.1
4.5.2 Evaluación del cumplimiento	8.2.4	4.5.2	4.5.1
4.5.3 Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	4.5.4
4.5.4 Tratamiento de no conformidades	8.3	4.5.3	4.5.2
4.6 Mejora			
4.6.1 Generalidades	8.5.1	4.5.3	4.5.2
4.6.2 Acción correctiva, preventiva y de mejora	8.5.2, 8.5.3	4.5.3	4.5.2
4.7 Revisión por la Dirección			
4.7.1 Generalidades	5.6.1	4.6	4.6
4.7.2 Elementos de entrada	5.6.2		
4.7.3 Elementos de salida	5.6.3		

Requisitos comunes de informática, sistemas de seguridad y seguridad de los alimentos

Requisitos de NC-PAS 99	ISO/IEC 20000 Especificación para la Gestión de Servicios Informáticos Apartado	NC-ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información Apartado	NC-ISO 22000 Seguridad de los Alimentos Apartado
4.1 Requisitos generales	3	4.1, 4.2	4.1
4.2 Política del sistema de gestión	3.1, 4.4.1	5.1	5.1, 5.2
4.3 Planificación	4.1	4.2	5.3
4.3.1 Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	4.1(f), 4.2(d)	4.2	5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4
4.3.2 Identificación de requisitos legales y de otro tipo		4.2.1(b2)	7.2.3
4.3.3 Planificación de contingencias	8.2		3.3, 5.7, 7.10, 7.10.4
4.3.4 Objetivos	4.1(b), 5.0	4.2.2	5
4.3.5 Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	4.2	4.2.2	5
4.4 Aplicación y operación			
4.4.1 Control operacional	4.2, 6.0	4.2.2	7.7, 7.8, 7.9
4.4.2 Gestión de los recursos	3.1, 3.3	5.2.1, 5.2.2	5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2
4.4.3 Requisitos de documentación	3.2	4.3	4.2
4.4.4 Comunicación	3.1(b), 7	4.2.4 (c)	5.6
4.5 Evaluación del desempeño			
4.5.1 Seguimiento y medición	4.3	4.2.3	7.6.4, 7.6.5, 8.3
4.5.2 Evaluación del cumplimiento	4.3	4.2.3	8.4.3
4.5.3 Auditoría interna	4.3	6	8.4.1
4.5.4 Tratamiento de no conformidades	4.3	4.2.4	7.6.5, 7.10
4.6 Mejora			
4.6.1 Generalidades	4.4	4.2.4, 8.1	8.1, 8.5
4.6.2 Acción correctiva, preventiva y de mejora	4.2.4(b), 8.2, 8.3	8.2, 8.3	8.2
4.7 Revisión por la Dirección			
4.7.1 Generalidades	3.1(g)	7.1	5.8, 8.5.2
4.7.2 Elementos de entrada		7.2	5.8.2
4.7.3 Elementos de salida		7.3	5.8.3