

**Diseño de un sistema integrado de gestión QHSE  
para el proceso de atención a población vulnerable  
con discapacidad física de la fundación FUMDIR**

**Yuly Catherine Molano Bernal**

**Mary Luz Rodríguez Trujillo**

**Wilson Fabián Sánchez Delgado**

Director Trabajo de Grado

**ING. HERNANDO AVENDAÑO ESPITIA**

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito  
Programa de Ingeniería Industrial  
Especialización Gestión Integrada QHSE  
Cohorte 31  
Bogotá D.C., Colombia, Mayo, 2015.

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota "Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería" en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2015 por la Escuela Colombiana de Ingeniería "Julio Garavito". Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia  
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: [espeqhse@escuelaing.edu.co](mailto:espeqhse@escuelaing.edu.co)

## **Reconocimiento o agradecimiento**

Los autores agradecen primera mente a Dios por la fortaleza brindada en este camino de lucha y entrega intelectual, a la FUNDACION MISIONEROS DIVINA REDENCION SAN FELIPE NERI "FUMDIR", por abrirnos las puertas para poder realizar el proyecto de investigación presente, al Padre Jesús Antonio Ramírez y la Doctora Claudia Niño por la ayuda prestada durante la ejecución del trabajo de grado y en general a el equipo de trabajo del convenio de discapacidad física por la colaboración prestada para la recolección de la información requerida.

De igual manera nuestros más sinceros agradecimientos al ingeniero HERNANDO AVENDAÑO tutor metodológico y temático, quien con su apoyo continuo y espíritu de enseñanza, nos brindó acompañamiento permanente y las herramientas necesarias para poder culminar satisfactoriamente esta investigación.

Finalmente agradecemos al cuerpo docente y directivas de la UNIVERSIDAD ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA JULIO GARAVITO especialización SISTEMAS DE GESTION INTEGRADA QHSE, por los conocimientos brindados en cada una de las asignaturas, las cuales nos enriquecieron a nivel personal y profesional.

## **Sinopsis**

Trabajo desarrollado como propuesta de un sistema integrado de gestión para la Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri "FUMDIR" relacionado con el proceso de atención a población con discapacidad física o diversamente hábiles en el marco de los convenios realizados con la Secretaria Distrital de Integración social, con el fin de que los autores obtengan el título de especialistas en Gestión Integrada QHSE.

## **Resumen ejecutivo**

En el presente trabajo se resume el trabajo elaborado por los autores para lograr el diseño de un sistema integrado de gestión QHSE para el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR. Durante el trabajo desarrollado se utilizó la metodología PHVA, en donde, como se verá a continuación, fueron planteados los objetivos de acción, seguidos por un diagnóstico de la organización y posteriormente el planteamiento de la política y las tareas necesarias para llegar a su cumplimiento.

El propósito de este trabajo es proporcionar a la organización una herramienta para mejorar uno de los procesos que asegura la continuación de las relaciones con su principal cliente, que en este caso se trata de la Secretaria Distrital de integración social, reducir los impactos ambientales, mitigar los riesgos a los que se exponen los trabajadores durante el desempeño de sus actividades y a la vez permitir a los autores optar por el título de especialistas en gestión integrada QHSE.

## Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>10</b>
1.1	Introducción	10
1.2	Problemática	10
1.3	Pregunta de investigación	11
1.4	Objetivos	11
1.4.1	Objetivo general	11
1.4.2	Objetivos específicos	11
1.5	Alcance y limitaciones	11
1.5.1	Alcance	11
1.5.2	Delimitación	12
1.5.2.1	Espacial	12
1.5.2.2	Cronológica	12
1.5.3	Limitaciones	12
1.6	Metodología	12
1.7	Fuentes de información	13
1.7.1	Fuentes de información primarias	13
1.7.2	Fuentes de información secundarias	13
1.8	Justificación	13
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>15</b>
2.1	Marco conceptual	15
2.1.1	Modelo de atención en discapacidad	15
2.1.2	Certificación	15
2.1.3	Sistema integrado de gestión	15
2.2	Marco legal	16
2.3	Marco teórico	16
2.3.1	Sistema integrado de gestión	16
2.3.2	Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001: 2008	18
2.3.2.1	Familia de normas relacionadas con sistema de gestión de calidad	18
2.3.3	Sistema de gestión ambiental	19
2.3.4	Sistema de seguridad y salud ocupacional	20
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>FUMDIR</b>	<b>22</b>
3.1	Plataforma estratégica de FUMDIR	22
3.1.1	Reseña Histórica de FUMDIR:	22
3.2	Qué es FUMDIR?	23
3.2.1	Objetivo General de FUMDIR:	24

3.2.2	Objetivos Específicos: .....	24
<b>3.3</b>	<b>Características de los servicios ofertados por FUMDIR .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4</b>	<b>Declaración de Transparencia .....</b>	<b>25</b>
<b>3.5</b>	<b>Principios Institucionales .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6</b>	<b>Misión.....</b>	<b>28</b>
<b>3.7</b>	<b>Visión.....</b>	<b>28</b>
<b>3.8</b>	<b>Política de Calidad .....</b>	<b>28</b>
<b>3.9</b>	<b>Objetivos de calidad .....</b>	<b>28</b>
<b>3.10</b>	<b>Principios institucionales .....</b>	<b>29</b>
<b>3.11</b>	<b>Idoneidad y capacidad técnica .....</b>	<b>30</b>
<b>3.12</b>	<b>Mapa de procesos .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO 4 SITUACIÓN ACTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN</b>		
<b>VULNERABLE DEL CONVENIO DE FÍSICOS EN FUMDIR EN CONTRATACIÓN CON LA</b>		
<b>SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL..... 31</b>		
<b>4.1</b>	<b>Procesos y operaciones .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2</b>	<b>Gestión documental implementada .....</b>	<b>35</b>
4.2.1	Control de documentos .....	44
4.2.2	Control de registros .....	44
<b>4.3</b>	<b>Cumplimiento legal .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4</b>	<b>Calidad.....</b>	<b>46</b>
<b>4.5</b>	<b>Gestión ambiental .....</b>	<b>46</b>
4.5.1	Descripción de la matriz ambiental .....	46
4.5.2	Estado actual de la organización a nivel ambiental.....	49
<b>4.6</b>	<b>Gestión en Seguridad y salud ocupacional .....</b>	<b>52</b>
4.6.1	Descripción de la matriz S&SO.....	52
4.6.2	Estado actual de la organización a nivel de SYSO .....	55
<b>CAPÍTULO 5 REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ..... 58</b>		
<b>5.1</b>	<b>Correspondencia entre NTC OHSAS 18001:2007, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO</b>	
<b>9001:2008 .....</b>		<b>59</b>
<b>CAPÍTULO 6 PROPUESTA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE EN EL PROCESO</b>		
<b>DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN FUMDIR. .... 69</b>		
<b>6.1</b>	<b>Aplicación del sistema integrado de gestión .....</b>	<b>69</b>
<b>6.2</b>	<b>Beneficios que proporciona un SIG en FUMDIR .....</b>	<b>69</b>
6.2.1	Beneficios en los procesos .....	69
6.2.2	Beneficios institucionales .....	70
6.2.3	Beneficios económicos .....	70
6.2.4	Beneficios en la implementación.....	70

6.3	Objetivo del modelo de gestión integrada.....	71
6.4	Política del sistema integrado de gestión .....	71
6.5	Despliegue de la política del Sistema Integrado de Gestión.....	72
6.5.1	Directriz de Gestión Ambiental.....	72
6.5.2	Directriz de Gestión S&SO .....	74
<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>ALCANCE DEL DISEÑO DEL SIG .....</b>	<b>77</b>
7.1	Duración del diseño de SIG .....	77
7.2	Procesos .....	77
7.2.1	Mapa de procesos actual de FUMDIR.....	77
7.2.2	Propuesta de mapa de procesos para FUMDIR .....	78
7.2.3	Ejemplo de caracterización integrada del proceso de gestión de proyectos .....	78
7.3	Procedimientos implementados en calidad .....	82
7.3.1	Compras .....	82
7.3.2	Gestión financiera.....	82
7.3.3	Mejora.....	83
7.3.4	Talento humano.....	84
7.3.5	Gestión de proyectos.....	84
7.3.6	Formación .....	84
7.3.7	Gestión académica.....	85
7.3.8	Manual de calidad.....	85
7.4	Procedimientos propuestos para el SIG .....	86
7.4.1	Procedimiento de auditorías integradas .....	86
7.4.2	Procedimiento de investigación de accidentes e incidentes laborales .....	86
7.4.3	Procedimiento de comunicaciones internas y externas .....	87
7.4.4	Procedimiento de capacitaciones.....	88
7.4.5	Procedimiento de controles operacionales .....	89
7.4.6	Procedimiento Inteligencia Vial .....	89
7.5	Estructura .....	90
7.5.1	Estructura organizacional actual de FUMDIR .....	90
7.5.2	Propuesta de estructura organización para FUMDIR .....	91
<b>CAPÍTULO 8</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>92</b>
<b>CAPÍTULO 9</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>CAPÍTULO 10</b>	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>94</b>
<b>CAPÍTULO 11</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## Lista de Figuras

<i>Figura 2.3-1. Diagrama de los elementos de un Sistema de Gestión de calidad</i>	19
<i>Figura 3.1-1. Llegada de los misioneros de la Divina Redención a Colombia</i>	22
<i>Figura 3.2-1. Instalaciones de FUMDIR</i>	23
<i>Figura 3.11-1. Mapa de procesos de FUMDIR</i>	30
<i>Figura 4.3-1. Pirámide de Kelsen para normatividad aplicable a FUMDIR</i>	45
<i>Figura 4.5-1. Política Ambiental SDIS</i>	49
<i>Figura 7.2-1. Mapa de procesos actual de FUMDIR</i>	77
<i>Figura 7.5-1. Organigrama actual de FUMDIR</i>	90
<i>Figura 7.5-2. Organigrama propuesto para el SIG</i>	91

## Lista de Tablas

<i>Tabla 4-1. Perfiles de funcionarios necesarios para el convenio FUMDIR - SDIS</i>	33
<i>Tabla 4-2. Listado Maestro de documentos FUMDIR</i>	35
<i>Tabla 4-3 Informes requeridos como soporte de la ejecución del proyecto por parte de la SDIS</i>	42
<i>Tabla 4-4 Informes requeridos como soporte de la ejecución del proyecto por parte de FUMDIR</i>	43
<i>Tabla 4-5. Atributos evaluación de impactos ambientales Vicente Conesa.</i>	46
<i>Tabla 4-6. Modelo de matriz de identificación AA/IA de la SDIS</i>	48
<i>Tabla 4-7. Conteo de los impactos ambientales evaluados</i>	50
<i>Tabla 4-8. Aspectos ambientales significativos</i>	50
<i>Tabla 4-9 Evaluación del nivel de probabilidad</i>	52
<i>Tabla 4-10 Determinación del nivel de consecuencia</i>	53
<i>Tabla 4-11 Significado del nivel de riesgo</i>	54
<i>Tabla 4-12. Peligros Identificados como significativos</i>	55
<i>Tabla 5-1 CORRESPONDENCIA ENTRE OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 e ISO 9001:2000</i>	59
<i>Tabla 6-1. Despliegue Política de Gestión ambiental</i>	74

## **CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN**

### **1.1 Introducción**

En la búsqueda de generar empresas más competitivas se ha popularizado a través del tiempo la implementación de sistemas integrados de gestión que ayuden a aprovechar todos los recursos disponibles para el funcionamiento de la empresa de una mejor manera, haciéndola más productiva y por tanto más competitiva. La ventaja de este tipo de modelos es que pueden ser aplicados a cualquier tipo de empresa, de cualquier tamaño y orientadas a cualquier tipo de cliente.

Es tanta la popularidad de los sistemas integrados de gestión que en los últimos años ha dejado de ser un agente diferenciador para convertirse en un requisito para que una empresa pueda entrar a un mercado. La Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri "FUMDIR", en su interés de mantener los convenios vigentes con su principal cliente: la Secretaria distrital de integración social, en adelante SDIS, ha venido trabajando en implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, sin embargo se ha observado la necesidad de implementar un sistema que integre la gestión ambiental y la gestión en seguridad y salud ocupacional para lograr que la organización mejore su nivel de competitividad.

En este trabajo se llevará a cabo un diagnóstico de la organización orientado a detectar las principales debilidades y fortalezas relacionadas con los aspectos mencionados para generar el diseño del sistema integrado de gestión QHSE y posteriormente presentarlo como una oportunidad de mejora a la alta dirección de la organización.

### **1.2 Problemática**

Se ha evidenciado, durante el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR, que el grupo de profesionales interdisciplinario (trabajo social, psicología, terapia ocupacional, nutricionistas, fisioterapia, enfermería y auxiliares de enfermería) tiene grandes dificultades en el desarrollo de las actividades que repercuten directamente sobre la satisfacción del cliente (SDIS y adultos con discapacidad física), poca conciencia frente a la generación de aspectos que producen impactos ambientales relacionados con su trabajo y frente a los peligros a los que se encuentran expuestos en el desempeño de sus actividades diarias.

### **1.3 Pregunta de investigación**

¿Cuál sería el diseño de un Sistema integrado de gestión QHSE que se podría implementar en el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR?.

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Diseñar un sistema integrado de gestión QHSE utilizando como guía las normas NTC ISO 9001:2008, 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, para el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR con el fin de mejorar la competitividad y satisfacción del cliente.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Establecer diagnóstico situacional según norma NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, del proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR.
- Proponer una política integrada y generar el despliegue en FUMDIR a nivel del convenio de discapacidad física
- Establecer el diseño de gestión integrada QHSE de acuerdo a necesidades encontradas

### **1.5 Alcance y limitaciones**

#### **1.5.1 Alcance**

El alcance de este proyecto cubre las actividades que influyen directamente en el desempeño del proceso de atención a población con discapacidad física en la Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri "FUMDIR" en las relaciones con su principal cliente: la SDIS, y lo relacionado con la prevención y reducción de los impactos ambientales y los riesgos a los que se exponen los trabajadores durante el desempeño de sus actividades.

Este documento quedará disponible para que la organización pueda continuar con la implementación del sistema integrado de gestión aquí descrito y se aplique a los demás procesos de la fundación y no solo al convenio de discapacidad física.

## **1.5.2 Delimitación**

### **1.5.2.1 Espacial**

El desarrollo del estudio de investigación se llevará a cabo en la fundación FUMDIR “Fundación Misioneros Divina redención San Felipe Neri” ubicada en la carrera 90 numero 140 -73, de la ciudad de Bogotá – Colombia.

### **1.5.2.2 Cronológica**

El estudio tendrá una duración de 12 meses partiendo desde su planificación inicial hasta su informe final.

### **1.5.3 Limitaciones**

- No incluye la implementación del sistema
- En la documentación interna de la fundación se maneja información confidencial por lo que para el presente proyecto solo se mencionarán aspectos relevantes a los cuales se puede tener acceso.
- El tiempo para el desarrollo de este proyecto de investigación es de aproximadamente 12 meses, factor limitante en su desarrollo.
- El diseño de este sistema se realizará únicamente en el proceso de atención a discapacidad física y no en todos los procesos de la organización.

## **1.6 Metodología**

Este proyecto se iniciará describiendo la situación actual de FUMDIR, seguido de un análisis de los requisitos de un modelo de atención integral a personas diversamente hábiles o en condición de discapacidad y finalizará con la elaboración de un diseño de sistema integrado de gestión. Para esto se tomara como guía las normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001: 2007 y el Plan nacional de intervención de discapacidad y por ende de la política pública de discapacidad para el Distrito Capital en el decreto No 470 del 12 de octubre de 2007.

La investigación realizada es con abordaje cuantitativo por la naturaleza de los indicadores y medidas utilizadas para evaluar el estado de la organización. Su aplicabilidad en nuestro estudio buscara conocer y ampliar el conocimiento sobre el diseño de un sistema integrado de gestión QHSE en FUMDIR. Es de tipo descriptivo y de corte transversal ya que este diseño intenta analizar y generar el

diseño del sistema integrado de gestión QHSE durante un periodo específico de tiempo (mayo de 2014 a mayo de 2015).

## **1.7 Fuentes de información**

### **1.7.1 Fuentes de información primarias**

- Observación de los procesos de atención a población con discapacidad física en la Fundación en el Convenio de atención a discapacidad física.
- Identificación y evaluación del panorama de análisis en los procesos de atención.

### **1.7.2 Fuentes de información secundarias**

- Verificación y consulta de la documentación interna relacionada con los procedimientos de atención en el convenio de discapacidad física.
- Recopilación de información relacionada con los requisitos para el diseño de un sistema integrado de gestión.
- Revisión y análisis de las normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001: 2004 y NTC OHSAS 18001: 2007.
- Revisión y análisis del Plan nacional de intervención de discapacidad y por ende de la Política pública de discapacidad para el Distrito Capital en el decreto No 470 del 12 de octubre de 2007.

## **1.8 Justificación**

En la actualidad los sistemas integrados de gestión han permitido que las empresas aumenten su valor al ser más competitivas en el mercado en que se desempeñan, garantizando satisfacción a sus clientes, mitigando los impactos y aspectos ambientales más significativos y garantizando la seguridad de sus trabajadores.

El modelo de atención actual en la política pública de discapacidad, con base en un sistema de gestión integrado, permitirá que FUMDIR realice su gestión bajo un enfoque de mejora continua, la que permitirá brindar una atención con rehabilitación a las personas diversamente hábiles de manera oportuna, segura, pertinente, continua y accesible, mediante una cultura de cambio e innovación reflejada en todos los procesos de rehabilitación, articulando así efectivamente los procesos administrativos y de cuidado de la salud.

El definir un sistema integrado de gestión en FUMDIR, permitirá traducir la misión, visión y políticas de la institución en acciones concretas que permitan mejorar los servicios prestados a las personas diversamente hábiles, aumentando de esta manera la competitividad de la Fundación y la satisfacción y fidelización de los clientes, entre otras cosas.

## CAPÍTULO 2 MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Modelo de atención en discapacidad

De acuerdo con lo dispuesto por la ley 1145 de 2007, el Ministerio de Salud y protección social coordinará la política de discapacidad, ejercerá la rectoría del Sistema Nacional de Discapacidad- SND y se encargará de apoyar la gestión territorial en discapacidad para formulación de políticas territoriales y ejecución de planes de acción, que sirven como instrumento para la inclusión social de la población con discapacidad. <sup>1</sup>

#### 2.1.2 Certificación

“La *certificación* es un procedimiento mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas “(ISO, 1996). La Certificación se puede ver como un medio de comunicación a lo largo de la cadena de abastecimiento. El *certificado* (por terceros) le demuestra al comprador que el proveedor cumple con ciertas normas, lo cual puede ser más convincente que una garantía del proveedor.

La organización que hace la certificación se llama *Organismo de Certificación* o certificador. Dicho organismo puede realizar la inspección o contratar a un inspector u organismo de inspección. La Certificación, es decir el otorgamiento de una garantía escrita o de un «certificado», se basa en un informe de inspección que puede o no contener información de fuentes secundarias.<sup>2</sup>

#### 2.1.3 Sistema integrado de gestión

Un Sistema integrado de gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los Sistemas de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados, generando

---

<sup>1</sup> Disponible online en <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Documento%20formulacion%20de%20Politica%20Publica%20en%20Discapacidad.pdf> 23 de marzo de 2015

<sup>2</sup> Disponible online en: [file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20(5).pdf) Norma técnica Colombiana OHSAS 18001 2007/consultado el 26 de Marzo 2015

mejora continua a cada uno de los procesos y generando una unificación a nivel de medio ambiente, calidad, seguridad y salud ocupacional.<sup>3</sup>

## 2.2 Marco legal

### ENTORNO LEGAL

- Por ser FUMDIR una entidad sin ánimo de lucro, no necesariamente pueden realizar actos de comercio y que se puedan dejar excedentes.
- Desde lo tributario, se percibe que una entidad es “con ánimo de pérdida” por tal motivo cuando se genera un excedente hay una observación.
- Tenemos que administrarnos con criterio empresarial (comercial, administrativo, financiero)
- Decreto 427 de 1996 y decreto 2150 de 1995
- Las disposiciones legales que enmarcan el presente trabajo están relacionadas con la normatividad legal vigente a nivel nacional. El marco legal en su totalidad se encuentra en el ANEXO No 1 ANEXO TECNICO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL EN EL CONVENIO 5770 suscrito con FUMDIR.

## 2.3 Marco teórico

### 2.3.1 Sistema integrado de gestión

Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, seguridad y Salud Ocupacional.

El más grande impulso para la adopción de los SIG ha sido la alineación de las normas OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 e ISO 9001:2000, lo cual ha permitido no solo simplificar el proceso de implementación sino el desarrollo de una documentación y normativa común para todos los sistemas.

Un SIG logra su objetivo al agrupar una base documental única que anteriormente estaba compuesta por una serie de manuales, procedimientos, instrucciones, documentos, y personal exclusivo para cada proceso en un solo sistema que va a auditar y supervisar todo el proceso reportando directamente a la Gerencia de la organización.

Integrar los sistemas de gestión es, en otras palabras, una nueva forma de enfocar las actividades de una empresa para controlar integralmente y de forma eficaz las diferentes variables que son claves para esta, colocando como objetivo máximo el

---

<sup>3</sup> Disponible online en: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/sistemas-integrados-de-gestion-una-clara-definicion#sthash.W7mV4fUq.dpbs> Sistema Integrado de Gestión una Clara Definición consultado 26 de Marzo 20015

logro de una política integrada de gestión asegurando así la competitividad y que se permita responder a las exigencias de los mercados internacionales y locales.

Un SIG necesariamente va a requerir:

- La existencia de un único manual de gestión asegurando que los procesos e instrucciones no se dupliquen.
- La implementación simultánea de cada uno de los sistemas con el objetivo de minimizar el periodo de implantación total del SIG en comparación con el tiempo que tomaría implementar los sistemas por separado.
- La distribución de los esfuerzos para que el diseño e implementación del sistema sea más rápido
- Supervisión y cuidado absoluto por parte del equipo responsable de la implantación del sistema, pero que a su vez involucre a todos los miembros de la organización.
- El designar un responsable único para los tres sistemas y que cumpla las funciones de dirección técnica y corporativa diferenciada.
- Incorporar los sistemas de gestión completamente a las actividades operativas de la organización, entendiendo los requerimientos de calidad, medio ambiente y seguridad como una parte más de la gestión general.
- La cantidad de registros y documentación necesaria.
- Objetivos, metas y políticas coherentes en el tiempo.

La Dirección de la empresa debe ejercer un fuerte liderazgo y compromiso de manera que su equipo de colaboradores se enfoque en implementar el SIG en forma eficiente.

Un SIG implica heredar los elementos valiosos ya incorporados a distintos sistemas parciales, pero aplicándolos ahora de una manera más flexible y abierta. También significa que los esfuerzos de la Gestión de la Calidad deberán orientarse en el futuro hacia la erradicación de duplicaciones costosas para el despliegue independiente de cada estándar, asegurando el desarrollo integrador y compatible de los sistemas de gestión de modo que puedan satisfacer los requisitos de todos los grupos de interés críticos para la organización, internos y externos a ella.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Disponible online en: Disponible online en: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/sistemas-integrados-de-gestion-una-clara-definicion#sthash.W7mV4fUq.dpbs> Sistema Integrado de Gestión una Clara Definición consulta 26 de Marzo 2015

### 2.3.2 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001: 2008

La gestión se refiere a la organización, el control y la dirección de recursos para el logro de objetivos de la calidad. En cuanto a la calidad se refiere a satisfacer las necesidades de los clientes, en otras palabras significa cumplir con los requisitos (acordados) del cliente, formales e informales, a un costo competitivo a la primera vez y siempre para el beneficio del cliente y de la organización. En donde los conceptos de aseguramiento de calidad, control de calidad y calidad total son vitales.

- **Aseguramiento de la calidad** todas las actividades planificadas sistemáticas necesarias para generar la confianza que el producto o servicio comercializado puede satisfacer los requisitos exigidos por el cliente donde se evitara que el producto salga defectuoso desde su concepción y a lo largo de todo el proceso productivo.
- **Control de calidad** que consiste en la medición de las características de calidad de un producto o servicio en donde al compararlas con las especificaciones o requisitos exista una discrepancia se procederá a realizar las correcciones adecuadas.
- **La Calidad Total** es un enfoque gerencial, que busca de manera sistemática, con participación de todos los miembros de una organización, elevar la calidad de sus procesos, productos o servicios, previniendo el error, tomando acciones correctivas y haciendo de la mejora continua un habito, con la finalidad de satisfacer los requisitos del cliente y, donde el factor más importante es el valor humano.

Es así que ahora la calidad ha alcanzado un concepto moderno que se caracteriza por lo siguiente:

- Los productos y servicios tienen calidad cuando satisfacen las necesidades o expectativas de los clientes.
- La calidad real es la que percibe el cliente como resultado de la comparación del producto o servicio con otros y con sus propias expectativas.
- La calidad es dinámica y lo que hoy satisface al cliente es posible que mañana no lo satisfaga.

#### 2.3.2.1 Familia de normas relacionadas con sistema de gestión de calidad

- a) ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad-Conceptos y vocabulario.
- b) ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad-Requisitos.
- c) ISO 9004: Sistema de gestión de la calidad-Guía para implementar la norma.

d) ISO 19011: Guía para auditar sistemas de gestión.

De estas, solamente la norma ISO 9001 es certificable, pues contiene los requisitos que debe cumplir de manera obligatoria la organización. La certificación se logra mediante una auditoría.<sup>5</sup>

La norma ISO 9001 ha sido preparada por el comité técnico ISO/TC 176 gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité SC 2, sistema de la calidad.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000) que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad de la norma ISO 14001:2004. Esta norma internacional ha sido traducida por el grupo de trabajo (STTG) del comité técnico ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad.<sup>6</sup>

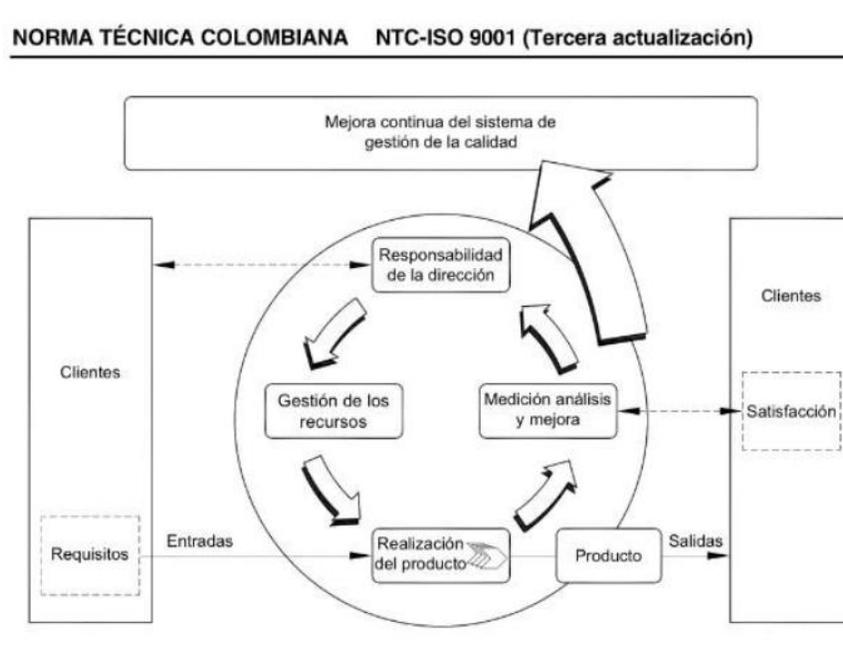


Figura 1. Diagrama de los elementos de un Sistema de Gestión de calidad

### 2.3.3 Sistema de gestión ambiental

“El sistema de medio ambiente, basado en la norma ISO 14001, busca guiar a las empresas en el área de medio ambiente, no solo para lograr un desarrollo

<sup>5</sup> Disponible online en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1515/1/cachay\\_sg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1515/1/cachay_sg.pdf)  
26 de marzo de 2015.

<sup>6</sup> Disponible

<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20ISO-9001%20Version%202008.pdf>

online:

sostenible, sino para lograr una gestión correcta de recursos y procesos que nos permitan proteger al máximo nuestro entorno, manteniendo las mejores condiciones ambientales posibles”. (CEPADE, 2011)

La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores. Además de ISO 14001, existen otras normas ISO que se pueden utilizar como herramientas para proteger el ambiente, sin embargo, para obtener la certificación de protección al medio ambiente sólo se puede utilizar la norma ISO 14001. El grupo de normas ISO, que contiene diversas reglas internacionales que han sido uniformizadas y son voluntarias, se aplica ampliamente en todos los sectores de la industria.<sup>7</sup>

¿Qué le permite la implementación de ISO 14001 a una organización?<sup>8</sup>

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental.
- Establecer programas de administración ambiental.
- Definir la política ambiental de la organización.
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente

#### **2.3.4 Sistema de seguridad y salud ocupacional**

OHSAS (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño en este sentido. Esta norma no establece criterios de desempeño de S y SO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

---

<sup>7</sup> <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>

<sup>8</sup> <http://www.icontec.org/index.php/sa/sectores/agricultura-y-alimentos/50-colombia/certificacion-sistema/335-iso-14001>



Figura 2. Diagrama de los elementos de S&SO

OHSAS 18001 ha sido desarrollada de manera que sea compatible con la norma ISO 9001:2000 (calidad) e ISO 14001:2004 (ambiental), con el fin de facilitar la integración voluntaria de los sistemas de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional por parte de las organizaciones.

Esta norma OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de S y SO que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de riesgos de seguridad y salud ocupacional (S y SO). Se busca su aplicación a todo tipo y tamaño de organizaciones, y dar cabida a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. La base de este enfoque se ilustra en la Figura 1. El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo posibilita que una organización desarrolle una política de S y SO, establezca objetivos y procesos para lograr los compromisos de la política, emprenda las acciones necesarias para mejorar su desempeño, y demuestre la conformidad del sistema con los requisitos de la presente norma. El objetivo general de esta norma OHSAS es apoyar y promover buenas prácticas de S y SO que estén en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Vale la pena observar que muchos de los requisitos se pueden abordar en forma simultánea, o revisar en cualquier momento.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Disponible online en: [file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20(5).pdf) Norma técnica Colombiana OHSAS 18001 2007/consultado el 26 de Marzo 2015

## CAPÍTULO 3 FUMDIR

### 3.1 Plataforma estratégica de FUMDIR

#### 3.1.1 Reseña Histórica de FUMDIR:

Los Misioneros de la Divina Redención son una congregación nacida en Italia durante la II Guerra Mundial, cuando el Padre Arturo D' Onofrio, su fundador, acogió a algunos niños en su casa paterna al haber quedado huérfanos a causa de la Guerra, en la Navidad en 1943.

Esta pequeña obra no tardó en ampliar sus horizontes traspasando las fronteras Italianas y llegando a Colombia para acoger a los niños huérfanos y abandonados de Medellín, y desde 1970 el número de consagrados y de casas, ha ido aumentando acogiendo niños en Guatemala, México, Perú y Costa Rica<sup>10</sup>



Figura 3. Llegada de los misioneros de la Divina Redención a Colombia

<sup>10</sup>

Disponible online  
[http://www.fumdir.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=4](http://www.fumdir.org/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=4) 20 de febrero de 2015

### 3.2 Qué es FUMDIR?

Es una Fundación sin ánimo de lucro creada y orientada por los Padres Misioneros de la Divina Redención, dedicada a la atención de población vulnerable y entre ellas a las personas diversamente hábiles, es decir en condición de discapacidad; esta atención se hace de manera pertinente a toda la diversidad de habilidades, (todo tipo de discapacidad) en procesos de rehabilitación integral; Educación, promoción de productividad e inclusión social, a través de la articulación con actores públicos y privados contribuye al ejercicio de sus derechos y sus deberes, con un enfoque diferencial, de Corresponsabilidad y con ello elevando su calidad de vida.



Figura 4. Instalaciones de FUMDIR

La experiencia de inclusión FUMDIR “rompiendo límites” es una estrategia que se ha venido construyendo desde hace más 15 años, la cual inicia por reconocer las capacidades de las personas diversamente hábiles desde las dimensiones del ser humano de manera interdisciplinaria en torno a sus gustos, intereses, necesidades y demandas del contexto. Partiendo de este reconocimiento se elabora e implementa un plan flexible centrado en la persona, que busca potenciar el desarrollo de las habilidades, Mediante un trabajo interdisciplinar que integra componentes desde lo personal, lo espiritual, lo familiar y la participación en el entorno y contexto facilitando así la equiparación de oportunidades y por ende de la inclusión social y productiva. Este proceso inclusivo apoyado en la aplicación

del diseño universal favorece la proyección hacia una vivencia significativa de la persona, su familia y la comunidad fundamentándose en el amor dignificante.<sup>11</sup>

### **3.2.1 Objetivo General de FUMDIR:**

Brindar atención integral a personas diversamente hábiles, propendiendo por su crecimiento espiritual, formación e inclusión familiar, social y productiva; sembrando semillas de paz.

### **3.2.2 Objetivos Específicos:**

- Abanderar el modelo FUMDIR, como una estrategia humanística, dinámica e integral, para la atención exitosa de personas diversamente hábiles.
- Identificar las capacidades de la persona acorde al ritmo propio, potenciando sus habilidades mediante un trabajo interdisciplinar que integra las dimensiones del ser humano buscando la vivencia significativa.
- Reconocer a todas las personas como seres humanos sujetos de derechos y obligaciones que deben recibir un trato acorde a la dignidad humana.
- Promover el amor dignificante, como una política que moviliza recursos humanos, para la consecución de los objetivos de las personas.
- Replicar las experiencias significativas de las personas diversamente hábiles, basadas en los principios del modelo FUMDIR “rompiendo límites”.
- “Rompiendo límites” difunde su experiencia por medio del congreso internacional celebrado anualmente y del cual se está preparando la Octava para el 2015, permitiendo el compartir de experiencias vivenciales de impacto social mediante un ejercicio académico-práctico en donde todos hacemos parte de la comunidad diversamente hábil.

## **3.3 Características de los servicios ofertados por FUMDIR**

1. Licencia de funcionamiento como centro de atención e internado, además es una institución de formación para el trabajo y desarrollo humano y con resolución de aprobación emanada por la secretaria de educación desde el 2008, actualizada en el 2010 y 2014 brindando la competencia para certificar los conocimientos de todos sus aprendices.
2. Programas a ofertar
  - Atención integral a menores de 18 años con discapacidad múltiple en modalidad externado

---

<sup>11</sup> *Fumdir.org op. Cit.,*

- Atención integral a mayores de 18 años con discapacidad múltiple en modalidad externado
  - Atención integral a adultos con discapacidad física, cognitiva o múltiple en modalidad Internado
  - Atención En competencias Adaptativas a adultos con toda la DIVERSIDAD DE HABILIDADES
3. Capacidad instalada disponible en la sede en ocho centros distribuidos en las diferentes localidades de la ciudad.
  4. FUMDIR cuenta con la posibilidad de atención itinerante en diferentes localidades de la ciudad de modo que puede prestar sus servicios donde la población lo requiera.
  5. FUMDIR oferta CONTRAPARTIDAS que consisten en realizar un convenio con el fin optimizar recursos públicos y aunar esfuerzos al cumplimiento de su misión institucional, representado en Instalaciones, Hidroterapia, Formación especializada, uso de equipos especializados, uso del gimnasio, recurso humano, plataforma para actividades virtuales, formación complementaria en algunas de las áreas transversales indispensable para una efectiva inclusión productiva.
  6. Para la Atención específica a personas con discapacidad o diversamente hábiles si se presentara la necesidad cuenta con recurso humano especializado en la formación y pedagogía orientado a esta población, ayudas didácticas con diseño universal ajustadas a cada tipo de discapacidad y una metodología estructurada que garantiza su aprendizaje
  7. Finalmente vale la pena aclarar que, de acuerdo a la caracterización de la población diversamente hábil a atender, se cuenta con apoyos como: Interpretes en lenguaje de señas, servicio de transporte, Auxiliares de curso y de apoyo a la movilidad, monitores de Ruta, enfermería y profesionales en áreas específicas como terapia ocupacional, fonoaudiología, fisioterapia, educación especial, trabajo social y Tallerista (manualidades).

### **3.4 Declaración de Transparencia**

La Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri – FUMDIR, es una organización, comprometida con la construcción del Estado Social y Democrático de Derecho que trabaja por el bien común.

Hasta ahora, la fundación ha estado regulada y vigilada de diversas maneras: presenta información sistemática a sus destinatarios y donantes, presenta de manera periódica información contable al Estado tanto nacional como local, son auditados por empresas especializadas, etc.

Se quiere incrementar la visibilidad, presentando información pública permanente, sistemática y calificada sobre la organización, como la mejor manera de dar a conocer su esencia y labor y de lograr la credibilidad y el respaldo público. Hacerlo de manera colectiva es la posibilidad de demostrar que no se trata de una preocupación episódica de una ONG aislada, sino que es una tendencia de una buena parte del sector.

Esta iniciativa impulsada porque:

- Somos conscientes de que el deber ser de la transparencia pasa por nosotros mismos y se concreta en la exigencia de ser claros públicamente respecto de quiénes somos, qué pretendemos, qué hacemos, cómo lo hacemos, con qué y con quienes lo hacemos.
- Sabemos que la buena fe de nuestros propósitos no nos exime de equivocaciones; por eso la evaluación permanente de lo que hacemos es un valor que incorporamos al trabajo cotidiano y sabemos que la mejor manera para que los resultados de esos procesos evaluativos sean tomados en serio es que estén a disposición de los interesados.
- Creemos que los destinatarios del trabajo de las ONG tienen derecho a un trabajo confiable y de calidad, ética y técnicamente bien fundamentado; por ello, los mecanismos que tiene construidos cada organización para garantizar que su trabajo sea de calidad y para incorporar las lecciones aprendidas, estarán permanentemente abiertos al escrutinio de esos destinatarios.
- Consideramos que quienes aportan recursos para la realización de las actividades tienen derecho a información confiable y calificada sobre la manera como se invierten sus recursos. Ello implica dotarse de sistemas confiables de producción de información programática, financiera y contable; estas herramientas, que son un requisito para la buena gestión cotidiana son, al mismo tiempo, una oportunidad para que nuestros aportantes, el público y el Estado,

mejoren su confiabilidad en nuestra probidad, al tener la oportunidad de conocer con mayor amplitud dicha información.

Es por lo anterior que hemos decidido presentar nuestra política de transparencia, haciendo más y mejor lo que hasta ahora hemos hecho, comprometiéndonos a entregar al público en general, información clara, verídica y actualizada, relativa a nuestras organizaciones, órganos de gobierno y control, proyectos en desarrollo, informes de gestión y financieros, a través de Internet y otros medios impresos.<sup>12</sup>

### 3.5 Principios Institucionales

- **Compasión y misericordia:** los actos de FUMDIR se encaminan por el sentimiento que nos lleva a tener ojos que ven el dolor del hombre, oídos que escuchen su llanto, olfato que descubre sus sentimientos destruidos, tacto que nos lleva a poner las manos en su dolor. Es el camino de hacer felices a los otros.

- **Solidaridad:** Valor que tiene como actitud saber ponerse siempre en la situación del otro, buscando dar lo mejor de sí.

- **Dedicación:** FUMDIR consagra sus mejores esfuerzos al servicio de la población vulnerable dedicando su tiempo, su capacidad creativa, sus mejores recursos con el fin de mejorar su condición de vida.

- **Honestidad:** las cualidades humanas de nuestro equipo se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia dando a cada quien lo que le corresponde.

- **Lealtad:** Es la virtud que nos permite ser fieles a los valores y las personas, para lograr una actitud que permita comprender y compartir con el otro.

- **Humanismo:** FUMDIR entiende que cada persona se convierte en un lugar sagrado de la manifestación de DIOS, por lo tanto sus esfuerzos estarán siempre direccionados a mejorar su calidad de vida.

- **Espiritualidad:** es el valor trascendente que nos ayuda a elevar nuestra propia humanidad, buscando aquellas virtudes que no se agotan ni en el aquí ni en el ahora.

- **Respeto:** Todos los actos de FUMDIR se desarrollan con unas relaciones humanas en donde se acepta al otro como es.

- **Tolerancia:** La tolerancia es la convivencia pacífica, entre quienes han aprendido a ver la dignidad de la persona, por encima de su raza, de su ideología, de su idioma, de su religión.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Fumdir.org op. Cit.,

<sup>13</sup> Fumdir.org op. Cit.,

### **3.6 Misión**

La fundación se dedicada a la atención de población vulnerable, propendiendo por su crecimiento espiritual, rehabilitación integral, formación e inserción familiar, social y productiva; sembrando semillas de paz.<sup>14</sup>

### **3.7 Visión**

Ser la Fundación líder en atención a población vulnerable reconocida Globalmente en procesos de rehabilitación funcional e inclusión social y productiva.<sup>15</sup>

### **3.8 Política de Calidad**

En FUMDIR propendemos por la inclusión de la población en condición de vulnerabilidad dentro de su contexto familiar, social y productivo, apoyados en un equipo humano interdisciplinario y comprometido con los principios institucionales, con procesos eficientes, recursos e infraestructura que garantizan la participación en licitaciones, convenios ó contratos con entidades públicas y privadas, diseño de programas curriculares y prestación del servicio de formación para el trabajo y desarrollo humano. Como parte de nuestra gestión propendemos por el reconocimiento de los derechos de la población atendida, mejorando continuamente nuestros servicios y actuando con responsabilidad en la inversión de los recursos.<sup>16</sup>

### **3.9 Objetivos de calidad**

- Formar y rehabilitar la población vulnerable con procesos eficientes y técnicamente bien fundamentados.
- Propender por la inclusión familiar, social y productiva de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Propiciar el espacio para el ejercicio de los derechos y los deberes de la población vulnerable ante la sociedad.
- Garantizar que los recursos destinados a la atención de población vulnerable sean bien invertidos en su totalidad.

---

<sup>14</sup> *Fumdir.org op. Cit.,*

<sup>15</sup> *Fumdir.org op. Cit.,*

<sup>16</sup> *Fumdir.org op. Cit.,*

- Motivar y facilitar el desarrollo continuo de nuestro personal, puesto que constituyen factores esenciales en el desarrollo y crecimiento de la organización.
- Actualizar el que hacer de FUMDIR con la normatividad vigente en su ámbito de aplicación.
- Mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad, enfocado hacia las necesidades del cliente y en permanente mejoramiento.<sup>17</sup>

### 3.10 Principios institucionales

- **Compasión y misericordia:** los actos de FUMDIR se encaminan por el sentimiento que nos lleva a tener ojos que ven el dolor del hombre, oídos que escuchen su llanto, olfato que descubre sus sentimiento destruidos, tacto que nos lleva a poner las manos en su dolor. Es el camino de hacer felices a los otros.
- **Solidaridad:** Valor que tiene como actitud saber ponerse siempre en la situación del otro, buscando dar lo mejor de si.
- **Dedicación:** FUMDIR consagra sus mejores esfuerzos al servicio de la población vulnerable dedicando su tiempo, su capacidad creativa, sus mejores recursos con el fin de mejorar su condición de vida.
- **Honestidad:** las cualidades humanas de nuestro equipo se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia dando a cada quien lo que le corresponde.
- **Lealtad:** Es la virtud que nos permite ser fieles a los valores y las personas, para lograr una actitud que permita comprender y compartir con el otro.
- **Humanismo:** FUMDIR entiende que cada persona se convierte en un lugar sagrado de la manifestación de DIOS, por lo tanto sus esfuerzos estarán siempre direccionados a mejorar su calidad de vida.
- **Espiritualidad:** es el valor trascendente que nos ayuda a elevar nuestra propia humanidad, buscando aquellas virtudes que no se agotan ni en el aquí ni en el ahora.
- **Respeto:** Todos los actos de FUMDIR se desarrollan con unas relaciones humanas en donde se acepta al otro como es.
- **Tolerancia:** La tolerancia es la convivencia pacífica, entre quienes han aprendido a ver la dignidad de la persona, por encima de su raza, de su ideología, de su idioma, de su religión.

---

<sup>17</sup> Fumdir.org op. Cit.,

### 3.11 Idoneidad y capacidad técnica

Durante más de quince años de trabajo y con gran esfuerzo, la comunidad religiosa ha construido esta obra, que ha estado en cabeza del Padre Director Antonio Ramírez, cuenta con una extensión de 25.000 metros cuadrados y un área construida, definida y adecuada sin barreras arquitectónicas de 18.800 metros cuadrados, para el desarrollo de actividades de rehabilitación integral a personas con discapacidad o diversamente hábiles.

Gracias a la articulación interinstitucional y las personas de buen corazón, que creen que la paz es posible con actos concretos de solidaridad hacia los más necesitados, quienes han creído y han aportado para el desarrollo de la fundación. Ésta actualmente cuenta para la ejecución del proyecto del siguiente recurso físico:

- Áreas específicas para la realización de línea de formación
- Espacios adecuados para el desplazamiento de las personas con todo tipo de diversidad de habilidades. <sup>18</sup>

### 3.12 Mapa de procesos



Figura 5. Mapa de procesos de FUMDIR

<sup>18</sup> Fumdir.org op. Cit.,

## **CAPÍTULO 4 SITUACIÓN ACTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE DEL CONVENIO DE FÍSICOS EN FUMDIR EN CONTRATACIÓN CON LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.**

### **4.1 Procesos y operaciones**

FUMDIR es una organización dedicada a la atención de población vulnerable y entre ellas a las personas diversamente hábiles, es decir en condición de discapacidad. Atención que se hace de manera pertinente a toda la diversidad de habilidades (todo tipo de discapacidad) en procesos de rehabilitación integral: Educación, promoción de productividad e inclusión social.

A continuación se mencionará como es el proceso establecido por FUMDIR para licitar por un grupo de personas vulnerables de la Secretaria Distrital de Integración Social, la cual tiene como objetivo según el anexo técnico del convenio vigente del proyecto 721 “brindar protección integral a personas adultas con discapacidad física, orientada al mejoramiento de su calidad de vida y la garantía de sus derechos, a través de su desarrollo personal, familiar y el fortalecimiento de su participación en redes”.

- Establecimiento de relación con entidades públicas (en este caso la Secretaria Distrital de Integración Social).
- Estudio de las necesidades del cliente y análisis de conveniencia técnica y financiera.
- Revisión de la Propuesta
- Aprobación de la Propuesta
- Ajuste de la propuesta
- Revisión de la Minuta del Contrato
- Perfeccionamiento ó firma del contrato
- Firma del Acta de Inicio del Convenio o Contrato
- Revisión del Plan Operativo y Plan de Calidad
- Revisión del Plan Operativo definitivo
- Seguimiento y Verificación de la Ejecución
  - ✓ Cobertura del convenio es de 36 cupos, discriminados de la siguiente manera 12 mujeres y 24 hombres.

- ✓ Cumplimiento a los criterios de ingresos al convenio descritos en el anexo técnico según contratación vigente del proyecto 721
- ✓ Definir la línea de prestación de servicio con la población (institucionalizada y/o semi-institucionalizada)
- ✓ Establecer procedimiento de identificación e ingreso a servicios sociales.
- ✓ Procedimientos de prestación del servicio social y seguimiento y control
  - Componente de desarrollo personal: que tiene como objetivo garantizar el desarrollo humano como derecho, lograr el fortalecimiento individual y el equilibrio emocional, como factores que promueven y mejoran las habilidades adaptativas, artísticas, deportivas, culturales y ocupacionales de la cual se proyecta en mayores márgenes de actividad y niveles de participación.
  - Componente familiar: que tiene como objetivo garantizar a la persona con discapacidad el reconocimiento y la participación como miembro activo del grupo al cual pertenece, a través de fortalecimiento del sistema relacional, el mantenimiento de los vínculos afectivos, buscando el empoderamiento de la familia y los referentes sociales, en su proceso de atención y así prevenir el abandono de la persona por parte de su familia y la sociedad.
  - Componente de participación y redes: que tiene como objetivo orientar a la persona y las familias y sus referentes sociales para que identifiquen, convoquen y movilicen “las redes sociales primarias, conformadas por la familia, amigos y vecinos; las redes secundarias conformadas en el mundo externo a la familia, como los grupos recreativos, grupos de personas mayores, organizaciones civiles, sociales, religiosas etc. y redes institucionales conformadas por el sector público, además de los sistemas judiciales y legislativo”, a nivel distrital en respuesta a sus necesidades.
- ✓ Caracterización de las personas con discapacidad y formulación del plan de atención integral de manera individual.
  - Adaptación y acogía
  - Valoración diagnóstica por cada una de las áreas
  - Elaboración de estudio de caso

- Formulación del plan de atención integral
- ✓ Implementación del plan de atención integral por desarrollo de componente.
  - Componente de desarrollo personal
    1. Programa de competencias emocionales
      - 1.1 Programa de terapias complementarias
      - 1.2 Apoyo espiritual
    2. Programa de competencias adaptativas
      - 2.1 Actividades recreativas, deportivas y de expresión artística y cultural.
      - 2.2 Actividades para el mantenimiento de habilidades motrices.
      - 2.3 Actividades de ocio y tiempo libre
      - 2.4 Programa de competencias ocupacionales (talleres pre vocacionales, productivos y vinculación en pues de trabajo)
      - 2.5 Acciones de cuidado de la salud
    3. Componente de familiar
      - 3.1 Intervenciones individuales
      - 3.2 Visitas domiciliarias
      - 3.3 Corresponsabilidad de las familias
      - 3.4 Jornadas de apoyo en competencias adaptativas
      - 3.5 Salidas a medio familiar
      - 3.6 Intervención grupal
    4. Componente de participación y redes
  - Etapa de egreso
  - Seguimiento al egreso
- Finalización del contrato
- Tratamiento y cierre de No conformidades potenciales o reales del Proceso
- Elaboración de informes de gestión y reportes de indicadores

**Tabla 4-1. Perfiles de funcionarios necesarios para el convenio FUMDIR - SDIS**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Jornada de trabajo</b>	<b>Perfil del cargo</b>
Coordinador del centro	1	Tiempo completo	Profesional de las ciencias humanas, sociales o de la salud, con experiencia mínima de dos años, que incluyan 6

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

			meses de experiencia específica en funciones administrativas y 6 meses de experiencia profesional con población con discapacidad.
Psicólogo	1	Tiempo completo cada uno de los profesionales	Título profesional en el área, mínimo 6 meses de experiencia profesional con población con discapacidad, obtenida después del título profesional.
Trabajadora social	1		
Fisioterapeuta	1		
Nutricionista	1		
Enfermero	1		
Tallerista	2	Tiempo completo	Cursos relacionados con el taller a dictar, experiencia mínima de 6 meses relacionada con el taller a dictar.
Auxiliar de enfermería	10	Tiempo completo turnos rotativos	Mínimo 6 meses de experiencia adquirirá con posterioridad a la obtención del título.
Servicios generales; manipulador de alimentos, mantenimiento locativo, lavandería y ropería.	4	Tiempo completo	Con experiencia de 3 meses en actividades relacionadas con el cargo, certificado de manipulación de alimentos vigente, certificado de educación sanitaria en manejo adecuado de alimento, certificado médico general y diagnóstico sintomático respiratorio y de piel.

Fuente: Autores

## 4.2 Gestión documental implementada

A continuación se generan tres tablas donde se describe los documentos requeridos durante la ejecución del proyecto por parte de FUMDIR y la Secretaria Distrital de Integración Social, como parte de control a la prestación del servicio social.

Para ello se deben medir y evaluar los indicadores de los procesos planteados en cumplimiento de las acciones proyectadas en el plan de atención integral, analizando el impacto o el resultado logrado.

Tabla 4-2. Listado Maestro de documentos FUMDIR

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
MEJORA	Manual de Calidad	Coordinador de Calidad
MEJORA	Caracterización del Proceso de Mejora	Coordinador de Calidad
MEJORA	Cuadro Reporte de Gestión	Coordinador de Calidad
MEJORA	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva	Coordinador de Calidad
MEJORA	Diagrama Causa Efecto	Coordinador de Calidad
MEJORA	Reporte de Auditoria	Coordinador de Calidad
MEJORA	Distribución de Documentos	Coordinador de Calidad
MEJORA	Plan de auditoria	Coordinador de Calidad
MEJORA	Listado Maestro de Documentos	Coordinador de Calidad
MEJORA	Listado Maestro de Registros	Coordinador de Calidad
MEJORA	Lista de Verificación	Coordinador de Calidad
MEJORA	Solicitud de Creación o Modificación de Documentos	Coordinador de Calidad
MEJORA	Procedimiento de Auditorias Internas	Coordinador de Calidad
MEJORA	Procedimiento de Control del Producto No Conforme, Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventivas	Coordinador de Calidad
MEJORA	Procedimiento de Control de Documentos	Coordinador de Calidad
MEJORA	Procedimiento de Control de Registros	Coordinador de Calidad

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Caracterización del Proceso de Compras	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Procedimiento de Compras	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Orden de pedido	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Salida de almacén	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Solicitud de cotización	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Orden de compra	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Evaluación y re- evaluación de proveedores	Coordinador de Compras
COMPRAS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO	Baja de elementos de almacén	Coordinador de Compras
DIRECCION	Caracterización del Proceso de Dirección	Director
DIRECCION	Acta de Revisión por la Dirección	Director
DIRECCION	Direccionamiento Estratégico	Director
DIRECCION	Plan de Mejoramiento (Indicadores de Gestión)	Director
SOPORTE TÉCNICO	Cronograma de Mantenimiento Preventivo	Coordinadora Académica
SOPORTE TÉCNICO	Formato Firmas de Aceptación de Backup	Coordinadora Académica
SOPORTE TÉCNICO	Formato de Atención a Servicios	Coordinadora Académica
FORMACION	Caracterización del Proceso de	Coordinador Académico

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

	Formación	
FORMACION	Procedimiento de Formación	Coordinador Académico
FORMACION	Procedimiento de Diseño y Desarrollo	Coordinador Académico
FORMACION	Procedimiento de Bienestar	Coordinador de Bienestar
FORMACION	PEI	Coordinador Académico
FORMACION	Procedimiento de Productividad	Coordinador de Empleabilidad y Coordinador de Emprendimiento
FORMACIÓN	Formato de revisión y verificación de estructuras curriculares	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Cocina	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Panadería	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Pastelería	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Gestión Comercial y Telemercadeo en Contact Center	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Asistencia Administrativa	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Instalaciones Eléctricas y de Sistemas de Seguridad Residenciales	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Configuración y Mantenimiento de Redes de datos de área local	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Computadores	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Impresión Offset	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en	Coordinador Académico

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

	Impresión Seri gráfica	
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Pre prensa digital para medios impresos	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Armado Piezas de Joyería	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Elaboración de Objetos Artesanales	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Elaboración de Productos de Aseo	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Programa Técnico laboral en Confección de Ropa Deportiva	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Instructivo Plan de Trabajo	Coordinador Académico
FORMACIÓN	Cronograma de Ejecución Plan Operativo	Coordinador Académico
FORMACION	Formato remisión modificación alternativa etapa productiva	Coordinadora académica
FORMACION	formato consolidado de evaluación grupal	Coordinadora académica
FORMACION	formato actualización de datos	Coordinadora académica
FORMACION	formato cronograma de visitas aprendices en etapa productiva externa	Coordinadora académica
FORMACION	formato cronograma proyecto etapa lectiva	Coordinadora académica
FORMACION	Cronograma De Ejecución Por Proyecto Etapa Productiva	Coordinadora académica
FORMACION	Remisión Modificación Alternativa Etapa Productiva.	Coordinadora académica
FORMACION	Consolidado Evaluación Grupal	Coordinadora académica
FORMACION	Reporte Ejecución Juicios De Evaluación	Coordinadora académica
FORMACION	Actualización De Datos	Coordinadora académica
FORMACION	Revisión Y Verificación De Estructuras Curriculares	Coordinadora académica

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

FORMACION	Encuesta	Coordinadora académica
FORMACION	Lista De Chequeo Docentes	Coordinadora académica
FORMACIÓN	ACTIVIDADES PROPIAS DEL PASANTE	Coordinadora académica
FORMACIÓN	MEMORANDO	Coordinadora académica
FORMACIÓN	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Coordinadora académica
FORMACIÓN	INFORME DE GESTION SEMANAL	Coordinadora académica
FORMACIÓN	INFORME DE GESTION MENSUAL	Coordinadora académica
FORMACIÓN	REGISTRO FINAL DE EVALUACION DE APRENDICES EN ETAPA PRACTICA	Coordinadora académica
FORMACIÓN	CARTA REGISTRO FINAL	Coordinadora académica
FORMACIÓN	HOJA DE VIDA	Coordinadora académica
FORMACIÓN	ACUERDO DE PASANTIA	Coordinadora académica
FORMACIÓN	FORMATO DE REMISION PROCESO CONTRATO DE APRENDIZAJE	Coordinadora académica
FORMACIÓN	FORMATO ACTA DE DESCARGOS	Coordinadora académica
GESTION ACADÉMICA	Caracterización del Proceso de Gestión Académica	Coordinador Académico
GESTION ACADÉMICA	Procedimiento de Gestión Académica	Coordinador Académico
GESTION DE PROYECTOS	Caracterización del Proceso de Gestión de Proyectos	Coordinador de Gestión de Proyectos
GESTION DE PROYECTOS	Procedimiento de Gestión de Proyectos	Coordinador de Gestión de Proyectos
GESTION DE PROYECTOS	Indicadores de gestión de proyectos	Coordinador de Proyectos
GESTION DE PROYECTOS	Plan Calidad	Coordinador de Proyectos
GESTION DE PROYECTOS	Encuesta de Satisfacción de Entidades Aliadas	Coordinadora de Proyectos

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Programa de capacitaciones	Asistente humano	de	Talento humano
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Perfiles de cargo	Asistente humano	de	Talento humano
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Formato valoración del candidato	Asistente humano	de	Talento humano
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Formato registro de capacitaciones	Asistente humano	de	Talento humano
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Formato encuesta para organización de clima organizacional	Director		
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Formato evaluación de habilidades	Asistente humano	de	Talento humano
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Caracterización del Proceso de Gestión de Talento Humano	Director		
GESTIÓN TALENTO HUMANO	DE	Procedimiento de Gestión de Talento Humano	Director		
GESTIÓN FINANCIERA		Caracterización del Proceso de Gestión e Financiera	Contador		
GESTIÓN FINANCIERA		Procedimiento de Contabilización y Registro	Contador		
GESTIÓN FINANCIERA		Procedimiento de Revisoría Fiscal	Contador		
<b>PROCESO</b>		<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO EXTERNO</b>	<b>ENTIDAD EMISORA</b>		
MEJORA		NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad	ICONTEC		
MEJORA		NTC 5555:2007 Sistemas de Gestión de Calidad para EFT.	ICONTEC		
MEJORA		NTC 5581:2007 Programas de	ICONTEC		

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

	Formación para el Trabajo	
FORMACIÓN	Decreto 4904 por el cual se reglamenta la organización oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.	MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN
FORMACIÓN	Documento N°6. Diseño y ajuste de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias	MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN
FORMACIÓN	Decreto 2888 Por el cual se reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, antes denominado educación no formal, se establecen los requisitos básicos para el funcionamiento de los programas y se dictan otras disposiciones	MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN
FORMACIÓN	Decreto 2020 por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo.	MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN
GESTION DE PROYECTOS	LEY 1150 DE 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.	CONGRESO DE LA REPUBLICA
GESTION DE PROYECTOS	Ley 80 DE 1993 tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las	CONGRESO DE LA REPUBLICA

	entidades estatales.	
--	----------------------	--

Fuente: Autores

Tabla 4-3 Informes requeridos como soporte de la ejecución del proyecto por parte de la SDIS

<b>INFORME CUANTITATIVO Y FINANCIERO</b>	
<b>INFORME A REALIZAR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
1. Reporte de metafísica	Mensual
2. Cuadro condensado de asistencia mensual	Mensual
3. Cuadro condensado de asistencia mensual	Mensual
4. Relación de las personas con discapacidad	Mensual
5. Relación de fichas SIRBE	Mensual
6. Relación novedades fichas SIRBE	Mensual
7. Liquidación mensual de cupos	Mensual
8. Certificado de pago nomina	Mensual
9. Copia de la factura emitida por el asociado	Mensual
10. Cronograma mensual de actividades ejecutado y proyectado	Mensual
11. Informe de ejecución financiera	Mensual
12. Informe de logros, avances y dificultades	Mensual
13. Informe trimestral de gestión y resultados administrativos	Trimestral
14. Informe de caracterización de la población	Mensual
15. Informe final de gestión	Finalizar convenio
<b>REPORTES Y DOCUMENTOS</b>	
1. Reporte de actividades ficha SIRBE	Al ingreso de la persona al proyecto
2. Reporte de indicadores	A necesidad
3. Plan de saneamiento	Inicio de proyecto
4. Plan de manejo de emergencias y sistema de evacuación	Inicio de proyecto
5. Plan de prevención de accidentes	Inicio del proyecto
6. Manual de convivencia	Inicio del proyecto
7. Plan de saneamiento básico	Inicio del proyecto
<b>DOCUMENTOS DE LA PÉRSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
❖ Historia – hoja de vida que se compone de: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apertura de historia</li> <li>❖ Fotocopia del documento de identidad</li> </ul>	Durante la ejecución del proyecto

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carnet de salud</li> <li>❖ Acta de ingreso por equipo de validación</li> <li>❖ Formato SIRBE</li> <li>❖ Acta de compromisos y corresponsabilidad familiar</li> <li>❖ Acta de reuniones para procesos de concertación con referentes familiares y sociales</li> <li>❖ Estudios de caso y soporte de valoración</li> <li>❖ Plan de atención integral</li> <li>❖ Guía de actividades para hacer en casa</li> <li>❖ Seguimientos mensuales por cada una de las áreas</li> <li>❖ Registro de control de entrega de dotación</li> <li>❖ Registro de salidas</li> </ul>	
❖ Plan de atención integral individual	Ingreso de la persona al proyecto

Fuente: Autores

Tabla 4-4 Informes requeridos como soporte de la ejecución del proyecto por parte de FUMDIR

<b>INFORME A REALIZAR</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Plan operativo (describe todo las actividades a realizar durante el proyecto)	Según vigencia del contrato se entrega al inicio del proyecto
Informe ejecutivo (reportan avances del plan operativo)	Mensual
Avance de obligaciones (se describe los avances según las obligaciones del contrato)	Mensual
Producto (describe las actividades ejecutadas y proyectadas por área)	Mensual
Cronograma mensual general	Mensual
Cronograma por área ejecutado y proyectado	Mensual
Avance por participante (registro individual por persona donde se describe avance logros y dificultades)	Mensual
Registro fotográfico (muestra de	Mensual

evidencia de las actividades realizadas)	
<b>INFORMES</b>	
Informe de valor agregado	Mensual

Fuente: Autores

#### **4.2.1 Control de documentos**

La Fundación Misioneros de la Divina Redención San Felipe Nerí controla los documentos requeridos (manual, procedimiento, registros, entre otros) por el sistema de gestión de la calidad.

FUMDIR establece el procedimiento documentado “Control de documentos”, que define los controles:

- a) Para aprobar los documentos antes de su publicación.
- b) Para revisar, actualizar y cuando sea necesario aprobar los documentos.
- c) Para asegurar que los cambios y las revisiones vigentes son identificados en los documentos.
- d) Para asegurar que las versiones actuales de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso.
- e) Para asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables.
- f) Para asegurar que los documentos de origen externo están identificados y su distribución es controlada. Y
- g) Para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicar una identificación a este si son retenidos por cualquier propósito.

#### **4.2.2 Control de registros**

La Fundación Misioneros de la Divina Redención San Felipe Nerí establece y mantiene registros para evidenciar la conformidad con los requisitos y la efectiva operación del SGC; también asegura que los registros permanezcan legibles, identificables y recuperables; para lo cual se aplica procedimiento documentado “Control de registros”, que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos.

### 4.3 Cumplimiento legal

El cumplimiento legal de la organización esta regida por las directrices de la normatividad vigente a nivel del territorio nacional y jerarquizado como se muestra en la Figura 6:



Figura 6. Pirámide de Kelsen para normatividad aplicable a FUMDIR

A fin de evaluar como se encontraba la organización en lo referente al cumplimiento legal relacionado con los requisitos del cliente, así como en gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional se realizó un normograma evaluando cada directriz y la normatividad aplicable.

Al comparar dicho normograma con el estado actual de la organización se identificó que cumplen con la mayoría de la normatividad vigente EXCEPTO con el decreto 1443 de 2014 relacionado con Disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. La evaluación completa puede ser examinada en el Anexo No 2 Normograma.

## 4.4 Calidad

FUMDIR cuenta con certificados vigentes de Calidad otorgada por COTECNA desde el mes de septiembre del año 2012, en cumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad 5555 de 2007, 5581 de 2007 que hacen referencia a los procesos de formación y la NTC 9001 de 2008 a los procesos de gestión.

De acuerdo a la sostenibilidad en sus procesos de calidad FUMDIR ha contado dos veces con la recertificación de sus procesos por COTECNA, generando así satisfacción en su cliente principal : SDIS, quienes ha aumentado los procesos de contratación de dos convenios a 11.

## 4.5 Gestión ambiental

### 4.5.1 Descripción de la matriz ambiental

La matriz de aspectos ambientales identificados para el convenio de atención a discapacidad física en FUMDIR está relacionada con las tareas ejecutadas por los administrativos y operativos. Para la evaluación de los impactos ambientales asociados a los aspectos identificados se utilizó la guía metodológica para la evaluación de aspectos e impactos ambientales de la secretaria de integración social, aplicable a todos los servicios prestados por ella o en su nombre en las diferentes localidades del distrito y áreas relacionadas. Dentro de esta guía se encuentra la metodología propuesta por Vicente Conesa Fernández con algunas adaptaciones hechas por la SDIS según las necesidades y formatos existentes en la organización.

La matriz propuesta por Vicente Conesa Fernández cuenta con filas en las que se describen Aspectos e impactos y una serie de atributos que se muestran en la a continuación:

Tabla 4-5. Atributos evaluación de impactos ambientales Vicente Conesa.

ATRIBUTO	VALORACION		ATRIBUTO	VALORACION	
TIPO DE IMPACTO	Impacto positivo	+	REVERSIBILIDAD (RV)	Corto plazo	1
	Impacto negativo	-		Mediano plazo	3

<b>EXTENSIÓN (EX)</b>	Puntual	1	<b>PERIODICIDAD (PR)</b>	Largo plazo	7
	Local	3		Irreversible	10
	Regional	7		Discontinuo	1
	Nacional	10		Periódico	3
<b>INTENSIDAD (I)</b>	Baja	1	<b>CANTIDAD (C)</b>	Continuo	7
	Media	3		Irregular	10
	Alta	7		Baja	1
	Muy alta	10		Moderada	7
<b>DURACION (D)</b>	Largo plazo	1	<b>ACUMULACIÓN (AC)</b>	Alta	10
	Mediano plazo	3		Simple	1
	Corto plazo	7		Acumulativo	10
	Inmediato	10			

Fuente: Vicente Conesa

**Tipo de impacto:** Corresponde a la estimación de la calidad de la afectación del aspecto relacionado en el estado del medio ambiente ya sea positivo (cuando contribuye a mejorarlo o conservarlo), o negativo (cuando contribuye a su destrucción).

**Extensión:** Relacionado con el área geográfica afectada por el impacto ambiental, puede ser

- Puntual: en las instalaciones de la organización
- Local: a nivel del área circundante a las instalaciones de la organización
- Regional: a nivel departamental.

- Nacional

**Intensidad:** Se refiere al nivel de afectación del aspecto ambiental asociado, estimado en cuatro niveles

- Baja: Destrucción mínima del medio ambiente.
- Media: Alteración negativa moderada del medio ambiente.
- Alta: Efecto nocivo importante sobre el medio ambiente y los recursos naturales.
- Muy alta: Efecto destructivo sobre el medio ambiente y los recursos naturales.

**Duración:** Tiempo en el que el impacto ambiental tiene efecto.

**Reversibilidad:** Tiempo relativo que requiere el medio ambiente para volver a su estado inicial después de ser afectado por el impacto ambiental.

**Periodicidad:** Intervalo en que se produce el impacto ambiental.

**Cantidad:** Asociado al monto de residuos generados durante la ejecución de la actividad relacionada al impacto.

**Acumulación:** El impacto ambiental asociado es mayor con el paso del tiempo o se mantiene.

Para obtener el ponderado de importancia de los impactos evaluados se aplica la Ecuación 1:

$$Importancia = \frac{+}{-} [3I + 2EX + MO + PE + RV + SI + AC + EF + PR + MC]$$

**Ecuación 1. Importancia del impacto ambiental**

Al adaptar la matriz de causa-efecto planteada por Conesa Fernández a las necesidades de la SDIS estas filas se transforman en columnas y se adhieren otras relacionadas con la caracterización necesaria de las actividades de la organización, obteniendo el modelo mostrado en la :

**Tabla 4-6. Modelo de matriz de identificación AA/IA de la SDIS**

Tipo de servicio	Actividad	AA	IA	Recurso	Tipo de impacto	EX	I	D	RV	PR	C	AC	Importancia	Clase de efecto

Fuente: Autores

El tipo de servicio se refiere a la naturaleza del servicio prestado por la SDIS o en su nombre para lograr los objetivos planteados en los proyectos de la organización. La actividad está relacionada con las tareas desarrolladas para prestar el servicio como lo son las tareas administrativas, tareas de cocina o mantenimiento de instalaciones, entre otros. Esta descripción se encuentra en el instructivo para el diligenciamiento de la matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales de la Secretaria distrital de integración social.

#### 4.5.2 Estado actual de la organización a nivel ambiental

Actualmente el centro de atención FUMDIR en el servicio como centro de atención a discapacidad física no cuenta con un sistema de gestión ambiental definido, sin embargo, dentro del marco de calidad y de la satisfacción de requisitos del cliente se han adoptado algunas de las directrices establecidas en la política de gestión ambiental establecida por la secretaria distrital de integración social (Figura 7).



Figura 7. Política Ambiental SDIS

En el primer párrafo de la política se define claramente que para tomar acciones relacionadas con la gestión ambiental se deben determinar los aspectos e impactos ambientales más representativos asociados al desarrollo misional diario de la entidad, incluyendo por supuesto a todos aquellos centros que como FUMDIR prestan servicios en su nombre.

Es así que siguiendo la guía metodológica para la evaluación de aspectos e impactos ambientales de la secretaria distrital de integración social así como el instructivo que la acompaña se realizó el diligenciamiento de la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales obteniendo 31 aspectos

ambientales con impactos ambientales asociados evaluados de la siguiente forma (Tabla 4-7):

Tabla 4-7. Conteo de los impactos ambientales evaluados

Importancia del impacto ambiental	Numero de Impactos evaluados
Normal	12
Leve	14
Moderado	5
Severo	0
Total	31

Fuente: Autores

De acuerdo con la aceptabilidad definida por la entidad un aspecto ambiental debe ser asumido como significativo cuando el impacto asociado a él se considera moderado o severo, por lo tanto, en FUMDIR los aspectos ambientales significativos son los mostrados en la Tabla 4-8 a continuación:

Tabla 4-8. Aspectos ambientales significativos

Actividad	Descripción	Aspecto ambiental	Impacto ambiental	Recurso	Importancia
9. LAVANDERÍA	Se refiere al lavado de ropa de cama, cortinas, uniformes, entre otros, usados dentro de las labores del centro de atención	3. GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (DERRAME DE PRODUCTOS QUÍMICOS, ESCORRENTÍA DE AGROQUÍMICOS, GENERACIÓN DE ENVASES DE AGROQUÍMICOS, GENERACIÓN DE MATERIAS PRIMAS)	10. CONTAMINACIÓN DEL RECURSO SUELO	Suelo	53
12. PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	Uso de agua y energía durante el lavado y la cocción de	24. GENERACIÓN DE ACEITES PROVENIENTES DE LA COCINA	8. CONTAMINACIÓN DEL RECURSO AGUA	Agua	57

12. PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	los alimentos para los habitantes del centro de atención	9. CONSUMO DE COMBUSTIBLES	13. EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Todos	61
13. PRESTACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS (USO DE CONTENEDORES PRESURIZADOS, SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, INYECTOLÓGICA)	Uso de instrumentos médicos de primer nivel para atender a los adultos mayores como jeringas, gasas, entre otros.	22. GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (HOSPITALARIOS)	16. PRESIÓN AL RELLENO SANITARIO	Suelo	53

Fuente: Autores y matriz ambiental de la SDIS

En FUMDIR las actividades en las que se generan aspectos ambientales significativos están relacionadas con tareas propias del mantenimiento de las condiciones sanitarias como lo es el servicio de lavandería, debido a la cantidad de ropa que pasa por él, se genera consumo de agua y una cantidad significativa de vertimientos contaminados con detergentes y limpiadores. Durante la evaluación se detectó que este aspecto es significativo debido a que tiene una alta periodicidad y la intensidad destructiva es muy alta, además es acumulativo.

Lo relacionado con suplir las necesidades alimentarias, con el uso de grandes cantidades de gas natural para los procesos de cocción y lo relacionado con la generación de aceites usados y la contaminación de agua con residuos de estos aceites presentes en los utensilios de cocina durante su lavado también genera aspectos significativos. Durante la evaluación obtuvieron ponderación de moderados debido a que son actividades que se hacen diariamente, la reversibilidad del impacto es muy baja, se producen en una gran cantidad y son acumulativos.

Por su importancia en lo que respecta al cumplimiento legal, se obtiene el último de los aspectos significativos relacionado con el préstamo de primeros auxilios a los pacientes del centro y el manejo especial de los utensilios que se generan como residuo por ser considerados como peligrosos.

El análisis completo realizado sobre los aspectos ambientales identificados puede ser revisado en el Anexo No 3 Matriz de aspectos e impactos AA/AI del presente trabajo.

## 4.6 Gestión en Seguridad y salud ocupacional

### 4.6.1 Descripción de la matriz S&SO

La matriz de Riesgos implementada para establecer la condición actual en FUMDIR, fue la Guía Técnica Colombiana GTC 45. La GTC 45 es una guía que define la estructura básica del Programa de Salud Ocupacional, estableciendo los lineamientos para estructurar y desarrollar un programa de salud ocupacional en empresas establecidas en Colombia. La Ley 1562 de 2010 define el Programa de Salud Ocupacional como “el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”.

En la matriz empleada para determinar los procesos de identificación se incluyeron los siguientes acrónimos:

- Nivel de Deficiencia (ND)
- Nivel de Exposición (NE)
- Nivel de Probabilidad (NP)
- Nivel de Consecuencia (NC)

Para evaluar el nivel de riesgo (NR), se determinó lo siguiente:

$$NR = NP \times NC$$

Para estimar el nivel de consecuencias (NC) del accidente asociado al factor de riesgo se emplean cuatro niveles de clasificación.

Tabla 4-9 Evaluación del nivel de probabilidad

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición Frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.

Alto (A)	Entre 20 y 10	<p>Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica.</p> <p>La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.</p>
Medio (M)	Entre 8 y 6	<p>Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente.</p> <p>Es posible que suceda el daño alguna vez.</p>
Bajo (B)	Entre 4 y 2	<p>Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición.</p> <p>No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.</p>

Fuente: Autores

Tabla 4-10 Determinación del nivel de consecuencia

Nivel de Consecuencia	NC	Significado
		Daños personales
Mortal o Catastrófico (M)	100	Muerte (s)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez).
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.

Fuente: Autores

#### 4.6.1.1 Medidas de control

Según el riesgo determinado se establecen las siguientes medidas de control:

- Medida implementada con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes. Investigar la causa determinante del incidente.

- Reportar el incidente
- Implementar políticas y procedimientos de seguridad en el lugar.
- Inspeccionar las instalaciones periódicamente.
- Evaluación periódica de muestras biológicas (ejemplo sangre, orina, heces, cabellos, leche materna, entre otros) tomadas a los trabajadores, con el fin de hacer seguimiento a la exposición a sustancias químicas, a sus metabolitos o a los efectos que éstas producen en los trabajadores.

El Nivel de Deficiencia (ND) se define como la magnitud de la vinculación esperable entre el conjunto de factores de riesgo considerados y su relación causal directa con el posible accidente de trabajo. Los valores numéricos empleados en esta metodología y el significado de los mismos se indican en el siguiente cuadro:

El Nivel de Exposición (NE) es una medida de la frecuencia con que se da la exposición al riesgo. Para un riesgo determinado, el nivel de exposición se puede estimar en función de los tiempos de permanencia en áreas de trabajo, operaciones con máquinas, etc.

La probabilidad de un accidente puede ser determinada en términos precisos en función de las probabilidades del suceso inicial que lo genera y de los siguientes sucesos desencadenante.<sup>19</sup>

**Tabla 4-11 Significado del nivel de riesgo**

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
I	4 000 - 600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500 - 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	120 - 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para

Fuente: Autores

<sup>19</sup> Norma técnica colombiana GTC 45 anexo B matriz de riesgos, página de consulta: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion\\_Vigente/GTC45.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion_Vigente/GTC45.pdf), (citado el 25 de marzo de 2015).

#### 4.6.2 Estado actual de la organización a nivel de SYSO

En la visita realizada a FUMDIR, en la cual se recorrieron las instalaciones en donde se desarrolla el proceso de atención a discapacidad física, se implementó la matriz previamente descrita con la intención de identificar los peligros y obtener los riesgos mas significativos.

Usando la observación y la entrevista a los funcionarios que hacen parte del proceso se obtuvo la información que puede ser evidenciada en la Tabla 4-12. Esta resume los peligros identificados que están asociados a riesgos no aceptables, sin embargo, la evaluación completa puede ser revisada en el Anexo No 4. Matriz de identificación de peligros S&SO del presente trabajo.

Tabla 4-12. Peligros Identificados como significativos

Actividad	Rutinaria Sí-No	Peligro		INTERPRETACION DE LA VALORACION DEL RIESGO	ACEPTACION DEL RIESGO
		Descripción	Clasificación		
Administrativo	Si	posibles lesiones osteomusculares por movimientos repetitivos durante la digitación y escritura mano alzada de los informes	BIOMECANICO	ALTO	NO
ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE CON DISCAPACIDAD FÍSICA	Si	Posibles lesiones osteomusculares en el personal de salud por transferencias de los pacientes.	BIOMECANICO	ALTO	NO
		posibles lesiones físicas al personal por interacción con pacientes con conductas agresivas y alteraciones mentales	PSICOSOCIAL	ALTO	NO
		posibles afectaciones psicosociales por trato hostil por parte de los pacientes en intervenciones de salud	PSICOSOCIAL	ALTO	NO

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

	posibles alteraciones osteomusculares por caída de su propia altura en actividades de baño e higiene de los pacientes	BIOMECANICO	ALTO	NO
	posibles alteraciones del estado de salud por accidente de tránsito en desplazamientos de intervenciones fuera del centro de protección	CONDICIONES DE SEGURIDAD	EXTREMADAMENTE ALTO	NO
	posibles afectaciones del estado de salud por condiciones inseguras durante jornada de trabajo fuera del centro de protección	CONDICIONES DE SEGURIDAD	ALTO	NO

Fuente: Autores y guía técnica Colombiana GTC 45

En síntesis:

\*Posible lesiones osteomusculares por caída en alturas durante la disposición de archivo de historias sociales. Con un puntaje de 6 e interpretación Alta.

\* Posibles lesiones osteomusculares en el personal de salud por transferencias de los pacientes. Con un puntaje de 6 e interpretación Alta. Con un puntaje de 6 e interpretación Alta.

\* Posibles lesiones físicas al personal por interacción con pacientes con conductas agresivas y alteraciones mentales. Con un puntaje de 10 e interpretación Alta.

\* Posibles afectaciones psicosociales por trato hostil por parte de los pacientes en intervenciones de salud. Con un puntaje de 10 e interpretación Alta.

\* Posibles alteraciones osteomusculares por caída de su propia altura en actividades de baño e higiene de los pacientes. Con un puntaje de 9 e interpretación Alta.

\* Posibles afectaciones del estado de salud por condiciones inseguras durante jornada de trabajo fuera del centro de protección. Con un puntaje de 6 e interpretación Alta.

La clasificación de los peligros en la identificación fue:

- \* Condiciones de seguridad
- \* Biomecánico
- \* Químico
- \* Físico
- \* Psicosocial

## **CAPÍTULO 5 REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**LA FUNDACIÓN MISIONEROS DE LA DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERÍ** establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y mejora continuamente su efectividad, de conformidad con los requisitos de la norma internacional NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO 5555:2011. En el mes de Noviembre del año 2014 FUMDIR es recertificada por COTECNA en sus procesos de calidad.

Para asegurar lo anterior, LA FUNDACIÓN MISIONEROS DE LA DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERÍ realiza:

- a) La identificación de los procesos del sistema de administración de la calidad y sus aplicaciones a través de la organización, con base en el alcance definido en la sección 3.1 del manual de calidad.
- b) La determinación de la secuencia e interacción de los procesos identificados.
- c) La determinación de los criterios y métodos, asegurando que la operación y control de los procesos identificados sean efectivos.
- d) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información, para soportar la operación y supervisión de los procesos identificados.
- e) La supervisión, medición y análisis de los procesos identificados.
- f) La implementación de las acciones para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de los procesos identificados. Véase.

Los procesos identificados son administrados por los responsables y son supervisados por La Dirección de conformidad con los requisitos de la norma internacional NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO 5555:2011.

Cuando LA FUNDACIÓN MISIONEROS DE LA DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERÍ elige a un proveedor de servicios externos, se asegura del control a través del procedimiento de compras, el registro de selección y evaluación de proveedores.

## 5.1 Correspondencia entre NTC OHSAS 18001:2007, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 9001:2008

FUMDIR tiene establecido un sistema de calidad NTC ISO 9001: 2008. En FUMDIR los sistemas NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO 14001:2004 se deben implementar para crear un sistema integrado que cumpla con los estándares solicitados por lo cual es necesario implementar las actividades propuestas en la Tabla 5-1:

Tabla 5-1 CORRESPONDENCIA ENTRE OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 e ISO 9001:2000

OHSAS 18001		ISO 14001		ISO 9001:2008		Cumple	No cumple	Actividades a seguir
	Introducción		Introducción	0	Introducción	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				0,1	General	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				0,2	Enfoque al proceso	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				0,3	Relación con ISO 9004	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				0,4	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
1	Objetivo y campo de aplicación	1	Objetivo y campo de aplicación	1	Objetivo y campo de aplicación	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Se deben formular los objetivos de campo de aplicación de forma integrada
				1,1	General	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				1,2	Aplicaciones	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Crear una matriz con las normas que hacen parte del sistema de gestión ambiental y gestión de seguridad y salud en el trabajo
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4	Requisitos del sistema de gestión S Y SO (solo título)	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (solo título)	4	Sistema de gestión de calidad (solo título)	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Se debe establecer, documentar, mantener el sistema de salud y seguridad en el trabajo y ambiental
4,1	Requisitos generales	4,1	Requisitos generales	4,1	Requisitos generales	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5,5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5,5,1	Responsabilidad y autoridad	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4.2	Política S Y SO	4.2	Política ambiental	5,1	Compromiso de la dirección	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Formular una política de gestión integral
				5,3	Política de calidad	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				8,5,1	Mejora continua	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,3	Planificación (solo título)	4,3	Planificación (solo título)	5,4	Planificación (solo título)	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,3,1	Identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de los controles	4,3,1	Aspectos ambientales	5,2	Enfoque al cliente	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Realizar en campo la identificación y valoración de peligros y aspectos ambientales y generar los controles necesarios para mitigar el riesgo.
				7,2,1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				7,2,2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,3,2	Requisitos legales y otros	4,3,2	Requisitos legales y otros	5,2	Enfoque al cliente	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Identificar los requisitos legales de seguridad, salud ocupacional y ambiental
				7,2,1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,3,3	Objetivos y programas	4,3,3	Objetivos, metas y programas	5,4,1	Objetivos de calidad	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Generar objetivos medibles e integrados
				5,4,2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				8,5,1	Mejora continua	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

4,4	Implementación y operación (solo título)	4,4	Implementación y operación (solo título)	7	Realización del producto (solo título)	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,4,1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	4,4,1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	5,1	Compromiso de la dirección	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	El compromiso de la alta dirección debe abarcar un sistema integrado y asegurar la disponibilidad de los recursos humanos e infraestructura del organización y los recursos financieros y tecnológicos
				5,5,1	Responsabilidad y autoridad	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5,5,1	Representante de la dirección	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				6,1	Provisión de recursos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				6,3	Infraestructura	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,4,2	Competencia, formación y toma de conciencia	4,4,2	Competencia, formación y toma de conciencia	6,2,1	Generalidades (Recursos humanos)	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Identificar y establecer un procedimiento con las necesidades de capacitación y formación de los tres sistemas, generar los recursos necesarios para que estas sean llevada a cabo y evaluar

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				6,2,2	Competencia, toma de conciencia y formación	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	las necesidades de mejora a nivel global.
4,4,3	Comunicación, participación y consulta	4,4,3	Comunicación	5,5,3	Comunicación Interna	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Utilizar el proceso de comunicación que tiene ISO 9001 como base para integrarlo con la norma ISO 14001 2004 y OHSAS 18001 2007
				7,2,3	Comunicación con el cliente	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,4,4	Documentación	4,4,4	Documentación	4,2,1	(Requisitos de la documentación) Generalidades	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Utilizar el procedimiento de control de documentos para unificarlo y dejar un solo control de documentos integrado
4,4,5	Control de documentos	4,4,5	Control de documentos	4,2,3	Control de documentos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4,4,6	Control operacional	4,4,6	Control operacional	7,1	Planificación de la realización del producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Establecer los procedimientos enfocadas a las actividades donde se presentan los mayores riesgos
				7,2	Procesos relacionados con el cliente	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				7,2,1	determinación de los requisitos relacionados con el producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				7.4.1	Procesos de compras	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.4.2	Información de compras	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.4.3	Verificación de los productos comprados	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.5	Producción y presentación del servicio	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.5.1	Control de la producción y de la presentación del servicio	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
				7.5.5	Preservación del producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Control del producto no conforme	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Formular un procedimiento de respuesta ante emergencias de forma integrada teniendo en cuenta los riesgos laborales y ambientales.
4.5	Verificación (solo Título)	4.5	Verificación (solo Título)	8	Medición análisis y mejora	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Unificar la mejora continua con un sistema integrado que abarque las normas ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Medición, análisis y mejora)	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Generar los indicadores de salud laboral y gestión ambiental en un solo cuadro de mando y realizar seguimiento y análisis periódico a los indicadores establecidos
				8.1	Generalidades	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				8.2.4	seguimiento y medición del producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				8.4	Análisis de datos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Ajustar el procedimiento de auditorías internas
				8.2.4	seguimiento y medición del producto	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas					ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Ajustar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas - Alcance de forma integrado.
4.5.3.1	Investigación de incidentes					ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4.5.3.2	No conformidad acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	No conformidad acción correctiva y acción preventiva	8.3	Control de producto o conforme	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Unificar el procedimiento de producto no conforme con el de no conformidad acción correctiva y acción preventiva ISO 14001 y OHSAS 18001 para dejar un solo procedimiento integrado
				8.4	Análisis de datos	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				8.5.2	Acción correctiva	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				8.5.3	Acción preventiva	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros	4.2.4	Control de los registros	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Se cuenta con el control de registros.
4.5.5	Auditoria interna	4.5.5	Auditoria interna	8.2.2	Auditoria interna	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Ajustar el procedimiento de auditoria interna de una forma integrada, abarcando las tres normas
4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección	5.1	Compromiso de la dirección	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	Crear la caracterización del proceso Gerencial de forma integrada.
				5.6	Revisión por la dirección	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5.6.1	Generalidades	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5.6.1	Información para la revisión	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				5.6.3	Resultados de la revisión	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	
				8.5.1	Mejora continua	ISO 9001 2008	ISO 18001 2007 y ISO 14001 2004	

Fuente: Autores

## **CAPÍTULO 6 PROPUESTA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN FUMDIR.**

### **6.1 Aplicación del sistema integrado de gestión**

Se debe tener en cuenta que todos los requisitos de las tres normas son genéricos y pueden ser aplicables a cualquier organización sin importar la actividad a la que se dedica o razón social, por lo tanto es importante describir que el marco de la mejora continua el sistema integrado de gestión puede ser aplicado de manera pertinente a la fundación FUMDIR.

### **6.2 Beneficios que proporciona un SIG en FUMDIR**

Al implementar los tres modelos (NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007) como sistema integrado de gestión, FUMDIR demostraría que está comprometida con las partes interesadas y que como fundación está buscando la mejora continua.

El SIG cubre todos los aspectos en FUMDIR a nivel de calidad del servicio de atención a discapacidad física ofrecido a su cliente; en este caso la SDIS, como también el mantenimiento de las operaciones dentro de un margen de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

#### **6.2.1 Beneficios en los procesos**

1. Tener claramente identificado y controlado los aspectos relacionados con calidad, aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos, así como las condiciones laborales de cada uno de sus empleados en las diferentes áreas o cargos de mando dentro del proceso de atención a discapacidad física.
2. Permitiría también a la fundación definir los controles de las actividades, para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos en el proceso de atención a personas con discapacidad física, y reducir impactos ambientales y riesgos asociados.
3. Tener claramente identificados todos los requisitos legales relacionados con el servicio brindado a la SDIS, medio ambiente y seguridad ocupacional y derechos de los trabajadores del proceso de atención a discapacidad física.

4. Tener planes de emergencias que integren los aspectos medioambientales, de salud y seguridad ocupacional.
5. Mejora en clima organizacional a nivel de comunicación, información e integración entre el personal.
6. Agilizar tiempo de respuesta en las actividades
7. Permitirá contar con personal competente, idóneo, consiente y entrenado en los aspectos de calidad, medio ambiente y salud ocupacional.

### **6.2.2 Beneficios institucionales**

1. Permite mejorar la imagen de FUMDIR con sus partes interesadas, con los organismos del estado y con la comunidad.
2. Generar mayor confianza con los inversionistas y/o aportantes, con sus trabajadores al tener un SIG efectivo.
3. Reconocimiento de pertenecer al grupo de organizaciones que tienen implementado un sistema de gestión integrado.
4. Mejora de manera porcentual la eficiencia y efectividad por la buena adaptación a las necesidades del mercado.
5. Incremente gradualmente el rendimiento y competencia de los miembros de la organización
6. Logra generar una conciencia sobre la preservación del medio ambiente en todos los niveles y garantiza de igual manera un ambiente de trabajo más seguro para sus empleados.
7. Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales.
8. Previene a la organización de impactos negativos en su imagen.

### **6.2.3 Beneficios económicos**

1. Optimización de recursos: al aumentar la eficiencia en los procesos en FUMDIR se pueden reducir los gastos.
2. Aumentar el número de cliente por brindar servicios de calidad garantizada.
3. Reducción de pagos de sanciones por incumplimiento en el manejo adecuado del sistema ambiental.
4. Reducción en multas por brindar seguridad a sus trabajadores y clima de trabajo seguro.

### **6.2.4 Beneficios en la implementación**

1. Reducción del tiempo de implementación debido a que ya se tiene adelantado el sistema de calidad implementado.

2. Disminución en la cantidad de documentos implementado ya que en unos solo se puede consolidar información de los diferentes sistemas.
3. Las auditorías internas se pueden realizar de forma conjunta.
4. Facilita implementación, mantenimiento y mejora del sistema.
5. Facilitar al personal hacer referencia a los procedimientos integrados.

### **6.3 Objetivo del modelo de gestión integrada**

- Incrementar la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, en el servicio brindado al cumplimiento del convenio establecido.
- Minimizar los impactos ambientales generados en los diferentes procesos, mediante el establecimiento de planes de control ambiental.
- Minimizar los riesgos en seguridad y salud ocupacional, mediante el establecimiento de planes de control en S&SO.
- Fomentar la toma de conciencia en nuestros trabajadores, ya que ellos constituyen en gran parte en la implementación del SIG .
- Promover la mejora continua en cada uno de nuestros procesos.
- Incrementar el desempeño de nuestros trabajadores.

### **6.4 Política del sistema integrado de gestión**

FUMDIR dentro de su política de mejora continua es consciente de la magnitud de los impactos ambientales y riesgos de seguridad y salud ocupacional originados por el desarrollo de los servicios ofertados, por ello todos y cada uno de los trabajadores, bajo el liderazgo de la alta dirección se comprometerán a:

1. Asegurar la satisfacción de los requerimientos de los clientes, brindando servicios seguros y de alta calidad.
2. Cumplir con la normativa legal vigente que nos aplica de acuerdo a la razón social y actividad económica ejercida.
3. Comprometerse con la promoción del bienestar integral de todos sus funcionarios y colaboradores, garantizando los recursos necesarios para:
  - Prevenir posibles riesgos generados por accidentes de tránsito durante el desplazamiento a intervenciones fuera de Fumdir
  - Prevenir y mitigar los problemas psicosociales causados por estrés laboral

- Prevenir y mitigar las lesiones osteomusculares causadas por movimientos repetitivos durante la jornada laboral.
- Prevenir y mitigar los riesgos causados por pacientes con conductas abusivas y agresivas hacia los trabajadores.

4. Implementar prácticas que permitan aprovechar mejor los recursos utilizados en las actividades relacionadas con necesidades básicas como aseo y cocina reduciendo los desechos generados principalmente aquellos de tipo químico y aceites utilizando protocolos estrictos para el manejo de estos residuos así como aquellos considerados como peligrosos generados en otras actividades.

## **6.5 Despliegue de la política del Sistema Integrado de Gestión**

### **6.5.1 Directriz de Gestión Ambiental**

A fin de establecer una política apropiada a la naturaleza y magnitud de la organización se tomó como referencia la matriz de aspectos e impactos ambientales identificados en la organización, particularmente aquellos que fueron señalados como significativos durante la evaluación. Mediante este análisis se establece el siguiente objetivo: *“Implementar prácticas que permitan aprovechar mejor los recursos utilizados en las actividades relacionadas con necesidades básicas como aseo y cocina reduciendo los desechos generados principalmente aquellos de tipo químico y aceites utilizando protocolos estrictos para el manejo de estos residuos así como aquellos considerados como peligrosos generados en otras actividades”*.

Para lograr este objetivo es necesario diseñar un despliegue aplicando las 5W1H: Qué? Cuándo? Cuánto? Quién? Dónde? Cómo?, resumido en la Tabla 6-1 que permita asignar a cada aspecto planteado una meta, un indicador y un responsable para determinar si se está alcanzando con lo que esperaba la organización al plantear su política integrada y finalmente si el sistema de gestión está funcionando correctamente.

- ¿Qué se planteó dentro de la política?

En la política se resaltan tres objetivos específicos:

- ✓ Reducir los desechos de tipo químico generados en las actividades de aseo.
- ✓ Reducir la cantidad de aceites usados en las actividades de cocina.

- ✓ Establecer protocolos estrictos para el manejo de residuos peligrosos.
- ¿Cuándo se espera observar un avance en el cumplimiento de estos objetivos?

Dado que el presente trabajo representa únicamente el diseño del sistema integrado de gestión y no está ligado a una implementación inmediata es difícil establecer una fecha para observar estos resultados sin embargo se esperaría que los resultados empezarán a verse dentro de los seis primeros meses posteriores al inicio de la implementación del sistema de gestión planteado.

- ¿Cuánto se espera mejorar en los aspectos mencionados?

Debido a que hasta ahora no se cuenta en la organización con un estadístico de la cantidad de residuos generados en una magnitud mensurable no es posible establecer una meta en unidades, sin embargo, como se trata de una planificación se pueden establecer porcentajes basados en la observación preliminar realizada:

- ✓ Reducir los desechos de tipo químico generados en las actividades de aseo en un 30% respecto al estado inicial (semestre anterior).
- ✓ Reducir la cantidad de aceites usados en las actividades de cocina en un 20% respecto al estado inicial (semestre anterior).
- ✓ Establecer protocolos estrictos para el manejo de residuos peligrosos en un 80% respecto al estado inicial (trimestre anterior).
- ¿Cómo se puede evidenciar el avance en el cumplimiento de las metas planteadas?

- ✓ Reducción de los desechos de tipo químico generados en las actividades de aseo (RQG).

$$RQG = \frac{RQG \text{ del semestre anterior} - RQG \text{ del semestre actual}}{RQG \text{ del semestre anterior}} * 100$$

- ✓ Reducción de la cantidad de aceites usados en las actividades de cocina (AUG).

$$AUG = \frac{AUG \text{ del semestre anterior} - AUG \text{ del semestre actual}}{AUG \text{ del semestre anterior}} * 100$$

- ✓ Establecer protocolos estrictos para el manejo de residuos peligrosos en un 80%.

- ¿Quién es el responsable de analizar el avance en el cumplimiento de las metas planteadas?

Actualmente dentro de la organización no existe un cargo dedicado para el control de la gestión ambiental por tanto el encargado dentro de esta planificación sería el asignado por la oficina de gestión de proyectos de la organización.

Tabla 6-1. Despliegue Política de Gestión ambiental

Directriz	Objetivo	Meta	Indicador	Cálculo del indicador	Responsable
Gestión Ambiental	Reducir los desechos de tipo químico generados en las actividades de aseo.	30%	Reducción de los desechos de tipo químico generados en las actividades de aseo (RQG).	$RQG = (RQG \text{ del semestre anterior} - RQG \text{ del semestre actual}) / (RQG \text{ del semestre anterior}) * 100$	Oficina de Gestión de Proyectos
	Reducir la cantidad de aceites usados en las actividades de cocina.	20%	Reducción de la cantidad de aceites usados en las actividades de cocina (AUG).	$AUG = (AUG \text{ del semestre anterior} - AUG \text{ del semestre actual}) / (AUG \text{ del semestre anterior}) * 100$	
	Establecer protocolos estrictos para el manejo de residuos peligrosos de tipo hospitalario	80%	Cubrimiento de los protocolos de manejo de Respel		

Fuente: Autores

### 6.5.2 Directriz de Gestión S&SO

En la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se busca un mayor compromiso con la reducción y mitigación de peligros y riesgos laborales que pueden afectar a los colaboradores que desarrollan, sus actividades en la Fumdir, asimismo, a los

Clientes – Usuarios y demás partes interesadas que puedan estar expuestas a peligros asociados.

Objetivos de la política S&SO

- Reducir y mitigar los posibles riesgos generados por accidentes de tránsito durante el desplazamiento a intervenciones fuera de Fumdir.
- Reducir, mitigar y eliminar los problemas psicosociales causados por estrés laboral.
- Reducir o mitigar las lesiones osteomusculares causadas por movimientos repetitivos durante la jornada laboral
- Prevenir y mitigar los riesgos causados por pacientes con conductas abusivas y agresivas hacia los trabajadores.

Directriz	Objetivo	Meta	Indicador	Cálculo del indicador	Responsable
Gestión S&SO	Reducir y mitigar los posibles riesgos generados por accidentes de tránsito durante el desplazamiento a intervenciones fuera de Fumdir	100%	Cumplimiento al programa de manejo de Inteligencia vial	$(\text{Actividades desarrolladas en el programa de manejo de inteligencia vial} / \text{Total de actividades planeadas en el programa de manejo de inteligencia vial}) \times 100$	
	Reducir , mitigar y eliminar los problemas psicosociales causados por estrés laboral	10%	Proporción de patologías relacionada con estrés laboral reducidas durante el primer semestre del año 2016	$(\text{Número de trabajadores que presentaron patologías por estrés laboral durante el semestre anterior} - \text{Número de trabajadores que presentaron patologías causadas por el estrés laboral durante el semestre actual} / \text{Total de trabajadores que presentaron patologías por estrés laboral durante el semestre anterior}) \times 100$	

## Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

				semestre anterior) X 100	
	Reducir o mitigar las lesiones osteomusculares causadas por movimientos repetitivos durante la jornada laboral.	5%	Proporción de lesiones osteomusculares reducidas durante el año 2015	Número de trabajadores con enfermedades osteomusculares durante el semestre anterior - Número de trabajadores con enfermedades osteomusculares durante el semestre actual / Total de enfermedades osteomusculares presentadas en los trabajadores durante el semestre anterior x 100	
	Prevenir y mitigar los riesgos causados por pacientes con conductas abusivas y agresivas hacia los trabajadores.	75%	Proporción de adherencia a la guía de agresión y abuso a trabajadores de FUMDIR	Número de trabajadores evaluados que cumplieron con la adherencia a la guía de agresiones y abuso a trabajadores / Total de trabajadores evaluados con la guía de agresiones y abuso a trabajadores	

Fuente: Autores

Nota: Al igual que el sistema de gestión ambiental, el sistema S&SO en Fumdir no existe un cargo dedicado para el control de la gestión ambiental por tanto el encargado de esta planificación sería asignado por la oficina de gestión de proyectos.

## CAPÍTULO 7 ALCANCE DEL DISEÑO DEL SIG

El alcance del diseño del sistema integrado de gestión según normas NTC ISO 9001:2008 NTC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007, abarcan todos los procesos de FUMDIR en el convenio de atención a personas con discapacidad física.

### 7.1 Duración del diseño de SIG

El plazo estimado para la realización del diseño de SIG es de 12 meses, siempre y cuando exista y se evidencie en forma constante el compromiso de la alta dirección de FUMDIR, gerencia y demás miembros de la organización.

### 7.2 Procesos

#### 7.2.1 Mapa de procesos actual de FUMDIR

A continuación se ilustrara el actual mapa de procesos implementado en FUMDIR donde solo se permite ver implementado el sistema de gestión de la calidad.

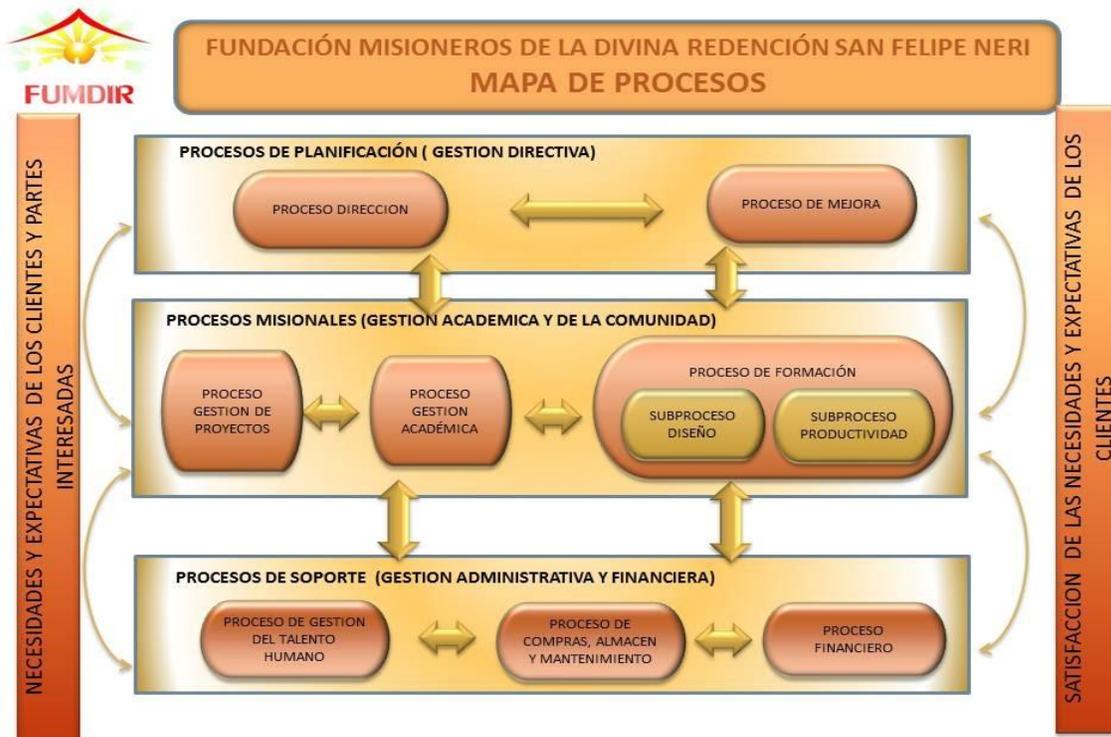


Figura 8. Mapa de procesos actual de FUMDIR

### 7.2.2 Propuesta de mapa de procesos para FUMDIR

Se propone para la organización FUMDIR, el siguiente Mapa de Procesos donde se deja ver la integración del sistema de gestión y se establece un proceso de mejora continua y un responsable QHSE.

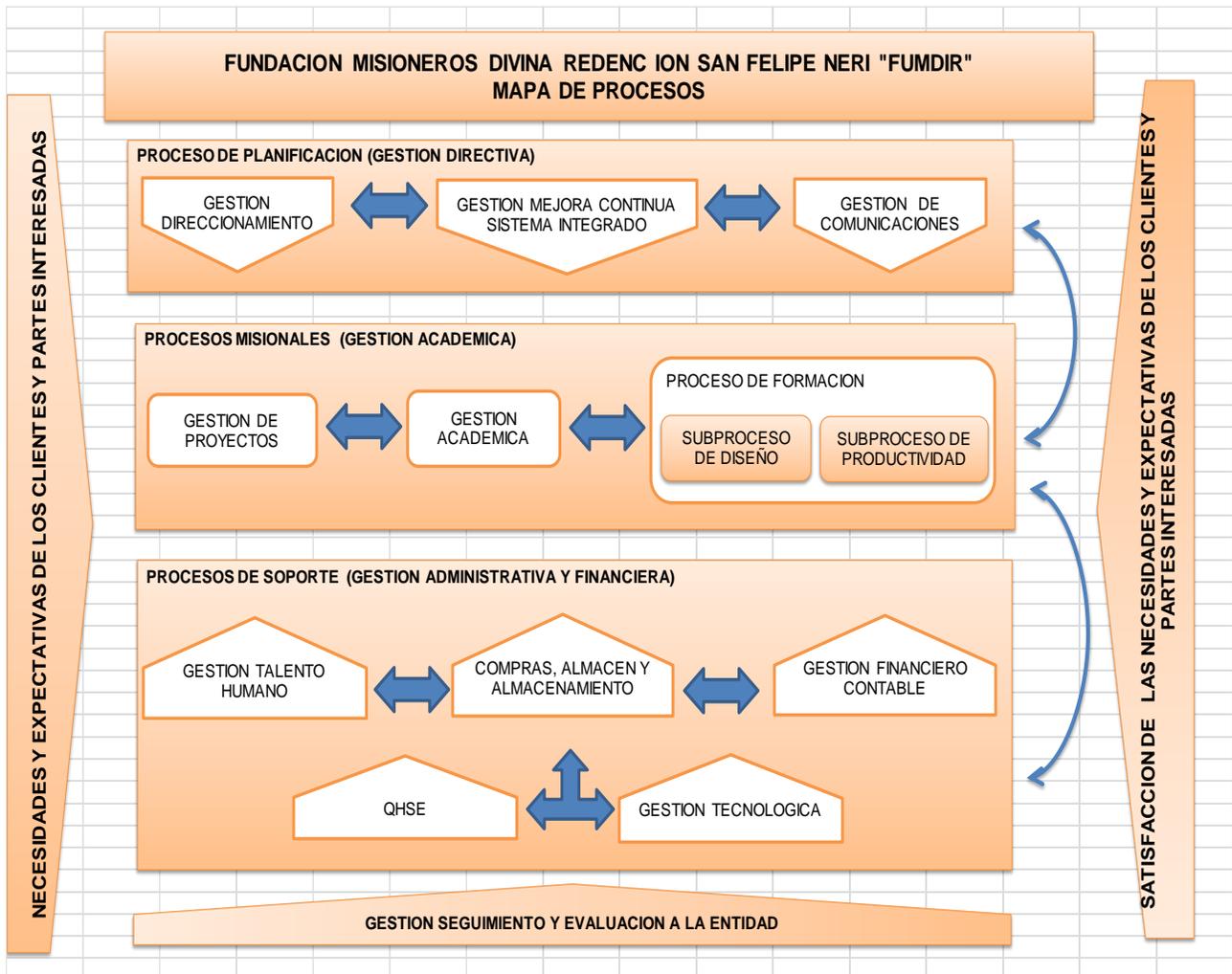


Figura 9. Organigrama propuesto para el proceso de atención a discapacidad física

### 7.2.3 Ejemplo de caracterización integrada del proceso de gestión de proyectos.

	FUNDACIÓN MISIONEROS DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERI			
	CARACTERIZACION INTEGRADA DEL PROCESO DE GESTION DE PROYECTOS			
OBJETIVO: Gestionar, formular y coordinar la consecución y ejecución de convenios ó contratos que contribuyan al cumplimiento de la Misión de FUMDIR				
RESPONSABLE(S) DEL PROCESO: Coordinador de Proyectos.				
ALCANCE: Este documento aplica para los convenios de asociación y/o contratos que realiza FUMDIR con entidades públicas y/ o privadas desde el establecimiento de las relaciones hasta la terminación del convenio.				
RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	PNC	REQUISITOS SEGÚN LAS NORMAS NTC ISO Y OHSAS	
Humanos	Oficinas  Equipos de computo  Acceso a internet y línea telefónica	Propuestas incompletas	NTC ISO 9001:2008 Y NTC 5555:2011	7.1, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3
Infraestructura		Incumplimientos de actividades planeadas		
Elementos de oficina		Acciones preventivas y correctivas no exitosas.	NTC ISO 14001: 2004	4.5.1, 4.5.3, 4.4.6.
Logísticos		Incumplimiento en la meta del indicador	NTC OHSAS 18001: 2007	4.5.1, 4.5.3, 4.4.6.
ENTRADAS		PROCESO	SALIDAS	
De qué proceso	solicitud o requerimiento	Actividad	Producto o servicio	A qué proceso
Instituciones Externas (Cliente) y Dirección	Misión, visión, política y objetivos de calidad	Establecimiento de Relaciones con entidades públicas o privadas.	Posibilidad de alianzas o articulaciones	Dirección y los Instituciones Externas (Cliente)
Instituciones	Pliegos de	Estudio de las	Propuesta	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

Externas (Cliente), Dirección y Gestión Financiera	condiciones, Anexos técnicos de posibles proyectos y/o Requerimientos en convocatorias de proyectos a ejecutar	necesidades del cliente y análisis de conveniencia técnica y financiera.	corregida.		
		Revisión de la Propuesta			
		Aprobación de la Propuesta	Propuesta Final		Instituciones Externas (Cliente) y Dirección
		Ajuste de la propuesta	Propuesta Ajustada		
		Revisión de la Minuta del Contrato	Minuta del contrato corregida		Gestión Financiera
		Perfeccionamiento ó firma del contrato	Minuta Firmada y legalización de la póliza.		
	Minuta del contrato	Firma del Acta de Inicio del Convenio o Contrato	Acta de Inicio firmada	Instituciones Externas (Cliente) y Dirección	
		Revisión del Plan Operativo y Plan de Calidad	Plan Operativo propuesto		
Instituciones Externas (Cliente) y Dirección	Minuta del contrato	Revisión del Plan Operativo definitivo	Plan Operativo definitivo.	Director / Entidad contratante y Todos los procesos	
Gestión Académica y Formación, Gestión Financiera y Talento Humano	Informes de avance	Seguimiento y Verificación de la Ejecución	Informes periódicos de ejecución	Gestión Financiera y Dirección	

Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE

Gestión Académica y Formación	Informes Final	Finalización del contrato	Informe final y acta de finalización del contrato	Gestión Financiera y Dirección
Mejora	Solicitud de tratamiento y Cierres de Acciones Correctivas y Preventivas o PNC	Tratamiento y cierre de No conformidades potenciales o reales del Proceso	Tratamiento y cierre de acciones correctivas y preventivas o PNC	Mejora
Dirección	Solicitud de indicadores de Gestión	Elaboración de informes de gestión y reportes de indicadores	Informes de gestión y reportes de indicadores Propuestas de mejoramiento	Dirección
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>INDICADOR / SEGUIMIENTO</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>
Actas de Reunión		Cumplimiento de actividades planeadas	Actividades Ejecutadas * 100 / Actividades Planeadas	100%
Propuesta técnica				
Plan Operativo y Plan de Calidad				
Pliego de condiciones de cada convocatoria		Resultado Encuestas de Satisfacción	Promedio superior a 4,5	4,5 en promedio
Actas de Comité Operativo y de Finalización				

### **7.3 Procedimientos implementados en calidad**

A nivel de calidad FUMDIR cuenta con los siguientes procedimientos establecidos e implementados.

#### **7.3.1 Compras**

1. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades internas de la organización en bienes y servicios.

ALCANCE: desde la planeación de las compras hasta la entrega al cliente interno

2. PROCEDIMIENTO DE REVISION DE LAS COMPRAS

OBJETIVO: revisar periódicamente las compras realizadas con el objetivo de asegurar la inversión de los recursos destinados para satisfacer las necesidades interna de la organización en bienes y servicios.

ALCANCE: desde la planeación de las compras hasta la entrega a contabilidad de los soportes de la misma.

3. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO

OBJETIVO: satisfacer las necesidades internas de la organización, respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo así como de la infraestructura de datos.

ALCANCE: desde la planeación del mantenimiento hasta la entrega del equipo al usuario final.

#### **7.3.2 Gestión financiera**

1. PROCEDIMIENTO DE REVISION FISCAL

OBJETIVOS: establecer los procedimientos para cerciorarse que las operaciones contables y tributarias de la fundación cumplan con las prescripciones de los estatutos, consejo de fundadores y las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia.

ALCANCE: aplica para todos los documentos contables y financieros de la fundación.

2. PROCEDIMIENTO DE CONTABILIZACION Y REGISTRO

OBJETIVO: ejecutar los registros de operaciones contables cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

ALCANCE: este documento aplica para todos los registros contables de FUMDIR.

### 7.3.3 Mejora

#### 1. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

OBJETIVO: asegurar la identificación, análisis de causas, tratamiento y seguimiento de las acciones tomadas a los planes de acción para evitar que vuelvan a ocurrir las no conformidades reales o sucedan las no conformidades potenciales en los diferentes procesos de la organización.

ALCANCE: desde la identificación de las acciones correctivas o preventivas ante la causa de la no conformidad real o potencial, hasta el cierre eficaz de las acciones planeadas.

#### 2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: en este procedimiento se establece la metodología para aprobar, revisar, actualizar, identificar y controlar los documentos del sistema de gestión de la calidad "SGC".

ALCANCE: este procedimiento es aplicable a todos los documentos del SGC de FUMDIR.

#### 3. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

OBJETIVO: asegurar la identificación, tratamiento, seguimiento y control del producto no conforme, generado en los procesos del SGC de la fundación.

ALCANCE: desde la identificación del producto no conforme hasta su liberación, solución de las acciones planeadas, concesión, liberación o acciones correctivas o preventivas.

#### 4. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

OBJETIVO: este procedimiento se aplica con el fin de detectar y aprovechar oportunidades de mejora, a través de revisiones periódicas programadas, realizadas al SGC, con el fin de determinar su estado de acuerdo con sus disposiciones planeadas, para asegurar su implementación, su efectividad y procurar el mejoramiento continuo de la organización.

ALCANCE: este procedimiento es aplicable a todo el SGC de la fundación.

#### 5. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO

OBJETIVO: establecer el procedimiento que se debe seguir para identificar, almacenar, proteger, recuperar y disponer de los requisitos existentes en la organización.

ALCANCE: aplicable a todos los registros del SGC y de los servicios que presta la organización.

### **7.3.4 Talento humano**

#### **1. PROCEDIMIENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO**

**OBJETIVO:** determinar las actividades de selección, contratación, administración, bienestar y evaluación del personal, cumpliendo con parámetros establecidos de la fundación y los convenios o contratos a ejecutar.

**ALCANCE:** este documento aplica para el proceso desde el establecimiento de perfiles, selección de candidato, contratación, capacitación y/o formación y retiro del talento humano que presta sus servicios dentro de la fundación.

### **7.3.5 Gestión de proyectos**

#### **1. PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PROYECTOS**

**OBJETIVO:** gestionar, formular y coordinar la consecución y ejecución de convenios o contratos, que contribuyan al cumplimiento de la misión de FUMDIR.

**ALCANCE:** este documento aplica para los convenios de asociación y/o contratos que realiza FUMDIR con entidades públicas y/o privadas, desde el establecimiento de las relaciones hasta la terminación del convenio.

### **7.3.6 Formación**

#### **1. PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DE ESTRUCTURA CURRICULAR**

**OBJETIVO:** planificar y controlar el diseño y desarrollo de la oferta de programas de formación para el trabajo.

**ALCANCE:** determinar las etapas de diseño y desarrollo de los programas de formación para el trabajo, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios de la secretaria de educación distrital y expectativas de los clientes.

#### **2. PROCEDIMIENTO DE FORMACION**

**OBJETIVO:** describir las actividades de planeación y seguimiento de la formación en la prestación de servicios.

**ALCANCE:** desde la planeación de las actividades anuales, hasta la certificación de los aprendices.

#### **3. PROCEDIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD**

**OBJETIVO:** promover las diferentes modalidades de práctica y el mercadeo social de nuestros aprendices para dar a conocer la labor de la fundación FUMDIR ante las empresas colombianas.

ALCANCES: desde la inducción pre vocacional hasta el seguimiento en etapa productiva.

### **7.3.7 Gestión académica**

#### **1. PROCEDIMIENTO DE GESTION ACADEMICA**

OBJETIVO: registro y ejecución de la información del plan operativo en plataforma propia y si aplica en plataforma de entidad contratante.

ALCANCE: desde la planeación académica hasta el seguimiento de la meta de formación.

### **7.3.8 Manual de Calidad**

**LA FUNDACIÓN MISIONEROS DE LA DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERÍ** establece y mantiene un manual de calidad que describe la manera en que se realiza la prestación del servicio, con base en el cumplimiento de su Política de la Calidad y los requisitos establecidos en la Norma Internacional NTC ISO 9001:2008 y *NTC ISO 5555:2011*

La difusión, control, implementación, revisión, actualización y mantenimiento del Manual es responsabilidad del Coordinador de SGC.

El Manual se somete mínimo a una revisión anual o cuando La Dirección lo considere necesario y será autorizada por el Director de LA FUNDACIÓN MISIONEROS DE LA DIVINA REDENCIÓN SAN FELIPE NERÍ FUMDIR.

#### **Alcance**

El Sistema De Gestión de Calidad de la Fundación Misioneros de la Divina Redención San Felipe Nerí controla, mantiene y mejora continuamente las actividades de ejecución de convenios ó contratos con entidades públicas o privadas, diseño de programas curriculares, vinculación académica y prestación del servicio de formación para el trabajo, cumpliendo con los requisitos y expectativas de los clientes y partes interesadas.

#### **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Misioneros de la Divina Redención San Felipe Nerí no tiene exclusiones a los parámetros de la NTC ISO 9001:2008 y *NTC ISO 5555:2011*.

El manual de calidad establecido por FUMDIR incluye:

- a) El alcance del sistema de administración de la calidad.
- b) La referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de administración de la calidad.
- d) La responsabilidad, la autoridad y las interrelaciones de los procesos (Ver Perfiles de Cargo)

## **7.4 Procedimientos propuestos para el SIG**

### **7.4.1 Procedimiento de auditorías integradas**

Fumdir cuenta con un procedimiento de auditoria interna que solo aplica al sistema ISO 9001:2008. Se propone un proceso de auditoría interna integrado, se cambió el objetivo y las actividades

El objetivo del procedimiento es establecer los lineamientos para planear, desarrollar, ejecutar las Auditorías Internas como el método de evaluación del Sistema de Gestión de Integrado.

Se ingresó como puntos clave las Competencias que debe tener un auditor interno, Flujo-grama de actividades y se ajustó la descripción de actividades. Se busca que este procedimiento dé cumplimiento a todas las fases que debe tener una auditoria interna. Véase Anexo 9. Auditorías Internas – Sistemas Integrados.

### **7.4.2 Procedimiento de investigación de accidentes e incidentes laborales**

La investigación de los accidentes e incidentes de trabajo tiene, como objetivo principal, prevenir la ocurrencia de nuevos eventos, lo cual conlleva mejorar la calidad de vida de los trabajadores en FUMDIR.

Investigación de accidente o incidente es un proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron.

El objetivo de este procedimiento es determinar acciones a seguir para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo, con el fin de identificar la causalidad de los mismos, orientando e implementando medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar su recurrencia.

Dentro de este procedimiento se creó:

**Matriz de reporte de riesgos laborales;** se busca ubicar al trabajador accidentado en su lugar de trabajo con el fin de realizar investigación del accidente o dirigirse al área donde ocurrió el incidente. Indagar al trabajador o testigo sobre las circunstancias en las que se presentó el Accidente o incidente.

**Herramienta de análisis de causas:** se identifica el factor causal del accidente o incidente observando dependiendo de cada herramienta.

Factores causales: No seguir procedimientos, Levantamientos inadecuados, Falta de atención o información, Protección, Vehículos, Sistema de protección, Entorno inadecuado, Factores personales, Falta de habilidad de comportamiento, Factores organizacionales, Gestión de seguridad, Ingeniería y mantenimiento.

**Realizar informe:** se consolida la frecuencia, severidad y causalidad de los accidentes e incidentes en el informe mensual.

Véase Anexo 10. Procedimiento de Investigación de Accidentes Laborales.

### **7.4.3 Procedimiento de comunicaciones internas y externas**

En concordancia con los numerales 5.5.3. Comunicación interna en NTC ISO 9001:2008, 4.4.3. Comunicación en NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 se propone el procedimiento de comunicaciones internas y externas.

El objetivo de este procedimiento es establecer los parámetros para generar líneas de comunicación interna de forma correcta en el proceso de atención a discapacidad física en FUMDIR, así como las comunicaciones con las partes interesadas, en lo que se refiere a la información relacionada con el SIG, esto con el fin de permitir un flujo de información adecuado dentro de la organización que permita que los procesos sean ejecutados de manera efectiva eliminando la necesidad de efectuar re-procesos.

Dentro de este procedimiento se definen los procesos de comunicación que deberán ser ejecutadas en caso de que la organización decida implementar el SIG propuesto. Así mismo tiene asociados una serie de canales que deberán ser habilitados en la organización de acuerdo a la necesidad y las facilidades de sus trabajadores, entre ellos están el buzón de sugerencias interno, la página web y el correo institucional. El procedimiento propuesto se adjunta en los Anexos del presente trabajo. Véase Anexo No 7. Procedimiento de comunicaciones Internas y Externas.

#### **7.4.4 Procedimiento de capacitaciones**

Mantener un personal capacitado y consciente de la incidencia de su trabajo en el cumplimiento de la política integrada definida de acuerdo a las necesidades e intenciones de la organización, es por esto que dentro de los modelos NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 se requieren expresamente procedimientos para la capacitación, formación y toma de conciencia.

El objetivo de este procedimiento es establecer los parámetros para determinar las necesidades de capacitación de los funcionarios del proceso de atención a discapacidad física en FUMDIR, las acciones que deben tomarse para suplir estas necesidades y el aseguramiento de la toma de conciencia sobre la importancia del cliente, el manejo apropiado de los recursos y el autocuidado.

Dentro de este procedimiento se establecen una serie de actividades generales que deben llevarse a cabo para desarrollar capacitaciones efectivas en la organización, estas actividades tienen una serie de formatos asociados que la organización deberá diseñar en caso de que se decida implementar el SIG propuesto. Los documentos necesarios son los siguientes:

- Formato de necesidades identificadas con anexos: En este formato está contenida la información que permite hallar las debilidades en cuanto a capacitación que tienen los trabajadores del proceso de atención a discapacidad física. Debe identificar el área donde se detectó la debilidad, los hechos que llevaron a detectarla y la evidencia de la misma debe ser anexada.
- Plan de capacitaciones: Es un documento en el que se debe señalar el tema de la capacitación, el objetivo, a quien está dirigida, el cronograma y el responsable de la misma.
- Formato de seguimiento y evaluación de capacitaciones: En este formato deben identificarse los resultados de la evaluación a los asistentes respecto al tema de la capacitación o los resultados del seguimiento al desempeño de los trabajadores después de efectuada la capacitación.
- Informe de capacitaciones realizadas: Periódicamente debe realizarse un informe que contenga una revisión de las capacitaciones realizadas y las conclusiones basadas en los resultados obtenidos evaluando el panorama antes y después de que el personal se capacitará. Véase Anexo No 6. Procedimiento de capacitaciones.

#### **7.4.5 Procedimiento de controles operacionales**

Dentro del proceso de atención a discapacidad física se deben identificar aquellas actividades y operaciones asociadas a los aspectos ambientales y peligros identificados que resultaron estar asociados a impactos y riesgos significativos. Este requisito está identificado en los numerales 4.4.6. Controles operacionales de los modelos NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

El objetivo de este procedimiento es definir la metodología necesaria para que dentro del proceso de atención a discapacidad física en FUMDIR se ejecute la identificación y control de las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos y los riesgos no aceptables identificados, en concordancia con la política del sistema integrado de gestión QHSE, incluyendo el registro de la información de seguimiento de funcionamiento.

Para dar cumplimiento a los diferentes controles operacionales se creó el procedimiento de gestión del riesgo Inteligencia Vial.

#### **7.4.6 Procedimiento Inteligencia Vial**

Se identificó que el riesgo más alto en FUMDIR es el de posibles alteraciones del estado de salud por accidente de tránsito en desplazamientos de intervenciones fuera del centro de protección social, el riesgo se clasifica como condiciones inseguras> Accidente vial

Este procedimiento se genera por la necesidad de dar cumplimiento a la ley 1562, la cual indica que; cuando el transporte lo suministra el empleador, el accidente que se produce se califique de profesional, el empleador es el llamado a responder por los perjuicios que se llegaren a causar. Téngase en cuenta que en este caso el empleador determina y controla las condiciones en las que se realiza el transporte, es decir que puede controlar o al menos circunscribir el riesgo que crea.

El objetivo de este procedimiento es establecer un programa para la gestión del mayor riesgo significativo de FUMDIR, previniendo accidentes de tránsito que puedan ocurrir en el desplazamiento de sus funcionarios hasta el sitio de trabajo, para reducir o eliminar la accidentalidad.

En el procedimiento se plasman algún escenario de peligros y como se pueden tratar, que debe tener en cuenta el conductor del vehículo que trasporta los

trabajadores de Fumdir, Medidas para prevenir un accidente de tránsito, como qué hacer en caso de accidente de tránsito Véase Anexo No 8. Control Operacional.

## 7.5 Estructura

### 7.5.1 Estructura organizacional actual de FUMDIR

En la estructura actual del organigrama de FUMDIR no se tiene estipulado claramente los cargos y niveles de responsabilidad, de igual manera se evidencia que muchos de los de los cargos descritos han desaparecido con el tiempo ya que no se ha generado actualización del mismo desde que se creó la fundación la cual con el tiempo ha vécido cambiando y creciendo a nivel organizacional.

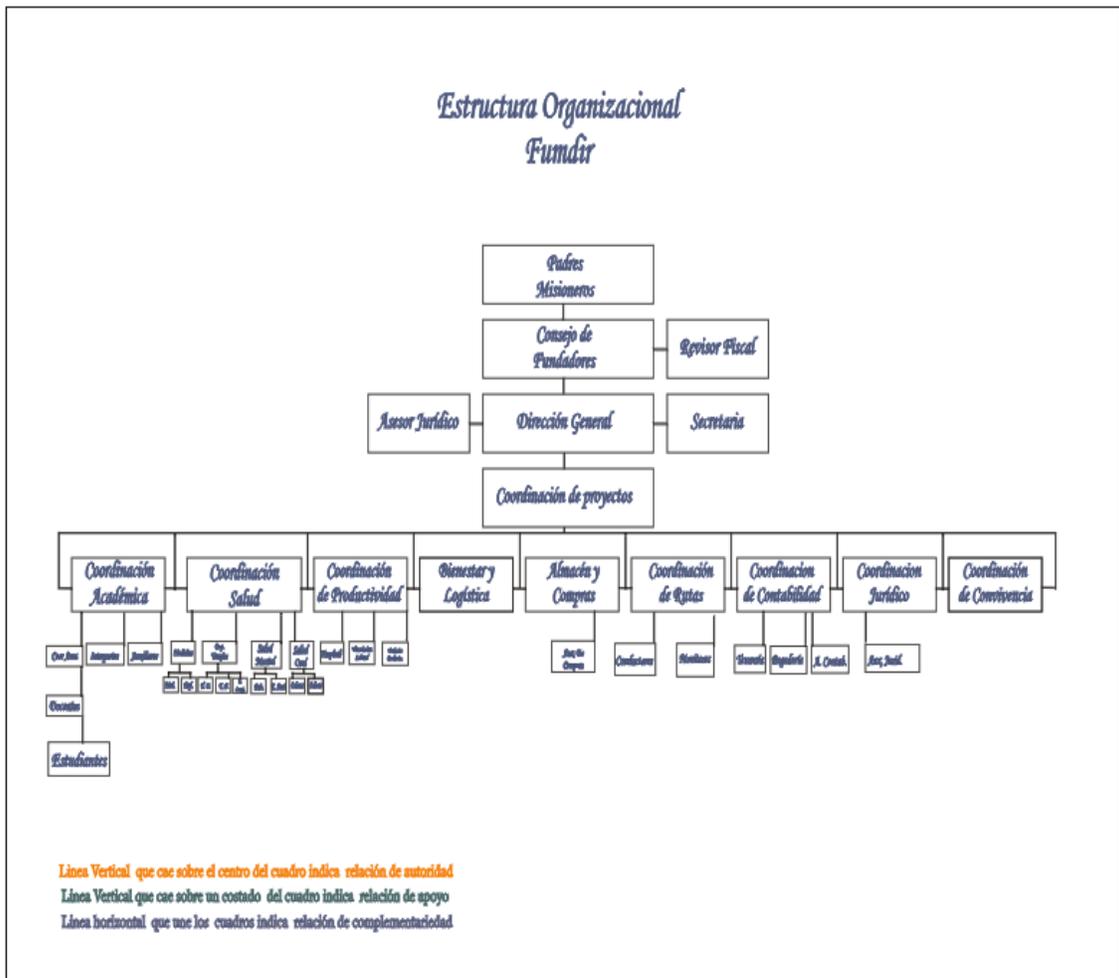


Figura 10. Organigrama actual de FUMDIR

### 7.5.2 Propuesta de estructura organización para FUMDIR

En el organigrama que se propone para FUMDIR se establecen mejor los niveles de jerarquía, de igual manera se generará el cargo de coordinador QHSE para poder tener seguimiento y control al sistema integrado.

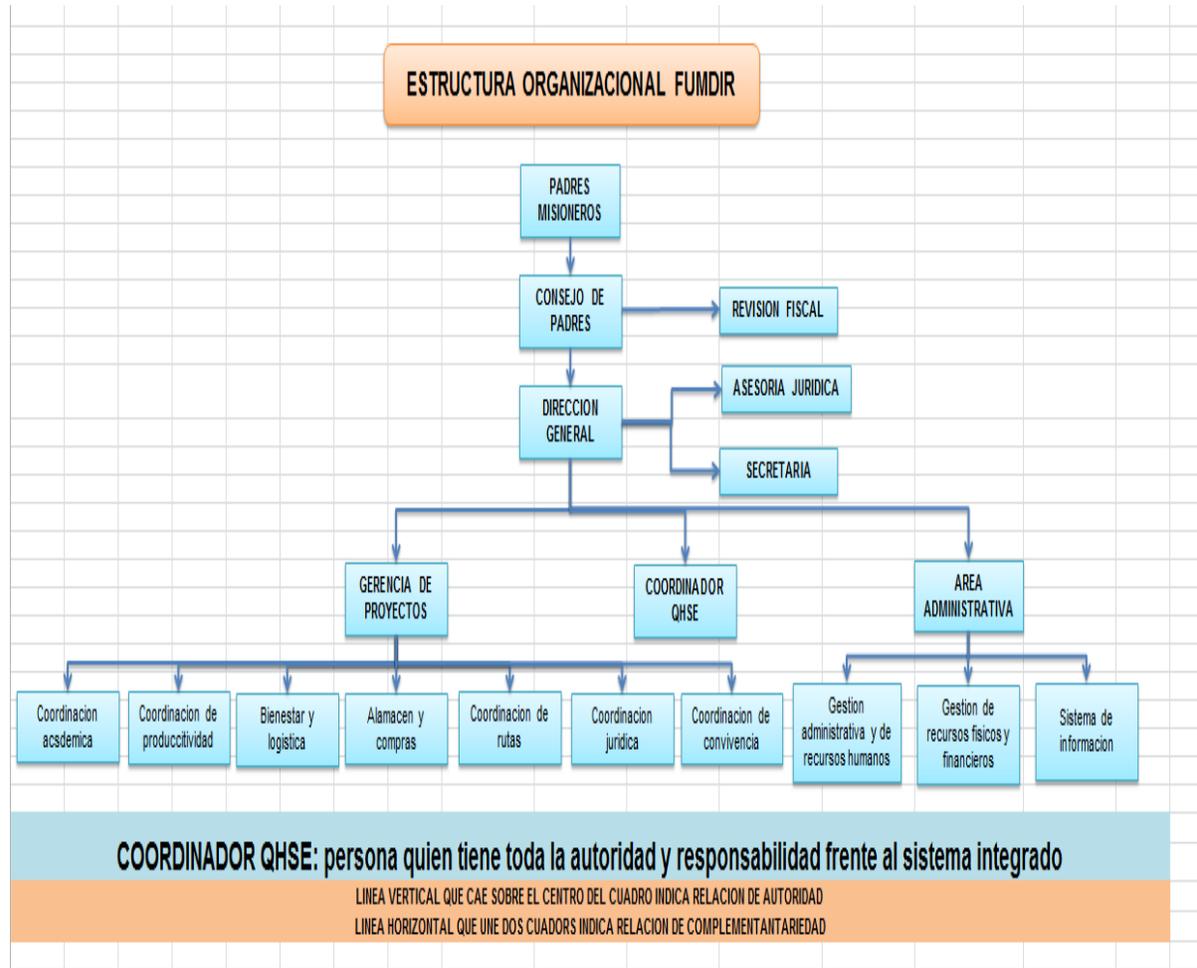


Figura 11. Organigrama propuesto para el SIG

## **CAPÍTULO 8 CONCLUSIONES**

- Se cumple con el objetivo general de diseñar un sistema integrado de gestión QHSE, para el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física de la fundación FUMDIR que permita mejorar la competitividad de la organización y satisfacción del cliente.
- Se logra establecer el diagnóstico situacional de las condiciones actuales de FUMDIR según normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007.
- Se logra proponer a FUMDIR una política de gestión integrada y hacer el despliegue de la misma en el proceso de atención a población vulnerable con discapacidad física.
- Se concluye que FUMDIR tiene un sistema de calidad implementado recertificado por COTECNA y el cual ha sido pilar fundamental para poder diseñar el sistema de gestión integrado.
- Mediante el uso de las directrices establecidas por la SDIS se determinaron los aspectos e impactos ambientales más significativos generados durante el proceso de atención a personas con discapacidad física en FUMDIR, las cuales se tomaron como referencia para formular una política adaptada a la realidad de la organización.
- Se logra generar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en seguridad y salud ocupacional, permitiendo tener un panorama de información real sobre posibles incidentes y accidentes laborales que pueden ocurrir en FUMDIR y así tomar acciones correctivas y prevenir la recurrencia de los mismos.
- Se diseñó el procedimiento de controles operacionales y fue aplicado al peligro más significativo.
- Se elaboró una matriz integral de requisitos legales en ella se identificaron adecuadamente los requisitos exigidos por la normatividad para el sistema de gestión integrada QHSE.
- Se logró fortalecer los conocimientos aprendidos durante la especialización poniéndolos en práctica durante el diseño del sistema de gestión integrado para la fundación FUMDIR.

## **CAPÍTULO 9 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la alta gerencia de la Fundación continuar con la implementación del sistema integrado siguiendo la propuesta presentada en este trabajo, apoyados en el Sistema de gestión de calidad con que cuentan actualmente.
- Verificar el proceso de gestión documental implementado en FUMDIR apuntado a lo que se busca según bosquejos de ISO 9001:2015 donde se describe el mantener un gestión documental con el mínimos de registros.
- Durante el proceso de implementación del SIG, Fumdir puede tomar como referencia los procedimientos propuestos por los autores de este trabajo, principalmente aquellos relacionados con el cumplimiento legal como lo es el procedimiento de investigación de accidentes e incidentes.
- Sería recomendable que la organización aplique el procedimiento de capacitaciones principalmente a los mandos operativos pues son estos quienes están relacionados directamente con los aspectos ambientales más significativos y también quienes se exponen a los peligros más perjudiciales.
- Se recomienda a la gerencia validar, aprobar y publicar los ajustes realizados en el procedimiento de Auditoria interna.
- Se recomienda a la organización adoptar la matriz de identificación de peligros y su metodología.

## **CAPÍTULO 10 BIBLIOGRAFIA**

### **NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS**

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, ICONTEC. Norma NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Conceptos y vocabulario. Bogotá. 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, ICONTEC. Norma NTC ISO 14001:2004 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, Conceptos y vocabulario. Bogotá. 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, ICONTEC. Norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional– Requisitos, Conceptos y vocabulario. Bogotá. 2004.
- Escuela Colombiana de Ingeniería, Especialización QHSE , Fundamentos de Gestión Integrada QHSE marzo 2014.

### **LIBROS**

- KAPLAN, Robert y NORTON; David. El Balanced Scorecard: mediciones que impulsan el desempeño. En: Harvard Business Review. Julio, 2005. Vol. 83, no. 7, p. 102.
- RIOS GIRALDO, Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión. 2 ed. Bogotá: ICONTEC, 2009. 211.

### **NORMATIVIDAD (LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES)**

- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1438 de 2011 (19, enero, 2011). Por medio de la cual se reforma el Sistema de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá 2011.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1562 de 2012 (11, JULIO, 2012). Por la cual modifican el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá. 2012.

### **TRABAJOS DE GRADO**

- BOHORQUES OLIVEROS, David Felipe y PARDO DURAN, Greicy Alexandra. Diseño del sistema de gestión integral del modelo de atención en salud para el Hospital Universitario San Ignacio. Trabajo de grado

especialización. Bogotá. Universidad Escuela Colombiana de ingeniería Julio Garavito. Facultad de ingeniería industrial, 2013. P.

- CACHAY SILVA, Gonzalo Javier. Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso. Trabajo de grado para optar por el título de ingeniero industrial. Lima - Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marco. Facultad de ingeniería industrial.2009. p.

### **CONSULTA BIBLIOGRAFICA EN INTERNET**

- Norma técnica colombiana GTC 45 anexo B matriz de riesgos, página de consulta:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion\\_Vigente/ GTC4 5.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion_Vigente/ GTC4 5.pdf), (citado el 25 de marzo de 2015).
- Norma técnica Colombiana OHSAS 18001 2007, página de consulta:  
[file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20S300CA/Downloads/NTC-OHSAS18001%20(5).pdf). (Citado el 26 de Marzo 2015).
- Sinopsis de las Normas y los programas de Certificación Actuales, página de consulta:  
<http://www.fao.org/docrep/008/y5136s/y5136s08.htm#TopOfPage> (Citado el 26 de marzo 2015).
- Anexo A Tabla de peligros página de consulta:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion\\_Vigente/ GTC4 5.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion_Vigente/ GTC4 5.pdf). (Citado el 26 de Marzo 2015).
- Norma técnica colombiana GTC 45 anexo B matriz de riesgos, página de consulta:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion\\_Vigente/ GTC4 5.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion_Vigente/ GTC4 5.pdf), (citado el 25 de marzo de 2015).
- Anexo A Tabla de peligros página de consulta:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion\\_Vigente/ GTC4 5.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion_Vigente/ GTC4 5.pdf). (Citado el 26 de Marzo 2015).

## ABREVIACIONES

- FUMDIR: Fundación Misioneros Divina Redención San Felipe Neri
- SDIS: Secretaria Distrital de Integración Social.
- NTC: Norma Técnica Colombiana.
- PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- QHSE: Quality, Health, Safety & Environment.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- S&SO: Seguridad y Salud Ocupacional.
- ISO: Internacional Organization for Standardization.
- ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

## **CAPÍTULO 11 ANEXOS**

La lista de anexos puede ser consultada en el archivo de EXCEL que acompaña este trabajo denominado “LIBRO DE ANEXOS.xls”.