

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO BASADO EN LAS NORMAS
NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018 PARA EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

NELLY JOHANA SALAZAR RINCON
AMERICA ELIZABETH RAMIREZ MONCADA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
CUCUTA

2018

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO BASADO EN LAS NORMAS
NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018 PARA EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Autores:

AMERICA ELIZABETH RAMIREZ MONCADA
Ingeniera Industrial

NELLY JOHANA SALAZAR RINCON
Administradora de Empresas

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ

Directora:

LUZ ALBA CABALLERO PÉREZ
Ingeniera de Alimentos
Magister en Ciencia y Tecnología de los Alimentos

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
CUCUTA

2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
Palabras Claves:	7
INTRODUCCIÓN	8
1. MARCO REFERENCIAL	10
1.1. Antecedentes	10
1.2. Marco Contextual	12
1.3. Marco Teórico	13
1.4. Marco Conceptual	15
2. OBJETIVOS.....	16
2.1. Objetivo general.	16
2.2. Objetivos específicos.	16
3. DISEÑO METODOLÓGICO	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Instrumentos para la recolección de información	17
3.2.1. Fuentes primarias	17
3.2.2. Fuentes secundarias.	17
3.3. METODOS	18
3.3.1. Primera etapa.	18
3.3.2. Segunda etapa.	21
3.3.3. Tercera etapa.	23

3.3.4. Cuarta etapa.	23
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1. Primera etapa.	25
4.1.1. Diagnostico	25
4.1.2. Matriz DOFA	28
4.2. Segunda etapa	29
4.3. Tercera etapa.	33
4.4. Cuarta etapa.	34
5. CONCLUSIONES	35
6. RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Acciones de acuerdo al porcentaje de cumplimiento	19
Tabla 2 Interpretación de acuerdo al nivel de cumplimiento	19
Tabla 3 Calificación global	21
Tabla 4 Análisis DOFA.....	21
Tabla 5 Clasificación de los procesos	22
Tabla 6 Resultados del diagnóstico por requisitos y global	27
Tabla 7 Matriz DOFA	28
Tabla 8 Procesos Estratégicos	30
Tabla 9 Procesos Misionales	31
Tabla 10 Procesos de Apoyo	31

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Estructura SGI	22
Figura 2 Documentación del SGI.....	23
Figura 3 Resultado del diagnostico	25
Figura 4 Mapa de procesos	32
Figura 5 Socialización con Líder del Sistema.....	34

RESUMEN

Este proyecto tuvo como objetivo principal el diseño de un sistema de gestión integrado basado en las normas NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018 para el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, para cumplir con este objetivo se definieron cuatro (4) etapas: En la primera etapa de diagnóstico, se inició realizando la correlación entre las normas, para posteriormente elaborar la lista de chequeo, la cual fue aplicada y permitió analizar el resultado sobre el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas en el FEUP. En la segunda etapa se elaboró la estructura del sistema integrado de gestión: política, objetivos, manual, mapa y caracterizaciones de los procesos, para continuar con la etapa de documentación de los procesos misionales (ahorro y aportes, crédito) y finalmente la socialización de la propuesta del sistema y los beneficios que tendría la implementación del sistema integrado.

Los cumplimientos de estas etapas fortalecerán las buenas prácticas en los procesos y mejora de los servicios en el FEUP, puesto que es de gran ayuda para la transición del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001.

Palabras Claves:

Sistema de Gestión Integrado, Fondo de Empleados, Ahorro y Aportes, Crédito, Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad buscan ser más competitivas para permanecer en el mercado y los sistemas de gestión integrados son una herramienta de gran ayuda para las buenas prácticas empresariales, que permite conocer el contexto y las necesidades de sus partes interesadas, enfocarse en satisfacción del cliente, manejar los procesos y sus resultados, garantizando la toma de decisiones.

Un sistema de gestión integrado es un conjunto de actividades relacionadas que dan cumplimiento a los requisitos de las normas que lo componen para lograr el mejoramiento continuo.

Una de las normas técnicas con más apogeo en Colombia es la NTC ISO 9001 Gestión de la calidad, la cual es aplicable a cualquier organización se centra en los procesos y en la satisfacción del cliente. La NTC ISO 45001:2018 Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, permite desarrollar e implementar políticas y objetivos teniendo en cuenta los requisitos legales acerca de riesgos de seguridad y salud en organizaciones de diferentes tipos y tamaño.

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA (FEUP), es una entidad sin ánimo de lucro de economía solidaria que se ha mantenido durante treinta (30) años, sin embargo, no ofrece un servicio que se encuentre certificado, por esta razón el FEUP a través de nuevas normas como NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 busca garantizar el cumplimiento de sus servicios con procesos adecuados, impulsando el desarrollo y fortaleciendo la seguridad y salud de todas las personas que intervienen, logrando así promover las políticas, planes, programas y procedimientos con el fin de contribuir al desarrollo económico, social de los asociados, colaboradores y el crecimiento del Fondo.

El desarrollo de este proyecto tuvo como objetivo el diseño de un sistema de gestión integrado basado en las normas nombradas anteriormente para los procesos misionales del FEUP, dándole herramientas para evaluar estrategias de acuerdo a sus necesidades que apunten a la competitividad de la organización, para esto es necesario identificar los procesos, asumir el riesgo del cambio para así lograr el crecimiento, la mejora continua de la organización y a su vez creando responsabilidad de la dirección y del personal de trabajo, para más adelante alcanzar la certificación.

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes

Se presenta los trabajos relacionados con el tema objeto de desarrollo, elaborado por otros autores.

(PINEDA VARGAS & QUINTERO ROJAS, 2015). Diseño de un sistema de gestión integrado QHSE, en la empresa ICICO S.A.S. en el sector de hidrocarburos en Casanare (Colombia). Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. 2015 66p. Resumen: Integrar sus Sistemas de Gestión: ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, demostrando su grandeza de liderazgo y oportunidad de trabajo a la comunidad, aumentando sus expectativas del mercado mejorando cada una de sus actividades que realiza en obras civiles.

(RODRIGUEZ BERNAL & ANGARITA CALDERON, 2016). Implementación de un sistema integrado de gestión (NTC ISO 9001:2008; NTC OHSAS 18001:2007 Y LA NTC ISO 14001:2004) para los procesos gerenciales, misionales y de apoyo de la empresa SAHIPRE & SST S.A.S en la ciudad de Cúcuta. Trabajo de grado. Especialización en Sistemas Integrados de Gestión. Universidad de Pamplona. 2016. 81 p. Resumen: Desarrollaron un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para conocer las fortalezas y debilidades para la creación de una estructura adecuada de los procesos, procedimientos, indicadores como de otros componentes de un sistema integrado de gestión.

(AVILA MARIÑO, GUIÉRREZ GUERRERO, & ROJAS ROJAS, 2017). Guía para la implementación de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo basado en la norma, ISO 45001, decreto 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4 , capítulo 6 siguiendo los estándares mínimos de la resolución 1111 de 2017 para empresas de diferentes sectores

económicos. 2017. Resumen: El proyecto busco la elaboración de una guía metodológica la cual contribuye para la orientación a las empresas en el diseño, planificación, implementación y evaluación del sistema de gestión de la salud y seguridad de los trabajadores.

(LOZANO, 2017). Planeación de un sistema integrado de gestión usando las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 27001:2013 y el decreto 1072 de 2015 para Skina Technologies S.A.S. 2017. 69p. Resumen: Se centra en la planeación de un Sistema Integrado de Gestión para Skina Technologies S.A.S, perteneciente al sector tecnológico y que se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá. Skina se orienta al desarrollo de soluciones integrales, eficientes e innovadoras.

(LÓPEZ GUARÍN, 2017). Requisitos específicos de un sistema integrado QHSE (normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y ISO /DIS 45001) con base en la estructura de alto nivel y recomendaciones metodológicas para su implementación. 2017. 100p. Resumen: La investigación tuvo como objetivo general el diseño de requisitos específicos de un sistema integrado QHSE bajo las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 e ISO/DIS 45001 con base en la estructura de alto nivel (HLS) y recomendaciones para su implementación, así como en la profundización y análisis de los requisitos que propone la norma ISO 45001 frente OHSAS 18001:2007.

El presente trabajo es innovador frente a los demás realizados sobre los sistemas integrados de gestión, ya que se realiza con la nueva norma NTC ISO 45001:2018 con la metodología de estructura de alto nivel que estandariza los requisitos de las normas y hace más sencillos los procesos de integración y la implementación de las mismas.

1.2. Marco Contextual

A comienzos de 1985, un grupo de profesores de la universidad, que por diversas razones habían dejado su condición de asociados de la cooperativa de la universidad, motivados por el interés de conformar una organización, que al tiempo les garantizara bienestar social, les permitiría canalizar el subsidio que por este concepto otorgaba la universidad a los docentes, trabajadores y administrativos, decidieron crear el “FEUP” como organización solidaria de carácter financiero, con la visión de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus asociados, a partir del otorgamiento de créditos. (MORA, 2015)

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA “FEUP”, es una entidad de economía solidaria que comprende un sistema económico, cultural, ambiental y recreativo, organizado con prácticas autogestionarias, solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro, para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

El “FEUP” está conformado por empleados, docentes de tiempo completo y medio tiempo, jubilados de la Universidad de Pamplona, y pensionados de otras instituciones que hayan obtenido tal condición por años de trabajo en la Universidad de Pamplona, que mediante las condiciones que establecen, adhieran y sometan el estatuto del “FEUP”. (FEUP, 2012)

MISIÓN: El FEUP, otorga créditos ajustados a las condiciones del mercado financiero y ofrecerá otros servicios de tal manera que haya una contribución institucional al desarrollo integral y a la solución de los problemas socioeconómicos de sus asociados, de sus familias y beneficiarios en forma oportuna y eficiente.

VISIÓN: El FEUP, velará permanentemente por la óptima materialización de los conceptos de condiciones y calidad de vida de sus asociados.

1.3. Marco Teórico

Sistemas Integrados de Gestión

La gestión integrada proporciona una imagen clara de todos los aspectos de la organización, su interrelación y los riesgos relacionados, también significa minimizar la duplicación y facilitar la adopción de nuevos sistemas en el futuro. Un sistema de gestión integrada va dirigido a organizaciones con un único sistema de gestión que incorpora dos o más normas de sistemas de gestión. “Tiene una estructura de árbol, con un tronco común, y tres ramas correspondientes a las tres áreas de gestión: calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. El tronco contiene los elementos del sistema de gestión comunes a las áreas especificadas: la política, la asignación de los recursos, la planificación, el control de las actuaciones, la auditoría y la revisión del sistema. Cada rama recoge de forma complementaria los aspectos particulares de cada área de gestión, teniendo siempre en cuenta los aspectos comunes del tronco” (RUBIO, 2016)

Según el modelo que se requiere:

- Calidad: Satisfacción al cliente, mejora de los procesos en la organización.
- Ambiental: Prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente, mejora de los procesos de la organización.
- Seguridad y salud en el trabajo: Prevenir lesiones y enfermedades producidas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, mejora de los procesos de la organización. (AREVALO, 2014)

Estructura de alto nivel

Se establece por el comité ISO, para que exista información de las normas de gestión. Permite sincronizar diferentes normas, adoptar un lenguaje común que facilita a las organizaciones integrar diferentes Sistemas de Gestión y eliminar la duplicidad documental.

La estructura de alto nivel consta de una estructura general común (Índice), con capítulos idénticos, además que establece textos introductorios, enunciados para los requisitos iguales, términos comunes y definiciones principales. (FORBES ÁLVAREZ, 2014)

Por otra parte, y desde el punto de vista estrictamente interno, la International Organization for Standardization (ISO), busca también con esta Estructura de Alto Nivel, garantizar la calidad en la producción sus normas, para que sean textos consistentes, que puedan permanecer aplicables durante largos periodos de tiempo, en todo tipo de organizaciones, de todos los tamaños, en todos los sectores y en todos los entornos posibles. (NAVARRO, 2016)

1.4. Marco Conceptual

- **Política Integrada y sus Objetivos:** Debe ser adecuada con la estructura y filosofía de la Organización. Debe ser sencilla, clara y entendible, debe incluir un compromiso de mejora continua, es el punto de referencia de los objetivos de calidad integral, incluye aspectos referentes a las normas de calidad, medio ambientes, seguridad y salud ocupacional. (PINEDA VARGAS & QUINTERO ROJAS, 2015)
- **Mapa de Procesos:** Es una gráfica que resume los procesos de la organización y sus respectivas interrelaciones, se plasman los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la organización, resumiendo la actividad propia de cualquier organización. (PINEDA VARGAS & QUINTERO ROJAS, 2015)
- **Manual de Gestión Integral:** “Documento que define la planificación de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, conformado en forma secuencial al Sistema de Gestión Integrado implantado y basado en las Normas Internacionales ISO 9001. (PINEDA VARGAS & QUINTERO ROJAS, 2015)
- **Mejora Continua:** “Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global, de forma coherente con la política ambiental de la organización” Es uno de los pilares centrales, para lograr un sistema integrado de gestión efectivo. (PINEDA VARGAS & QUINTERO ROJAS, 2015)

2. OBJETIVOS

2.1.Objetivo general. Diseñar un sistema de gestión integrado basado en las normas NTC ISO 9001:2015 y ISO 450001: 2018 para el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

2.2.Objetivos específicos. Son los siguientes:

- Realizar un diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y ISO 450001: en el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.
- Estructurar el sistema de gestión integrado de las normas NTC ISO 9001:2015 y ISO 450001: 2018 para el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.
- Documentar los procesos misionales del sistema de gestión integrado del FEUP basado en los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015 y ISO 450001: 2018.
 - Socializar a la alta dirección y al personal del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD de Pamplona, el diseño de sistema de gestión integrado.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Para el desarrollo del proyecto se utilizó una investigación descriptiva, este tipo de investigación permite observar y conocer el comportamiento sin intervenir de ninguna manera obteniendo resultados precisos y objetivos.

A través de este tipo de investigación se logró el diagnóstico de los hechos que suceden en el FEUP que determino el grado de cumplimiento de los requisitos, además se efectuó trabajo de campo por el cual se recopiló la información necesaria sobre los aspectos internos y externos de la empresa mediante las diferentes fuentes de información permitiendo procesar y planear las estrategias y documentos con el objetivo de diseñar el Sistema de gestión Integrado, mediante la descripción detallada de los procesos misionales del FEUP.

3.2. Instrumentos para la recolección de información

3.2.1. Fuentes primarias.

Es la información obtenida de los trabajadores y clientes de la empresa, adquirida directamente por los autores del proyecto, mediante la observación directa.

Observación directa: Se utilizó la observación directa específicamente sobre los procesos misionales para obtener la información necesaria para la documentación.

3.2.2. Fuentes secundarias.

Se tomó como fuentes secundarias la información de la normativa aplicable a la empresa y los requisitos de las normas.

Lista de chequeo: Se realizó una lista de chequeo para la evaluación de la situación actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

3.3.METODOS

Para cumplir con los objetivos planteados en el proyecto se dividió la metodología en cuatro etapas:

3.3.1. Primera etapa.

Diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Para obtener los resultados de esta etapa inicialmente se realizó la correlación entre las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 mediante el análisis comparativo de cada uno de los requisitos, así identificar cuales se encuentran relacionados entre sí y cuales son exclusivos de la norma.

Al estar relacionados los requisitos, se empleó el uso de una herramienta práctica, la lista de chequeo para determinar el grado de cumplimiento de las normas, esta se basó en el planteamiento y evaluación de cada requisito con respecto a las normas a integrar; conjuntamente de la observación directa y diálogo con el personal que participo en el análisis.

3.3.1.1.Diagnóstico

El diagnostico corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre el estado actual del Sistema de Gestión Integrado. Este se realizó mediante el dialogo con las personas encargadas de las actividades, la revisión de la documentación existente y a través de una lista de chequeo donde se indica cada inciso correspondiente a cada uno de los requisitos, que fueron basados en la normativa, proporcionando diferentes criterios de evaluación de acuerdo a su nivel de cumplimiento:

- **A.** Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene)
- **B.** Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene)

- **C.** Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene)
- **D.** No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene NO).
- **N/A** Si el criterio enunciado no es aplicable a la organización.

Para sacar el porcentaje correspondiente a cada requisito se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Valor Requisito \%} = ((A+B+C+D) * 100)$$

De acuerdo a los porcentajes de calificación de cada requisito se determinaron acciones por realizar, de la siguiente manera:

Tabla 1 Acciones de acuerdo al porcentaje de cumplimiento

ACCIÓN POR REALIZAR	PORCENTAJE (%)
MANTENER	76 – 100
MEJORAR	50 – 75
DISEÑAR E IMPLEMENTAR	0 – 49

La metodología para evaluar el porcentaje de cumplimiento e interpretar de los resultados obtenidos tiene su base en la tabla de valoración de Anderi Sourì, la cual enuncia:

Tabla 2 Interpretación de acuerdo al nivel de cumplimiento

NIVEL DE CUMPLIMIENTO (%)	INTERPRETACIÓN
0%	Cuando no se cumple ninguno de los requisitos de la norma, es decir el sistema global con respecto al modelo de gestión no se cumple.
20%	Cuando el requisito está siendo aplicado, pero no está Documentado. Se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas y deben tomarse medidas correctoras

	urgentes y globales para implantar un sistema de gestión eficaz.
50%	<p>Cuando el requisito está documentado, pero no es aplicado, requiriendo revisión y actualización.</p> <p>Se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de gestión eficaz.</p>
75%	Cuando el requisito está documentado y es aplicado pero se detectan observaciones en su efectividad, requiriendo mejoras.
85%	Su tendencia hacia la gestión del sistema es muy positiva, el sistema de gestión de la organización gestiona de acuerdo con la aplicación de las normas.
100%	Se cumple con todos los requisitos contenidos en la norma.
No Aplica	Cuando los requisitos contenidos en la Normas no aplican, solo se debe hacer el comentario correspondiente en la columna de observaciones, no asignándole valor alguno.

El diagnóstico global del grado de cumplimiento de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 450001: 2018, se ejecutó teniendo en cuenta el promedio de calificación de los requisitos, dándonos un resultado global de acuerdo a:

Tabla 3 *Calificación global*

CALIFICACIÓN GLOBAL	PORCENTAJE (%)
ALTO	81 – 100
MEDIO	50 – 80
BAJO	0 – 49

3.3.1.2. Matriz DOFA

Se realizó el análisis de contexto de la organización a través de la matriz DOFA de los factores internos y externos: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, encontradas durante el diagnóstico de la situación actual de la empresa con el fin de plantear estrategias.

Para este análisis se llevó a cabo una observación directa dentro de la organización, generalidades del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, infraestructura, recursos, talento humano, comunicación interna y externa, prestación del servicio y entre otra información que permitió conocer la situación actual de la empresa mirando puntos a favor y en contra.

Tabla 4 *Análisis DOFA*

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
ORIGEN INTERNO	FORTALEZA	DEBILIDAD
ORIGEN EXTERNO	OPORTUNIDAD	AMENAZA

3.3.2. Segunda etapa.

Estructura del sistema de gestión integrado basado en los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Se creó inicialmente la política y objetivos en base a los requisitos de las normas e interacción con los trabajadores.

Se estableció el manual del sistema de gestión integrado, documento general que describe el sistema de gestión (objetivos, alcance, exclusiones) y establece las generalidades (Directrices estratégicas) y procesos (identificación, mapa y caracterización de los procesos).



Figura 1 Estructura SGI

La identificación de procesos, es el primer paso para adoptar el enfoque basado en procesos. Esta actividad consistió en determinar los procesos que constituyen el sistema de gestión integrado. Una vez identificados los procesos, se realizó la clasificación de los mismos de acuerdo a:

Tabla 5 Clasificación de los procesos

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	
PROCESOS ESTRATEGICOS	Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación.
PROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES	Son los procesos liados directamente a la realización del producto y/o prestación del servicio.
PROCESOS DE APOYO	Son aquellos que dan soporte a los operativos o misionales; suelen referirse a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Para reflejar los procesos y su clasificación se realizó la estructura grafica más representativa llamada mapa de procesos y se actualizaron las caracterizaciones de los procesos misionales y el proceso gestión del sistema integrado.

De acuerdo a los lineamientos de las normas se actualizo el procedimiento inicial “Elaboración y control de información documentada” y toda la documentación pertinente al proceso de gestión del sistema integrado, con el fin de dar inicio a la tercera etapa.

3.3.3. Tercera etapa.

Documentación de los procesos misionales del sistema de gestión integrado del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.



Figura 2 Documentación del SGI

Antes de la elaboración de la documentación pertinente a los procesos misionales, se tomó como base inicial las caracterizaciones de los procesos y las diferentes actividades realizadas para así actualizar los procedimientos, formatos y registros correspondientes a los procesos misionales de acuerdo a los requisitos de las normas.

3.3.4. Cuarta etapa.

Socialización con a la alta dirección y el personal del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Se socializo con los miembros de la Organización sobre el trabajo realizado el diseño del sistema de gestión integrado, la importancia de su implementación a través de una presentación donde se expuso la propuesta del sistema de gestión integrado: policita, objetivos, mapa de procesos, caracterización, procedimientos y demás documentación de los procesos misionales.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta los resultados presentados en cada una de las etapas:

4.1. Primera etapa.

Diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:201

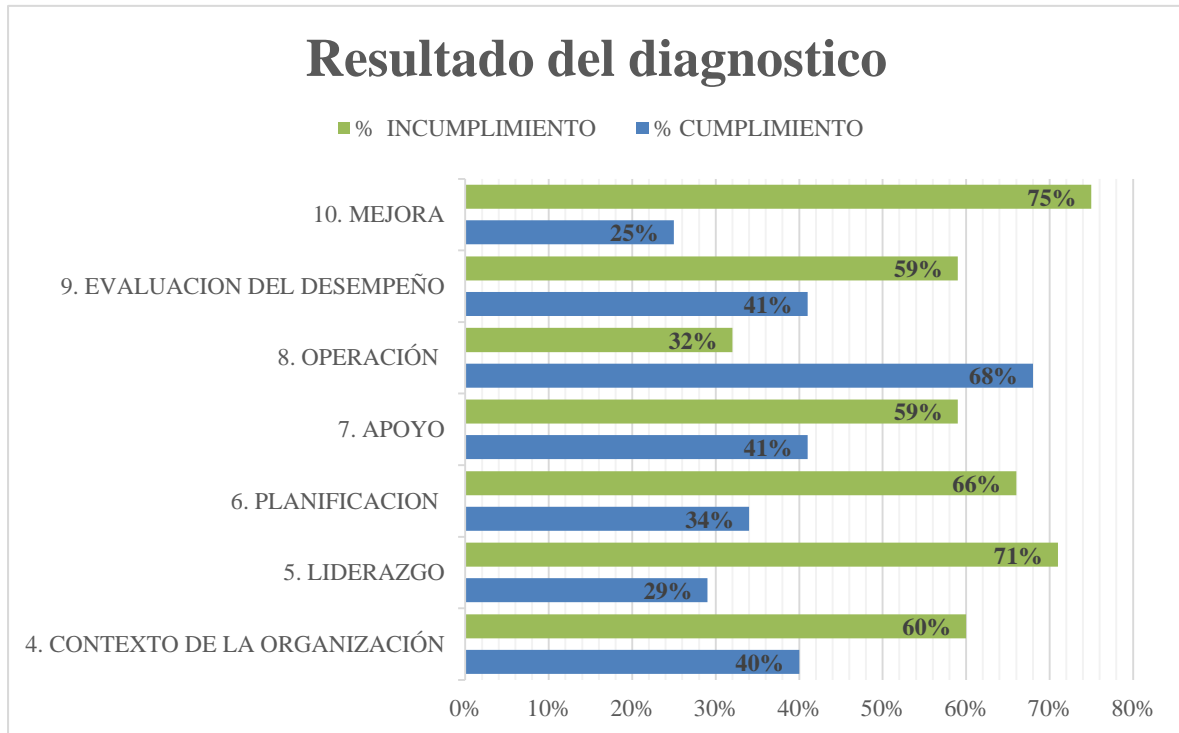


Figura 3 Resultado del diagnóstico

4.1.1. Diagnóstico

Se realizó un análisis individual de los resultados de cada requisito evaluado mediante la lista de chequeo, donde se observó:

En cuanto al requisito 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN el FEUP cumple con un 40%, conoce sus procesos e interacción, cuenta con disponibilidad de recursos e información documentada pero no cuenta con la actualización correspondiente a la evaluación y análisis del contexto de la organización, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes

interesadas. Cumple en aspectos parciales y deben realizarse acciones DISEÑAR E IMPLIMENTAR.

El requisito 5. LIDERAZGO está siendo aplicado, pero no está Documentado nos indica un valor de cumplimiento del 29%. Los trabajadores del FEUP manifiesta que, si existe liderazgo desde la alta dirección, pero no se demuestra a través de la documentación pertinente, no existe una política integrada y no se demuestra la asignación de los roles, autoridades y responsabilidades como sistema integrado de gestión, se requiere DISEÑAR E IMPLEMENTAR.

En cuanto al requisito 6. PLANIFICACIÓN cumple con un 34% obtenido específicamente por las actividades realizadas en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, pero como sistema integrado no se tiene claro este requisito, se requiere mejorar en aspectos como la gestión de riesgos y oportunidades, igualmente se debe DISEÑAR E IMPLEMENTAR.

Se puede establecer que el requisito 7. APOYO con un cumplimiento del 41% está documentado, pero no es aplicado, se cuenta con los recursos (infraestructura, personas y ambiente) necesarios para el desarrollo de las actividades, pero se requiere mayor toma de conciencia en cuanto políticas, objetivos y compromiso con el sistema de gestión, requiriendo revisión y actualización.

8. OPERACIÓN con un valor de 68% nos indica que las acciones a realizar es la MEJORA, este requisito está documentado y es aplicado, pero se observa la necesidad de mejora para seguir ofreciendo servicios que satisfagan a los asociados del FEUP, se requiere la revisión de los cambios no previstos, análisis de la satisfacción del servicio, acciones de contingencia y comunicación.

El FEUP cumple en un 41% del requisito 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO y en un 25% en el requisito 10. MEJORA; no evidencia información documentada de auditorías internas por lo que no se observa reacción ante la no conformidad y toma acciones, en cuanto

a incidentes se tienen establecidas las acciones pertinentes, se requiere una revisión exhaustiva, actualización, cambios e implementación.

Tabla 6 Resultados del diagnóstico por requisitos y global

NUMERALES	% CUMPLIMIENTO	% INCUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	40%	60%
5. LIDERAZGO	29%	71%
6. PLANIFICACIÓN	34%	66%
7. APOYO	41%	59%
8. OPERACIÓN	68%	32%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	41%	61%
10. MEJORA	25%	75%
TOTAL	40%	60%

La calificación global del sistema de gestión integrado nos arrojó un valor del 40% es decir un grado de cumplimiento BAJO de los requisitos, uno de los requisitos con menor porcentaje de incumplimiento es el requisito 10. MEJORA (25%), seguido del 5. LIDERAZGO (29%), esto debido de que a pesar que el FEUP cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad este no ha sido revisado, modificado, ni mejorado desde el momento de su diseño e implementación en el año 2011.

Por otro lado, el requisito con mayor porcentaje de cumplimiento es el requisito 8. OPERACIÓN (68%) a pesar de no se han actualizado los procedimientos, la operación de los procesos se cumple parcialmente, este requisito se encuentra documentado, pero no es aplicado en su totalidad, requiriendo revisión y actualización.

4.1.2. Matriz DOFA

Tabla 7 Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia del FEUP en el tiempo (30 años). • Empleados del FEUP comprometidos y competentes. • Cumplimiento de los lineamientos legales. • Atención personalizada. • Solides Financiera • Existe un diseño inicial del SGC NTC ISO 9001:2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitados de canales de comunicación. • Falta un líder en los procesos los sistemas de gestión. • Falta de compromiso con las normas técnicas. • Poca cultura de inversión.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F-O	ESTRATEGIA D-O
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de ofrecer otros servicios y ampliar el mercado. • Aumento de nuevos asociados • Potencial para realizar convenios interinstitucionales regionalmente. • Alcanzar la 	<p>Realizar un estudio que permita conocer al FEUP los nuevos servicios que puede ofrecer a sus clientes y los nuevos mercados en los que puede incursionar.</p>	<p>Dar a conocer el FEUP a través de mercadeo y publicidad, utilizando nuevos canales de comunicación.</p>

certificación del sistema integrado.		
AMENAZAS	ESTRATEGIA F-A	ESTRATEGIA D-A
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios frecuentes en las normativas para Fondos de Empleados. • Gran cantidad de entidades financiera que ofrecen servicios similares. • Incremento de nuevas cooperativas en la ciudad. • Cambios en la economía regional, que disminuyen los ahorros. 	<p>Establecer jornadas de capacitación para el personal que permita fortalecer sus capacidades, aumentar el compromiso con las metas del FEUP y mejorar la imagen de la empresa a nivel regional.</p>	<p>Incentivar el ahorro en los asociados, docentes de la Universidad de Pamplona y comunidad en general, como alternativa para garantizar el crecimiento empresarial.</p>

4.2. Segunda etapa.

Estructura del sistema de gestión integrado basado en los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Se actualizo el Manual del Sistema de Gestión Integrado (MSGI-000) el cual contiene:

- Introducción
- Contexto de la Organización
- Matriz de requisitos legales.

- Matriz de identificación y evaluación de peligros.
- Objetivos y alcance.
- Referencia Normativa.
- Exclusiones de la Norma.
- Política Integral.
- Objetivos integrales.
- Mapa de procesos.
- Caracterización de los procesos.
- Glosario de términos.

Procesos del FEUP.

Tabla 8 *Procesos Estrategicos*

PROCESOS ESTRATEGICOS	OBJETIVO
GESTIÓN GERENCIAL	Definir las políticas y lineamientos para el actuar de la empresa, asegurándose de que todos los procesos las conozcan y las ejecuten con el fin del logro de los objetivos organizacionales.
GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Garantizar el enfoque al asociado del FEUP, la adecuada identificación de peligros, evaluación y control de riesgos en Seguridad, Salud en el trabajo, así como su comunicación y cumplimiento en todos los procesos; manteniendo la revisión del Sistema de Gestión Integrado en Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo para asegurar su beneficio, adecuación, eficiencia y eficacia continúa.

Tabla 9 *Procesos Misionales*

PROCESOS MISIONALES	OBJETIVO
AHORRO Y APORTES	Garantizar la calidad de servicio a sus asociados, brindándole la posibilidad tener soportes para la eventual solicitud de un crédito.
CREDITO	Garantizar el cumplimiento, ejecutar y contralar el proceso de crédito con el fin de garantizarlo de una manera eficiente, transparente y oportuna.

Tabla 10 *Procesos de Apoyo*

PROCESOS DE APOYO	OBJETIVO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Lograr una eficiente administración de los recursos financieros, que garantice el correcto funcionamiento de la Asociación y el cumplimiento de sus procesos misionales.
GESTIÓN DE COMPRAS	Proveer oportuna y eficientemente los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades desarrolladas dentro del interior de la empresa, así como proteger, recuperar y mantener los bienes de la misma.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Garantizar el cumplimiento de competencias y desempeño laboral del personal mediante la selección, capacitación y bienestar social de los funcionarios, asociados y beneficiarios.

Mapa de Procesos.

En la integración del sistema de gestión del FEUP, se unificaron los procesos de calidad y seguridad y salud en el trabajo, pasando hacer un solo proceso; los demás procesos no sufrieron ninguna transformación, se actualizo el mapa de procesos.



Figura 4 Mapa de procesos

De acuerdo a los lineamientos de las normas que se integran y tomando en cuenta el proceso de transición de la norma NTC ISO 9001 versión 2008 a la nueva versión 2015, se actualizaron y crearon 8 documentos del proceso de gestión del sistema integrado. (Ver anexos).

GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

- PSGI-001 Elaboración y control de la información documentada del sistema de gestión integrado.
- PSGI-002 Control de registros
- PSGI-003 Acción preventiva
- PSGI-004 Acción correctiva

- PSGI-005 Control del producto y/o servicio no conforme
- PSGI-006 Auditorías Internas
- PSGI-007 Medición de la satisfacción del cliente
- PSGI-008 Peticiones, quejas y reclamos
- PSGI-009 Planificación, control y seguimiento de los procesos del sistema de gestión integrado.

4.3.Tercera etapa.

Documentación de los procesos misionales del sistema de gestión integrado del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Se actualizaron 4 procedimientos y 7 formatos, de acuerdo a los lineamientos de las normas que se integran y tomando en cuenta el proceso de transición de la norma NTC ISO 9001 versión 2008 a la nueva versión 2015 (Ver anexos).

GESTIÓN DE AHORRO Y APORTES

- PAA-001 Ahorro y aportes
- FAA-001 Solicitud de ingreso al fondo.
- FAA-002 Hoja de vida del asociado.
- FAA-003 Autorización de descuentos por pagaduría.

GESTION DE CREDITO

- PCR-001 Libre inversión.
- PCR-002 Convenio.
- PCR-003 Consumo.
- FCR-001 Carta de aprobación o rechazo del crédito.
- FCR-004 Solicitud Crédito-Libranza.
- FCR-005 Crédito personal.

- FCR-006 Crédito pensionado.
- FCR-007 Crédito promoción.
- FCR-008 Crédito compra prima.

4.4. Cuarta etapa.

Socialización con a la alta dirección y el personal del FONDO DE EMPLEADOS DE LA



Figura 5 Socialización con Líder del Sistema

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Por cuestiones de tiempo no fue posible realizar la socialización con la alta dirección y todo el personal de FEUP, se tiene programado realizarla en la próxima junta directiva.

A pesar de esto, se realizó una presentación de los avances del proyecto al líder del sistema en donde se le dio a conocer los cambios de la norma ISO 9001, la estructura de alto nivel que ahora manejan las nuevas normas y la propuesta para la integración de las normas de calidad, salud y seguridad en el trabajo. A esta reunión también asistió una nueva colaboradora del FEUP, logrando dar así mismo una inducción de lo que son los sistemas de gestión y como a través de la implementación se obtiene la mejora continua de los procesos.

5. CONCLUSIONES

Se evidencio en el diagnóstico que el grado de cumplimiento de las normas NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001: 2018 en el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA es BAJO con un 40%, en donde el requisito con mayor cumplimiento fue: 8. OPERACIÓN con un porcentaje del 80% y el requisito con menor desempeño fue 10. MEJORA con un 25% de cumplimiento. El sistema de gestión se encuentra en su mayor parte documentado, pero no es aplicado, requiriendo revisión y actualización.

Actualmente las normas no exigen un manual del sistema, pero este documento facilita el desarrollo del sistema de gestión ya que permite evidenciar el cumplimiento, se elaboró una propuesta del Manual de Sistema de gestión Integrado para el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA de acuerdo a los requisitos de las normas que se integran.

Por medio de la estructura y documentación del sistema de gestión integrado se proporcionó una herramienta esencial, la cual le facilita la gestión hacia la búsqueda constante de la satisfacción de los asociados y el enfoque hacia el mejoramiento continuo en todos los procesos, así como la identificación y evaluación de peligros para el personal del FEUP.

A través de la socialización de las actividades los trabajadores logran el fortalecimiento de los conocimientos acerca de los sistemas de gestión y la importancia de la implementación para la mejora continua de la organización.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda tener en cuenta los cambios en las normas NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001: 2018, para la transición del sistema de gestión de calidad y la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, haciendo uso de la estructura de alto nivel establecida por la ISO la cual facilita la integración de los sistemas.

Realizar la implementación del sistema de gestión integrado de calidad, seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta los avances obtenidos en el desarrollo de este proyecto.

Se sugiere un mayor liderazgo por parte de la gerencia y el líder del sistema, que sean involucradas todas las partes interesadas en el desarrollo del proceso del sistema de gestión integrado.

Revisar y actualizar constantemente los sistemas de gestión aplicados en el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, para así lograr los objetivos propuestos, mantener un ambiente de trabajo seguro, lograr el mejoramiento de los procesos y los servicios ofrecidos.

BIBLIOGRAFÍA

AREVALO, T. G. (2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO QHSE, EN LA EMPRESA*. BUCARAMANGA.

AVILA MARIÑO, H., GUIÉRREZ GUERRERO, K., & ROJAS ROJAS, C. (2017). *Guía para la implementación de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo basado en la norma, ISO 45001, decreto 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 siguiendo los estándares mínimos de la resolución 1111 de 2017 para empresas*. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.

DICCIONARIO, R. L. (s.f.). <http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>.

FEUP, F. (2012). *Presentación de la Organización*. Pamplona.

FORBES ÁLVAREZ, R. (2014). *Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistemas de gestión*. CEGESTI.

LÓPEZ GUARÍN, L. (2017). *Requisitos específicos de un sistema integrado QHSE (normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y ISO /DIS 45001) con base en la estructura de alto nivel y recomendaciones metodológicas para su implementación*.

LOZANO, C. (2017). *Planeación de un sistema integrado de gestión usando las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 27001:2013 y el decreto 1072 de 2015 para Skina Technologies S.A.S.*

MORA, C. M. (Abril de 2015). *Unipamplona otorga reconocimiento al Fondo de Empleados por sus 30 años de fundación*. Obtenido de Universidad de Pamplona: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_1/recursos/noticias_2015/abril/28042015/30_anos_fondo_empleados.jsp

NAVARRO, F. (2016). Las Normas ISO y la Estructura de Alto Nivel. *Revista Digital INESEM*.

PINEDA VARGAS, I., & QUINTERO ROJAS, C. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO QHSE, En la empresa ICICO S.A.S. en el sector de hidrocarburos en Casanare (Colombia)*. BOGOTA D.C.

RODRIGUEZ BERNAL, O., & ANGARITA CALDERON, J. E. (2016). *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (NTC ISO9001:2008; NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO 14001:2004) PARA LOS PROCESOS GERENCIALES, MISIONALES Y DE APOYO DE LA EMPRESA SAHIPRE & SST S.A.S EN LA CIUDAD DE CUCUTA*. Cúcuta.

RUBIO, J. C. (2016). *Gestión de la prevención de riesgos laborales: OHSAS 18001*. España: Ediciones Díaz de Santos.

