

MÓDULO VIRTUAL DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRADO – PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

Informe Final de Investigación presentado a la facultad de postgrados de la
universidad EAN como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de
Procesos y Calidad

Tutor: Jairo Bustamante Landínez

Por

José Árnol Guzmán Higuera

Paulino José Solano Camargo

2012

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos:

Ante todo a Dios, por que nos permitió compartir esta experiencia con todos nuestros compañeros.

A la Procuraduría General de la Nación por la oportunidad brindada y el decidido apoyo que nos ofreció en la Especialización, para capacitarnos como servidores idóneos y afianzar nuestro compromiso con la institución.

Al doctor Jairo Bustamante Landínez – Master en Gestión de Organizaciones y director de la investigación, por valiosa orientación y su gran actitud positiva, la cual fue definitiva en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS.....	6
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN.....	8
1. JUSTIFICACIÓN.....	11
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.2 Descripción del problema.....	14
3 OBJETIVOS	18
3.1 Objetivo General	18
3.2 Objetivos Específicos	18
4 DISEÑO METODOLÓGICO	20
4.1 Tipo de estudio.....	20
4.2 Métodos y técnicas.....	20
4.3 Participantes	21
4.4 Recursos	21
4.5 Recursos	22
5 MARCO TEÓRICO.....	23
5.1 Situación actual.....	27
5.2 Conclusiones de la información obtenida	39
5.3 Aportes para la investigación.....	40
5.4 Aciertos de la metodología actual	41
5.5 Áreas de oportunidad de la metodología actual	43
6 CONTENIDO DEL MÓDULO VIRTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	46
6.1 Módulo 1 – Sistema de Gestión de Calidad	46
6.2 Conceptos de los sistemas de gestión de la calidad	51
6.3. Calidad	56
6.4 Enfoque basado en procesos	57

6.5 Estructura documental familia de norma iso 9000	60
6.2 Módulo 2 – Sistema de Gestión Ambiental.....	62
6.2.1 Evolución histórica de los sistemas y la implementación de sistemas de gestión ambiental en la industria.....	65
6.1.2.3 Implantación y funcionamiento.....	67
6.2.2 Beneficios de la implementación de la norma 14001	69
6.2.3 Sistemas de gestión ambiental	71
6.2.5 Política ambiental	73
6.2.6 Planificación	74
6.2.7 Requisitos legales y otros requisitos	75
6.2.8 Objetivos, metas y programas.....	75
6.2.9 Implementación y operación.....	76
6.2.10 Comunicación	78
6.2.11 Documentación.....	79
6.2.12 Control de documentos	79
6.2.13 Verificación.....	81
6.2.14 Control de los registros	83
6.2.15 Auditoría interna	83
6.2.16 Revisión por la dirección	84
6.3 Módulo 3 Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001	86
6.3.1 Requisitos Generales.....	94
6.3.2 Política de s y so.....	94
6.3.3 Planificación	96
6.3.4 Requisitos legales y otros	99
6.3.5 Objetivos y programa(s)	99
6.3.6 Implementación y operación.....	101
6.3.7 Competencia, formación y toma de conciencia.....	102
6.3.8 Comunicación, participación y consulta.....	103
6.3.9 Documentación	105
6.3.10 Control de documentos	106
6.3.11 Control operacional.....	107

6.3.12 Verificación.....	110
6.3.13 Evaluación del cumplimiento legal y otros	111
6.3.14 Control de registros.....	113
6.3.15 Auditoría interna	114
6.3.16 Revisión por la dirección	115
6.3.17 Beneficios mas importantes en la implementación del modelo Ohsas 18001: 2007	117
Figura 10. Política de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente	118
6.4.1 Características del Sistema de Gestión HSEQ	120
6.4.2. Ventajas del Sistema de Gestión HSEQ	122
6.4.3 Beneficios del Sistema de Gestión HSEQ.....	123
Figura 11. Análisis comparativo de las normas: NTC-ISO 9001-2008, NTC-ISO 14001-2004 y NTC-ISO 18001-2001	125
6.4.5 Competencias adquiridas en este módulo	128
7.1 Presentación.....	131
7.2 Pilares de la metodología	137
7.3 Segmento servidores de la entidad	138
7.4	139
Canales de distribución	139
7.5 Estrategia de implementación.....	140
8 FACTORES CRITICOS DE EXITOS.....	145
8.1 Talento humano	146
8.2 Plataforma tecnológica (software).....	152
8.3 Recursos financieros.....	153
8.4 Sinergias con las demás oficinas involucradas.....	154
8.5 Actividades clave.	157
8.6 Mecanismos de difusión	160
9. CONCLUSIONES	162
10 RECOMENDACIONES	164
REFERENCIAS	166

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos de la Procuraduría General de la Nación

Figura 2. Ficha de registro de productos estratégicos

Figura 3. Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad

Figura 4. Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad

Figura 5. Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad

Figura 6. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en proceso

Figura 7. Estructura documental familia de norma iso 9000

Figura 8. Modelo de sistema de gestión ambiental iso-14001

Figura 9. Modelo de sistema de gestión para esta norma OHSAS

Figura 10. Política de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente

Figura 11. Análisis comparativo de las normas: NTC-ISO 9001-2008, NTC-ISO 14001-2004 y NTC-ISO 18001-2001

Figura 12. Red de Computadores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es el resultado de un diagnóstico previo, que permitió concluir que dentro del proceso de inducción y reinducción que adelanta la Procuraduría General de la Nación, no existe un módulo de capacitación que permita a los servidores, interiorizar los conceptos y competencias en relación con los sistemas de gestión (de calidad, seguridad y salud ocupacional y gestión ambiental).

En tal sentido se diseñó la metodología para la implementación del “*Sistema de Gestión Integrado HSEQ*”, a través de la plataforma virtual del Instituto de Estudios del Ministerio Público, donde con el acompañamiento de un tutor, se desarrollan las actividades que comportan las etapas de conocimiento y aprendizaje.

Lo anterior, en el entendido que desarrollar un modelo integral de gestión, potencializa en los servidores, la capacidad de mejorar procesos, adquiriendo un pensamiento sistémico y crítico que impacten positivamente la gestión de la entidad

INTRODUCCIÓN

La administración moderna propende por una cultura prospectiva, que busca prepararse para los grandes cambios, en el marco del proceso de globalización que determina el derrotero de los entes tanto públicos como privados.

Es así como una estrategia que permite potencializar la competitividad, a través de un proceso de mejoramiento continuo, con enfoque por procesos y contrario al obsoleto esquema funcional, es el sistema de gestión de calidad (NTC – ISO 9001-2008), el cual ofrece herramientas que permiten dinamizar la gestión, dentro de un contexto normativo, que ofrece la ruta ideal para ser mas eficiente.

El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), como lo detalla la norma, ofrece un proceso documentado de mejoramiento continuo, que da las bases para adelantar las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar y permite de esta manera a la alta dirección estar informada sobre el rumbo de la entidad y de que forma se esta dando cumplimiento de la agenda programática de la entidad.

Siguiendo este derrotero los Sistemas: de Gestión Ambiental (NTC – ISO 14001-2004) y de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (NTC – ISO 18001-

2007), se plantean como los otros dos coequiperos dentro del modelo de gestión integrado.

En consecuencia el modelo de gestión HSEQ, se erige como la herramienta administrativa mas efectiva que ofrece la administración moderna, la cual esta acompañada de una extensa normativa, que permite instrumentar cada uno de los procesos, procedimientos y actividades que se desarrollan al interior de la PGN, lo cual le permite anticiparse a las posibles desviaciones, frente a las políticas trazadas por la alta dirección, implementando de esta manera las acciones a que haya lugar, con miras a no perder el rumbo estratégico formulado previamente.

Consecuente con lo anterior, la PGN dentro de los proyectos inmersos en el Banco Nacional de Programas y Proyectos que gerencia la Dirección Nacional de Planeación, se encuentra el *“Fortalecimiento de la Función Institucional”*, el cual permite a la entidad, contar con los recursos que fortalezcan las herramientas tendientes al cumplimiento de los objetivos trazados.

Es así como la implementación del módulo virtual en el Sistema de Gestión Integrado HSEQ, busca la transformación del modo de pensar corporativo, a través de las ventajas que nos ofrece la plataforma interactiva con que cuenta la entidad, generando conciencia colectiva que permita a todos los niveles replantear los objetivos estratégicos no solo en términos de satisfacción al cliente y la calidad de los

servicios prestados por la PGN, sino que aquellos que se preocupan por la protección del medio ambiente, en términos de reducir los impactos negativos y la seguridad física y mental de los servidores.

Por lo anterior la alta dirección debe preocuparse implementa dentro de su política de calidad la implementación y apropiación por parte de los servidores, de un solo sistema de gestión que armonice los diferentes principios, enfoques de las normas citadas, con el propósito de lograr los resultados, en términos eficiencia, eficacia y efectividad.

El módulo virtual HSEQ, pretende sustentar el que de el hecho de que los sistemas de gestión posean elementos comunes tales como políticas, objetivos, entrenamiento y competencia de las personas, estructura organizacional, comunicaciones internas y externas, auditoria interna, acciones correctivas, acciones preventivas, revisión por la alta gerencia, control de documentos y de registros junto, con una estructura lógica de administración: el ciclo P-H-V-A (planificar, Hacer, verificar y actuar), lo cual permite a la PGN ser mas competitiva en todos sus niveles de gestión, erigiéndose como un referente en esta materia para todas las entidades del estado colombiano.

1. JUSTIFICACIÓN

Con el fin de garantizar y promover la responsabilidad social en las empresas, la salud ocupacional, la seguridad industrial, el medio ambiente y la calidad, se convierten en elementos críticos y fundamentales, en el manejo de las partes interesadas. La sociedad y el gobierno esperan no solamente el cumplimiento con la ley sino un compromiso verdadero para manejar el riesgo ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional con el aseguramiento de la calidad que permita prevenir accidentes de toda índole y mejorar y optimizar la manera como se enfrentan los riesgos y el desempeño de las organizaciones. Una buena política de HSEQ y su adecuado manejo mejoran la reputación de la compañía, aumenta la rentabilidad y minimiza las pérdidas. Universidad Autónoma de Colombia (2011)

De acuerdo a lo anterior, para el logro de sus lineamientos estratégicos la Procuraduría General de la Nación es un órgano de control del Estado, autónomo e independiente encargado de la guarda y protección de los derechos humanos y de vigilar la conducta oficial de los servidores públicos entre otras funciones, requiere contar para el proceso de capacitación con un Módulo virtual del Sistema de Gestión Integral para los procesos de inducción y reinducción, que haga posible la optimización oportuna y continuada de los procesos y procedimientos al interior de la Entidad y la utilización racional de los recursos humanos, materiales y financieros

con que cuenta, involucrando los distintos principios y volviéndolos comunes, para la gestión, la cual se basa en conceptos tales como mejoramiento continuo, compromiso en la Entidad, cumplimiento de las normativas legales, entre otras.

Con la implementación de este módulo, el cual permitirá que la Entidad genere ambientes de trabajo sano y seguros, controle sus riesgos ocupacionales y prevenga posibles accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, ya que la Procuraduría General de la Nación está comprometida en propiciar un ambiente laboral armónico, seguro y saludable, mediante la creación de espacios y prácticas de interrelación con uno mismo, con el otro y con el entorno, basados en la tolerancia, el respeto, la corresponsabilidad y la autorregulación que fortalezcan el talento humano de la Entidad.

Además estos temas referidos en el módulo a implementar están enfocados hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios y se desarrollaron conforme a los parámetros establecidos por la norma técnica de calidad para la gestión pública.

Buscamos la presentación de un servicio de información, con el propósito de brindarle apoyo a los servidores de la Institución, en el cumplimiento de sus

funciones, y proporcionarles a los funcionarios las herramientas para que comiencen a cambiar la cultura en énfasis sobre lo ambiental, seguridad y salud ocupacional para que comprendan que la organización, está orientada a la gestión de la calidad.

Con la implementación del Modulo de Sistema de Gestión Integrado, se le brindará una forma de trabajar a los empleados mediante el cual la Procuraduría General asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.2 Descripción del problema

En la actualidad la Procuraduría General de la Nación, no cuenta con la elaboración, implementación y ejecución de módulos del sistema de gestión integral, el cual es indispensable para mejorar el proceso de sensibilización y apropiación de conocimientos relacionados con los sistemas de gestión integrados, se logra una mayor repercusión en el desarrollo de los servidores en el tema de la Misión Institucional y el logro de objetivos de calidad de la Entidad.

2.2 Formulación del Problema

La Procuraduría General de la Nación, la cual tiene como misión “Vigilar el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promover la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público, siendo referente de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.”

Por medio del Instituto de Estudios del Ministerio Público, el cual tiene como función la de asesorar al Procurador General de la Nación en la formulación de las políticas académicas y los criterios generales que deben regir la labor de la investigación y capacitación entre otras, dentro de su estructura posee el Consejo Académico, Dirección, División de Investigación Sociopolítica y Asuntos Socioeconómicos, la División Administrativa y Financiera, y una de las más importantes la División de Capacitación la cumple entre otras funciones.

1. Planificar y coordinar las actividades de capacitación que realice la Entidad.
2. Determinar las necesidades que en materia de capacitación existan en el Ministerio Público y programar las actividades académicas requeridas para garantizar su satisfacción.
3. Diseñar y desarrollar, en coordinación con la División de Gestión Humana de la Procuraduría General de la Nación, programas de inducción y reintroducción para los funcionarios del Ministerio Público.

Revisados los contenidos de los cursos que se dictan se encuentra que no figuran temáticas relacionadas con los sistemas de gestión de calidad y no tienen un *“Módulo virtual del Sistema de Gestión Integral* que pretendemos implementarlo en la Entidad, los cuales son de suma importancia para el adecuado desempeño de las funciones de los servidores públicos.

Este punto se viene adelantando separadamente por parte de otras dependencias como son las oficina de planeación y la oficina de bienestar de personal, dependencias que han desarrollado diferentes documentos y actividades para poner en conocimiento de grupos de funcionarios los contenidos vinculados a los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad ocupacional y riesgos laborales, al igual que de mejoramiento de la calidad laboral. En el ámbito de la gestión ambiental, los esfuerzos se han orientado a capacitaciones puntuales acerca de algunas prácticas vinculadas con la gestión de recursos y el adecuado uso de materiales en la entidad y programas de educación para el ahorro de energía y agua al interior de la entidad.

Estos tópicos no se incluyen en la capacitación inicial que reciben los funcionarios nuevos, ni en procesos de reinducción, tampoco se encuentran articulados como una política coherente originada en la implementación de sistemas de gestión y en muchos aspectos son desconocidos por la mayoría de los funcionarios de la P.G.N.

En forma particular, se espera la obtención de un módulo amable que colme las expectativas de formación de los nuevos funcionarios, un documento de fácil comprensión y aprehensión que logre motivar hasta su culminación a los participantes y permita la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Un módulo de contenido educativo y no sólo informativo, que genere nuevas prácticas y repercuta favorablemente en el desarrollo de las funciones que adelante habitualmente cada servidor que integra la PGN.

En conclusión la propuesta planteada a lo largo del presente proyecto, pretende generar valor en los siguientes aspectos:

- Facilitar acceso a la información en el *“Módulo virtual del Sistema de Gestión Integral para los procesos de inducción y reinducción”*
- Generar motivación en la interiorización en los conceptos del SGI
- Implementar un módulo didáctico que cautive a los clientes
- Disminuir costos en toda el proceso de capacitación
- Ampliar la cobertura corporativa u organizacional.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Definir un módulo de capacitación en relación con el tema de sistema integrado HSEQ, a través de un link ubicado en la página web de la entidad, que permita facilitar la comprensión efectiva del tema en el proceso de inducción.

3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el esquema de formación y manejo existente en la entidad, en lo que tiene que ver con el proceso de capacitación en los distintos temas.
- Precisar los temas y subtemas, que permitan garantizar el fortalecimiento de las competencias en esta materia.
- Especificar la metodología que conduzca a garantizar que las temáticas que se proponen, se asimilen con mayor efectividad por los actores objetivo
- Definir factores críticos de éxito, que son a saber: Talento humano, determinando perfiles y competencias de los responsables, software,

mecanismos de difusión, métodos de evaluación y sinergia con las demás dependencias involucradas (Oficina de planeación, Instituto de Estudios del Ministerio Público y Oficina de Bienestar Social Integral).

4 DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio empleado en el presente informe final de investigación, se enfoca en estudiar las distintos temas que involucran el sistema integrado de gestión, en consecuencia se ofrece un enfoque explicativo, que busca determinar las características transversales a los distintos módulos, para finalmente obtener un producto consolidado, el sistema HSEQ.

4.2 Métodos y técnicas

Se aplicó el método de investigación empírica, donde a partir de nuestra experiencia y conocimiento de la entidad, se hizo un análisis juicioso de los procesos y procedimientos útiles para este procesos investigativo.

La técnica de investigación utilizada fue, a través de entrevista con los servidores directamente involucrados dentro de cada uno de los sistemas involucrados.

4.3 Participantes

Equipo conformado por dos servidores del grupo especial de la Procuraduría General de la Nación, que cursan la Especialización de Gerencia de Procesos y Calidad en la Escuela de Administración de Negocios EAN.

4.4 Recursos

Universo: Entidades Públicas de Colombia

Población: Procuraduría General de la Nación

Muestra: Dependencias competentes en cada uno de los sistemas de gestión

4.5 Recursos

Los recursos utilizados en el presente trabajo, se restringen a la fuente personal de cada uno de los integrantes del grupo de trabajo.

No obstante se utilizaron, los medios interactivos y tecnológicos con los que cuenta la entidad, de donde se recabo información que fue fundamental en el trabajo investigativo.

De otra parte se accedió a la información documental que reposa en las distintas dependencias y se analizaron los mecanismos didácticos que se implementan dentro del proceso de capacitación que ofrece tanto el Instituto de Estudios del Ministerio Público, como la Oficina de Bienestar Social Integral.

5 MARCO TEÓRICO

Las entidades públicas que deseen ser eficientes y por ende sostenibles deben tomar decisiones estratégicas que le permitan ser eficientes y mantenerse competitivas, frente a sus pares estatales.

Es así como los mismos organismos internacionales como ISO, se han preocupado por suministrar un compilado enriquecido de normas, que se preocupan por temas especializados y que en su contenido aportan contenidos que son útiles en los distintos frentes corporativos, esa así como en la Procuraduría General de la Nación, a partir del año 2008, a partir de un trabajo arduo, producto de la sinergia de las distintas dependencias involucradas, logró certificar el *“Subproceso de Selección de Empleados de Carrera Administrativa”*.

El Instituto de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según Decreto 2269 de 1993.

El ICONTEC, es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, que dentro de sus frentes, representa a los sectores involucrados en el proceso de normalización técnica.

En consecuencia, esta institución tiene a disposición de los grupos interesados, entre otras las siguientes normas:

- ISO – NTC 14001 de 2004, sistema de Gestión ambiental: en el entendido del interés amplio de las organizaciones por mostrar un sólido desempeño en materia ambiental.
- ISO – NTC 18001 de 2007, la cual ha sido desarrollada como respuesta a la creciente demanda de los *stakeholders*, en el sentido de contar con una norma reconocida sobre sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Las normas anteriores fueron diseñadas de manera tal que sean compatibles con la ISO – 9001:2008, lo cual facilita su integración, buscando implementar un módulo de gestión integrado.

El instituto de Estudios del Ministerio Público es la entidad encargada de brindar la capacitación inicial a los funcionarios que entran a la entidad, para tal fin, adelantan los cursos de inducción o de reinducción a los funcionarios nuevos y antiguos.

Con el ACUERDO No. 01 DE 2009

Por el cual se adopta el Reglamento Académico del Instituto de Estudios del Ministerio Público”. El Instituto de Estudios del Ministerio Público

está comprometido con la formación integral y pertinente de los servidores del Ministerio Público y de los entes gubernamentales y la ciudadanía en general, mediante el desarrollo de programas innovadores de investigación y educación continuada, para el fortalecimiento de sus competencias, la promoción del conocimiento y el respeto de los derechos constitucionales, puestos al servicio de la sociedad colombiana. Consejo Académico del de Instituto de Estudios de Ministerio Público (2009).

En el Artículo 40, del acuerdo señalado se encuentran como Funciones:

De conformidad con el artículo 56 del Decreto 262 de 2000, a la División de Capacitación del Instituto de Estudios del Ministerio Público le corresponde:

1. Planificar y coordinar las actividades de capacitación que realice el Instituto.
2. Determinar las necesidades que en materia de capacitación existan en el Ministerio Público y programar las actividades académicas requeridas para garantizar su satisfacción.
3. Adelantar campañas pedagógicas relacionadas con la lucha contra la corrupción y protección de los derechos fundamentales.

4. Diseñar y desarrollar, en coordinación con la División de Gestión Humana de la Procuraduría General de la Nación, programas de inducción y reinducción para los funcionarios del Ministerio Público.

5. Preparar el material de apoyo bibliográfico necesario para el desarrollo de los programas académicos.

6. Suscribir conjuntamente con el Director del Instituto los diplomas, certificados y constancias que deben expedirse con ocasión del desarrollo de las actividades académicas del Instituto.

7. Las demás que le designen la ley y el Procurador General.

5.1 Situación actual

La Procuraduría General de la Nación tiene en el Capítulo II de la Carta Política el sustento constitucional que le asigna las siguientes funciones:

Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos.

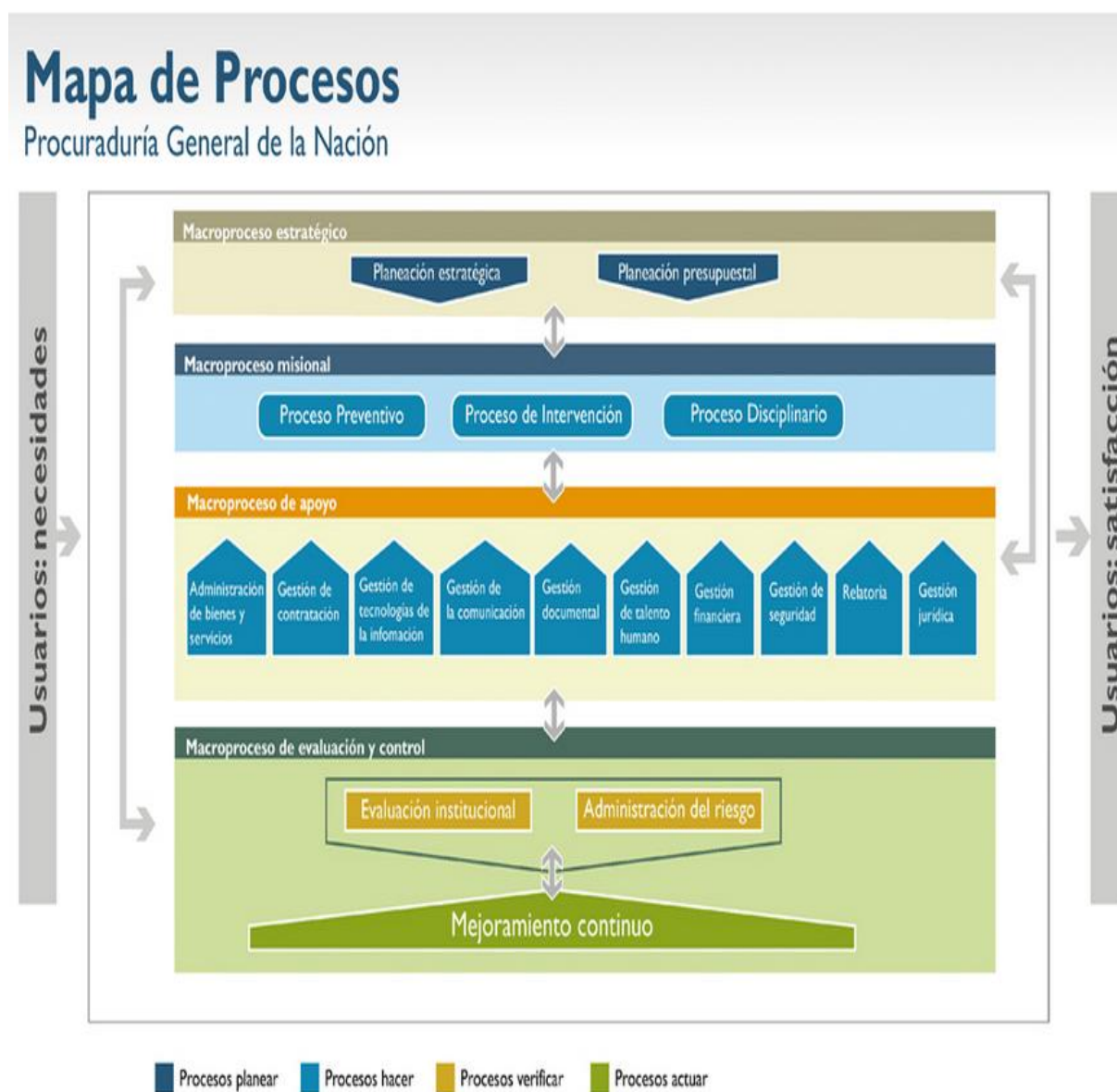
Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo.

- Defender los intereses de la sociedad.
- Defender los intereses colectivos, en especial el ambiente.
- Velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas.
- Ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspondientes, e imponer las respectivas sanciones conforme a la ley.
- Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.
- Rendir anualmente informe de su gestión al Congreso.
- Exigir a los funcionarios públicos y a los particulares la información que considere necesaria.

Las demás que determine la ley.

Para el cumplimiento de sus funciones la Procuraduría tendrá atribuciones de policía judicial, y podrá interponer las acciones que considere necesarias.

Figura 1. Mapa de procesos de la Procuraduría General de la Nación



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad PGN

De otra parte el Artículo 278, asigna al Procurador las siguientes funciones:

1. Desvincular del cargo, previa audiencia y mediante decisión motivada, al funcionario público que incurra en alguna de las siguientes faltas: infringir de manera manifiesta la Constitución o la ley; derivar evidente e indebido provecho patrimonial en el ejercicio de su cargo o de sus funciones; obstaculizar, en forma grave, las investigaciones que realice la Procuraduría o una autoridad administrativa o jurisdiccional; obrar con manifiesta negligencia en la investigación y sanción de las faltas disciplinarias de los empleados de su dependencia, o en la denuncia de los hechos punibles de que tenga conocimiento en razón del ejercicio de su cargo.

2. Emitir conceptos en los procesos disciplinarios que se adelanten contra funcionarios sometidos a fuero especial.

3. Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.

4. Exhortar al Congreso para que expida las leyes que aseguren la promoción, el ejercicio y la protección de los derechos humanos, y exigir su cumplimiento a las autoridades competentes.

5. Rendir concepto en los procesos de control de constitucionalidad.

6. Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.

La ley determinará lo relativo a la estructura y al funcionamiento de la Procuraduría General de la Nación, regulará lo atinente al ingreso y concurso de méritos y al retiro del servicio, a las inhabilidades, incompatibilidades, denominación, calidades, remuneración y al régimen disciplinario de todos los funcionarios y empleados de dicho organismo.

Los agentes del Ministerio Público tendrán las mismas calidades, categoría, remuneración, derechos y prestaciones de los magistrados y jueces de mayor jerarquía ante quienes ejerzan el cargo.

Sustentado en el marco constitucional, el Presidente de Colombia en uso de sus facultades constitucionales, sanciona el Decreto Ley 262 de 2000, que determina la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público, en consecuencia, este documento, se constituye en la carta de navegación de nuestra entidad.

El mentado Decreto en el Título VII establece la estructura y funciones del Instituto de Estudios del Ministerio Público en adelante IEMP, donde se establece la creación del Consejo Académico como máximo órgano en materia de capacitación.

La División de Capacitación es la dependencia encargada de llevar a cabo los Planes de Capacitación, los cuales deben estar previamente aprobados por el Consejo Académico.

En tal sentido sobre la División de Capacitación descansa la responsabilidad de formación de los empleados del Ministerio Público en los temas que hacen referencia a los diferentes ámbitos de acuerdo con las funciones misionales.

El Artículo 56 del decreto en mención, se determinan las funciones de la División de Capacitación, que son a saber:

1. Planificar y coordinar las actividades de capacitación que realice el instituto.
2. Determinar las necesidades que en materia de capacitación existan en el Ministerio Público y programar las actividades académicas requeridas para garantizar su satisfacción.
3. Adelantar campañas pedagógicas relacionadas con la lucha contra la corrupción y la protección de los derechos fundamentales.
4. Diseñar y desarrollar, en coordinación con la División de Gestión Humana de la Procuraduría General de la Nación, programas de inducción y reintroducción para los funcionarios del Ministerio Público.

5. Preparar el material de apoyo bibliográfico necesario para el desarrollo de los programas académicos.

6. Suscribir conjuntamente con el Director del Instituto los diplomas, certificados y constancias que deben expedirse con ocasión del desarrollo de las actividades académicas del Instituto

7. Las demás que le asignen la ley y el Procurador General.

Lo anterior, infiere que es en esta División en donde se diseña la metodología, para adelantar los programas de capacitación, determinando el portafolio de necesidades, las cuales se enmarcan en el programa de capacitación producto de la investigación en la dinámica de formación de la PGN.

El IEMP tiene como horizonte ser un organismo de excelencia en programas académicos y en estudios de investigación social y publicaciones, que facilite el cumplimiento de los ejes misionales de las entidades que integran el Ministerio Público, según lo consagrado en las siguientes normas, artículo 50 del Decreto 262 de 2000 y Acuerdo No. 01 de 2009, proferido por el Consejo Académico.

De conformidad con las normatividad interna que regula las políticas pedagógicas el IEMP todo programa de capacitación debe estar aprobado y alineado con los objetivos misionales del IEMP. En tal sentido, y como se evidencia en el desarrollo metodológico, el contenido mismo y orientación del programa propuesto

por el equipo de trabajo fue discutido con un miembro de esta Unidad y se enmarca dentro del Plan Estratégico Institucional.

El IEMP desde su fundación en el año 1995, ha realizado la capacitación de un número considerable de ciudadanos y funcionarios públicos, en diversos temas como política disciplinaria, control interno disciplinario, manejo presupuestal, derechos humanos y DIH, control electoral, gestión pública, cambio cultural, capacitación a conciliadores y contratación estatal.

Lo anterior permite diagnosticar el esquema de formación y manejo existente en la entidad en el tema de capacitación.

1. Se hace un inventario de necesidades, a partir de la encuesta que se envía a todos los Procuradores Delegados, Regionales y Provinciales, en la cual se les solicita que informen sus necesidades de capacitación y además se revisan las evaluaciones efectuadas en los eventos, las cuales buscan indagar acerca de sus sugerencias y recomendaciones.

Los programas de capacitación que se establezcan a partir de esta dinámica deben ser incluidos en el POA (plan operativo anual) del Instituto, trámite exigido por la Oficina de Planeación de la entidad.

2. Se hace una consolidación de los requerimientos de capacitación, que se da como resultado de los sondeos anteriormente mencionados, a partir de los cuales se efectúa una reunión con los jefes de: Capacitación y Jefe Financiero, donde se aprueban los proyectos, dando prioridad a aquellos que afectan directamente las funcionales misionales de la Procuraduría General de la Nación, en adelante PGN.

3. Se elabora una ficha del proyecto a realizar, denominada “Ficha de registro de proyectos estratégicos” (Anexo 1), donde conste el objeto general, específico, la población objeto, la justificación, el costo y se presenta a consideración del consejo académico del Instituto.

4. Aprobada la capacitación, se designa el coordinador académico quien ejecutará el proyecto, este tiene la responsabilidad de realizar el estudio de conveniencia y oportunidad, el cual se materializa con la contratación de los docentes externos.

Igualmente coordina con los Procuradores Regionales y Provinciales, la consecución del sitio y adelanta las invitaciones pertinentes dirigidas a los grupos interesados en la región donde se desarrolle la capacitación.

5. En el tema de infraestructura, el Coordinador solicitará al Regional y o a quien haga sus veces que se lleven a cabo las gestiones pertinentes encaminadas a

la consecución del salón, las ayudas tecnológicas (video beam, equipo de sonido, internet), entre otras.

6. Culminado el evento, el coordinador debe realizar un informe en el cual se consignan todos los aspectos pertinentes y el resultado final de dicha actividad.

7. Existe una red de formadores en el instituto, del cual se escoge el docente, de acuerdo al tema a exponer, sin perjuicio que el Delegado o Regional sugiera algunos candidatos.

8. A través de la página Web de la entidad se difunde la capacitación, las cuales son presenciales, salvo las de inducción y reinducción, los cuales se han efectuado de manera virtual.

De otra parte, el Instituto de Estudios del Ministerio Público-IEMP ha impulsado desde su creación la conformación de una Red de Formadores, creada mediante Resolución N° 128 del 26 de marzo de 2010, integrada por servidores de la Procuraduría General de la Nación, con el propósito de promover la participación de los funcionarios en los programas de capacitación y como reconocimiento a su experiencia en campos específicos de acción.

La Red de Formadores es una herramienta que permite fortalecer los procesos de aprendizaje de los funcionarios, promover el desarrollo del talento humano y contribuir a la construcción de un conocimiento institucional emergido del quehacer del Ministerio Público.

Áreas de conocimiento de la Red de Formadores:

Derecho disciplinario

Derecho contractual

Derecho penal

Derecho de familia

Derechos humanos y derecho internacional humanitario

Control social

Conciliación

La red también cuenta con servidores expertos en áreas organizacionales tales como planeación, archivística, almacén e inventarios, secretariado y en áreas transversales.

Figura 2. Ficha de registro de productos estratégicos

FICHA DE REGISTRO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS													
[1] DEPENDENCIA [Seleccionar]:								[6] RESPONSABLE DEL PROYECTO:					
[2] NOMBRE DEL PROYECTO:								CARGO:					
[3] PERSPECTIVA O EJE AL QUE APUNTA [Seleccionar]:													
[4] OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE [Seleccionar]:													
[5] CRITERIO DE LOGRO AL QUE CONTRIBUYE [Seleccionar]:													
[7] DEPENDENCIAS PARTICIPANTES							[8] COBERTURA TERRITORIAL						
[9] DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD													
[10] DESCRIPCIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL													
[11] JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:													
[12] OBJETIVOS DEL PROYECTO								[13] INDICADORES					
General													
Específicos													
[14] DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO / ALCANCE													
[15] RESULTADOS ESPERADOS													
[16] FUENTES DE FINANCIACIÓN													
PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO ()		PRESUPUESTO DE INVERSIÓN NACIONAL ()		COOPERACIÓN INTERNACIONAL ()		CONVENIO INTERINSTITUC. ()		CRÉDITO EXTERNO ()		ORGANISMO / ENTIDAD:			
[17] RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y APOYO LOGÍSTICO REQUERIDO:													
[18] CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN													
ACTIVIDADES	PRODUCTOS	FECHA INICIO			FECHA FIN			PONDERACIÓN (%)	% AVANCE TRIMESTRAL				RESPONSABLE(S)
		día	mes	año	día	mes	año		1	2	3	4	

Fuente: Instituto de Estudios del Ministerio Público

5.2 Conclusiones de la información obtenida

El Instituto de Estudios del Ministerio Público de la Procuraduría General de la Nación, (IEMP), Por poseer suficiente experiencia en el tema de capacitación y además ya tiene implementada sus canales y plataformas tecnológicas nos servirían de apoyo en el modulo de HSEQ que vamos a implementar en la Entidad.

Además nos proporcionan ideas innovadoras para producir, diseñar y preparar material de apoyo (cartilla, plegables etc.) sobre el modulo a implementar que serviría de guía para los funcionarios a capacitar.

El sistema integrado HSEQ, que integra el sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión del Medio Ambiente y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Industrial a implementar proporcionaría un optimo clima organizacional en la Procuraduría General de la Nación y contribuiría a un ambiente laboral, con esto se obtiene mejores resultados de las funciones de los empleados, en colaboración con la División de Gestión Humana de la Entidad en sus programas de inducción y re inducción para los funcionarios del ministerio público.

5.3 Aportes para la investigación

Para nuestro módulo de capacitación en relación con el tema de sistema integrado HSEQ, a través de un link ubicado en la página web de la Entidad, que permita facilitar la comprensión efectiva del tema en el proceso de inducción.

Nosotros contamos la asesoría y el apoyo del Instituto de Estudio del Ministerio público, además con las Oficinas de Planeación, Bienestar Social, Sistemas, entre otras.

Este módulo le será de gran ayuda a las oficinas anteriormente mencionadas, cuando este en sus capacitaciones, cursos diplomados etc. para enseñarles a sus usuarios, todo lo referente a el sistema integrado HSEQ, que tiene que ver con el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión del Medio Ambiente y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Industrial.

Este sistema de Gestión Integrado plantea una visión globalizadora y orientada a los funcionarios de la Entidad, y a las partes interesadas tanto internas

como externas según principios basados en modelos de excelencia empresarial, aceptados por comunidades empresariales.

Contamos con una normatividad debidamente establecida y en la cual nos basaremos a fin de encaminar nuestra investigación, como lo es el Decreto ley 262 de 2000 y la Constitución Política de Colombia, entre otros, lo cual ofrece un derrotero para la entidad como órgano de control, atendiendo de esta manera, sus funciones misionales : Preventiva, Intervención y Disciplinaria.

5.4 Aciertos de la metodología actual

La metodología actual, permite acceso de los usuarios a costos mínimos, brindando accesibilidad y espacio, de tal suerte que cualquiera que cuente con un ordenador con acceso a internet, puede acceder a la información requerida, contando con accesibilidad de tiempo y espacio.

Entre las herramientas que utilizan las entidades para desarrollar este aspecto se encuentran contenidas en las normas ISO 9001, el modelo estándar de control interno MECI, y la norma NTCGP; como ejemplos de ejecución de estos fines se

mencionan: Los manuales de funciones, los perfiles del cargo, manuales de competencias laborales, programas de bienestar, planes de formación y capacitación. (Ver el numeral 6.2.2. de la norma NTCGP 1000 de 2009).

El instituto de Estudios del Ministerio Público es la entidad encargada de brindar la capacitación inicial a los funcionarios que entran a la entidad, para tal fin, adelantan los cursos de inducción o de reinducción a los funcionarios nuevos y antiguos.

De lo anterior se desprende que instituto cuenta con diversos contenidos que permiten evidenciar los protocolos que se manejan en las distintas capacitaciones.

Revisados los contenidos de estos cursos se encuentra que no figuran temáticas relacionadas con los sistemas de gestión de calidad que esta implementando la entidad, los cuales son de suma importancia para el adecuado desempeño de las funciones de los servidores públicos.

Este punto se viene adelantando separadamente por parte de otras dependencias como son las oficina de planeación y la oficina de bienestar de personal, dependencias que han desarrollado diferentes documentos y actividades

para poner en conocimiento de grupos de funcionarios los contenidos vinculados a los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad ocupacional y riesgos laborales, al igual que de mejoramiento de la calidad laboral. En el ámbito de la gestión ambiental, los esfuerzos se han orientado a capacitaciones puntuales acerca de algunas prácticas vinculadas con la gestión de recursos y el adecuado uso de materiales en la entidad y programas de educación para el ahorro de energía y agua al interior de la entidad.

5.5 Áreas de oportunidad de la metodología actual

Los recursos vertebrales para lograr este proyecto son las tecnologías de informática y comunicaciones con que cuenta la entidad, esta infraestructura, se erige como un área de oportunidad para adelantar el módulo de educación virtual.

Ofreciendo unos campos de acción y oportunidades que responden a necesidades de educación en el tema de sistemas de gestión, los cuales como veremos mas adelante, ofrecerán ambientes que redunden en un mejor clima laboral y en la calidad de vida.

Bajos estas premisas, el módulo virtual del Sistema integrado HSEQ, promete que a partir del recurso virtual se realice la implementación del citado módulo, señalando las distintas categorías y la correspondiente evaluación, lo cual inicialmente se someterá a consideración de los expertos del IEMP, quienes desde su experticia emitirán distintos criterios que permiten diseñar el marco conceptual que determinará el derrotero de este proyecto y el cual será fortalecido sistemáticamente en nuestra propuestas teórica, buscando la oportunidad para la mejora continua en los distintos sistemas de gestión, que obviamente fortalecerán la gestión institucional.

El diagnóstico inicial, permitió evidenciar que algunos temas que involucran el presente proyecto, se vienen adelantando separadamente por parte de otras dependencias como son las oficina de planeación y la oficina de bienestar de personal, dependencias que han desarrollado diferentes documentos y actividades para poner en conocimiento de grupos de funcionarios los contenidos vinculados a los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad ocupacional y riesgos laborales, al igual que de mejoramiento de la calidad laboral. En el ámbito de la gestión ambiental, los esfuerzos se han orientado a capacitaciones puntuales acerca de algunas prácticas vinculadas con la gestión de recursos y el adecuado uso de materiales en la entidad y programas de educación para el ahorro de energía y agua al interior de

la entidad. No obstante esta información se ha restringido a la distribución de folletos e información limitada en las carteleras de la entidad.

6 CONTENIDO DEL MÓDULO VIRTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El contenido que se ofrece en el presente proyecto, busca fortalecer las competencias que en materias de sistemas de gestión existen en la actualidad, de ello se desprende que cada servidor involucrado debe no solo apropiarse de los conocimientos en esta materia, sino tener la capacidad de ponerlos en práctica y someterlos a un mejoramiento continuo, en ese orden de ideas el HSEQ, ofrecerá los siguientes módulos:

6.1 Módulo 1 – Sistema de Gestión de Calidad

“Si analizamos la temática de que trata la Norma ISO 9001 que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Esta norma es aplicable a las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Que para el logro de sus lineamientos estratégicos la Procuraduría General de la Nación es un órgano de control, autónomo e independiente respecto de las tres ramas del poder público, requiere contar con un sistema de gestión de calidad que haga posible la optimización oportuna y continuada de los procesos y procedimientos al interior de la entidad y la utilización racional de los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta.

En este capítulo que tratamos los siguientes temas: Principios de la gestión de la calidad, los conceptos de los sistemas de gestión de la calidad, el enfoque hacia los procesos y la estructura documental, familia de norma iso 9000.

Este capítulo y su contenido es importante ya que serviría a la Procuraduría General de la Nación como una herramienta de gestión sistemática y transparente encaminada a permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la Entidad, en términos de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades que constitucional y legalmente le competen.

Además estos temas referidos están enfocados hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios y se desarrollaron conforme a los parámetros establecidos por la norma técnica de calidad para la gestión pública.

¿Que competencias pesamos fortalecer? con este trabajo buscamos la presentación de un servicio de información, con el propósito de brindarle apoyo a los servidores de la Institución, en el cumplimiento de sus funciones, y proporcionarles a los funcionarios las herramientas para que comiencen a cambiar la cultura en énfasis sobre lo ambiental, seguridad y salud ocupacional para que comprendan que la organización, está orientada a la gestión de la calidad.

Además con el sistema de gestión de calidad se le brindará una forma de trabajar, mediante el cual la Procuraduría General asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Los beneficios que se tienen trabajando con el sistema de gestión de calidad entre otros son:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que se ofrece
- Atención amable u oportuna a sus usuarios
- Transparencia en el desarrollo de procesos
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente

- Aumento de la productividad y eficiencia
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.

1.1. Principios de gestión de la calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto

Deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes,

Satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3) Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

6.2 Conceptos de los sistemas de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente se denominan como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización.

En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control.

Sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005).

En los Sistemas de Gestión de la Calidad encontramos varios conceptos

Figura 3: Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad



Fuente: Cd, La calidad un estilo de vida, Icontec

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

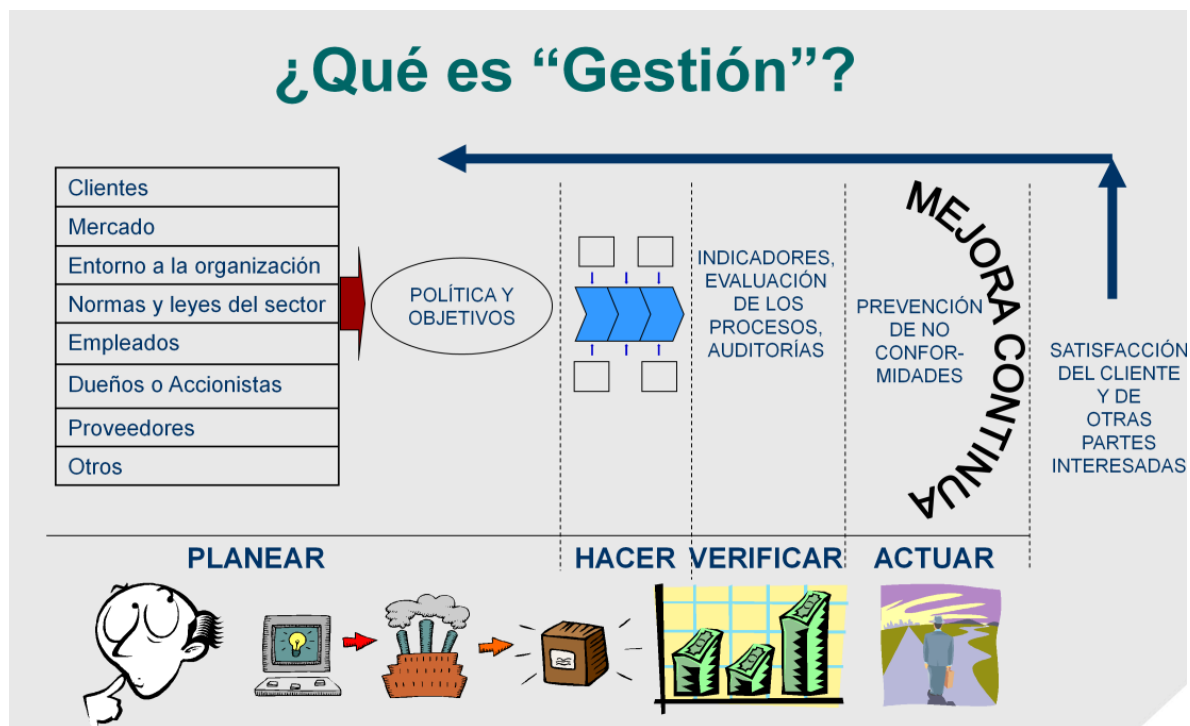
SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

NOTA: Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005).

Figura 4: Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad



Fuente: CD, La calidad un estilo de vida, Icontec

GESTION: 1. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

2. Es un sistema para establecer políticas y objetivos y poder lograr dichos objetivos.

Un sistema de gestión puede incluir varios sistemas como por ejemplo el de calidad, el de SySO y el de Medio Ambiente.

Figura 5: Conceptos relacionados con un sistema de gestión de calidad

¿Qué es “Calidad”?



Fuente: CD, *La calidad un estilo de vida*, Icontec

6.3. Calidad

Grado en el que un conjunto de característica, Inherentes cumple con los requisitos

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Característica: rasgo diferenciador

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3 Existen varias clases de características, tales como:

- físicas, (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas).
- sensoriales, (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído).
- de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad).
- de tiempo, (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad).
- ergonómicas, (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas).
- funcionales, (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

1.3.1 Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en un documento.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

NOTA 5 Esta definición difiere de la proporcionada en el apartado de las Directivas ISO/IEC, Parte 2: 2004.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005).

6.4 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

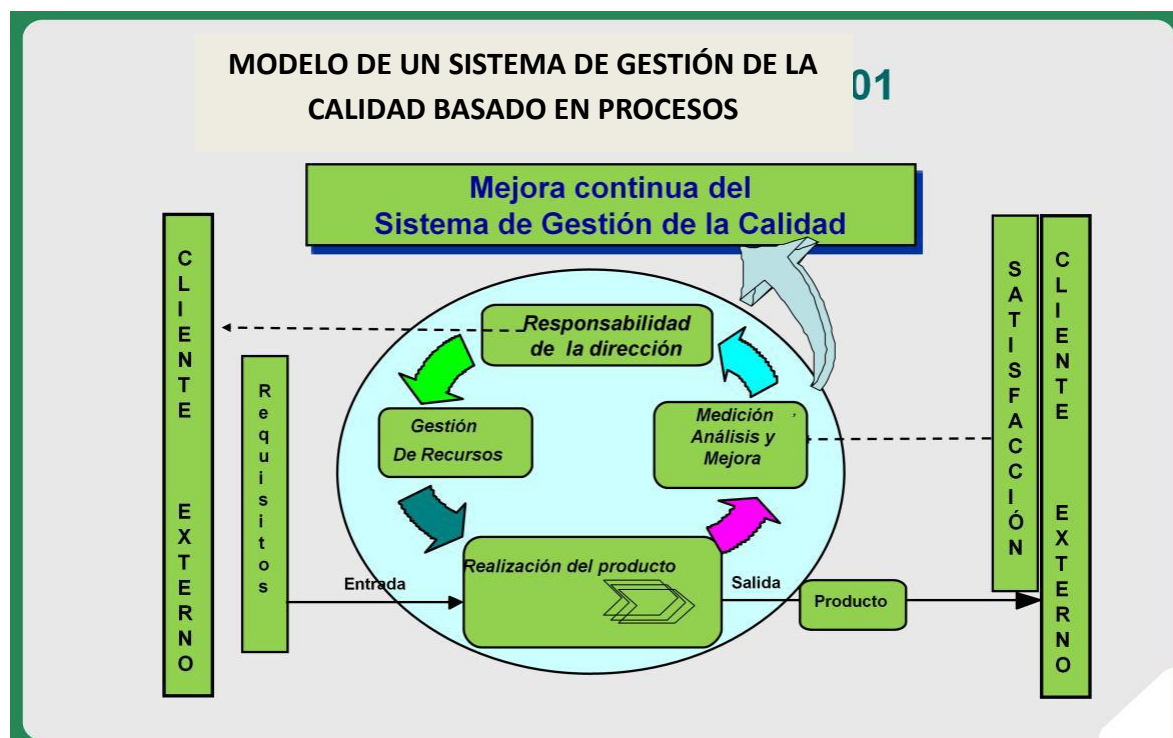
Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 4.

Figura 6: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en proceso



Fuente: Cd, a calidad un estilo de vida, Icontec

Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

El modelo mostrado en la Figura 4 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar- Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

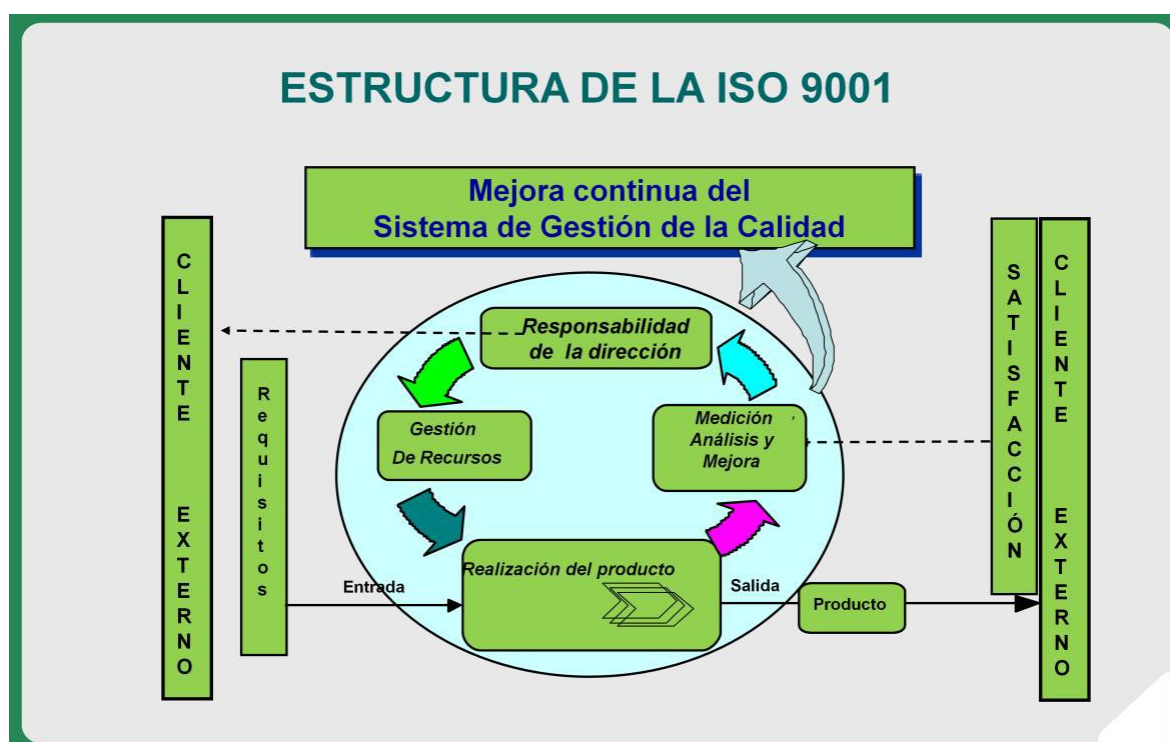
Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005).

6.5 Estructura documental familia de norma iso 9000

Figura 7: Estructura documental familia de norma iso 9000



Fuente: Cd, La calidad un estilo de vida, Icontec

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su

capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia

como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005).

6.2 Módulo 2 – Sistema de Gestión Ambiental

Figura 8: Modelo de sistema de gestión ambiental iso-14001

MODELO DE SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO-14001



Fuente:

www..google.com.co/search?q=grafica+modelo+desistema+de+gestion+de+calidad&hl=es&tbid=u&rlz=1W1TSLA_esCO376CO376&tbm=isch&source=univ&sa=X&ei=TgmwUNSgDoiu8QSeuoCABg&ved=0CDYQsAQ&biw=1249&bih=586

Cada día es mayor el interés y la preocupación que el medio ambiente y su adecuada conservación suscita en nuestro entorno próximo y en la sociedad.

Es importante reflexionar sobre el hecho de que toda actividad empresarial entraña la posibilidad de generar impactos medioambientales.

Esta creciente demanda social ha provocado el inicio de un cambio en las prácticas industriales mundiales, siendo cada día más las organizaciones que se esfuerzan por mantener un comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Norma ISO 14001 es la norma internacionalmente reconocida para la Gestión de Sistemas Medioambientales (EMS). Dicha norma proporciona orientación respecto a como gestionar los aspectos medioambientales de sus actividades, productos y servicios de una forma más efectiva, teniendo en consideración la protección del Medioambiente, la prevención de la contaminación y las necesidades socio-económicas.

ISO 14001 se refiere específicamente al sistema de gestión ambiental, es decir, “a aquella parte del sistema global de gestión que incluye la estructura organizacional, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la política ambiental”

Se trata, entonces, de un procedimiento específico, mediante el cual una organización puede controlar el aspecto ambiental de sus actividades. Las empresas que siguen los procedimientos sugeridos por estas normas de gestión ambiental se benefician al disminuir costos de reparación del medio ambiente, mejorar la eficiencia y reducir los impactos ambientales adversos.

Este capítulo y sus temas contenidos es importante ya que nos define en otras los beneficios de la implementación de la norma iso 14001, para la Entidad y además nos da la razón porqué una organización debería implementar un sistema de gestión ambiental efectivo para ayudar a proteger la salud humana y el ambiente de los impactos potenciales

de sus actividades, productos o servicios; y para ayudar en la mantención y mejoramiento de la calidad del ambiente.

Además la Procuraduría General de la Nación está comprometida en propiciar un ambiente laboral armonioso, seguro y saludable, mediante la creación de espacios y prácticas de interrelación con uno mismo con el otro y con el entorno, basados en la tolerancia, el respeto, la corresponsabilidad y la autorregulación que fortalezcan el talento humano en la Entidad.

El modulo del sistema de gestión ambiental, se encuentra dirigido a todos los funcionarios nuevos y antiguos de la P.G.N., en esa medida la relación de la entidad con sus funcionarios – clientes se estrechará, posibilitando un mejor conocimiento y motivación de las políticas institucionales dirigidas al mejoramiento continuo y la gestión de calidad en los diferentes sistemas de calidad, gestión ambiental, y seguridad y salud ocupacional.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009).

6.2.1 Evolución histórica de los sistemas y la implementación de sistemas de gestión ambiental en la industria

6.2.1.1 Cómo nace ISO 14001

ISO 14001 es obra de la Organización Mundial para la Estandarización (ISO), una ONG de miembros, constituida en 1947 y compuesta por organizaciones de normalización

de 133 países, cuya misión es promover el desarrollo de la estandarización mundial con el propósito de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios.

¿Por qué más de 20.000 empresas a nivel mundial consideran que la certificación con el ISO 14001 es importante?

La norma ISO 14001, referida a los sistemas de gestión ambiental, fue implementada en 1996. Desde entonces más de 20 mil empresas en todo el mundo la han certificado.

Además, se estima que un número de organizaciones diez veces mayor ha decidido cumplir con la norma sin postular a la certificación. ISO 14001 es la norma más influyente que haya sido desarrollada hasta la fecha para mejorar el rendimiento ambiental empresarial. Sin embargo, persisten las reservas. Para los países en vías de desarrollo hay temores de que la norma se convierta en una barrera para el comercio, ciertos grupos ambientalistas cuestionan sus insuficiencias y en algunos sectores industriales se teme que esta norma influya como ventaja comparativa a la hora de negociar.

6.2.1.2 Cómo Funciona la Norma ISO 14001

El sentido de ISO 14001 es puntualizar los requisitos para un sistema de gestión ambiental, y se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización puede controlar y sobre los cuales puede esperarse que tenga influencia. Como esto cambia de caso en caso, no se establecen criterios específicos de desempeño ambiental uniformes para todo el mundo, sino que aquellos ligados a la legislación vigente donde son implementados.

Las empresas que reciben esta certificación deben asegurar que cumplirán con la normativa establecida y se comprometen a contaminar cada día menos. Esta norma fue instaurada en el mundo a partir de octubre de 1996.

6.1.2.3 Implantación y funcionamiento

En esta fase se procede a la implantación de los programas y a su puesta en operación. Su desarrollo se establece en los siguientes:

I. Estructura y asignación de responsabilidades. Se asignan responsabilidades concretas, estableciendo funciones, así como las distintas jerarquías. También debe incluir los medios humanos, técnicos y económicos asignados. Se nombran representantes, para asegurar el cumplimiento de la norma e informar a la dirección.

II. Formación, sensibilización y competencia profesional. En este apartado, deben identificarse las necesidades de formación, en función de las actividades realizadas en cada puesto de trabajo. Debe formarse adecuadamente al personal que realice tareas con impacto medioambiental significativo, considerando también al personal ajeno que realice tareas en la organización, y al que se le puede pedir una formación adecuada.

III. Comunicación. Otorgando una especial relevancia a la información sobre aspectos ambientales y estableciendo procedimientos de comunicación interna entre los distintos niveles de la organización y con las partes externas interesadas o potencialmente afectadas.

IV. Documentación: manual del sistema de gestión medioambiental. Deberá contener la descripción de los elementos del sistema (política, identificación, obligaciones, objetivos y metas, programas, estructura, formación, comunicación, etc.) y sus interrelaciones. Materializado en un documento de referencia, que incluirá si procede, información sobre procesos, organigramas, normas y procedimientos, y planes de emergencia.

V. Control de documentos. Establecimiento de procedimientos actualizados para el control de la documentación requerida por la norma y para la mejora continua. Se especifican indicaciones sobre legibilidad, fechado, identificación, archivo, retirada y actualización, etc.

VI. Control operativo. Donde se establecen los procedimientos para la identificación e intervención sobre actividades con impacto medioambiental, informando a contratistas y proveedores de aquellos procedimientos que les incumban.

VII. Planes de emergencia y de respuesta. Procedimientos para identificar accidentes potenciales y situaciones de emergencia, estableciendo mecanismos de respuesta y medidas de prevención. Todo ello orientado a minimizar impactos negativos. Publicaciones Terram Chile (2001)

6.2.2 Beneficios de la implementación de la norma ISO 14001

Una organización debería implementar un sistema de gestión ambiental efectivo para ayudar a proteger la salud humana y el ambiente de los impactos potenciales de sus actividades, productos o servicios; y para ayudar en la mantención y mejoramiento de la calidad del ambiente.

El tener un SGA puede ayudar a una organización a proporcionar confianza a sus partes interesadas de que:

- Existe un compromiso de la gerencia para satisfacer las disposiciones de su política, objetivos y metas;
- El énfasis se ha puesto en la prevención más bien que en la acción correctiva;
- Puede proporcionar evidencia que existe una preocupación y cumplimiento reglamentario razonables; y
- El diseño de los sistemas incorpora el proceso de mejoramiento continuo.

Una organización cuyo sistema de gestión incorpore un SGA tiene un marco que le permite equilibrar e integrar los intereses económicos y ambientales. Una organización que ha implementado un SGA puede obtener ventajas competitivas significativas.

Se pueden obtener beneficios económicos con la implementación de un sistema de gestión ambiental. Estos beneficios se deberían identificar para demostrar a las partes interesadas, especialmente los accionistas, el valor que tiene para la organización una

buena gestión ambiental. También permite que la organización tenga la oportunidad de vincular objetivos y metas ambientales con resultados financieros específicos asegurando así que existan recursos disponibles en el lugar en que ellos proporcionen las mayores utilidades en términos financieros y ambientales.

Los beneficios potenciales asociados a un SGA efectivo incluyen

- Asegurar a los clientes que existe un compromiso para una gestión ambiental demostrable;
- Mantener buenas relaciones públicas / comunitarias;
- Satisfacer los criterios del inversionista y mejorar el acceso al capital;
- Obtener seguros a costo razonable;
- Mejorar la imagen y la participación en el mercado;
- Cumplir los criterios de certificación del vendedor;
- Mejorar el control de costos;
- Reducir los incidentes que puedan resultar en responsabilidades legales;
- Demostrar un cuidado razonable;
- Conservar los materiales y energía de entrada;
- Facilitar la obtención de permisos y autorizaciones;
- Fomentar el desarrollo y compartir las soluciones ambientales;
- Mejorar las relaciones industria-gobierno.

www. soluciones-sustentables.org/articulos/41-sistemasdegestionambiental/66-beneficios-internos-implementacion-del-estandar-iso-14001.html

6.2.3 Sistemas de gestión ambiental

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos.

Es su intención que sea aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones para ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. La base de este enfoque se muestra en la figura 3. El éxito del sistema depende del compromiso de todo los niveles y funciones de la organización y especial de la alta dirección.

Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política ambiental, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de esta norma Internacional.

El objetivo global de esta Norma internacional es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Debería resaltarse que muchos de los requisitos pueden ser aplicados simultáneamente, o reconsiderados en cualquier momento.

La segunda edición de esta Norma internacional está enfocada a proporcionar claridad sobre la primera edición, y se han tenido en cuenta las disposiciones de la Norma ISO 9001 con el fin de mejorar la compatibilidad de las dos normas para beneficio de la comunidad de usuarios.

Existe una diferencia importante entre esta Norma Internacional, que describe los requisitos para el sistema de gestión ambiental de una organización y se puede usar para certificación / registro o la auto declaración de un sistema de gestión ambiental de una organización, y una directriz no certificable destinada a proporcionar asistencia genérica a una organización para establecer, implementar o mejorar un sistema de gestión ambiental. La gestión ambiental abarca una serie completa de temas, incluidos aquellos con implicaciones estratégicas y competitivas. El demostrar que esta norma internacional se ha implementado con éxito puede servir para que una organización garantice a las partes interesadas que cuenta con un sistema de gestión ambiental apropiado.

En otras normas Internacionales, particularmente en aquellas sobre gestión ambiental, en los documentos establecidos por el ISO/TC207, se brinda orientación sobre técnica de apoyo de gestión ambiental. Cualquier referencia a otras Normas Internacionales se hace únicamente con propósitos informativos.

3. 3) Qué Organizaciones o Empresas pueden beneficiarse de ISO 14001

La Norma puede ser solicitada por todas aquellas organizaciones o empresas que deseen:

- Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental

- Asegurarse que su SGA, conforme a la política ambiental establecida en su propia empresa, está siendo aplicado correctamente
- Obtener credibilidad en la difusión de logros ambientales
- Que su sistema de gestión ambiental sea certificado y registrado por esta organización externa a nivel mundial.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009).

Identificación de los requisitos de la norma iso 14001: 2004

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, y determinar cómo cumplirá estos requisitos.

La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión ambiental.

6.2.5 Política ambiental

La alta dirección debe definir la política ambiental de la organización y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental, ésta:

- a) es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios;
- b) incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación;
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales;

d) proporcionar el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales;

e) se documenta, implementa y mantiene;

f) se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella; y

g) esta a disposición del público.

6.2.6 Planificación

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

a) identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los cuales pueda influir dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y

b) determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente (es decir, aspectos ambientales significativos).

La organización debe documentar esta información y mantenerla actualizada.

La organización debe asegurarse de que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

6.2.7 Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales; y
- b) determinar como se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales.

Organización debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

6.2.8 Objetivos, metas y programas

La organización debe establecer, implementar y mantener objetivos y metas ambientales documentados en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible y deben ser coherentes con la política ambiental, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.

Cuando una organización establece y revisa sus objetivos y metas, debe tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y sus aspectos ambientales significativos. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir:

- a) la asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en las funciones y niveles pertinentes de la organización; y
- b) los medios y plazos para lograrlos.

6.2.9 Implementación y operación

a. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

La dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental. Estos, incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, y los recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, las responsabilidades y la autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión ambiental eficaz.

La alta dirección de la organización debe designar uno o varios representantes de la dirección, quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad para:

a) asegurarse de que el sistema de gestión ambiental se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional;

b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental para su revisión, incluyendo las recomendaciones de mejora.

c) Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la organización,

Sea competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuados, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe identificar las necesidades de formación relacionadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental. Debe proporcionar formación o emprender otras acciones para satisfacer estas necesidades, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para que sus empleados o las personas que trabajan en su nombre tomen conciencia de:

d) la importancia de la conformidad con la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental;

e) los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales y potenciales asociados con su trabajo y los beneficios de un mejor desempeño personal;

f) sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión ambiental; y

g) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

6.2.10 Comunicación

En relación con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

a) la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;

b) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

La organización debe decidir si comunica o no externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos y debe documentar su decisión. Si la decisión es comunicarla, la organización debe establecer e implementar uno o varios métodos para realizar esta comunicación externa.

6.2.11 Documentación

La documentación del sistema de gestión ambiental debe incluir:

- a) la política, objetivos y metas ambientales;
- b) la descripción del alcance del sistema de gestión ambiental;
- c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión ambiental y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;
- d) los documentos, incluyendo los registros requeridos en esta Norma Internacional; y
- e) los documentos, incluyendo los registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.

6.2.12 Control de documentos

Los documentos requeridos para el sistema de gestión ambiental y por esta norma internacional se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con los requisitos establecidos en el apartado 4.5.4.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión;

b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;

c) asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso;

e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental y se controla su distribución; y

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.4.6 Control operacional

La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante:

a) el establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas ambientales; y

b) el establecimiento de criterios operacionales en los procedimientos; y

c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por la organización, y la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas.

6.2.13 Verificación

a) Seguimiento y medición

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Los procedimientos deben incluir la documentación de la información para hacer el seguimiento del desempeño, de los controles operacionales aplicables y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales de la organización.

La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

b) Evaluación del cumplimiento legal

En coherencia con su compromiso de cumplimiento, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

c) La organización debe evaluar el cumplimiento con otros requisitos que suscriba. La organización puede combinar esta evaluación con la evaluación del cumplimiento legal mencionada en el apartado 4.5.2.1, o establecer uno o varios procedimientos separados.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

d) No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas. Los procedimientos deben definir requisitos para:

La identificación y corrección de las no conformidades y tomar las acciones para mitigar sus impactos ambientales;

La investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

La evaluación de la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir su ocurrencia;

- El registro de los resultados de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas; y
- La revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas.

- Las acciones tomadas deben ser las apropiadas en relación a la magnitud de los problemas e impactos ambientales encontrados.
- La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del sistema de gestión ambiental.

6.2.14 Control de los registros

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión ambiental y de esta Norma Internacional, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.

6.2.15 Auditoría interna

La organización debe asegurarse de que las auditorías internas del sistema de gestión ambiental se realizan a intervalos planificados para:

a) Determinar si el sistema de gestión ambiental:

1. Es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión ambiental, incluidos los requisitos de esta Norma Internacional; y

2. Se ha implementado adecuadamente y se mantiene ; y

b) Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditorías, teniendo en cuenta la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de las auditorías previas.

Se debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos de auditorías que traten sobre:

- Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, informar sobre los resultados y mantener los registros asociados;
- La determinación de los criterios de auditorías, su alcance, frecuencia y métodos.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

6.2.16 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión ambiental, incluyendo la política

ambiental, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

- a. Los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- b. Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- c. El desempeño ambiental de la organización;
- d. El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- e. El estado de las acciones correctivas y preventivas;
- f. El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;
- g. Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales; y
- h. Las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009)".

6.3 Modulo 3 Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001



Muchas organizaciones implantan un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST) como parte de su estrategia de gestión de riesgos para adaptarse a los cambios legislativos y proteger a sus empleados.

Un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST) fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

OHSAS 18001 es la especificación de evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente.

OHSAS 18001 se ha concebido para ser compatible con ISO 9001 e ISO 14001 a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad.

Además con el fin de garantizar y promover la responsabilidad social en las empresas, la salud ocupacional, la seguridad industrial, el medio ambiente y la calidad, se convierten en elementos críticos y fundamentales, en el manejo de las partes interesadas. La sociedad y el gobierno esperan no solamente el cumplimiento con la ley sino un compromiso verdadero para manejar el riesgo ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional con el aseguramiento de la calidad que permita prevenir accidentes de toda índole y mejorar y optimizar la manera como se enfrentan los riesgos y el desempeño de las organizaciones. Una buena política de HSEQ y su adecuado manejo mejoran la reputación de la compañía, aumenta la rentabilidad y minimiza las pérdidas.

De acuerdo a lo anterior las organizaciones de todo tipo están cada día mas involucradas con el cumplimiento y demostración respecto al desempeño de seguridad y salud ocupacional (SySO), mediante el control de sus riesgos, consistente con su política y objetivos de SySO.

Muchas organizaciones han emprendido "revisiones" o "auditorias" de SySO para evaluar su desempeño de SySO. Sin embargo, estas revisiones y auditorias pueden no ser

suficientes para proporcionar a una organización la seguridad que su desempeño no sólo cumple, sino que seguirá cumpliendo sus requisitos legales y de su política. Para que sea eficaz, es necesario que se lleve a cabo dentro de un sistema estructurado de gestión que se integre dentro de la organización.

La norma OHSAS que abarca la gestión de SySO, está destinada a proporcionar a las organizaciones de los elementos de un eficaz sistema de gestión de SySO que pueda integrarse con otros requisitos de gestión y ayudar a las organizaciones a lograr objetivos económicos de SySO. Estas normas, así como otras Normas Internacionales, no tienen la intención de ser usadas para crear barreras comerciales o para aumentar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

Esta Norma OHSAS especifica requisitos para un sistema de gestión de SySO para permitir que una organización desarrolle e implemente una política y objetivos que tomen en cuenta los requisitos legales e información acerca de los riesgos de SySO.

Esta norma tiene el propósito de aplicarse a organizaciones de todo tipo y tamaño y acomodarse a diversas condiciones culturales y sociales. La base del enfoque se muestra en la Figura 4. El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite que una organización desarrolle una política de SySO, establezca objetivos y procesos para lograr compromisos con política, tomar acciones cuando se necesite mejorar su desempeño y demostrar que la conformidad del sistema con los requisitos de la Norma OHSAS.

El objetivo general de esta norma OHSAS es apoyar y promover las buenas prácticas de SySO, en equilibrio con las necesidades socio-económicas. Cabe señalar que muchos de los requisitos se pueden abordar simultáneamente o revisar en cualquier momento.

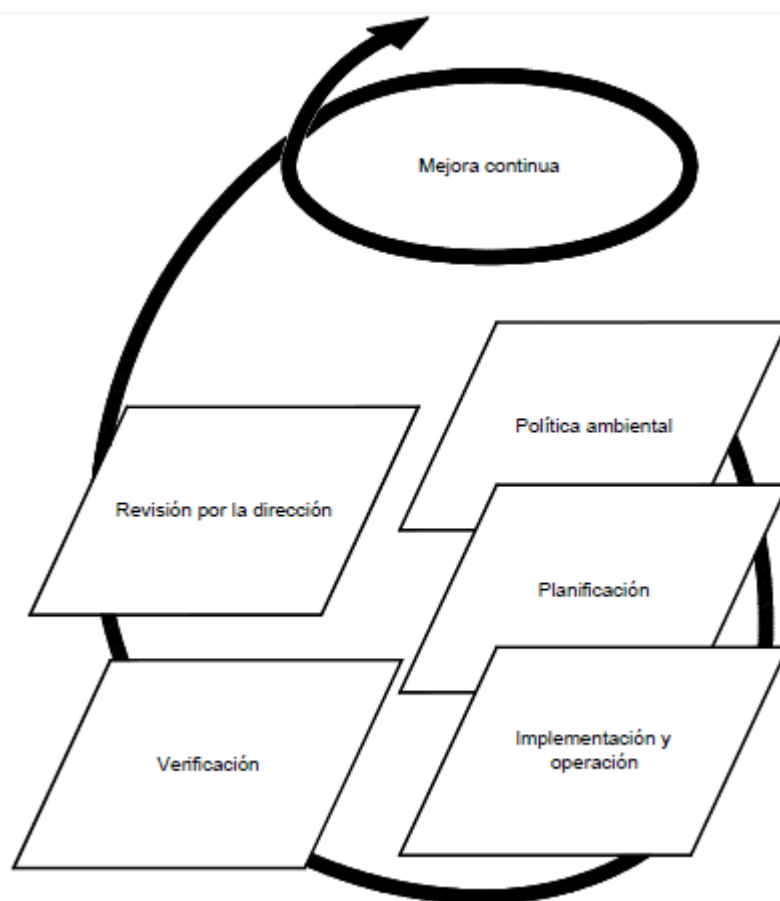
La segunda edición de esta Norma OHSAS está enfocada en la clarificación de la primera edición, y ha tomado debida consideración de las disposiciones de las normas ISO 9001, ISO 14001, ILO-OSH, y otras normas o publicaciones, para mejorar la compatibilidad de estas normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Existe una importante distinción entre la Norma OHSAS, que describe los requisitos para un sistema de gestión SySO, aplicable a la certificación/registración y/o la auto-declaración del sistema de gestión SySO, y una guía no-certificable que tiene el propósito de asistir a una organización para establecer, implementar y mejorar el sistema de gestión de SySO.

La gestión de S y SO abarca una gama completa de aspectos, incluidos aquellos con implicaciones estratégicas y competitivas. La organización puede usar esta demostración de una implementación exitosa de esta norma OHSAS para asegurar a las partes interesadas que cuenta con un sistema de gestión de S y SO apropiado.

Las organizaciones que requieren una guía más general sobre una gama amplia de aspectos del sistema de gestión de S y SO deben consultar la norma OHSAS 18002. Cualquier referencia a otras Normas Internacionales es para información solamente.

Figura: 9 Modelo de sistema de gestión para esta norma OHSAS



Fuente: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009).

NOTA La presente norma se basa en la metodología conocida como PHVA (PHVA).

El PHVA se puede describir brevemente de la siguiente manera.

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de S y SO de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos con respecto a la política, objetivos, requisitos legales y otros de S y SO, e informar sobre los resultados.

- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de S y SO.

Muchas organizaciones manejan sus operaciones mediante la aplicación de un sistema de procesos y sus interacciones, que se puede denominar como "enfoque basado en procesos". La norma ISO 9001 promueve el uso de un enfoque basado en procesos. Ya que la metodología PHVA se puede aplicar a todos los procesos, las dos metodologías se consideran compatibles.

Este capítulo y sus temas son importantes en razón a que el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en las Entidades, es un modelo de gestión en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual permitirá que las organizaciones generen ambientes de trabajo sanos y seguros, controlen sus riesgos ocupacionales y prevengan posibles accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, como parte de sus procesos de Fortalecimientos del Talento Humano y mejora continua.

Esta norma se estableció como una oportunidad de mejoramiento, fortalecer el desarrollo organizacional en la gestión humana, encontrando en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional un modelo para lograr el mejoramiento del nivel de vida laboral de los empleados”.

- 1) EVOLUCION DE LOS MODELOS NORMATIVOS
- 2) EVOLUCIÓN HISTÓRICA OHSAS 18001

- Se presenta un crecimiento en la certificación de OHSAS 18001 entre el 2003-2005: 15.185 empresas Certificadas a nivel mundial.
- Implementación y certificación del estándar en 82 países.
- Se publica ISO 14001:2004, lo que conduce a revisar OHSAS 18001.
- En el 2005 se determina realizar la “Revisión Sistemática” de OHSAS 18001 / 18002.
- En el 2006 se inicia la revisión de OHSAS18001por parte del “Grupo de “Grupo del Proyecto OHSAS”.
- En Febrero de 2006 se circula el “Draft 1” de OHSAS 18001, para revisión y recepción de comentarios.
- En Octubre de 2006 se analizan los comentarios en la reunión de Madrid y se revisa el “Draft”, incluyendo su alineación a ISO 14001, ILO-OSH y otros.
- En Marzo de 2007 se finaliza la revisión en la reunión de Shangai, se emite el “Draft” Final.
- La revisión de OHSAS 18001 tomará cerca de 12 meses (las revisiones de ISO se dan en períodos de 3-4 años).

- La Publicación de OHSAS 18001:2007 se realizó en 24 de Octubre de 2007

REQUISITOS DE LA NORMA OHSAS 18001: 2007 Y SU RELACION FUNCIONAL

6.3.1 Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de S y SO de acuerdo con los requisitos de esta norma OHSAS, y debe determinar cómo cumplirá estos requisitos.

La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión de S y SO.

6.3.2 Política de s y so

La alta dirección debe definir y autorizar la política de S y SO de la organización, y asegurar que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión de S y SO, ésta:

a) es apropiada para la naturaleza y escala de los riesgos de S y SO de la organización;

b) incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de S y SO;

c) incluye el compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba la organización, relacionados con sus peligros de S y SO.

d) proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de S y SO.

e) se documenta, implementa y mantiene.

f) se comunica a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización, con la intención de que sean conscientes de sus obligaciones individuales de S y SO.

g) está disponible para las partes interesadas, y

h) se revisa periódicamente para asegurar que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización.

6.3.3 Planificación

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.

El (los) procedimiento(s) para la identificación de peligros y la valoración de riesgos deben tener en cuenta:

- a) actividades rutinarias y no rutinarias;
- b) actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluso Contratistas y visitantes);
- c) comportamiento, aptitudes y otros factores humanos;
- d) los peligros identificados que se originan fuera del lugar de trabajo con capacidad de afectar adversamente la salud y la seguridad de las personas que están bajo el control de la organización en el lugar de trabajo;
- e) los peligros generados en la vecindad del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo controlado por la organización;

NOTA 1 Puede ser más apropiado que estos peligros sean evaluados como un aspecto ambiental.

f) Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros;

g) Cambios realizados o propuestos en la organización, sus actividades o los materiales;

h) modificaciones al sistema de gestión de S y SO, incluidos los cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades;

i) cualquier obligación legal aplicable relacionada con la valoración del riesgo y la Implementación de los controles necesarios el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las aptitudes humanas.

La metodología de la organización para la identificación de peligros y valoración del riesgo debe:

a) definirse con respecto a su alcance, naturaleza y oportunidad, para asegurar su carácter proactivo más que reactivo; y

b) prever los medios para la identificación, priorización y documentación de los riesgos y la aplicación de los controles, según sea apropiado.

Para la gestión del cambio, la organización debe identificar los peligros y los riesgos de S y SO asociados con cambios en la organización, el sistema de gestión de S y SO o sus actividades, antes de introducir tales cambios.

La organización debe asegurar que los resultados de estas valoraciones se consideran cuando se determinan los controles.

Al determinar los controles o considerar cambios a los controles existentes, se debe contemplar la reducción de riesgos de acuerdo con la siguiente jerarquía:

- a) eliminación;
- b) sustitución;
- c) controles de ingeniería;
- d) señalización/advertencias o controles administrativos o ambos;
- e) equipo de protección personal.

La organización debe documentar y mantener actualizados los resultados de la identificación de peligros, valoración de riesgos, y de los controles determinados.

La organización se debe asegurar de que los riesgos de S y SO y los controles determinados se tengan en cuenta cuando establezca, implemente y mantenga su sistema de gestión de S y SO.

NOTA 2 Para mayor orientación sobre la identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles, véase el documento OHSAS 18002.

6.3.4 Requisitos legales y otros

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para la identificación y acceso a requisitos legales y de S y SO que sean aplicables a ella.

La organización debe asegurar que estos requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba se tengan en cuenta al establecer, implementar y mantener su sistema de gestión de S y SO.

La organización debe mantener esta información actualizada.

La organización debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales y otros, a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y a otras partes interesadas pertinentes.

6.3.5 Objetivos y programa(s)

La organización debe establecer, implementar y mantener documentados los objetivos de S y SO en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos deben ser medibles, cuando sea factible, y consistentes con la política de S y SO, incluidos los compromisos con la prevención de lesiones y enfermedades, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.

Cuando se establecen y revisan sus objetivos, una organización debe tener en cuenta los requisitos legales y otros que la organización suscriba, y sus riesgos de S y SO. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas pertinentes.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) programa(s) para lograr sus objetivos. El(los) programa(s) debe(n) incluir, como mínimo:

a) la asignación de responsabilidades y autoridad para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la organización, y

b) los medios y los plazos establecidos para el logro de los objetivos.

El(los) programa(s) se debe(n) revisar a intervalos regulares y planificados, y se debe(n) ajustar si es necesario, para asegurar que los objetivos se logren.

6.3.6 Implementación y operación

La alta dirección debe demostrar su compromiso:

a) asegurando la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de S y SO;

NOTA 1 Los recursos incluyen los recursos humanos y las habilidades especializadas, la infraestructura organizacional y los recursos tecnológicos y financieros.

b) definiendo las funciones, asignando las responsabilidades y la rendición de cuentas, y delegando autoridad, para facilitar una gestión de S y SO eficaz; se deben documentar y comunicar las funciones, las responsabilidades, la rendición de cuentas y autoridad.

La organización debe designar a un miembro de la alta dirección con responsabilidad específica en S y SO, independientemente de otras responsabilidades y con autoridad y funciones definidas, para:

a) asegurar que el sistema de gestión de S y SO se establece, implementa y mantiene de acuerdo con esta norma OHSAS;

b) asegurar que se presentan informes sobre desempeño del sistema de gestión de S y SO a la alta dirección, para su revisión, y que se usan como base para la mejora del sistema de gestión de S y SO.

NOTA 2 El designado de la alta dirección (por ejemplo, en una organización grande es un miembro de la junta directiva o del comité ejecutivo) puede delegar algunos de sus deberes a un representante de la dirección subordinado, pero conservando la responsabilidad de rendir cuentas.

La identidad del delegado de la alta dirección se debe informar a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización.

Todos aquellas personas que tengan responsabilidad gerencial deben demostrar su compromiso con la mejora continua del desempeño en S y SO.

La organización debe asegurar que las personas en el lugar de trabajo asuman la Responsabilidad por los aspectos de S y SO sobre los que tienen control, incluido el cumplimiento de los requisitos aplicables de S y SO de la organización.

6.3.7 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurar que cualquier persona que esté bajo su control ejecutando tareas que pueden tener impacto sobre la S y SO, sea competente con base en su educación, formación o experiencia, y debe conservar los registros asociados.

La organización debe identificar las necesidades de formación relacionada con sus riesgos de S y SO y su sistema de gestión de S y SO. Debe suministrar formación o realizar

otras acciones para satisfacer esas necesidades, evaluar la eficacia de la formación o de la acción tomada, y conservar los registros asociados.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para hacer que las personas que trabajan bajo su control tomen conciencia de:

a) las consecuencias de S y SO, reales y potenciales, de sus actividades laborales, su comportamiento, y los beneficios de S y SO obtenidos por un mejor desempeño personal;

b) sus funciones y responsabilidades, y la importancia de lograr conformidad con la política y procedimientos de S y SO y con los requisitos del sistema de gestión de S y SO, incluidos los requisitos de preparación y respuesta ante emergencias

c) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

Los procedimientos de formación deben tener en cuenta los diferentes niveles de:

a) Responsabilidad, capacidad, habilidades de lenguaje y alfabetismo, y

b) Riesgo.

6.3.8 Comunicación, participación y consulta

6.3.8.1 Comunicación

En relación con sus peligros de S y SO y su sistema de gestión de S y SO, la organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para:

- a) la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización;
- b) la comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo.
- c) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes Interesadas externas.

6.3.8.2 Participación y consulta

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para:

- a) la participación de los trabajadores en:
 - la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles;
 - la investigación de incidentes;
 - el desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de S y SO;

- la consulta, en donde haya cambios que afectan su S y SO;

- la representación en asuntos de S y SO;

Los trabajadores deben estar informados acerca de sus acuerdos de participación, que incluyen saber quiénes son sus representantes en asuntos de S y SO.

- b) la consulta con los contratistas, en donde haya cambios que afecten su S y SO.

La organización debe asegurar que las partes interesadas externas pertinentes sean consultadas acerca de asuntos relativos a S y SO, cuando sea apropiado.

6.3.9 Documentación

La documentación del sistema de gestión de S y SO debe incluir:

- a) la política y objetivos de S y SO;

- b) la descripción del alcance del sistema de gestión de S y SO;

- c) la descripción de los principales elementos del sistema de gestión de S y SO y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;

- d) los documentos, incluyendo los registros exigidos en esta norma OHSAS, y

e) los documentos, incluyendo los registros, determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con la gestión de sus riesgos de S y SO.

NOTA Es importante que la documentación sea proporcional al nivel de complejidad, peligros y riesgos relacionados, y que se mantenga en la mínima requerida por eficacia y eficiencia.

6.3.10 Control de documentos

Los documentos exigidos por el sistema de gestión de S y SO y por esta norma OHSAS deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con los requisitos establecidos en el numeral 4.5.4.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para:

- a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;

c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables estén disponibles en los lugares de uso.

e) asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;

f) asegurar que estén identificados los documentos de origen externo determinados por la organización como necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de S y SO, y que su distribución esté controlada, y

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

6.3.11 Control operacional

La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades asociadas con el (los) peligro(s) identificado(s), en donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar el (los) riesgo(s) de S y SO. Debe incluir la gestión del cambio (4.3.1).

Para aquellas operaciones y actividades, la organización debe implementar y mantener:

a) los controles operacionales que sean aplicables a la organización y a sus actividades; la organización debe integrar estos controles operacionales a su sistema general de S y SO;

b) los controles relacionados con mercancías, equipos y servicios comprados;

c) los controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo;

d) procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría conducir a desviaciones de la política y objetivos de S y SO;

e) los criterios de operación estipulados, en donde su ausencia podría conducir a desviaciones de la política y objetivos de S y SO.

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para:

a) identificar el potencial de situaciones de emergencia;

b) responder a tales situaciones de emergencia.

La organización debe responder a situaciones de emergencia reales y prevenir o mitigar consecuencias de S y SO adversas asociadas.

Al planificar su respuesta ante emergencias, la organización debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas pertinentes, por ejemplo, los servicios de emergencia y los vecinos.

La organización también debe probar periódicamente su(s) procedimiento(s) de respuesta ante situaciones de emergencia, en donde sea factible, involucrando las partes interesadas pertinentes cuando sea apropiado.

La organización debe revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario, su(s) procedimiento(s) de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de realizar pruebas periódicas y después que se han presentado situaciones de emergencia (4.5.3).

6.3.12 Verificación

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de S Y SO. Esto(s) procedimiento(s) debe prever:

- medidas cuantitativas y cualitativas apropiadas a las necesidades de la organización;
- seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos de S y SO de la organización;
- seguimiento a la eficacia de los controles (tanto para salud como para seguridad);
- medidas proactivas de desempeño con las que se haga seguimiento a la conformidad con el (los) programa(s), controles y criterios operacionales de gestión de S y SO;
- medidas reactivas de desempeño para seguimiento de enfermedades, incidentes (Incluidos los accidentes y casi-accidentes) y otras evidencias históricas de desempeño deficiente en S y SO;
- registro suficiente de los datos y los resultados de seguimiento y medición para facilitar el análisis posterior de las acciones correctivas y preventivas.

Si se requiere equipos para la medición o seguimiento del desempeño, la organización debe establecer y mantener procedimientos para la calibración y mantenimiento de tales equipos, según sea apropiado. Se deben conservar registros de las actividades de mantenimiento y calibración, y de los resultados.

6.3.13 Evaluación del cumplimiento legal y otros

La organización debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para registrar, investigar y analizar incidentes, con el fin de:

- a) determinar las deficiencias de S y SO que no son evidentes, y otros factores que podrían causar o contribuir a que ocurran incidentes;
- b) identificar la necesidad de acción correctiva;
- c) identificar las oportunidades de acción preventiva;
- d) identificar las oportunidades de mejora continua;
- e) comunicar el resultado de estas investigaciones;

Las investigaciones se deben llevar a cabo de manera oportuna.

Los resultados de las investigaciones de incidentes se deben documentar y mantener.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para tratar la(s) no conformidad(es) real(es) y potencial(es), y tomar acciones correctivas y preventivas.

El(los) procedimiento(s) debe(n) definir los requisitos para:

a) identificar y corregir la(s) no conformidad(es), y tomar la(s) acción(es) para mitigar sus consecuencias de S y SO;

b) investigar la(s) no conformidad(es), determinar su(s) causa(s), y tomar la(s) acción(es) con el fin de evitar que ocurran nuevamente;

c) evaluar la necesidad de acción(es) para prevenir la(s) no conformidad(es)

d) registrar y comunicar los resultados de la(s) acción(es) correctiva(s) y la(s) acción(es) preventiva(s) tomadas, y

e) revisar la eficacia de la(s) acción(es) correctiva(s) y la(s) acción(es) preventiva(s) tomadas.

Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, el procedimiento debe exigir que las acciones propuestas sean revisadas a través del proceso de valoración del riesgo antes de su implementación.

Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales debe ser apropiada a las magnitud de los problemas, y proporcional al(los) riesgo(s) de S y SO encontrado(s).

La organización debe asegurar que cualquier cambio necesario que surja de la acción correctiva y de la preventiva se incluya en la documentación del sistema de gestión de S y SO.

6.3.14 Control de registros

La organización debe establecer y mantener los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos de su sistema de gestión de S y SO y de esta norma OHSAS, y los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.

6.3.15 Auditoría interna

La organización debe asegurar que las auditorías internas del sistema de gestión de S y SO se lleven a cabo a intervalos planificados para:

a) determinar si el sistema de gestión de S y SO:

1) cumple las disposiciones planificadas para la gestión de S y SO, incluidos los requisitos de esta norma OHSAS; y

2) ha sido implementado adecuadamente y se mantiene; y

3) es eficaz para cumplir con la política y objetivos de la organización;

b) suministrar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

El (los) programa(s) de auditorías se deben planificar, establecer, implementar y mantener por la organización, con base en los resultados de las valoraciones de riesgo de las actividades de la organización, y en los resultados de las auditorías previas.

El (los) procedimiento(s) de auditoría se deben establecer, implementar y mantener de manera que se tengan en cuenta:

a) las responsabilidades, competencias y requisitos para planificar y realizar las auditorias, reportar los resultados y conservar los registros asociados; y

b) la determinación de los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.

La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria.

6.3.16 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de S y SO. A intervalos definidos para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continúa. Las revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora, y la necesidad de efectuar cambios al sistema de gestión de S y SO, incluyendo la política y los objetivos de S y SO. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

a) los resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y con los otros requisitos que la organización suscriba;

b) los resultados de la participación y consulta

c) la(s) comunicación(es) pertinentes de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;

- d) el desempeño de S y SO de la organización;
- e) el grado de cumplimiento de los objetivos;
- f) el estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y acciones preventivas;
- g) acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección.
- h) circunstancias cambiantes, incluidos los cambios en los requisitos legales y otros relacionados con S y SO, y;
- i) recomendaciones para la mejora.

Las salidas de las revisiones por la dirección deben ser coherentes con el compromiso de la organización con la mejora continua y deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con los posibles cambios en:

- a) desempeño en S y SO;
- b) política y objetivos de S y SO;
- c) recursos, y;
- d) otros elementos del sistema de gestión de S y SO.

Las salidas pertinentes de la revisión por la dirección deben estar disponibles para comunicación y consulta

6.3.17 Beneficios mas importantes en la implementación del modelo Ohsas 18001: 2007

Reducción potencial en el número de accidentes e incidentes en el sitio de trabajo.

- Reducción potencial de tiempos improductivos y costos asociados.

• Demostración frente a todas las partes interesadas del compromiso con la seguridad y salud ocupacional.

- Mayores posibilidades de conseguir nuevos clientes y nuevos negocios
- Se obtiene mayor poder de negociación con las compañías de seguros.

Mejora la imagen y la competitividad de la organización.

- Permite tener una posición privilegiada frente a la autoridad competente.
- Asegura credibilidad centrada en el control de la Seguridad y Salud Ocupacional.
- Respaldo de la gestión en S&SO.
- Es compatible con otros sistemas de gestión como ISO 9001 E ISO 14001.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009).

6.4 Modulo 4 - Sistema de gestión HSEQ

Figura 10. Política de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente



Fuente: http://www.slacol.com/?page_id=56

El sistema HSEQ está enmarcado en el concepto de desarrollo sostenible, el cual ha tenido mayor relevancia en el ámbito privado, no obstante el desarrollo de una economía globalizada implica que las entidades gubernamentales están en mora de implementar dentro de sus procesos, un sistema que acoja los sistemas de gestión que abordamos anteriormente, ello en el entendido que para el sector público, se debe tener claro que la salud es el mayor de los bienes, por lo que la debemos tratar con especial compromiso y responsabilidad, buscando una sinergia

en función del mantenimiento y promoción de la calidad de vida laboral, el mejoramiento continuo, la prevención de accidentes e incidentes, que puedan llegar a generar lesiones personales, enfermedades profesionales, daños a la propiedad o daños al medio ambiente fijando metas, ello implica hacer seguimiento de las metas alcanzadas, midiendo los grado de cumplimiento de los objetivos estableciendo acciones correctivas, y adicionalmente buscar la salvaguarda y protección de los recursos naturales, en convergencia con las nuevas políticas ambientales que propenden por el manejo de una economía sostenible.

Con el fin de garantizar y promover la responsabilidad social en la Procuraduría, la salud ocupacional, la seguridad industrial, el medio ambiente y la calidad, se convierten en elementos críticos y fundamentales, en la gestión de la entidad. La sociedad y el mismo estado esperan no solamente el cumplimiento con la ley sino un compromiso verdadero para manejar el riesgo ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional con el aseguramiento de la calidad que permita prevenir accidentes de toda índole y mejorar y optimizar la manera como se enfrentan los riesgos y el desempeño de la organización.

6.4.1 Características del Sistema de Gestión HSEQ

El HSEQ es un estudio laborioso de la seguridad industrial y ambiental para el servidor, por esto, y como en toda entidad pública, posee sus propias normatividad y las bases sobre las cuales se dan a conocer los derechos que se poseen y además de esto, las recomendaciones para que se respete la vida y se den menos accidentes dentro de determinada área organizacional, buscando disminuir así los riesgos y los costos que estos accidentes pueden causar al interior de la entidad. Existen en el mundo distintas entidad que rigen el mundo laboral y la seguridad dentro de este.

Así pues encontramos en nuestro país algunas aseguradoras de riesgos que brindan seguridad a los empleados dentro de su ámbito laboral y su espacio donde ejerce su profesión. Pero todas estas organizaciones traen siempre unas normativas con bases creadas por un organismo internacional llamado bsigroup la cual da los principios de seguridad dentro de todo tipo de entidad de la zona industrial, la industria química etc, en las cuales muestra recursos de seguridad que se deben tener dentro de cualquier sitio de trabajo como mecanismos de alarma contra incendios, trajes de seguridad, gafas, guantes entre otros instrumentos

esenciales para garantizar al servidor una buena calidad de vida dentro de una zona en la cual laborar.

Así pues, los sistemas de gestión: de calidad, medio ambiente, salud ocupacional y seguridad se integran dentro de las entidad; involucrando los distintos principios y volviéndolos comunes, para la gestión, la cual se basa en conceptos tales como mejoramiento continuo, compromiso en la organización, cumplimiento de las normativas legales, entre otros.

Este proyecto busca implementar un esquema de capacitación que permita a todos y cada uno de los funcionarios sean capacitados, de tal suerte que cuenten con planes y procedimientos con el fin de actuar si surge algún tipo de emergencia, así como también, que personal responsable realice controles periódicos y simulacros para mantener a los empleados lo mas conectados posibles con cada procedimiento y así mejorar la seguridad para el servidor frente a desastres naturales o errores humanos, y así disminuir la cantidad de daños o perjuicios humanos en la entidad.

Y de otra parte implementar programas de gestión enfocados en mejorar continuamente los procesos, la gestión de estos tres aspectos: Calidad, Impacto

Medioambiental y Seguridad & Salud ocupacional, proporcionando con ello un proceso estructurado para lograr un mejoramiento continuo, cuyo alcance y rapidez deben ser determinados por la organización.

6.4.2. Ventajas del Sistema de Gestión HSEQ

La implementación y el desarrollo del sistema de gestión HSEQ ofrece las siguientes ventajas a las organizaciones:

- La entidad se hará mas competitiva en comparación con las demás entidades del sector publico, aportando mayor generación de valor a su gestión, producto del cometido estatal otorgado por la carta magna
- Las pérdidas por tiempo, incapacidades, multas o sanciones, devoluciones, y desperdicios, entre otros, se minimizarán a medida que se implementan los sistemas con sus respectivos controles.
- Los sistemas integrados permiten una evolución más rápida de la entidad en todos los aspectos y se logrará el empoderamiento de los propios servidores en cada una de las tareas y responsabilidades asignadas. Sentirán mayor adhesión a su entidad

- Generación de herramientas y/o diseños en conjunto, para la implementación de procedimientos de vital importancia en cualquiera de las etapas de desarrollo e implementación de los Sistemas de la entidad.
- Incremento en la credibilidad por parte de los clientes externos (ramas del poder publico y sociedad en general) en la gestión y efectividad de la entidad frente al cumplimiento de sus objetivos institucionales
- Comunicación dinámica entidad – clientes internos y externos.

6.4.3 Beneficios del Sistema de Gestión HSEQ

Al implementar el sistema de gestión HSEQ la entidad obtendrá los siguientes beneficios:

- Contar un sistema altamente calificado para el desarrollo y/o actualización de su planeación estratégica que le permitirá obtener excelentes resultados en los procesos, en temas de calidad, salud y seguridad y la gestión ambiental
- Posicionamiento institucional, lo cual se logra al mostrar la calidad que se observa en cada uno de sus procesos, así como en su producto final.

- Mejoramiento de la imagen institucional lo cual se logra con una comunidad satisfecha y consciente de que la entidad, ha sido un apoyo irrestricto en sus necesidades de protección de sus derechos, como también garante del cumplimiento del ordenamiento jurídico.
- Los sistemas integrados permiten reducir los gastos que implican la implementación de cada sistema de manera independiente.
- La motivación de los servidores al ver ambientes de trabajo en que el control de los riesgos y el cuidado de su salud son un requisito para cada uno pero también un compromiso de la Alta Gerencia de la Entidad, así lo siente al desempeñar su trabajo.
- La capacitación permanente, su crecimiento como persona y la preocupación por el bienestar de su familia, son un aliciente más para levantarse a trabajar, alcanzar las metas y cumplir los sueños juntos.
- Un servidor con la camiseta puesta, es un patrimonio para la entidad.

Figura 11. Análisis comparativo de las normas: NTC-ISO 9001-2008, NTC-ISO

14001-2004 y NTC-ISO 18001-2001

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
-	Introducción	-	Introducción	0 0.1 0.2 0.3 0.4	Introducción Generalidades Enfoque basado en procesos Relación con la norma ISO 9004 Compatibilidad con otros sistemas de gestión
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	1 Objeto y campo de aplicación 1.1 Generalidades 1.2 Aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Requisitos del sistema de gestión de S Y SO (sólo título)	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (sólo título)	4	Sistema de gestión de la calidad (sólo título)
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1 5.5 5.5.1	Requisitos generales Responsabilidad, autoridad y comunicación Responsabilidad y autoridad
4.2	Política de S Y SO	4.2	Política ambiental	5.1 5.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Política de calidad Mejora continua
4.3	Planificación (sólo título)	4.3	Planificación (sólo título)	5.4	Planificación (sólo título)
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles	4.3.1	Aspectos ambientales	5.2 7.2.1 7.2.2	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto Revisión de los requisitos relacionados con el producto
4.3.2	Requisitos legales y otros	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	5.2 7.2.1	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto
4.3.3	Objetivos y programa (s)	4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Objetivos de calidad Planificación del sistema de gestión de la calidad Mejora continua
4.4	Implementación y operación (sólo título)	4.4	Implementación y operación (sólo título)	7	Realización del producto (sólo título)
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	5.1 5.5.1 5.5.1 6.1 6.3	Compromiso de la dirección Responsabilidad y autoridad Representante de la dirección Provisión de recursos Infraestructura

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1	Generalidades (Recursos humanos)
				6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	4.4.3	Comunicación	5.5.3	Comunicación interna
				7.2.3	Comunicación con el cliente
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación	4.2.1	(Requisitos de la documentación)
					Generalidades
4.4.5	Control de documentos	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	Control de documentos
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.1	Planificación de la realización del producto
				7.2	Procesos relacionados con el cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
				7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
				7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
				7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
				7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
				7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
				7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
				7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
				7.4.1	Proceso de compras
				7.4.2	Información de compras
				7.4.3	Verificación de los productos comprados
				7.5	Producción y prestación del servicio
				7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
				7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
				7.5.5	Preservación del producto
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Control del producto no conforme

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
4.5	Verificación (sólo título)	4.5	Verificación (sólo título)	8	Medición, análisis y mejora (sólo título)
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6 8.1 8.2.3 8.2.4 8.4	Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Medición, análisis y mejora) Generalidades Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto Análisis de datos
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	8.2.3 8.2.4	Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas	-	-	-	-
4.5.3.1	Investigación de incidentes	-	--	-	-
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Control del producto no conforme Análisis de datos Acción correctiva Acción preventiva
4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros	4.2.4	Control de los registros
4.5.5	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría internas
4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Revisión por la dirección (sólo título) Generalidades Información para la revisión Resultados de la revisión Mejora continua

Fuente: Manual ISO – Instituto Colombiano de Normas Técnicas

6.4.5 Competencias adquiridas en este módulo

Este módulo otorgara a los servidores competencias que permite consolidar el cumplimiento de sus funciones, y proporcionándoles las herramientas para que comiencen a cambiar la cultura dando énfasis en la cultura de la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y salud ocupacional para que todos y cada uno comprendan que la organización está orientada a cumplir su cometido estatal en el marco de un sistema de gestión integrado.

Unas metas fundamentales es actualizar a los funcionarios con su labor como servidores, afianzar el sentido de pertenencia con la Institución, al igual, se busca brindar herramientas para mejorar el desempeño de cada funcionario, las relaciones con los clientes, y el posicionamiento de la Entidad.

Pero sin duda la competencia que se potencializará, tiene sustento en el afianzamiento de una filosofía orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes conforme al ordenamiento jurídico, ofreciendo la prestación de servicios misionales: disciplinarios, preventivos y de intervención los cuales serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua de los procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez mas confiables, transparentes, eficaces, oportunos, pertinentes y justos, todo ello dentro de unos principios que propendan por la protección física y

mental de los servidores, buscando sistemáticamente, mitigar el impacto negativo al medio ambiente.

7 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO



7.1 Presentación

En la actualidad las organizaciones tanto en el ámbito publico como privado están implementando como parte de su estrategia de gestión, normas certificables (ISO 14001, ISO 9001 y OSHAS 18001). Cada norma puede implementarse individualmente y se genera un SISTEMA DE GESTIÓN. El manejo individual de cada sistema se puede hacer, pero no se aprovechan las ventajas y sinergias de la integración de los tres sistemas. Con la implementación de este modulo virtual el Sistema Integrado HSEQ se logrará explotar estas ventajas y sinergias para generar competencias en los servidores permitiendo con ello un trabajo enmarcado en los estándares de calidad que el mundo actual requiere.

Se espera que con la elaboración, implementación y ejecución de módulos del sistema de gestión integral se mejore el proceso de sensibilización y apropiación de conocimientos relacionados con los sistemas de gestión integrados, se logró una mayor repercusión en el desarrollo de los servidores en el tema de la Misión Institucional y el logro de objetivos de calidad de la PGN.

Se busca reforzar y enriquecer un componente de la plataforma pedagógica como es *El programa de desarrollo de talento humano: el cual se centra en el desarrollo de las potencialidades del ser humano* “para obtener resultados superiores

en un entorno y organización determinados”. Se dirige particularmente a las competencias genéricas y comportamentales. (Artículo 43 acuerdo no. 01 de 2009 del IEMP)

Adicionalmente, dar cumplimiento a otra norma consagrada en el mismo acuerdo:

El Artículo 45 del Acuerdo 01 de 2009, Por el cual se adopta el Reglamento Académico del Instituto de Estudios del Ministerio Público señala: “. Capacitación en el Ministerio Público. La capacitación es un deber de todos los servidores que hacen parte del Ministerio Público. En tanto deber es responsabilidad del funcionario mantenerse actualizado y atento a la evolución y a los avances de su profesión u oficio, en tanto derecho es una actividad que desarrollará el Instituto de Estudios del Ministerio Público, de conformidad con lo establecido en el reglamento.

En forma particular, se espera la obtención de un módulo amable que colme las expectativas de formación de los nuevos servidores, un documento de fácil comprensión y aprehensión que logre motivar hasta su culminación a los participantes y permita la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Un módulo de contenido educativo y no sólo informativo, que genere nuevas prácticas y repercuta favorablemente en el desarrollo de las funciones que adelante habitualmente cada servidor que integra la PGN.

Este módulo debe ser de fácil acceso y de acuerdo con la plataforma pedagógica se adelantará mediante la modalidad de educación a distancia o virtual, la cual se define en el artículo 46 del Acuerdo No. 01 de 2009 del IEMP, como:

“A distancia o virtual. Es aquella en la que el participante desarrolla sus conocimientos y habilidades acorde con sus posibilidades de tiempo y espacio, utilizando el aprendizaje autodirigido mediante la orientación de un tutor y el apoyo del material didáctico (módulos auto formativos, Internet, CD rom o teleconferencias)”.

Asimismo, la ejecución del módulo debe ser evaluada y retroalimentada a partir de actividades complementarias como actividades de reconocimiento y concursos que generen un mayor impacto de los procesos formativos y la implementación de los sistemas de gestión.

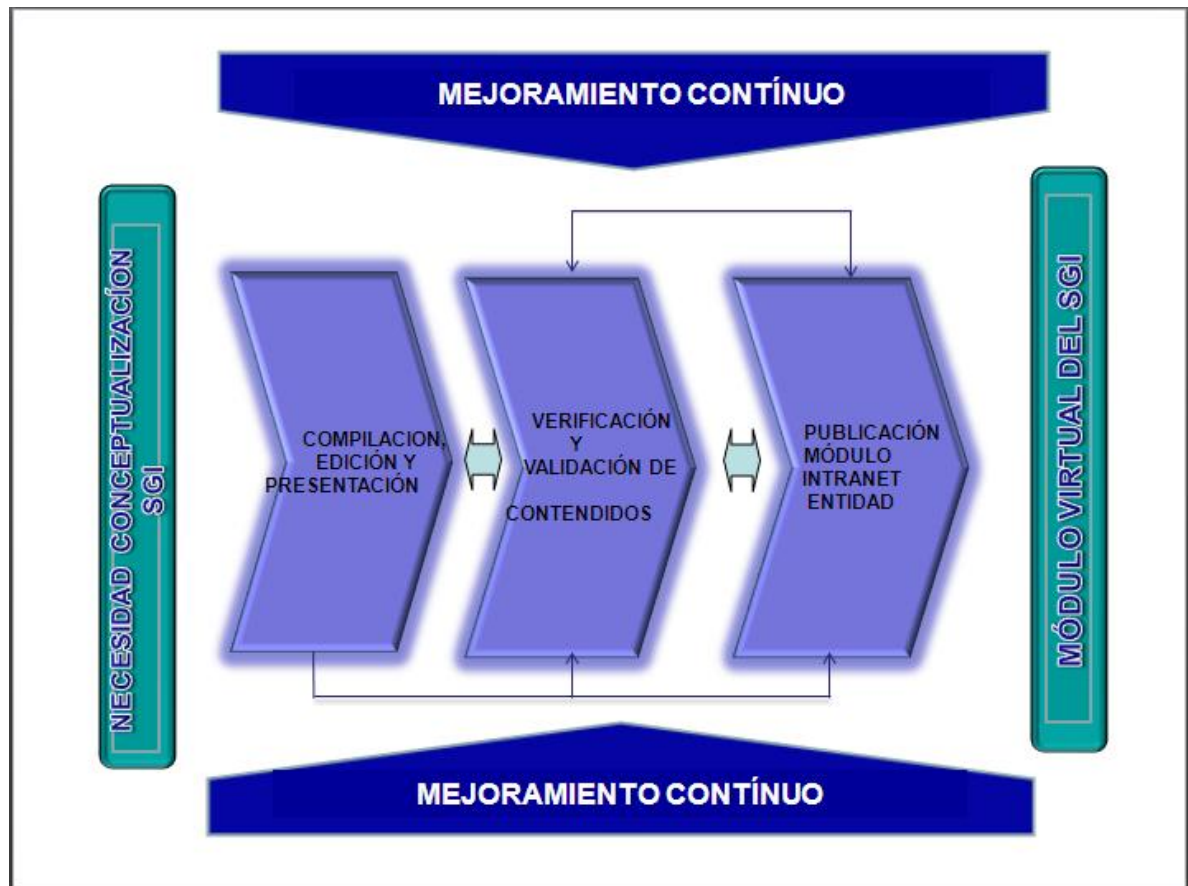
A partir de estos factores de valor, surgen las siguientes actividades:

- Determinación de contenidos
- Verificación y validación de contenidos

- Delimitación e integración de contenidos
- Verificación y validación del documento base (informativo y educativo)
- Diseño y diagramación del módulo integrado
- Validación del módulo integrado
- Presentación del módulo
- Prueba piloto de sensibilización y formación
- Evaluación y ajustes del módulo
- Publicación del módulo en la página web, edición e impresión de la cartilla
- Seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo

Las anteriores actividades, dan como resultado la siguiente cadena de valor:

Figura 12. Cadena de valor, metodología de implementación



Fuente: Diseño del equipo de investigación del presente trabajo

Consecuencia de lo anterior la entidad debe proporcionar formación o tomar otras acciones para el logro de las competencias necesarias, asegurarse de que los servidores públicos sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, al igual que mantener los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos.

Entre las herramientas que utilizan las entidades para desarrollar este aspecto se encuentran contenidas en las normas ISO 9001, el modelo estándar de control interno MECI, y la norma NTCGP; como ejemplos de ejecución de estos fines se mencionan: Los manuales de funciones, los perfiles del cargo, manuales de competencias laborales, programas de bienestar, planes de formación y capacitación. (Ver el numeral 6.2.2. de la norma NTCGP 1000 de 2009).

El instituto de Estudios del Ministerio Público es la entidad encargada de brindar la capacitación inicial a los servidores que entran a la entidad, para tal fin, adelantan los cursos de inducción o de reintroducción a los servidores nuevos y antiguos.

7.2 Pilares de la metodología

Primer pilar: competencias y el desarrollo estratégico. a) Definición de competencias. El Artículo 2º del Decreto No. 2539 del 22 de julio de 2005 define las competencias para el sector público. El Instituto de Estudios del Ministerio Público adopta esta definición involucrando los conocimientos, habilidades y valores. b) Facilitar procesos de enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva de las competencias.

Segundo pilar: el desarrollo de los servidores en el marco de la Misión Institucional.

Revisados los contenidos de estos cursos se encuentra que no figuran temáticas relacionadas con los sistemas de gestión de calidad que esta implementando la entidad, los cuales son de suma importancia para el adecuado desempeño de las funciones de los servidores públicos.

Este punto se viene adelantando separadamente por parte de otras dependencias como son las oficina de planeación y la oficina de bienestar de personal, dependencias que han desarrollado diferentes documentos y actividades para poner en conocimiento de grupos de servidores los contenidos vinculados a los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad ocupacional y riesgos laborales, al

igual que de mejoramiento de la calidad laboral. En el ámbito de la gestión ambiental, los esfuerzos se han orientado a capacitaciones puntuales acerca de algunas prácticas vinculadas con la gestión de recursos y el adecuado uso de materiales en la entidad y programas de educación para el ahorro de energía y agua al interior de la entidad.

7.3 Segmento servidores de la entidad

Los clientes del proyecto son los servidores nuevos y antiguos.

Los servidores nuevos, porque la inducción da las bases y permite la capacitación en el conocimiento de la Entidad, su misión, su visión, lo que hace, sus tres funciones misionales, la política de calidad, los objetivos de la calidad, los valores, la estructura de la Entidad, normatividad que rige, manuales de procedimientos, manual de funciones. Además es muy importante para el verdadero éxito y la satisfacción en el trabajo una excelente inducción ya que se vería plasmada en un buen ambiente laboral con mejores resultados.

Se involucraran en el mejoramiento de la calidad o mejora continua, trabajo en equipo, fomentar el orgullo por el trabajo, enfocándolos hacia las relaciones humanas, etc.

A los servidores antiguos le sirve de complemento, apoyo en el cumplimiento de sus funciones y para actualizar los conocimientos sobre los sistemas de gestión que esta implementando la organización; asimismo, es un instrumento para la formación y el cambio de los rasgos de la cultura organizacional que no favorecen la implementación de los modelos de calidad y mejoramiento continuo.

7.4 Canales de distribución

Se llegará en forma personal brindándole la capacitación que requieren los servidores.

Además a través de la plataforma web de Entidad, incluida la intranet.

En forma virtual para que los clientes la puedan consultar en cualquier momento y se tomen confianza, esto le ayudará a contribuir a la generación de ambientes laborales seguros y saludables.

Entregando a los servidores cartillas, folletos.

Todo esto con el apoyo del Instituto de Estudio del Ministerio Público, la Oficina de Gestión Humana, Planeación, Oficina de Prensa de la Entidad, la Alta Gerencia. Etc.

7.5 Estrategia de implementación

El modulo para el programa de inducción en sistemas integrales de gestión, se encuentra dirigido a todos los servidores nuevos y antiguos de la P.G.N., en esa medida la relación de la entidad con sus servidores – clientes se estrechará, posibilitando un mejor conocimiento y motivación de las políticas institucionales dirigidas al mejoramiento continuo y la gestión de calidad en los diferentes sistemas de calidad, gestión ambiental, y seguridad y salud ocupacional.

Asimismo, por tratarse de un proceso de capacitación es necesario vincular a los diferentes actores de las dependencias encargadas de este tipo de proyectos, entre ellos, la oficina de Bienestar Social Integral, la oficina de Selección y Carrera y el instituto de Estudios del Ministerio Público.

Ante todo se busca establecer una relación amable y cordial con todos los servidores, pues, este tema de atención al cliente interno es un factor que siempre ha tenido una evaluación negativa, por ello, se parte del planteamiento de una metodología de auto-aprendizaje enfocada en adultos – Andragogía.

El gran objetivo es lograr la sensibilización y fidelidad hacia los procesos de capacitación en la entidad. Para tal fin, se implementarán diferentes actividades, como concursos internos, ya sea, en forma presencial o virtual, buscando la anuencia de la oficina de Bienestar, para otorgar premios, a quienes respondan primero los cuestionarios planteados, que en todo lo que se buscará que sean lo más lúdico posibles para de esta manera lograr una participación activa frente a las convocatorias de los módulos de inducción y reinducción.

Como parte de esta estrategia se visitaran dependencias claves, como Secretaría General y Procuraduría Delgada para asuntos Ambientales y Agrarios buscando ilustrar en forma lúdica, sobre los procesos de capacitación de inducción y reinducción, la información básica de los módulos y las ventajas de adelantar el curso, buscando en ellos unos aliados estratégicos, que permitan en forma más práctica la socialización de los módulos y de los contenidos, pretendiendo con ello despertar el interés por el mentado módulo utilizando herramientas como, la comunicación dinámica digital que maneja la PGN en todos los ascensores de la entidad.

A partir de las diferentes alternativas de difusión, se busca mostrar las ventajas de involucrarse en este módulo virtual, que nos aporta además de conocimientos informativos, permite fortalecer el conocimiento y aplicabilidad de las

normas de calidad y mejoramiento continuo, que seguramente mejorarán el día a día, en términos de clima laboral y salud ocupacional

Es necesario que las personas interioricen las ventajas de adelantar un curso que se desarrolla en un contexto diferente y que parte de una metodología sencilla, didáctica y de fácil realización; para tal efecto, en la etapa de sensibilización, se mostrará como ejemplo el funcionamiento de la plataforma que maneja la entidad en convenio con el SENA, (plataforma Blackboard), enfatizando en la facilidad de acceso, los aspectos didácticos y metodológicos que permiten un aprendizaje autónomo por parte de los participantes.

Complementario de lo anterior, se realizarán entrevistas sobre el contenido ofrecido en los módulos y sobre su aplicación, al igual que sobre propuestas de mejora e inconvenientes presentados a los estudiantes.

Periódicamente se realizarán concursos sobre los temas aprendidos o sobre temas de los sistemas de gestión para despertar el interés en dichos temas. Los concursos serán divulgados y los ganadores reconocidos con incentivos de libros o bonos que ofrecerán los patrocinadores como las cajas de compensación familiar.

El modulo tiene con fin esencial, despertar un mayor reconocimiento al proceso de formación, la interiorización de principios y valores de calidad, y la aplicación de herramientas administrativas para el mejoramiento en el desempeño de las funciones y la cultura organizacional de la entidad.

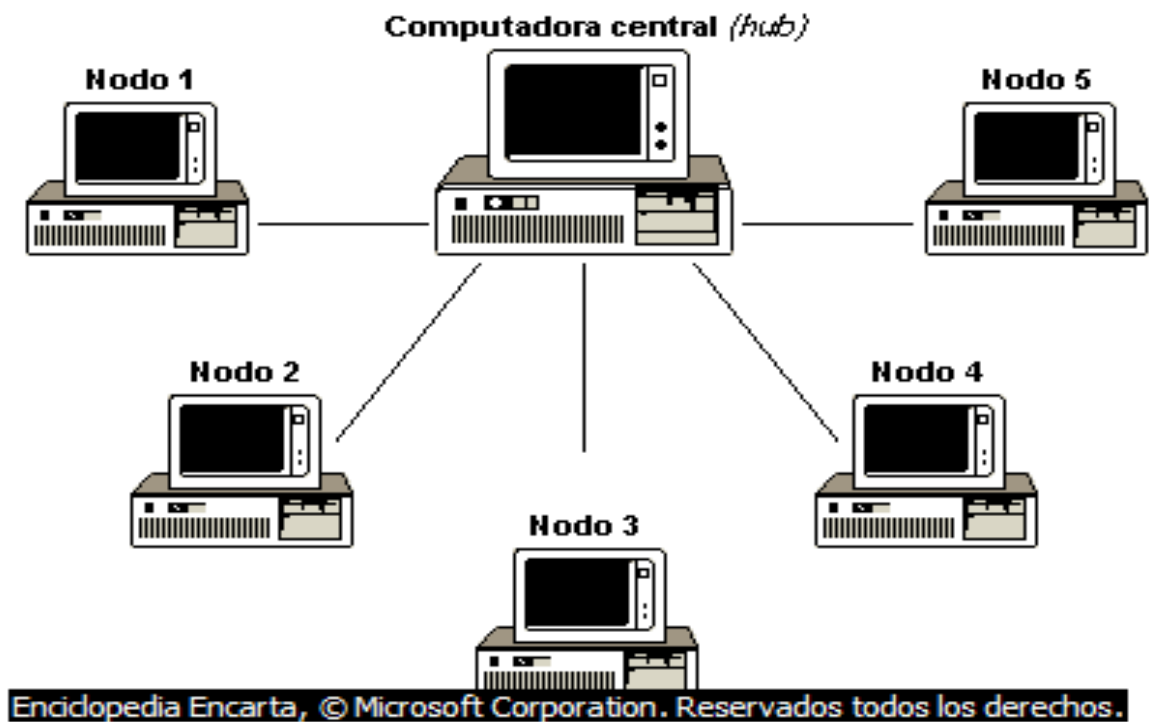
Se busca que las oficinas encargadas de la capacitación con sus servidores se integren completamente con el proyecto generando espacios de interacción en el diseño de los módulos y la verificación de los contenidos y las actividades a desarrollar por los participantes y que el esquema utilizado sea aceptado y puesto en práctica por los servidores en la realización de sus actividades cotidianas. Por ejemplo que apliquen los principios y valores de la entidad, que administren el ejercicio de sus funciones a través de los principios de calidad y mejoramiento continuo, que reconozcan los beneficios en su trabajo diaria de la aplicación de los principios de organización del trabajo.

En la actualidad se esta reactivando la actividad de capacitación, como consecuencia de la implementación del sistema de gestión de la calidad, empero no se ha desarrollado el tema de capacitación en los mismos a partir de introducción de la temática en los curso de inducción y reinducción. Se ha tratado de manera aislado, pero no se ha generalizado por intermedio de estas herramientas

La actividad de capacitación resulta costosa para la entidad, y para ello cuenta con el Instituto de Estudios del Ministerio Público, el cual ante la necesidad esta en proceso de integrar una red de formadores que cuenta con servidores de la PGN y agentes externos que voluntariamente se integran para la capacitación en diferentes temas, sin que sean los modelos de gestión una de sus prioridades.

8 FACTORES CRITICOS DE EXITOS

Figura 12: Red de Computadores



Fuente: Enciclopedia Encarta

En el entendido de la importancia de la magnitud del presente proyecto y buscando el éxito rotundo, se involucran los siguientes factores críticos de éxito:

8.1 Talento humano

En todo caso el módulo debe buscar que los contenidos que se implementen en el curso acoja condiciones que permita que los tutores ayuden al mejor desenvolvimiento del mismo, En consecuencia no es suficiente con contar con un equipo de profesionales conocedores de las distintas competencias que se buscan socializar, sino que se requiere de unas competencias en andragogía, teniendo en cuenta los potenciales usuarios del módulo.

En tal sentido para que el tutor designado sea efectivo en su proceso de transmisión de conocimiento, debe tener cierta formación en esa modalidad, donde pueda potenciar en sus educandos, habilidades como, motivación, independencia y autonomía.

Es importante precisar que la entidad, a través del Ministerio Público, cuenta con la “*Red de Formadores*”, que es un equipo de profesionales en las distintas disciplinas, que de acuerdo con su formación académica, de manera voluntaria, se involucran en el proceso educativo de profundización en los distintos conceptos que atañen a la entidad. En ese sentido, se proyecta reforzar dicho equipo con profesionales, que adicionalmente a su formación, tengan competencia educativa

para desarrollar módulos virtuales, que permitan no solo que los educandos adquieran el conocimiento, sino que se concienticen de la vital importancia del proceso de aprendizaje, que comporta poner en práctica todo lo aprendido, desde la perspectiva de un pensamiento circular, que redunde en un proceso de mejora continua, producto de la retroalimentación.

La Red de Formadores es una herramienta que permite fortalecer los procesos de aprendizaje de los funcionarios, promover el desarrollo del talento humano y contribuir a la construcción de un conocimiento institucional emergido del quehacer del Ministerio Público.

Áreas de conocimiento de la Red de Formadores:

- Derecho disciplinario
- Derecho contractual
- Derecho penal
- Derecho de familia
- Derechos humanos y derecho internacional humanitario
- Control social
- Conciliación

La red también cuenta con servidores expertos en áreas organizacionales tales como planeación, archivística, almacén e inventarios, secretariado y en áreas transversales como ética, talento humano, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema

de Gestión del Medio Ambiente, Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Industrial y Sistema de Gestión Integrado.

Además según la Resolución 128 del 26 de marzo de 2010, Por medio de la cual se fortalece la Red de Formadores del Instituto de Estudios del Ministerio público la cual tiene como objetivos fortalecer y reglamentar el funcionamiento de la red de formadores del IEMP, que se encargará de gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizacional al interior de la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, Personerías y demás entidades objeto de su acción.

Los integrantes de la Red de Formadores tendrán tres tipos

- Internos: Los servidores del Ministerio Público con vocación de gestionar conocimiento, bajo sus propios preceptos técnicos o profesionales y los adquiridos en su función institucional, dispuestos a asumir la responsabilidad de facilitar el proceso de aprendizaje.
- Externos: Los profesionales de instituciones de educación superior nacionales o extranjeras o de centros académicos, de investigación de reconocido prestigio, que por sus méritos académicos y sus experiencia investigativa en un determinado campo del saber, pueden ser invitados por el instituto de Estudios del Ministerio Público a formar parte de la red de formadores, en procura de intercambio de conocimientos y la renovación académica, en búsqueda de la excelencia institucional.

- Eméritos: Profesionales, académicos o servidores de otras instituciones, como reconocimiento a sus calidades y trayectoria, serán integrantes de la red de formadores del Instituto de Estudio del Ministerio Público, previo concepto favorable del Comité Académico de la Red, para prestar servicios de asesoría académica o para participar en actividades de docencia o investigación en su área de conocimiento.

La competencia de integrante de la Red de Formadores, el integrante de la red debe poseer la competencia para gestionar el conocimiento, capacidad que debe estar determinada por su aprendizaje, destreza, experiencia, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar. Instituto de Estudios del Ministerio Público (2011)

Es de fundamental importancia precisar que orgánicamente, el equipo humano responsable del módulo objeto de este proyecto, hará parte de la Oficina de Planeación, como oficina encargada por la alta dirección en el desarrollo de los módulos de gestión y en consecuencia será monitor en cada una de las etapas de implementación de los mismos.

Dicho lo anterior el equipo de profesionales responsables directos de las etapas de diseño, implementación y evaluación del módulo serán los siguientes:

- Un Asesor grado 24, quien liderará el equipo y será el responsable de la planeación, ejecución y autoevaluación y mejora del HSEQ.

Perfil profesional: Graduado en algunas de las siguientes disciplinas: ciencias sociales, administrativas e ingenierías, estudios de postgrado en docencia universitaria, lo cual permite que tenga amplias competencias en el proceso educativo, igualmente contar con experiencia en actividades educativas.

- Tres Profesionales grado 17, quienes serán responsables de la armonización de los temas inmersos dentro del módulo de gestión integrado.

En consecuencia, es claro que, se busca no solo el desarrollo integrado de los temas involucrados, sino también fortalecer el grado de interiorización de cada uno de los temas a ser difundidos, mediante este mecanismo.

Perfil profesional: Graduado en algunas de las siguientes disciplinas: ciencias sociales, administrativas e ingenierías; adicionalmente, para esto equipo de profesionales, es imperativo que cuenten con los siguientes postgrados:

Profesional 1: Postgrado en Sistema de Gestión de Calidad, competencias en el desarrollo e implementación y evaluación en dicho sistema.

Profesional 2: Postgrado en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

Profesional 3: Postgrado en Gestión ambiental

Es importante el liderazgo ejercido por profesional líder y por sus coequiperos, con miras a la implantación armónica del módulo en comento, en congruencia con lo que se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, que busca maximizar la sinergia entre los distintos sistemas, logrando así el cumplimiento de los objetivos trazados por un sistema integrado.

- Un Ingeniero de sistemas, quien obviamente será el responsable del funcionamiento óptimo de la plataforma tecnológica, lo cual implica rapidez en el acceso a la información, ello implica comunicación efectiva y constante con la Oficina de sistemas quien es uno de nuestros aliados estratégicos.

- Perfil profesional: Graduado en Ingeniería de Sistemas o Telecomunicaciones y con postgrado en Telecomunicaciones o Telemática.

No obstante lo anterior, los profesionales involucrados comportan las siguientes competencias: debe ser motivador, creativo, crítico, comunicador y conciliador, poseer habilidades en el uso de medios de comunicación, foros de discusión, transferencia de archivos, entre otros y por último y no menos importante, tener capacidad para la tolerancia en cuestiones de actitud del estudiante, formas de trabajo y personalidad (Aretio, 2002)

8.2 Plataforma tecnológica (software)

Actualmente la PGN cuenta con nuevas plataformas tecnológicas a través de intranet y la red, las cuales nos servirían para insertar nuestro módulo en la página web de la Entidad que sirva de consulta, la cual tiene el siguiente perfil:

- Sistemas operativos: Linux Suse Enterprise, Window Server, Apache, Exchange server
- Base de datos: My SQL – Oracle 5.5, - Sim, postgresql
- Página: JSP Java
- Equipos – Blade
- Para el Almacenamiento de la Información se tiene tecnología SAM –HP- EVA 4000
- En ofimática se utiliza Microsoft Office Versión 2007 y 2010

Dicha plataforma, permite crear el link para acceder al módulo educativo.

El instituto de Estudios del Ministerio Público, participará con la inclusión del módulo en la plataforma que maneja para la realización de los cursos de inducción y reinducción, asimismo, evaluará y validará los contenidos y dispondrá de la retroalimentación a través de la evaluación de los resultados y retroalimentación en la parte didáctica.

8.3 Recursos financieros

-Para obtener los recursos necesarios para financiar el proyecto, se debe formular cumpliendo todos los protocolos normativos, precisando el problema, la justificación y la necesidad que será satisfecha, una vez materializada la propuesta, mostrando la viabilidad, coherencia y consistencia de las pretensiones.

-La gestión anterior debe quedar compilada en un documento que se presenta ante la Oficina de Planeación de la PGN, quien determinará de acuerdo a un análisis coherente, si lo que se pretende, es una respuesta real que permite fortalecer las competencias de los funcionarios de la PGN

- Aprobada por la propuesta por parte de la Oficina competente de la PGN, se dará traslado a la Oficina de Planeación Nacional, quien establecerá la viabilidad de aprobar los recursos. Si esto se logra, se deberá incorporar al Banco Nacional de Proyectos, lo cual implica que dichos recursos serán incorporados al presupuesto de la entidad para a siguiente vigencia, a través del proyecto de “Fortalecimiento del Proceso de Modernización”

De otra para las fuentes de ingresos se asocian fundamentalmente con la inclusión del proyecto en el plan anual de inversiones, observando prioridad en el

proyecto mencionado anteriormente, actividad “*Capacitación para el mejoramiento institucional*”, recursos que eventualmente pueden ser obtenidos con cargo al préstamo BID, Convenio 2249-OC/CO de 2011, el cual actualmente esta en ejecución.

De otra parte, con cargo al rubro “*gastos de funcionamiento - Servicios personales*”, se contempla cubrir los costos de personal, vía salarios, como quiera que los participantes en este proyecto hacen parte de la planta de personal de la entidad.

8.4 Sinergias con las demás oficinas involucradas

Para el proyecto contamos con el apoyo de la coordinadora de capacitación del IEMP, la oficina de planeación, la oficina de bienestar social, la oficina de selección y carrera, y la oficina de sistemas. Dependencias de las cuales esperamos obtener la información para la elaboración de los documentos de capacitación y determinación de actividades para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos, asimismo, para la revisión y validación de los contenidos y propuestas documentales.

La oficina de sistemas nos dará el apoyo en el desarrollo, del software y la plataforma necesaria “red de comunicación, intranet, servidor, y la prestación de

servicios de soporte técnico a los usuarios. Para la implementación del módulo en la Entidad que sea de fácil acceso y manejo de acuerdo con la plataforma pedagógica se adelantará mediante la modalidad de educación a distancia o virtual. Ya que dentro de sus funciones misionales entre otras, esta la de desarrollar, directamente o por medio de terceros, el software necesario para los procesos de sistematización de la información, la de emitir conceptos técnicos para la adquisición y mantenimiento de hardware y software relacionados con el proceso procesamiento de información, elaborar y mantener las metodologías necesarias para el desarrollo de sistema de información, la administración de equipos, redes de comunicación y la prestación de servicios de soporte al usuario, diseñar, mantener y aplicar las políticas de seguridad, integridad y acceso a la información sistematizada de la Procuraduría General de la Nación.

La oficina de prensa encargada de los sistemas internos de comunicación es un aliado estratégico que aportara la divulgación de los documentos finales y la promoción del resultado del proyecto, también, apoyará con la difusión permanente de los contenidos de ciertos temas.

De la oficina de planeación se recibirá el apoyo para los contenidos y validación de la temática del sistema de gestión de calidad, al igual, que la asesoría para la inclusión del proyecto de impresión en el plan de inversiones de la entidad.

De la oficina de bienestar de personal, prestará la asesoría para la estructuración y validación de los contenidos del sistema de salud y seguridad

ocupacional y la retroalimentación a partir del control y seguimiento de dichos contenidos en los funcionarios participantes en los cursos virtuales.

La oficina de prensa aportará la diagramación de contenidos y de espacios publicitarios para la convocatoria y sensibilización frente a los contenidos de los módulos o cursos que se ofrezcan.

La oficina de selección y carrera participará asesorando los aspectos de organización administrativa y funciones de los cargos, así como el seguimiento de los cursos de inducción y reinducción y valoración de resultados.

Por último el instituto de Estudios del Ministerio Público, participara con la inclusión del modulo en la plataforma que maneja para la realización de los cursos de inducción y reinducción, asimismo, evaluara y validara los contenidos y dispondrá de la retroalimentación a través de la evaluación de los resultados y retroalimentación en la parte didáctica.

Decreto 262 de 2000.

8.5 Actividades clave.

Como fundamentales, para el desarrollo de este proyecto, se encontró la identificación de la necesidad de capacitación del personal; es decir, la formación de los funcionarios o servidores de la P.G.N.

Esta formación debe partir del establecimiento de los contenidos que deben conocer y manejar los servidores como integrantes de una entidad enfocada al servicio público, con unas funciones misionales y otras de apoyo, siempre enfocadas en la protección de los derechos humanos, la protección del patrimonio público, y la vigilancia de la función administrativa, a través de la función disciplinaria, preventiva y de intervención.

Este esquema variado de funciones y responsabilidades debe ser conocido por quienes integran la organización y por ello, es necesario, determinar cuales son los contenidos básicos que deben conocer los funcionarios sobre cada uno de estos temas.

Asimismo, surge como elemento determinante en la formación de los servidores el conocimiento de los modelos de gestión que esta implementando para

la entidad, para ello se requiere que en los contenidos se incluyan los aspectos básicos de los sistemas integrados de gestión.

Una vez ubicados los contenidos se debe realizar una clasificación de los mismos, con apoyo de las diferentes dependencias y pasar a una validación.

A partir de los contenidos se debe estructurar una propuesta de modulo que conlleve la aplicación de los contenidos a las actividades rutinarias que debe desarrollar un servidor, este modulo también deben pasar a validación para su aprobación.

Posteriormente se debe proceder a desarrollar la herramienta pedagógica particular que permita la utilización e interiorización de los conceptos del modulo, así como la retroalimentación y resultados en el ambiente organizacional.

Finalmente vendrá la presentación y gestión del proyecto para que haga parte del programa de inducción y sea divulgado a través de la red interna o incluso pueda ser publicado.

La propuesta de valor, requiere ante todo la presentación a las dependencias encargadas de los procesos de inducción y reinducción, a partir de la exposición de

nuestro modelo de negocio, en donde se establezca la importancia del proceso de capacitación en esta temática.

Una vez aceptado el proyecto y desarrollado el contenido de los módulos tal como se explicó en la primera parte de este punto, corresponde seguir con la etapa de motivación para la participación en el modulo, es decir, la publicación de la oferta de valor, en forma llamativa para convocar a los funcionarios a que se inscriban y participen.

Como actividad fundamental para mejorar las relaciones con los clientes, se encuentra el proceso de publicidad y de sensibilización hacia la capacitación en los diferentes sistemas, la propuesta de valor a través de cursos virtuales, y la identificación del producto como material que redundará en beneficios para los participantes, con la retroalimentación, los reconocimientos y la posibilidad de hacer parte de los concursos.

8.6 Mecanismos de difusión

Las actividades de publicidad y difusión, se hará en forma virtual, por medio de la red interna, las diferentes páginas web que tiene la procuraduría, y por el Outlook o correo interno; asimismo, se utilizará la red de comunicación dinámica digital que tienen la PGN. Para el efecto se diseñaran mensajes audiovisuales de convocatoria para la capacitación y se transmitirán con la suficiente antelación para lograr mayor aceptación.

Estos mensajes se elaboraran con formato publicitario, para lo cual se cuenta con el apoyo de la oficina de prensa, quien es la entidad encargada del manejo de la comunicación dinámica digital y la utilización de formatos de la red interna.

Para mejorar los canales de difusión, se adelantarán reuniones de concertación con las diferentes dependencias para dar a conocer el proyecto e integrarlos con la visión del producto que se ofrece que es el modulo de formación en los sistemas integrales.

Como actividad fundamental para mejorar las relaciones con los clientes, se encuentra el proceso de publicidad y de sensibilización hacia la capacitación en los diferentes sistemas, la propuesta de valor a través de cursos virtuales, y la identificación del producto como material que redundará en beneficios para los participantes, con la retroalimentación, los reconocimientos y la posibilidad de hacer parte de los concursos.

Para sustentar la propuesta se presentará los ahorros en costo para la entidad a partir de la estructuración de un proceso formativo virtual que aprovechará los diferentes campos de los sistemas comunicativos ya implementados y las actividades que se desarrollan por parte de diferentes oficinas y entidades en especial el Instituto de Estudios del Ministerio Público.

Finalmente, en la etapa de capacitación, se tiene establecidos los mecanismos de difusión: correo electrónico: institucional y/o personal, chat y foros.

9. CONCLUSIONES

Tras la realización de un análisis para una posible solución al problema planteado, con vistas al logro de una mayor versatilidad, es posible concluir que:

- La Implementación y utilización del *Módulo virtual del Sistema de Gestión Integral*, en la Procuraduría General de la Nación les brindaría a los usuarios facilidades tan ricas y potenciales en *los procesos de inducción y reinducción*, como cualquier herramienta privativa de este tipo, ya que es un módulo didáctico que serviría para cautivar a los funcionarios, además es una herramienta de fácil acceso, seguro, poco costoso.
- La opción de contar con un módulo altamente calificado para el desarrollo y/o actualización de la planeación estratégica, le permitirá obtener a los servidores excelentes resultados en los procesos, en temas de calidad, salud y seguridad y la gestión ambiental, producto de las competencias adquiridas.
- El mejoramiento de la imagen institucional, que se logra a partir de la interiorización de los temas del módulo virtual de gestión integrado, se ve reflejado en una comunidad satisfecha y consciente de que la entidad, ha

sido un apoyo irrestricto en sus necesidades de protección de sus derechos, como también garante del cumplimiento del ordenamiento jurídico, mejorando ampliamente la imagen institucional.

- La motivación de los servidores como resultado de un ambiente de trabajo, en el que se gestiona el control de los riesgos y el cuidado de su salud, se constituye en un valor agregado que redundando en el hecho de cada miembro de la cadena de valor, adquiere un mayor compromiso con la alta gerencia.
- La capacitación en el módulo objeto de la presente investigación, dentro de los procesos de inducción y reinducción, permite generar en los grupos interesados, la necesidad de implementar dicho modelo, en la gestión de la entidad, sabiendo que con ello se hace más competitiva frente a los demás entes estatales, en términos de disminución de costos y responsabilidad social, frente al medio ambiente y la seguridad de los trabajadores.

10 RECOMENDACIONES

- Para el lograr el éxito de propósitos planteados a lo largo del presente trabajo investigativo, es indispensable contar con el compromiso de la Alta Gerencia de la Entidad y el apoyo del Instituto de Estudios del Ministerio Público, Oficina de Sistema, oficina de Planeación entre otras.
- Con la Implementación y utilización del Módulo virtual del Sistema de Gestión Integral, le serviría de apoyo y soporte a la Procuraduría General de la Nación ya que está comprometida en propiciar un ambiente laboral armónico, seguro y saludable, mediante la creación de espacios y prácticas de interrelación con uno mismo, con el otro y con el entorno, basados en la tolerancia, el respeto, la corresponsabilidad y la autorregulación que fortalezcan el talento humano de la Entidad.
- El modulo para el programa de inducción en sistemas integrales de gestión, se encuentra dirigido a todos los servidores nuevos y antiguos de la P.G.N., en esa medida la relación de la entidad con sus servidores – clientes se estrechará, posibilitando un mejor conocimiento y motivación de las políticas institucionales dirigidas al mejoramiento continuo y la gestión

de calidad en los diferentes sistemas de calidad, gestión ambiental, y seguridad y salud ocupacional.

REFERENCIAS

Consejo Académico del de Instituto de Estudios de Ministerio Público (2009).

Reglamento del Instituto de Estudios de Ministerio Público.

Acuerdo 01 de 2009. Universidad Autónoma de Colombia (2011), Diplomado HSEQ.

Recuperado de www.duitama.olx.com.co/diplomado-hseq-cil-convenio-universidad-autonoma-de-colombia-iid-196485255

Publicaciones Terram Chile (2001). Las Normas ISO y su aplicación en Chile.

Recuperado de <http://www.terram.cl/nuevo/images/storiesAPP-2%20La%20norma%20Iso%2014001%20y%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20Chile.pdf>

Procuraduría General de la Nación (2009), Manual de calidad. Recuperado de

<http://www.pasdj.gov.co/calidad/>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2008). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2008.

Consejo Académico del de Instituto de Estudios de Ministerio Público (2009)

Documentos de interés. Recuperado de

<http://www.procuraduria.gov.co/iemp/documentos-de-interes.page>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009). Norma técnica colombiana, Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabularios Norma NTC - ISO – 9000:2005

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009). Norma técnica colombiana, Sistema de Gestión de Calidad Requisitos Norma NTC - ISO – 9001:2008

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009). Norma técnica colombiana, Sistema de Gestión de Ambiental Requisitos con Orientación para su uso Norma NTC - ISO – 140001:2004

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009). Norma técnica colombiana, Sistema de Gestión Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional – Requisitos norma NTC - OSHAS – 18001:2007

BSI grupoz (2012). Seguridad y salud laboral OHSAS 18001. Recuperado de <http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Seguridad-y-Salud-Laboral-OHSAS18001/>

Instituto de Estudios del Ministerio Público (2009). Red de formadores. Recuperado de [/www.procuraduria.gov.co/iemp/Red-de-Formadores.page](http://www.procuraduria.gov.co/iemp/Red-de-Formadores.page)

LICENCIA DE USO - AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo José Arnol Guzmán Higuera

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 79.495.411

Nombre Completo Paulino José Salano Camargo

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 17.848.407

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

El (Los) suscritor(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

"Módulo virtual de Capacitación en el Sistema de Gestión Integrada"

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI ☐ NO ☒
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios web con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Arnold Guzmán H.</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Paulino Salas C.</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>39.495.411</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>17.846.467</u>
FACULTAD: <u>Postgrados</u>	FACULTAD: <u>Postgrados</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia de Procesos y Calidad</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia de Procesos y Calidad</u>
NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 23 de Noviembre de 2012.