

Propuesta de un Sistema de Gestión Integral para la Secretaría de
Educación de Valle del Cauca, basado en las normas NTC GP 1000, ISO 14001, OSHAS 18001

Lina María Hernández Gamarra

Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales

UNIVERSIDAD EAN

Estudiante - Especialización en Gerencia Integral de los Sistemas de la Calidad, los Riesgos Laborales y
el Medio Ambiente – Universidad EAN. Bogotá D.C., Colombia.

Correo electrónico de contacto: linamaria110@hotmail.com

Propuesta de un Sistema de Gestión Integral para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca,
Basado en las Normas NTC GP 1000, ISO 14001, OSHAS 18001

Lina María Hernández Gamarra

Trabajo de grado para optar al título de “Especialista en Gerencia Integral de los sistemas de
Gestión de la calidad, los Riesgos Laborales y el Medio Ambiente”

TUTOR

Magister (c) Jorge Luis Martelo

Universidad EAN
Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales
Especialización en Gerencia Integral de los Sistemas de Gestión de la Calidad, los Riesgos
Laborales y el Medio Ambiente
2013

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Agradecimientos

A mis Padres por su gran apoyo y motivación, a mi Director de proyecto y docentes por contribuir en mi proceso de formación.

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	17
II.	Planteamiento y Formulación del Problema	19
	Delimitación del Problema.....	20
	Formulación del Problema.....	21
	Alcance del Informe Final de Investigación (IFI)	22
III.	Objetivos	23
	Objetivo General.....	23
	Objetivos Específicos	23
IV.	Marco Teórico.....	24
	Norma NTC GP 1000	24
	Norma ISO 14001.....	24
	Norma OSHAS 8001	25
	Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.....	25
	Sistema de Gestión ambiental	26
	Integración de los Sistemas De Gestión.....	28
	Secretaría de Educación de Valle del cauca.....	29
	Misión.	32
	Visión.....	32
V.	Marco Metodológico	34
	Tipo de Estudio	34
	Métodos de Recolección De Datos	34
VI.	Diagnostico de los Requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009.....	36
	6.1 Sistema de Gestión de Calidad.....	36
	Requisitos Generales.....	36
	Gestión Documental.	40
	6.1.1 Responsabilidad por la Dirección.....	42
	Compromiso de la dirección.	42
	Enfoque al cliente.	42
	Política de Calidad.....	42

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	6
Planificación.....	43
Revisión por la dirección.....	45
Resultados de la revisión.....	46
Gestión de los Recursos.....	46
Provisión de recursos.....	46
Talento humano.....	46
Infraestructura.....	47
Ambiente de Trabajo.....	47
6.1.2 Prestación del servicio.....	47
Planificación de la Realización del Producto.....	47
Procesos Relacionados con el Cliente.....	48
Diseño y Desarrollo.....	49
Adquisición de Bienes y Servicios.....	49
Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	52
6.1.3 Medición, Análisis y Mejora.....	53
Generalidades.....	53
Seguimiento y Medición.....	53
Control del producto no conforme.....	54
Análisis de datos.....	55
Mejora.....	55
6.2 Diagnostico de Requisitos de la Norma OSHAS 18001:2007.....	57
6.3 Diagnostico de Requisitos de la Norma ISO 14001.....	62
Diagnostico de procesos.....	65
VII. Modelo Propuesto.....	67
7.1 Manual de Gestión Integrado para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca.....	68
Introducción.....	69
Descripción de la secretaría.....	70
Organigrama y Funciones.....	71
Definición de Clientes, Productos y Servicios.....	72
Misión.....	76

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	7
Visión.....	77
7.2 Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.....	77
Objeto y Alcance.	77
Exclusiones.....	78
Referencia Normativa.	78
Requisitos Legales.....	78
Calidad.....	79
Seguridad y salud Ocupacional.	79
Medio Ambiente.	80
Términos y Definiciones.....	81
Requisitos Generales.....	82
Identificación de Procesos.	83
7.3 Interacción entre Procesos	86
Requisitos de la Documentación	88
Generalidades.....	88
Control de los documentos.....	89
Control de los registros.....	89
7.4 Responsabilidad por La Dirección	90
Compromiso de La Dirección.....	90
Enfoque al Cliente.....	91
Política de Calidad, de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente	91
7.5 Planificación	93
Aspectos de prevención de riesgos laborales.....	93
Aspectos Medioambientales.....	93
Requisitos Legales y Otros Requisitos.....	94
Responsabilidad y Autoridad.....	94
Representante por la Dirección.....	94
Comunicación Interna y Externa.....	95
Revisión por la Dirección.....	96
Generalidades.....	96

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	8
Información para la Revisión.	96
Resultados de la Revisión.....	97
Gestión de los Recursos	98
Recursos Humanos.....	98
Infraestructura	99
Ambiente de Trabajo	100
7.7 Realización de la Prestación del Servicio	100
Planificación de la prestación del servicio.	100
Requisitos relacionados con el cliente	102
Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	102
Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.	103
Comunicación con el cliente.	104
7.8 Medición Análisis y Mejora	105
Generalidades.	105
Seguimiento y Medición.	106
7.9 Control de Producto No Conforme	109
Análisis de datos	109
7.10 Mejora.....	110
Acción correctiva.....	110
Acción preventiva.	110
VIII. Procedimientos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión para la Secretaría de Educación de Valle del cauca	112
8.1 Procedimiento N01.05 Seguimiento y Medición	113
Objetivo.....	114
Alcance.....	114
Responsables.	114
Términos y definiciones.	114
Política de operación.	115
Contenido.....	115
Puntos de control.....	121

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	9
Documentos de referencia.	121
Registros.....	121
8.2 Procedimiento N03.01 Requisitos Legales y Otros Requisitos	122
Portada.....	122
Objetivo.....	123
Alcance.....	124
Responsables.	124
Términos y definiciones.	124
Políticas de operación.....	126
Contenido.....	126
Puntos de control.....	131
Documentos de referencia.	132
Registros.....	132
8.3 Procedimiento N03.02 Aspectos Ambientales	133
Portada.....	133
Objetivo.....	134
Alcance.....	135
Responsables.	135
Términos y definiciones	135
Política de operación.	136
Contenido.....	136
Puntos de control.....	141
Documentos de referencia.	141
Registros.....	141
8.3 Procedimiento N03.03 Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de los Controles Necesarios	142
Objetivo.....	143
Campo de aplicación.....	144
Responsables.	144
Términos y definiciones.	144

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	10
Política de operación.	145
Contenido.....	146
Designación o conformación del equipo de trabajo.....	146
Identificación de procesos, subprocesos, actividades y tareas.	146
Identificación de peligros y riesgos.....	147
Evaluación de riesgos.....	148
Puntos de control.....	153
Documentos de referencia.	153
Registros.....	154
8.4 Procedimiento N03.04 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	155
Portada.....	155
Objetivo.....	156
Alcance.....	157
Responsables.	157
Términos y definiciones.	157
Política de operación.	158
Contenido.....	158
Puntos de control.....	160
Documentos de referencia.	160
Registros.....	160
8.5 Procedimiento N03.05 Control Operacional.....	161
Portada.....	161
Objetivo.....	162
Alcance.....	162
Responsables.	162
Términos y definiciones.	162
Política de operación.	163
Contenido.....	163
Puntos de control.....	165
Documentos de referencia.	165

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	11
Registros.....	166
8.7 Procedimiento N03.06 Participación y Consulta	168
Portada.....	168
Objetivo.....	169
Alcance.....	170
Responsables.	170
Términos y definiciones.	170
Política de operación.	170
Contenido.....	171
Puntos de control.....	174
Documentos de referencia.	174
Registros.....	174
8.8 Procedimiento N03.07 Investigación de Incidentes	174
Portada.....	175
Objetivo.....	176
Alcance.....	176
Responsables.	176
Términos y definiciones.	176
Política de operación.	177
Contenido.....	177
Puntos de control.....	181
Registros.....	181
8.9 Procedimiento N03.08 Evaluación Del Cumplimiento Legal	183
Portada.....	183
Objetivo.....	185
Alcance.....	185
Responsables.	185
Política de operación.	186
Contenido.....	186
Registros.....	188

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	12
8.10 Indicadores propuestos para el proceso N03. Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente	189
8.11 Integración de las Políticas de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Protección del Medio ambiente	193
Portada.....	193
Objetivo.....	194
Alcance	195
Normatividad	195
Políticas	196
Responsable / Líder Del Proceso.....	198
Subprocesos	198
Provedores e Insumos (Informes /Registros /Documentos).	198
Clientes y Productos (Informes / Registros / Documentos)	200
IX. Plan de Implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Secretaría de Educación de Valle del Cauca	204
X. Conclusiones	210
Recomendaciones.....	213
XI. Referencias.....	215

Lista de Tablas

Tabla 1. Diagnostico Requisitos de la Norma OSHAS 18001:2007.....	57
Tabla 2. Diagnostico Requisitos de la Norma ISO 14001.....	62
Tabla 3. Matriz de procedimientos comunes y propios.....	65
Tabla 4. Clientes productos y servicios.....	73
Tabla 5. Identificación de Procesos.....	83
Tabla 6. Procedimientos diseñados.....	112
Tabla 7. Tipo de mejora.....	140
Tabla 8. Listado de riesgos.....	147
Tabla 9. Probabilidad de ocurrencia.....	149
Tabla 10. Nivel de deficiencia.....	150
Tabla 11. Nivel de Exposición.....	151
Tabla 12. Métodos de Verificación.....	187
Tabla 13. Indicadores.....	189
Tabla 14. Proveedores e insumos.....	199
Tabla 15. Clientes y Productos.....	200
Tabla 16. Indicadores A03.....	202

Lista de Figuras

Figura 1. Metodología.....	35
Figura 2. Mapa de Procesos.....	36
Figura 3. Niveles de los Procesos.....	37
Figura 4. Hoja de vida de Indicador.....	39
Figura 5. Estructura Organizacional.....	44
Figura 6. Modelo de un Sistema de Gestión Integrado.....	68
Figura 7. Portada del Manual de Gestión Integrado.....	69
Figura 8. Organigrama.....	72
Figura 9. Mapa de Procesos.....	86
Figura 10. Bloques del Sistema Integrado. Fuente.....	88
Figura 11. Niveles de los documentos.....	89
Figura 12. Portada Procedimiento Seguimiento y Medición.....	113
Figura 13. Hoja de vida de indicador. Fuente: Secretaría de Educación.....	121
Figura 14. Portada Requisitos Legales y Otros Requisitos.....	123
Figura 15. Matriz de gestión de los requisitos legales y de otros requisitos.....	133
Figura 16. Portada Aspectos Ambientales.....	134
Figura 17. Formato Identificación y evaluación de Aspectos Ambientales.....	142
Figura 18. Portada Identificación de peligros.....	143
Figura 19. Nivel de riesgo.....	151
Figura 20. Formato N03.03.F01.Matriz de evaluación de riesgos.....	154

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

	15
Figura 21. Resumen de Riesgos Críticos.....	155
Figura 22. Portada Preparación y Respuesta ante emergencias.....	156
Figura 23. Tabla Control Operacional.....	161
Figura 24. Formato N03.05.F01Revisión de orden y limpieza.....	166
Figura 25. Portada Participación y Consulta.....	169
Figura 26. Portada Investigación de Incidentes.	175
Figura 27. Formato N03.07.F01 Investigación de Incidentes.....	182
Figura 28. Portada Evaluación del Cumplimiento Legal.	184
Figura 29. Caracterización Proceso A03.....	194
Figura 30. Plan de Implementación.	205

Resumen

Este trabajo de investigación realizado en la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, propone un modelo de sistema de gestión integrado basado en las normas NTC GP 1000, ISO 14001 y OSHAS 1800, para lo cual se elaboró un diagnostico de los requisitos de dichas normas en el cual se identificaron cumplimientos y no cumplimientos. Teniendo en cuenta las debilidades y fortalezas encontradas, se propone la integración de un sistema de gestión, tomando como base el sistema de gestión de calidad que actualmente posee la Secretaría, esta propuesta quedara plasmada a través del desarrollo de un manual que ayudará a operativizar el sistema de gestión Integrado dentro del cual, se diseñaran algunas caracterizaciones y procedimientos, que servirán a la secretaría como guía para la implementación de su sistema de gestión integrado que le permita mejorar el cumplimiento de la normatividad, el aumento de la satisfacción de la comunidad educativa y la sociedad en general, la preservación de la salud de sus funcionarios y la protección del Medio ambiente.

Abstract

This research work was made in Secretaría de Educación de Valle del Cauca, a diagnosis was made of the requirements of the NTCGP1000, ISO 14001 and OSHAS1800, identifying strengths and weaknesses, based on which I propose the design of an integrated management system, based on the quality management system that has the Secretaría, in this proposal are designed some procedures that serve as a guide for the implementation of integrated management system, capable of maintaining the regulatory compliance, increasing the satisfaction of the educational community and society in general, the preservation health of its employees and the protection of the environment.

I. Introducción

La propuesta del Sistema de Gestión Integral para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, es el Informe Final de Investigación correspondiente al trabajo de grado de la especialización en Gerencia Integral de los Sistemas de Gestión de la Calidad, los Riesgos Laborales y el Medio Ambiente, de la Universidad EAN, el cual nace debido a la preocupación de parte de la dirección de esta entidad, de mejorar la salud y seguridad de los funcionarios y disminuir los impactos ambientales que genera el desarrollo de sus actividades, quienes a su vez han reconocido que para mejorar la eficacia de sus políticas de calidad, seguridad y medio ambiente se hace necesaria que estas estén integradas en un sistema de gestión.

La secretaría de Educación es una entidad perteneciente a la Gobernación Departamental del Valle del Cauca, la cual es la encargada de la administración de la educación básica y media, de los municipios no certificados del departamento. Actualmente administra una planta aproximada de 7.000 docentes y 1.200 administrativos que prestan el servicio en 35 municipios, posee 164 instituciones educativas oficiales, la matrícula aproximada de estudiantes no oficiales es de 180.000 y 16.000 no oficiales. En los últimos años su prioridad ha estado enfocada en la mejora de la prestación del servicio, hoy por hoy se ha identificado la necesidad de igualar esfuerzos para mejorar la salud y seguridad de sus trabajadores y la protección ambiental.

Para poder elaborar una propuesta de un sistema de gestión integral se hizo necesario conocer la situación actual de la secretaría, esto fue posible elaborando un diagnóstico basado en los requisitos de las normas NTC GP 1000, ISO 14001 y OSHAS 18001, para la elaboración de dicho diagnóstico se elaboraron tres listas de chequeo, las cuales se aplicaron

en las visitas de campo realizada a la Secretaría, en este diagnostico se identificaron fortalezas y debilidades, entre las fortalezas de la secretaría se encuentra la estructura organizacional, articulada con la cadena de valor, la documentación y caracterización de sus procesos y el programa de salud ocupacional como debilidades se encontró la ausencia de procedimientos de seguridad y salud ocupacional y de políticas medioambientales.

Una vez analizados los resultados del diagnostico realizado se procedió a realizar el diseño de un manual de gestión, y los procedimientos de las normas ISO 14001 y OSHAS 18001 que la secretaría no ha documentado, este proyecto se desarrolla a modo de consultoría donde se presentan directrices que le sirvan a la Secretaría de Educación del Valle para la planeación, diseño, implementación y seguimiento de un sistema Integral de Gestión de Calidad, Seguridad y salud Ocupacional y Medio Ambiente.

II. Planteamiento y Formulación del Problema

Si bien es cierto que la secretaría de educación en los últimos años ha tenido logros importantes en sus procesos misionales manteniendo la cobertura de la educación minimizando así la población por fuera del sistema educativo, implementando estrategias de acceso y permanencia que han disminuido la deserción escolar y mejorando en la calidad de la educación lo que se ve reflejado en la mejora de los resultados de las pruebas saber, a su vez también enfrenta problemas de gestión en sus procesos de apoyo como el no cumplimiento de los tiempos establecidos por normatividad para la realización de trámites, lo que ha generado un incremento gigantesco de derechos de petición, tutelas, quejas y reclamos y esto a su vez ha producido un incremento en la carga laboral a los funcionarios de la Secretaría.

En la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, los funcionarios están expuestos a diferentes riesgos profesionales relacionados con las actividades propias de su labor, entre los cuales se pueden destacar desplazamientos a los municipios para asistencias técnicas, atención masiva de público, manejo de recursos del estado, alta carga laboral, los cuales pueden causar daños en la salud de los funcionarios como estrés laboral y diferentes enfermedades profesionales generando así el incumplimiento de la misión de la entidad toda vez que produce pérdida de la productividad, desmotivación, alta rotación de personal y ausentismo laboral entre otros.

La falta de políticas ambientales en la entidad ha permitido que exista un alto consumo de recursos lo que se ha visto reflejado en los altos pagos de los servicios de agua y energía y un alto consumo de materiales como papel y materiales de oficina, adicionalmente a esto, los

funcionarios de la secretaría no tienen la cultura de la separación de los residuos sólidos y la Secretaría tampoco dispone de elementos necesarios para hacer una correcta disposición de estos, lo que puede generar riesgos para la salud de los trabajadores.

Por todo lo anterior se hace necesario la integración un sistema de gestión que interrelacione los aspectos de calidad, prevención de riesgos laborales y medioambiente que permita aunar esfuerzos, eliminar reprocesos mejorando la eficacia del sistema, enfocado siempre hacia el mejoramiento continuo del servicio, el logro de resultados, la preservación de la salud de los funcionarios y estableciendo buenas prácticas que conlleven a la disminución de impacto ambiental provocado por las actividades de la Secretaría.

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente es un instrumento útil que ayudará a la secretaría a realizar un diagnóstico de la eficacia de su gestión y a identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos sus colaboradores y el entorno y así definir, formular, e implementar herramientas para realizar mejoramiento en la prestación del servicio, en la salud de sus trabajadores y en la protección del medio ambiente.

Delimitación del Problema

El presente Informe Final de Investigación tiene como alcance el diseño de un modelo para la integración de los sistemas de gestión de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca.

Formulación del Problema

Teniendo en cuenta la problemática actual por la cual atraviesa la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, surge los siguientes interrogantes: ¿Cómo diseñar un modelo de gestión integrado en calidad, seguridad y medio ambiente para la Secretaría de Educación que le permita mejorar la eficiencia de sus procesos, aumentar la cobertura y mejorar la calidad de la educación de los niños, niñas y jóvenes del departamento, preservando a su vez la salud de sus funcionarios y mejorando el comportamiento medioambiental, disminuyendo así, el impacto a los recursos naturales?.

Alcance del Informe Final de Investigación (IFI)

El presente Informe Final de Investigación inicia con el diagnostico del cumplimiento de los requisitos de las normas NTC GP 1000, ISO 14001 Y OSHAS 18001 en la Secretaría de Educación de Valle del Cauca y finaliza con la presentación de la propuesta de un modelo de sistema integrado de gestión.

III. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Modelo de gestión que integre Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional para los procesos que se desarrollan en la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, con base en las normas NTC GP 1000:2009, ISO 14001 y OSHAS 18001.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnostico de la situación actual de la secretaría en cuanto al desarrollo del sistema de gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos descritos en las normas ISO 14001 y OSHAS 18001.

Diseñar un modelo de Manual de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente que le permita a la secretaría desarrollar su sistema integrado de gestión identificando fácilmente los procesos que se dan y así ejercer un control sobre ellos.

Elaborar diseños de algunos procedimientos exigidos por las normas objeto de este estudio que le sirva a la secretaría como base para el rediseño y documentación de todos los procedimientos incluidos en su mapa de procesos.

Realizar un cronograma de actividades que le permita a la Secretaría la implementación del sistema integrado de gestión.

IV. Marco Teórico

Teniendo en cuenta que el modelo propuesto está basado en las normas NTC GP 1000, ISO 4001 Y OSHAS 18001, se hace necesario conocer de qué tratan estas normas.

Norma NTC GP 1000

Es la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes

Norma ISO 14001

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y aquellos sobre los que la organización puede tener influencia. No establece por sí misma criterios de desempeño ambiental específicos.

Para tener una mayor claridad acerca de la aplicación de esta norma se hace necesario conocer la definición de aspectos ambientales. Esta misma norma en su numeral 3.6 define aspecto ambiental como: “elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente”, y Medio Ambiente en el numeral 3.5 está definido

como “Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones”.

Norma OSHAS 8001

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

Riesgo es definido en el numeral 3.21 de esta norma como: “Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligroso, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición”

Los sistemas que regulan las normas citadas hasta aquí se definen en ellas mismas como:

Sistema de Gestión de Calidad

La norma técnica de calidad de la gestión pública NTC GP 1000 Sistema de Gestión de la Calidad en su numeral 3.53 define el sistema de gestión de calidad para entidades como una “Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”.

Sistema de Gestión de Riesgos Laborales

La NTC 18000 (2005) define gestión como: “actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad u organización”; la misma norma define la gestión del riesgo como: “aplicación

sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos”.

La norma técnica NTC OHSAS 18001 define Un sistema de gestión de seguridad y Salud Ocupacional como “parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de Seguridad y Salud Ocupacional y gestionar sus riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional”

Un sistema de gestión incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades (incluyendo, por ejemplo, valoración del riesgo y establecimiento de objetivos), responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

Sistema de Gestión ambiental

La norma ISO 14001 define en su numeral 3.8 sistema de gestión ambiental como “parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales”, a su vez la política ambiental está definida como “intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección”

Hasta ahora la secretaría ha intentado implementar un Sistema de gestión de Calidad y dar cumplimiento a la legislación vigente elaborando un programa de salud ocupacional pero son muchos los aspectos que tienen en común estas tres normas por lo que resultaría conveniente la integración de los tres sistemas unificando los esfuerzos y dando mayor simplicidad a su implementación y eficacia en la gestión.

Revisando las normas objeto de estudio encontramos que son muchos los aspectos que tienen en común entre ellos es que están basadas en la metodología conocida como PHVA, la cual esta descrita en estas normas de la siguiente manera:

Planear. Es la determinación de los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a las políticas definidas

Hacer. Es la implementación de los procesos y las políticas definidas

Verificar. Realizar control y seguimiento a las políticas y los procesos definidos, comparando lo logrado con los objetivos establecidos.

Actuar. Tomar acciones teniendo en cuenta los resultados de la verificación, para mejorar continuamente.

Las políticas mencionadas se refieren a aquellas directrices que debe establecer la dirección donde se ven reflejados sus valores, creencias y dará la guía a todos los pertenecientes a la entidad de la forma en que la deben enfocar sus actividades.

Existen importantes solicitudes entre los conceptos de gestión de la calidad, gestión de la prevención medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales que colaborarían a una gestión integrada de los mismos (...)

El compromiso y liderazgo de la dirección son un proyecto permanente. El sistema de gestión debe estar inmerso en un proceso de innovación y mejora continua.

Se basa fundamentalmente en la acción preventiva y no en la correctiva.

El sistema que crean debe ser medible.

Son una tarea de todos.

La correcta implantación se logra mediante la formación. (Abril, Enríquez & Sánchez, 2006)

La principal diferencia entre ellos se fundamenta en que el Sistema de Gestión de Calidad está enfocado a los clientes, el de prevención de riesgos Laborales hacia los trabajadores y el Sistema de Gestión Medioambiental está enfocado a la protección de medio ambiente.

Integración de los Sistemas De Gestión

La integración de los sistemas de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente se puede efectuar de dos formas principalmente.

Una de ellas es realizando una integración total, entendida como aquella integración de sistemas en el cual contempla todos los requisitos de la normas, integrados en un solo manual, y en cuyas actividades son diseñadas y llevadas a cabo sin diferenciación en cuestiones de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente.

La otra forma es la integración parcial, entendida como aquella integración de sistemas la cual mantiene varios manuales independientes (de calidad, prevención de riesgos laborales y de medio ambiente), en lugar de crear un conjunto completamente independiente de procedimientos, se utilizaran aquellos procedimientos del sistema que sean más completos y que sean de fácil aplicación para el resto de los sistemas. Al mismo tiempo, los procedimientos semejantes pueden complementarse y mejorarse con los restos del sistema para su optimización (Cepade, 2012).

Para llevar a cabo la integración de los sistemas hay que considerar diversos aspectos como la estructura organizacional, el estilo de gestión y el campo de aplicación, para poder identificar cuál es la mejor forma de realizar la integración, bien sea total o parcial (Cepade, 2011).

Teniendo en cuenta que la estructura organizacional de la secretaría es centralizada, es decir es el secretario de Educación quien toma las decisiones para toda la entidad, el estilo de gestión

es participativo y el campo de aplicación abarca a toda la entidad lo más recomendable para la secretaría es que se haga una integración total.

La integración total es aquella integración de sistemas en el cual contempla todos los requisitos de las normas, integrados en un solo manual y en cuyas actividades son diseñadas y llevadas a cabo sin diferenciación en cuestiones de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente (Cepade, 2011).

Respecto al modo de efectuar el proceso de integración, en la secretaría se puede partir primeramente del sistema de gestión de calidad como base que soportará a los sistemas de prevención de riesgos laborales y de medio ambiente, en donde la norma de calidad nos podrá servir como el hilo conductor sobre la que se fundamenta el resto de los sistemas a la hora de realizar la integración(Cepade, 2011).

Para la Secretaría es clave gestionar la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales ya que esto le va a permitir satisfacer los requisitos reglamentarios y las demandas cada vez más exigentes de sus clientes de la sociedad y los funcionarios.

Secretaría de Educación de Valle del cauca

La secretaría de educación de Valle del cauca se encuentra ubicada en la ciudad de Cali, departamento de Valle del cauca, las funciones de la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca son las definidas para todas las Secretarías por la Ley 115 de 1994, las cuales se complementan con las competencias que la Ley 715 de 2001 otorga a las entidades territoriales certificadas en materia educativa. Las funciones son las siguientes:

Velar por la calidad y cobertura de la educación en el Departamento del Valle del Cauca.

Establecer las políticas, planes y programas departamentales y de educación, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Fomentar la investigación, innovación y desarrollo de currículos, métodos y medios pedagógicos.

Diseñar y poner en marcha los programas que se requieran para mejorar la eficiencia, la calidad y la cobertura de la educación.

Dirigir y coordinar el control y la evaluación de calidad, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y aplicar los ajustes necesarios.

Programar en coordinación con los municipios no certificados, las acciones de capacitación del personal docente y administrativo estatal.

Aplicar, en concurrencia con los municipios no certificados, los incentivos y sanciones a las instituciones educativas, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de calidad y gestión.

Evaluar el servicio educativo en los municipios no certificados.

Aprobar la creación y funcionamiento de las instituciones de educación formal y no formal.

Prestar asistencia técnica educativa, financiera y administrativa a los municipios no certificados, cuando a ello haya lugar.

Administrar y responder por el funcionamiento, oportunidad y calidad de la información educativa departamental y suministrar la información a la Nación en las condiciones que se requiera.

Apoyar técnica y administrativamente a los municipios para que se certifiquen en los términos previstos en la Ley 715 de 2001.

Dirigir, planificar; y prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, básica, media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, en los términos definidos en la ley 715.

Administrar, las instituciones educativas y el personal docente y administrativo de los planteles educativos, sujetándose a la planta de cargos adoptada de conformidad con la Ley 715 de 2001. Para ello, realizará concursos, efectuará los nombramientos del personal requerido, administrará los ascensos, sin superar en ningún caso el monto de los recursos disponibles en el Sistema General de Participaciones y trasladará docentes entre los municipios, preferiblemente entre los limítrofes, sin más requisito legal que la expedición de los respectivos actos administrativos debidamente motivados.

Evaluar el desempeño de rectores y directores, y de los docentes directivos, de conformidad con las normas vigentes.

Ejercer la inspección, vigilancia y supervisión de la educación en los Municipios no certificados en ejercicio de la delegación que para tal fin realiza el Presidente de la República.

Prestar asistencia técnica y administrativa a las instituciones educativas, cuando a ello haya lugar.

Promover la aplicación y ejecución de planes de mejoramiento de la calidad.

Distribuir entre los municipios los docentes, directivos y empleados administrativos, de acuerdo con las necesidades del servicio, de conformidad con el reglamento.

Distribuir las plantas departamentales de personal docente, directivos y empleados administrativos, atendiendo los criterios de población atendida y por atender en condiciones de eficiencia, siguiendo la regulación nacional sobre la materia.

Organizar la prestación y administración del servicio educativo en el Departamento del Valle del Cauca.

Vigilar la aplicación de la regulación nacional sobre las tarifas de matrículas, pensiones, derechos académicos y otros cobros en los establecimientos educativos.

Misión.

Garantizar el derecho a una educación con calidad a todos los habitantes del departamento del Valle del Cauca, a través del diseño de políticas educativas regionales, la administración del servicio público educativo y la asistencia técnica en procesos pedagógicos y administrativos a los municipios.

Visión

Ser líder en el año 2015 en el diseño y ejecución de políticas públicas educativas de calidad, ampliación de cobertura y permanencia, apoyados en procesos de investigación e innovación administrativa y pedagógica soportados en una tecnología de avanzada con sistemas de información modernos y eficientes.

La Ley 872 de 2003 y la Norma Nacional de Calidad NGCP 1000:2004 definieron las condiciones para la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del sector público. En atención a esta norma, y como parte del Programa Nuevo Sistema Escolar, liderado por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación Departamental puso en marcha el proyecto de modernización, al igual que o tras 30 Secretarías de Educación del país.

El Proyecto de Modernización ha permitido adoptar a nivel nacional una gestión por procesos para la administración del servicio educativo basada en la Norma Internacional de Calidad ISO

9001:2000 y a su vez, diseñar los Sistemas de Información de soporte necesarios para su ejecución.

V. Marco Metodológico

Tipo de Estudio

El tipo de estudio usado para este proyecto es descriptivo ya que se recopila y se presenta la información de los sistemas de gestión de la secretaría de Educación del Valle para conocer su situación actual y se emite una valoración de estos, luego se presentan un nuevo modelo de gestión y los beneficios de este para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca.

Métodos de Recolección De Datos

Para la recolección de la información de este proyecto se realizó una revisión bibliográfica sobre los conceptos y teorías aplicadas a la investigación también se realizaron visitas de campo a la secretaría de Educación del Valle y se recogieron los datos a través de entrevistas al Gerente de Modernización y de la revisión de los documentos de la Secretaría de Educación de Valle del Cauca. Como se resume en la figura 1:



Figura 1. Metodología. Fuente el Autor

VI. Diagnostico de los Requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009

6.1 Sistema de Gestión de Calidad

Requisitos Generales.

Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado:

La secretaría de Educación de Valle del Cauca, tiene identificado los procesos necesarios para su sistema de gestión de calidad, los cuales están identificados en la figura 2.

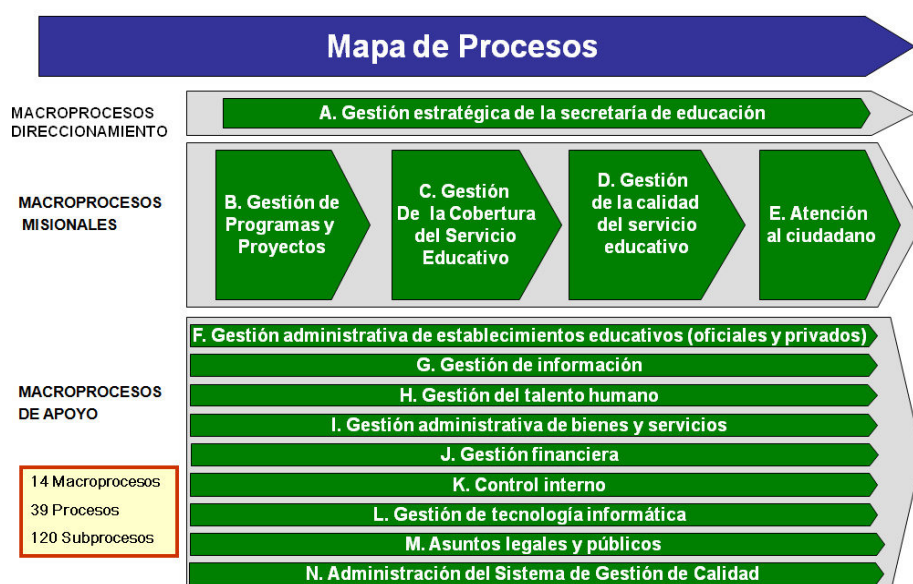


Figura 2. Mapa de Procesos. Fuente: Secretaría de Educación

La estructura documental de la secretaría está dividida de la siguiente forma:

Macroproceso. Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

Proceso: Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.

Subproceso: Grupo de actividades que forma parte del proceso.

Actividades: Conjunto de tareas que componen un subproceso

En los documentos se unifican los términos macroproceso y proceso y se les denomina proceso; a los subprocesos y actividades se les denomina procedimientos, como se presenta en la figura 3.

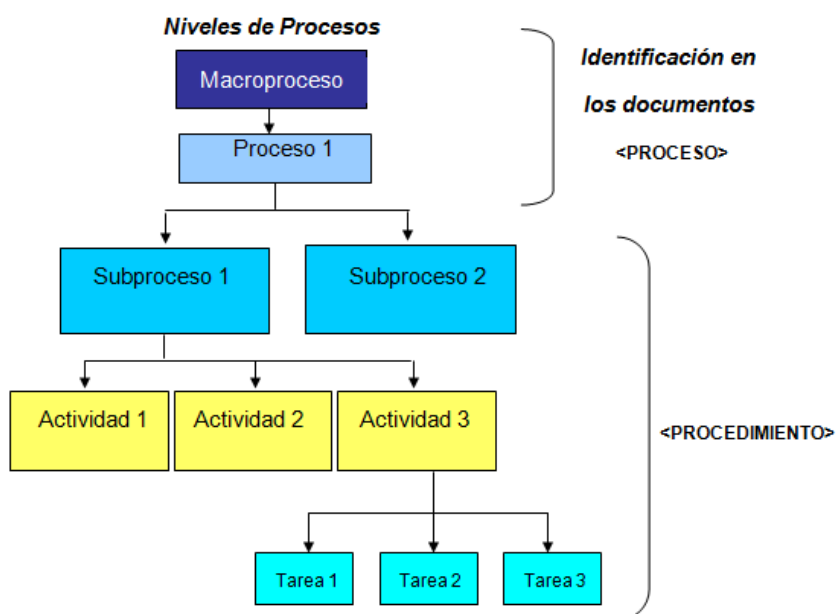


Figura 3. Niveles de los Procesos. Fuente: Secretaría de Educación

De acuerdo a la revisión de los documentos, se tienen definidos los procesos necesarios para el sistema de gestión de Calidad, dentro de cada proceso y procedimiento están definidos los dueños de los procesos y los responsables de la ejecución de las actividades, cada proceso y subproceso tienen definidos sus objetivos. No se contrata externamente ninguno de estos procesos.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Cada proceso posee un documento denominado caracterización el cual permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento se encuentran los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quienes son los responsables de su ejecución y se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Por otra parte contiene un diagrama denominado SIPCO, (S: supplier, Proveedores del proceso, I: Input, Entradas al proceso, P: Process, Proceso, C: Customer, Cliente del proceso, O: Output, Salidas del proceso), en el cual se muestra gráficamente la interrelación de los procesos.

Determinar los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación y seguimiento de estos procesos

Los procesos están conformados por subprocesos en los cuales se describen secuencialmente las actividades que conforman dicho proceso. Cada subproceso contiene un flujograma o diagrama de flujo donde están definidas las actividades para el control identificadas por líneas punteadas enmarcando el diagrama de actividad.

Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.

Dentro de la hoja de vida de los indicadores se ha definido el responsable del seguimiento a estos.

Realizar el seguimiento la medición y análisis de estos procesos

Dentro del documento caracterización están definidos los indicadores del proceso, cada indicador tiene construida su hoja de vida en la cual se encuentra el objetivo de indicador, las variables a medir, la fórmula para su cálculo, el responsable de la medición, la frecuencia de la medición, la meta y los rangos de evaluación. Estos indicadores en su mayoría son indicadores de proceso. En la figura No.4 se presenta el modelo de hoja de vida de indicador.

DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Código del Indicador	E01.002	Nombre del indicador	EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA	Tipo de Tablero	Proceso
					NO
Objetivo del indicador	Determinar la capacidad de respuesta a la correspondencia que es enviada por la Secretaría en los tiempos estipulados		Pertinencia del Indicador	Teniendo en cuenta que parte importante de la satisfacción al cliente es obtener respuesta a sus inquietudes, y más, si es en un corto tiempo, la Secretaría fija unos acuerdos niveles de servicio-ANS (con base en la ley y acuerdos internos) para dar respuesta a la correspondencia. Por lo tanto, es importante medir el cumplimiento de estos acuerdos que se	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	ER: Efectividad de las respuestas de las comunicaciones de la Secretaría RET: Respuestas emitidas en el tiempo establecido de las comunicaciones del mes TS: Total de solicitudes recibidas por la Secretaría que requieren respuesta	
Fórmula para su Cálculo	$ER = (RET / (TS - PRSV)) * 100$		Aspectos metodológicos	En el formato Radicación y Seguimiento de Correspondencia, se registra la correspondencia recibida por la Secretaría de sus clientes y las fechas en que las áreas de gestión de las respuestas la entregan a Atención al Ciudadano para ser enviadas a los clientes; y en formato Envío de Correspondencia, se registran las fechas en que se entregan las respuestas a la empresa de correo o al auxiliar administrativo de la SE para su distribución. Con base en las fechas de recibo de la solicitud y entrega de la respuesta al cliente, se determina si la respuesta fue entregada en los	
Fuente de los datos	Formato Radicación y Seguimiento de Correspondencia y Formato Envío de Correspondencia		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Profesional universitario de gestión administrativa y financiera		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional especializado de Administrativa y Financiera	
Línea de base		Meta	Rangos de evaluación		

Figura 4. Hoja de vida de Indicador 1. Fuente: Secretaría de Educación

La medición de estos indicadores se realiza en un formato diseñado para tal fin, denominado Seguimiento al indicador. Aunque se encuentran definidos y documentados no existe la cultura en los funcionarios de realizar la medición de los indicadores con la periodicidad establecida ni la utilización de estos como herramienta de análisis y mejora.

Adicionalmente también están definidos indicadores para medir el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental, los cuales están relacionados con los objetivos de calidad de la Secretaría.

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultado planificados y la mejora continua de los proceso.

La mejora de los procesos se asegura a través de diferentes mecanismos como las auditorías externas e internas, medición y análisis de indicadores y la formulación de acciones correctivas y preventivas.

Se encuentran definidos los subprocesos acciones correctivas y preventivas dentro del macroproceso Administración del Sistema de |Gestión de la Calidad, sin embargo, la única fuente que se está usando para formular acciones correctivas en la mayoría de los procesos son las no conformidades encontradas en las auditorías internas y externas, no se formulan como resultado del seguimiento a los procesos, quejas, reclamos, cuando se hace necesario, y no se hace seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la Satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

La Secretaría tiene definido el Mapa de Riesgos, donde está la identificación de los riesgos por proceso, su valoración por impacto y probabilidad de ocurrencia, y las medidas de control ejecutadas.

Gestión Documental.

Generalidades.

La secretaría tiene aprobada por resolución la política de Calidad y los objetivos de calidad, se ha publicado por todos los medios disponibles, afiches, página web y se ha socializado a todos los funcionarios, no cuenta con un Manual de Calidad, se tienen documentados los procedimientos.

Manual de calidad

La secretaría de Educación no cuenta actualmente con un Manual de Calidad

Control de documentos

Dentro del Macroproceso Administración del sistema de Gestión de Calidad, en el proceso Administración de documentos, se encuentra el subproceso Control de Documentos y Datos, cuyo objetivo es controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

En este Subproceso está definido el procedimiento para la actualización, creación y eliminación de documentos y formatos y para la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, también se establecieron los controles necesarios para la aprobación, revisión y actualización de documentos; identificación de cambios y su estado de revisión actual.

Con la implementación de este subproceso se garantiza que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables y la identificación de los documentos de origen externo y su distribución.

Control de registros.

La secretaría tiene documentado el subproceso denominado Archivo de Gestión, el cual pertenece al proceso Administración de Documentos del Macroproceso Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este subproceso describe las actividades para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros y las transferencias documentales al archivo central de la Gobernación del Valle del Cauca.

6.1.1 Responsabilidad por la Dirección

Compromiso de la dirección.

El compromiso por la Dirección con el desarrollo e implementación sistema de Gestión de Calidad no ha quedado claramente definido en un documento. La alta dirección encabeza del Secretario de Educación, en algunas comunicaciones ha dado a conocer a todos los servidores públicos la importancia de mejorar el cumplimiento de los tiempos legales definidos para los trámites de la Secretaría. Se tienen definidos la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Las revisiones al sistema de gestión de Calidad no son periódicas y no se ha asegurado la disponibilidad de recursos necesarios para el desarrollo de algunas actividades de los macroprocesos.

Enfoque al cliente.

La metodología empleada para identificar las necesidades y expectativas de los clientes es a través de la encuesta anual de satisfacción del servicio, la cual se planea, ejecuta, recopila y analiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano. Estos resultados se llevan a Comité Directivo para ser analizados por la Alta Dirección.

Política de Calidad.

La política de calidad está definida acorde con la misión de la Secretaría de Educación, está enfocada que todos sus funcionarios trabajen en pro de la mejora de la satisfacción del cliente y de mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido

publicada y socializada en todos los niveles de la entidad a través de todos los medios de comunicación disponibles como carteleras, correo electrónico, pagina web, entre otros.

Planificación.

Objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad están definidos a través de resolución, estos están acordes al plan de desarrollo departamental. Se han difundido en todos los niveles de la organización, a través de todos los medios disponibles, sin embargo no se tiene definido como se mide el cumplimiento de estos, ni se ha establecido la coherencia entre la política y los objetivos de calidad.

Planificación del sistema de gestión de la calidad.

Las revisiones de la política y los objetivos de calidad se realizan en comité directivo, quedando documentado en actas de reunión, cuando se realizan cambios en estos, se verifica que el sistema de gestión de Calidad quede conforme y se mantenga su integridad frente a los cambios que puedan afectarlo.

Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Responsabilidad y autoridad

La secretaría cuenta con una estructura organizacional definida, donde están definidos los niveles de responsabilidad y autoridad. La figura 5 muestra la estructura organizacional por áreas.

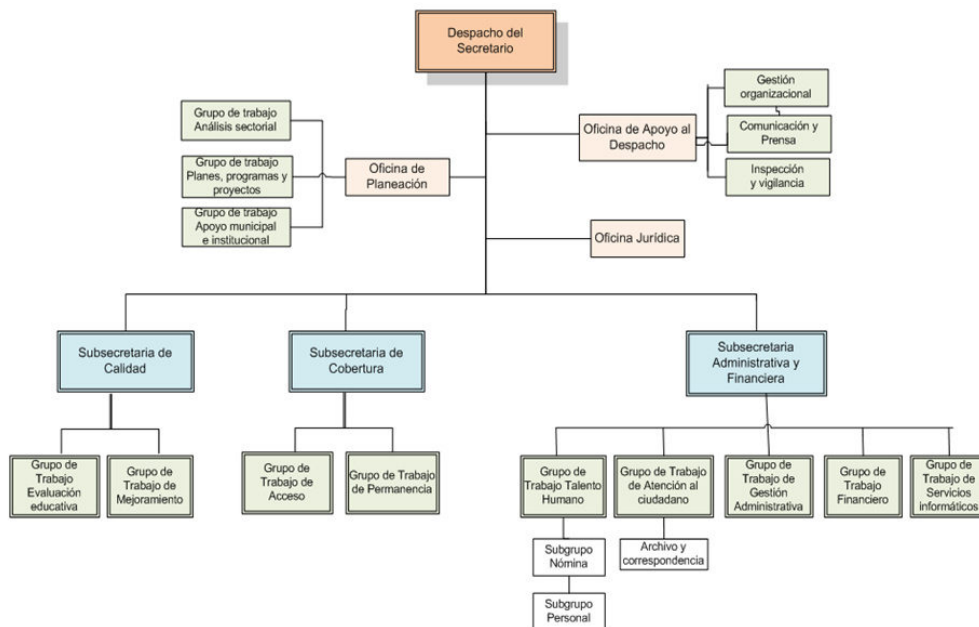


Figura 5. Estructura Organizacional 1. Fuente. Secretaría de Educación.

Las responsabilidades del personal han sido establecidas en el manual de funciones, el cual se ha publicado a través de la Gaceta Departamental, órgano de publicidad de los actos del Gobierno Seccional, firmado por el Gobernador y el Secretario de Educación de Valle del cauca, adicionalmente se ha entregado a cada funcionario comunicación con el cargo a desempeñar y sus responsabilidades.

Representante por la dirección.

En la secretaría de Educación se ha asignado el rol de Gerente de Modernización a través de acto administrativo, al profesional de sistemas de información, este rol tiene las responsabilidades de promover la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, presentar informes al Secretario de Educación y los miembros del Comité Directivo. No obstante, este rol no cuenta con autonomía y autoridad, que le ayuden a asegurarse del cumplimiento de sus responsabilidades.

Comunicación interna.

Se ha documentado el proceso G02 el cual tiene por objeto gestionar las comunicaciones institucionales organizacional e informativa de la Secretaría de Educación con el fin de divulgarlas en forma clara, confiable y oportuna, a la audiencia requerida interna y externa, usando los medios de comunicación apropiados.

En este documento se encuentra el procedimiento para la elaboración del plan de comunicaciones, su aprobación, ejecución y seguimiento y la gestión de la información no programada.

No obstante aunque se encuentra documentado, no se está ejecutando, actualmente las comunicaciones internas de la secretaría son manejadas por diferentes medios como correo electrónico, comunicaciones escritas, intranet y afiches. Debido a que no se han definido las políticas y directrices se encuentra frecuentemente problemas de comunicación.

Revisión por la dirección.

Generalidades.

La Gerencia de Modernización de la Secretaría de Educación y la Profesional especializada de planeación se encargan de recoger la información necesaria y preparar un informe para ser revisado por el Comité Directivo de la Secretaría de Educación, el cual está conformado por el Secretario de Educación, las subsecretarías de Cobertura y Calidad, y la Subdirección Administrativa.

Información de entrada para la revisión.

En estas reuniones se han revisado los resultados de las auditorias, los resultados de indicadores, las acciones correctivas y preventivas y la retroalimentación del cliente. Sin embargo no se ha

definido una periodicidad para esta revisión y no se está revisando los ocho literales descritos en la información de entrada para la revisión por la Dirección.

Resultados de la revisión.

En las actas de revisión por la dirección no se puede demostrar que los resultados de la revisión por la Dirección incluyan la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y la necesidad de recursos.

Gestión de los Recursos

Provisión de recursos.

La planificación de la disponibilidad de los recursos está definida en el proceso J01.Presupuesto, en este proceso se reciben de las demás dependencias la información para la elaboración del presupuesto con los ingresos y gastos de la Secretaría de Educación, entre esta información debe estar la aprobación de los planes de acción por área y el plan de desarrollo.

Talento humano.

Generalidades.

Dentro del manual de funciones y perfiles de la secretaría de Educación están definidos los perfiles necesarios para cada cargo de la estructura organizacional de la Secretaría, este perfil lo deben poseer los funcionarios nombrados, en este están definidos los estudios, la experiencia, los conocimientos específicos del cargo y las competencias requeridas.

Competencia, formación y toma de conciencia.

La secretaría de Educación cuenta con un plan anual de capacitación para todos los servidores de la Secretaría, sin embargo las necesidades de capacitación no son identificadas de acuerdo a

las necesidades del proceso, estas capacitaciones están dirigidas a todos los funcionarios de la Gobernación y tratan temas generales y no específicos del proceso.

Adicional a las capacitaciones brindadas por la Gobernación también se reciben capacitaciones del Ministerio de Educación Nacional, en procesos y en sistemas de información.

Infraestructura.

La secretaría cuenta con la infraestructura apropiada para cumplir con los requisitos del cliente y los del Sistema de Gestión de Calidad, en el año 2011 se realizó una remodelación a las oficinas, teniendo en cuenta las directrices del área de Salud Ocupacional.

Ambiente de Trabajo.

En la secretaría de Educación existen unas condiciones físicas óptimas que contribuyen al buen desarrollo del trabajo, la ergonomía de los puestos de trabajo, factores como la temperatura y la iluminación son adecuados, pero, en ciertas oficinas existe mucho ruido debido a los frecuentes eventos y manifestaciones que se presentan en la plaza de San Francisco, lugar donde está ubicada la Secretaría.

6.1.2 Prestación del servicio

Planificación de la Realización del Producto.

Los objetivos de cada uno de los servicios de la Secretaría están definidos en los macroprocesos, en los procesos de prestación del servicio se incluyen actividades relativas a la calidad tales como el control, y se pueden identificar claramente en los diagramas de flujo de cada subproceso con una línea punteada alrededor del cuadro de actividad. La interacción entre los procesos que se emplean para la prestación del servicio está representada en un diagrama denominado SIPCO (proveedores, entradas, proceso, clientes y salidas).

La asignación de recursos para la prestación del servicio y seguimiento de los procesos, se realiza a través de la Oficina de Gestión Financiera, esta es la encargada de solicitar y recibir de las demás dependencias la información para la elaboración del presupuesto, en el cual, debe estar incluido todo lo que tiene que ver con los ingresos y gastos de la Secretaría de Educación.

También se implementan, en caso de requerirse, otras acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, como la elaboración de proyectos que son radicados en la Oficina Asesora de Planeación para ser incluidos en el Banco de Proyectos.

Procesos Relacionados con el Cliente.

Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio.

El Ministerio de Educación Nacional define los objetivos y metas para la educación del País, generando directrices, normatividad, programas y gira recursos para que sean ejecutados por las Secretarías de Educación.

Dentro del Plan de Desarrollo Departamental se encuentran los programas y proyectos de la Secretaría de Educación, estos fueron construidos de acuerdo a las directrices nacionales y las necesidades identificadas de la Comunidad en cuanto a Acceso, permanencia y Calidad de la Educación

La Secretaría de Educación elabora Planes de Cobertura y de Calidad Educativa, teniendo en cuenta los objetivos y metas definidos en el plan de desarrollo y la caracterización de la Educación del Valle del Cauca de la cual nace un diagnostico de la situación actual, identificando las necesidades de la Comunidad Educativa.

Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Aunque se tienen documentados los macroprocesos los cuales abarcan todos los procesos de la Secretaría, los requisitos de los servicios prestados no están adecuadamente documentados. La Secretaría no se asegura que se tenga la capacidad para cumplir con los requisitos del servicio, pese a que se tiene un presupuesto definido y planes de acción por área en muchas ocasiones no es posible ejecutarlos al 100% por falta de disponibilidad de recursos financieros.

Comunicación con el cliente.

La secretaría de Educación tiene en sus instalaciones una oficina de Atención al Ciudadano donde se ha dispuesto de ventanillas para la radicación de PQRS y se ha diseñado un formato para tal fin.

Otros de los mecanismos que actualmente usa la Secretaría para la identificación de necesidades del cliente son el buzón de sugerencias, ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano y la página web, donde creando un usuario y contraseña, se pueden radicar sus peticiones, quejas y reclamos.

Sin embargo, en algunas ocasiones, las quejas de los clientes aunque son atendidas, no sirven como insumo para tomar acciones para mejorar

Diseño y Desarrollo.

Los servicios prestados por la Secretaría están enmarcados dentro de la 715 de 2001 y la normatividad Nacional razón por la cual no se diseñan y desarrollan nuevos servicios.

Adquisición de Bienes y Servicios.

Proceso de adquisición de bienes y servicios.

La Gobernación de valle del Cauca ha adoptado con decreto 926 de septiembre 4 de 2008, el Manual de Contratación Administrativa, en este está contenido el reglamento de tramites internos aplicables en las fases de planeación precontractual, contractual y postcontractual.

Basados en este manual se ha elaborado el macroproceso I Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, dentro de este macroproceso encontramos el subproceso I01.03 Administrar Etapa Precontractual, que tiene como objetivo lograr transparencia en la adjudicación de contratos, ya sea por contratación directa, licitación ó convenios, teniendo presente los principios de transparencia, economía, responsabilidad, la normatividad vigente y los lineamientos de ley.

Información para la adquisición de bienes y servicios.

Dentro del subproceso I01.03 Administrar Etapa Precontractual en la actividad número tres están descritas la información que debe contener los pliegos de condiciones o términos de referencia.

Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.

En el macroproceso, en el subproceso I01.05. Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos está definido el procedimiento y formatos diseñados para realizar seguimiento con el objeto de mantener el control sobre la ejecución de los contratos y convenios celebrados en la Secretaría de Educación, en lo referente a términos administrativos, técnicos, legales y económicos necesarios para garantizar su cumplimiento, generando las acciones correctivas que se requieran en los casos en que aplique.

Producción y prestación del servicio

La secretaria de Educación está llevando a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas condiciones están definidas de la siguiente forma

Manuales de procesos y procedimientos. En las cuales están documentados todos los servicios que presta la secretaría.

Instructivos de actividades. Que están incluidos en los macroprocesos, cuando se identifica la necesidad de llevar a un nivel de detalle mayor una actividad específica del proceso.

Manuales de Usuarios de los Sistemas de información en línea de los procesos de Talento Humano, Atención al Ciudadano, Cobertura, Calidad Educativa, Gestión Financiera y para el manejo de la infraestructura de Establecimientos Educativos.

La definición de indicadores para cada uno de los procesos

Control y seguimiento de los indicadores a través de los sistemas de información y en Comités de Calidad.

Levantamiento de la matriz de riesgos por proceso.

Identificación y trazabilidad.

La trazabilidad de los trámites que presta la secretaría a la Comunidad Educativa se lleva a través del sistema de Información de Atención al Ciudadano SAC, en el cual se radican todas las solicitudes, peticiones, quejas, tramites, reclamos y sugerencias, al momento de ser radicados se les asigna un número con el cual, el ciudadano puede identificar el estado de su solicitud, el funcionario responsable de darle tramite, el número de días que se tomará en dar respuesta y el contenido de esta.

Propiedad del Cliente.

La secretaría recibe de su planta docente y directiva docente documentos para solicitudes de trámites de prestaciones económicas, administración de carrera y demás documentos para alimentar su historia Laboral.

Actualmente están establecidos formatos para el control y entrega de correspondencia a los funcionarios de las dependencias y de estos a la oficina de Historias Laborales, sin embargo, este instrumento de control no se está utilizando de manera adecuada.

También existe un formato para controlar el préstamo de las historias laborales pero este tampoco se le da un estricto cumplimiento. La custodia de las historias laborales en las diferentes dependencias que realizan trámites no es segura, debido a la falta de archivadores o estantes para almacenarlas, corriendo el riesgo de pérdida.

Preservación del producto y/o servicio.

Durante la manipulación y el almacenamiento de las historias laborales de los docentes, y de todos los registros que dan evidencia de los procesos de la Secretaría, no se han establecido ni implementado mecanismos para impedir su daño y deterioro.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Los sistemas de información que apoyan los procesos generan reportes, informes y calculan indicadores, con los cuales se realiza seguimiento y se toman decisiones, por esto se hace necesario realizar validaciones periódicas para asegurarse que se están obteniendo los datos correctos. En algunas ocasiones se han identificado algunas inconsistencias en los datos suministrados, sin embargo, la Secretaría no posee la administración total de los sistemas ya que esta es competencia del Ministerio de Educación, pero presenta la novedad a la mesa de ayuda de cada sistema para que se tomen las correcciones pertinentes.

6.1.3 Medición, Análisis y Mejora

Generalidades.

La secretaría de Educación del Valle ha determinado la medición, análisis y mejora para cada uno de sus procesos a través de indicadores de gestión, para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse que el sistema de gestión de calidad sea conforme y que se está mejorando continuamente.

Seguimiento y Medición.

Satisfacción del cliente.

La secretaría tiene definido y documentado el proceso E02. Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano, contenido por el subproceso E02.01 Medir la Satisfacción del Cliente, en este se determinan los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluyendo la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y la generación de reportes de satisfacción del cliente.

Aunque estas mediciones se están realizando con la periodicidad establecida, no se está tomando una muestra significativa ni se implementa todo lo descrito en el procedimiento.

Auditorías internas.

Dentro del proceso N. 01 Seguimiento, Análisis y mejora se encuentra el subproceso N01.01 Auditorías Internas de Calidad, donde, se establecen los requerimientos necesarios para la planificación y realización de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación, teniendo en cuenta la planificación del programa de auditorías internas; el cual incluye los criterios, el alcance, su frecuencia y metodología; la elaboración del plan de

auditoría, su divulgación, ejecución; el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y preventivas originadas de las mismas y la evaluación del desempeño de los auditores internos.

Se han realizado las auditorías internas del sistema de gestión de Calidad, sin implementar todas las etapas y formatos definidos en el procedimiento.

Seguimiento y medición de los procesos.

Para el seguimiento y medición de los procesos se tienen definidos indicadores de proceso los cuales encontramos en las caracterizaciones, con sus respectivas hojas de vida, estas detallan el nombre del indicador, su objetivo, pertinencia, formula para su cálculo, periodicidad y responsable de la medición.

Adicionalmente dentro del Plan de Desarrollo Municipal están definidos indicadores de resultados y de avance de los proyectos.

Por otra parte, la Secretaría cuenta con un Tablero de indicadores en el cual están los indicadores de resultado que están asociados a los objetivos de calidad de la secretaría.

Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

En el proceso de Atención al Ciudadano se mide la oportunidad de respuesta de todas las solicitudes, tramites quejas y reclamos que ingresan a la secretaría, este porcentaje de oportunidad es medido en forma general y para cada uno de los procesos y es publicada a través de correos electrónicos.

Control del producto no conforme.

La secretaría ha definido y documentado el subproceso N01.04 Control del producto no conforme, en este está descrito el procedimiento y el formato para la identificación, registro y tratamiento del producto no conforme.

La implementación de este procedimiento ha sido muy baja, debido a que pese a las capacitaciones que se han recibido, los funcionarios no tienen claro el cómo implementarlo.

Análisis de datos.

La Secretaría se asegura que lo que se midió se analiza estableciendo dentro de los instrumentos diseñados para realizar la medición de los indicadores, los campos para analizar los resultados, también a través de los informes mensuales de atención al ciudadano, el análisis estadístico de la medición de la satisfacción del cliente.

Mejora.***Mejora Continua.***

La secretaría he definido e implementado para asegurar le mejora continua de su sistema de gestión de calidad los procedimientos de acciones correctivas y preventivas tomadas como resultados del análisis de indicadores, auditorías internas y externas y de la revisión por la Dirección.

Acciones correctivas.

Se ha definido y documentado el subproceso N01.02 Acciones correctivas que tiene por objeto analizar, controlar y eliminar las causas de No-Conformidades que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. En este está definido el formato para registrar las no conformidades detectadas en las diferentes fuentes; el análisis del problema para determinar las causas de la no conformidad, la definición del plan de acción requerido para eliminar la causa de la no conformidad.

Acciones preventivas.

Dentro del proceso N. Administración del sistema de Gestión de Calidad se ha definido el subprocesos N01.03 Acciones preventivas, el cual tiene por objeto analizar, controlar y eliminar las causas de no Conformidades potenciales que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de este se ha diseñado el formato para registrar la no conformidad potencial u oportunidad de mejora detectada en los diferentes subprocesos y el plan de acción requerido. No se han registrado acciones preventivas en los procesos de la Secretaría.

6.2 Diagnostico de Requisitos de la Norma OSHAS 18001:2007

En la tabla 1 se consigna el diagnostico realizado a la Secretaría en los requisitos de la norma del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Tabla 1.

Diagnostico Requisitos de la Norma OSHAS 18001:2007

Numeral	Requisitos OSHAS 18001	Diagnostico
4.2	Política de Seguridad y Salud Ocupacional	Se ha establecido la Política de Salud Ocupacional a través de decreto sancionado por el Gobernador del Valle, en ella se establecen los objetivos de Salud y Seguridad. Se ha publicado y socializado a los funcionarios, en la parte considerativa de esta se define la legislación que le es aplicable
4.3.1	Planificación para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos	No se ha establecido procedimiento para la identificación continua de los peligros, la evaluación de los riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias. Sin embargo se tienen establecidos los panoramas de riesgos por puestos de trabajo en los cuales están documentados la identificación, de peligros, valoración de riesgos, y los controles determinados.
4.3.2	Requisitos legales y otros	No se ha establecido un procedimiento para identificar y tener acceso a los requerimientos legales.

4.3.3	Objetivos y programa(s)	Se han establecido documentado y socializado los objetivos de seguridad y salud ocupacional Se ha establecido el programa de salud ocupacional para lograr los objetivos
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	Se han asignado recursos para la ejecución del programa de Salud Ocupacional, la infraestructura física recientemente se remodelo teniendo en cuenta las directrices de Salud Ocupacional en cuanto a ergonomía y seguridad, La Gobernación ha nombrado a una profesional que es la encargada de liderar el área de Salud Ocupacional
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Dentro del programa de Salud Ocupacional están contempladas las capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría en temas de seguridad y salud ocupacional, teniendo en cuenta las necesidades de formación identificadas en el levantamiento del panorama de riesgosAdicionalmente en el área de bienestar y Salud Ocupacional de la Secretaría se encuentra definido y documentado el Procedimiento para Capacitación de los Servidores Públicos
4.4.3.1	Comunicación	No se ha establecido un procedimiento para la comunicación de los peligros de Seguridad y salud Ocupacional a los funcionarios, contratistas y visitantes

4.4.3.2	Participación y consulta	No se ha establecido un procedimiento para definir la participación de los trabajadores en la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, la investigación de incidentes y en el desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de S y SO y la consulta con los contratistas acerca de cambios que afecten su seguridad, no obstante, los funcionarios han sido involucrados en el levantamiento de los panoramas de riesgos y han sido consultados cuando existen cambios que afectan su seguridad y salud en el puesto de trabajo El área de Bienestar y Salud Ocupacional de la Gobernación cuenta con documentación de salud Ocupacional cuenta con los procedimientos de Salud Ocupacional, Higiene y Seguridad Industrial y el procedimiento de ejecución de los Programas de Medicina Preventiva y del Trabajo, los registros de los panoramas de riesgo por puesto de trabajo y el programa de salud ocupacional.
4.4.4	Documentación	
4.4.5	Control de documentos	Los procedimientos de Salud Ocupacional son aprobados y controlados por el Sistema de Gestión de Calidad

4.4.6	Control Operacional	Los panoramas de factores de riesgo contienen la valoración de las áreas, el personal expuesto, los efectos que puedan causar y las medidas de control. Dentro de estas medidas de control se realizan recomendaciones para que se realice mantenimiento preventivo de máquinas, equipos, herramientas, instalaciones locativas, alumbrado, redes eléctricas e hidráulicas. No se han definido los controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo;
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	La Secretaría no cuenta con un procedimiento de Preparación y Respuesta ante emergencias pero si cuenta con un Plan de Emergencias y dentro del procedimiento llamado Salud Ocupacional están descritas actividades relacionadas con el Plan de Emergencias como sensibilización, ejecución de prácticas de simulacro y capacitación de las Brigadas de Salud y Emergencias.
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	No se ha establecido un procedimiento para hacer seguimiento al desempeño de SSO. Dentro del Procedimiento de Salud Ocupacional está definida una actividad para hacer seguimiento a la ejecución del programa de Salud Ocupacional, no obstante, dentro no está contemplada la medición del desempeño y la eficacia del programa.

4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	No se ha establecido un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables
4.5.3.1	Investigación de incidentes	No se ha establecido un procedimiento para registrar, investigar y analizar incidentes, sin embargo en el procedimiento de ejecución de los programas de medicina preventiva y del trabajo se encuentra definidas las actividades a realizar cuando se reporta un accidente de trabajo
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	La secretaría ha documentado los subprocesos N01.02 Acciones Correctivas y N01.03 Acciones Preventivas
4.5.4	Control de registros	La Secretaría ha documentado el procedimiento N02.01 Archivo de Gestión, N02.02 Archivo central y N02.03 Archivo Histórico
4.5.5	Auditoría interna	Se tiene documentado el documentado el subproceso N01.01 Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad
4.6	Revisión por la Dirección	La Alta Dirección actualmente está en proceso de revisión de la política y los objetivos Salud Ocupacional. No participa en la revisión de todos los elementos de entrada descritos en la norma sujeta a revisión

6.3 Diagnostico de Requisitos de la Norma ISO 14001

En la tabla 2 se consigna el diagnostico realizado a la Secretaría en los requisitos de la norma del Sistema de Gestión Ambiental.

Tabla 2.

Diagnostico Requisitos de la Norma ISO 14001

Numeral	Requisitos ISO 14001	Diagnostico
4.1	Requisitos generales	No se encuentra definido y documentado el alcance del sistema de gestión ambiental
4.2	Política ambiental	No se ha definido la Política Ambiental de la organización
4.3.1.	Aspectos ambientales	No existe un procedimiento documentado para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales, ni se han identificado los aspectos que tienen impacto sobre el medio ambiente
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	No existe un procedimiento documentado para la identificación y aplicación de los requisitos legales y otros que la Secretaría suscriba
4.3.3	Objetivos, metas y programas	No se han establecido objetivos y metas ambientales
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	La secretaría no ha asignado recursos financieros, tecnológicos, humanos ni de infraestructura para temas relacionados con Gestión Ambiental

4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	No se han identificado necesidades de formación relacionados con aspectos ambientales
4.4.3	Comunicación	No se ha establecido un procedimiento para la comunicación interna en relación con los aspectos ambientales de la Secretaría
4.4.4	Documentación	No existe documentación del Sistema de Gestión Ambiental
4.4.5	Control de documentos	La secretaría cuenta con el subproceso N02.04 Control de Documentos, para controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
4.4.6	Control operacional	No se han identificado y planificado operaciones que estén asociadas con los aspectos ambientales que requieran gestiones conforme a la naturaleza de la entidad
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	No existe un procedimiento documentado para la identificación y respuesta a situaciones potenciales de emergencia
4.5.1	Seguimiento y medición	No se ha definido un procedimiento documentado para definir como se hace el seguimiento y medición de las características de los procesos que puedan tener un impacto significativo

4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	No existe un procedimiento documentado para la evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y voluntarios
4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	La secretaría cuenta con los subprocesos N01.02 Acciones Correctivas y N01.03 Acciones preventivas del Sistema de Gestión de Calidad
4.5.4	Control de los registros	Dentro del Sistema de Gestión de Calidad se han documentado los procedimientos, N02.01 Archivo de gestión, N02.02 Archivo central y N02.03 Archivo Histórico
4.5.5	Auditoría interna	El sistema de Gestión de Calidad ha documentado el procedimiento N01.01 Auditorías Internas, estas auditorías no comprenden todos los procesos del sistema de gestión ambiental ni de la norma ISO 14001
4.6	Revisión por la dirección	No se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de los temas ambientales

Fuente. El autor.

Diagnostico de procesos

En la tabla 3 se identifican los procedimientos que son comunes a los tres sistemas y los que son propios, esto nos ayudará a definir los procedimientos que se van A continuación se presenta la identificación de los procedimientos que son comunes a los tres sistemas y los que son propios.

Tabla 3. Matriz de procedimientos comunes y propios

Calidad NTC GP 1000	Prevención de Riesgos Laborales OSHAS 18001	Medio Ambiente ISO 14001
Control de documentos	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.	Aspectos ambientales
Control de registros	Identificación y acceso a requisitos legales y de S y SO	Requisitos legales y otros requisitos
Auditoria internas	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Competencia, Formación y Toma de Conciencia
Control del producto y servicio no conforme	Comunicación	Comunicación
Acción correctiva	Participación y Consulta	Control de documentos
Acción preventiva	Control de documentos	Control Operacional
	Control Operacional	Preparación y respuesta ante emergencias
	Preparación y respuesta ante emergencias	Seguimiento y medición
	Medición y seguimiento del desempeño	Evaluación del cumplimiento legal
	Evaluación del cumplimiento legal	No conformidad, acción correctiva y preventiva
	Investigación de Incidentes	Control de Registros
	No conformidad, acción correctiva y preventiva	Auditoría Interna
	Control de Registros	

Auditoría Interna**Convenciones**

	Procesos comunes que ya están establecidos y documentados
	Procesos comunes que están sin establecer y documentar
	Procesos propios sin documentar

Los procedimientos sombreados en amarillo son comunes a las tres normas, ya la secretaría los ha definido y documentado, para integrarlos a las tres normas se le realizarán ajustes a la caracterización del proceso N01 para que la secretaría tome como modelo para realizar los ajustes a las caracterizaciones de los otros procesos.

Los procedimientos sombreados en rojo son comunes a las normas de Seguridad y Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, por lo tanto se establecerán teniendo en cuenta las directrices de ambas normas.

Por último los procedimientos sombreados en gris son propios de cada sistema, los cuales la secretaría no tiene establecido, documentado ni implementado.

VII. Modelo Propuesto

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado del cumplimiento de cada una de los requisitos de las normas objeto de estudio y basados en las debilidades de la Secretaría de Educación, se diseñará un Manual de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, que sirva de modelo para que la secretaría, implemente de manera exitosa el sistema de Gestión Integrado, adicionalmente se identificó la necesidad de diseñar nueve procedimientos y se rediseñar un proceso, como herramienta guía para operativizar el sistema.

Teniendo en cuenta el diagnostico realizado donde se encontró que la Secretaría tiene un sistema de gestión de calidad, ha ejecutado algunos requisitos de salud ocupacional y no ha desarrollado aspectos de gestión ambiental, se tomará como base el sistema de gestión de Calidad para ir desarrollando la integración de los otros sistemas.

Partiendo de que se va a tomar el sistema de gestión de calidad como base para integrar los demás sistemas y que este se divide en cuatro bloques, en estos se deberán integrar los aspectos de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, dichos bloques son:

Responsabilidad por la Dirección,

Gestion de Recursos,

Prestación del servicio,

Medición Análisis y Mejora

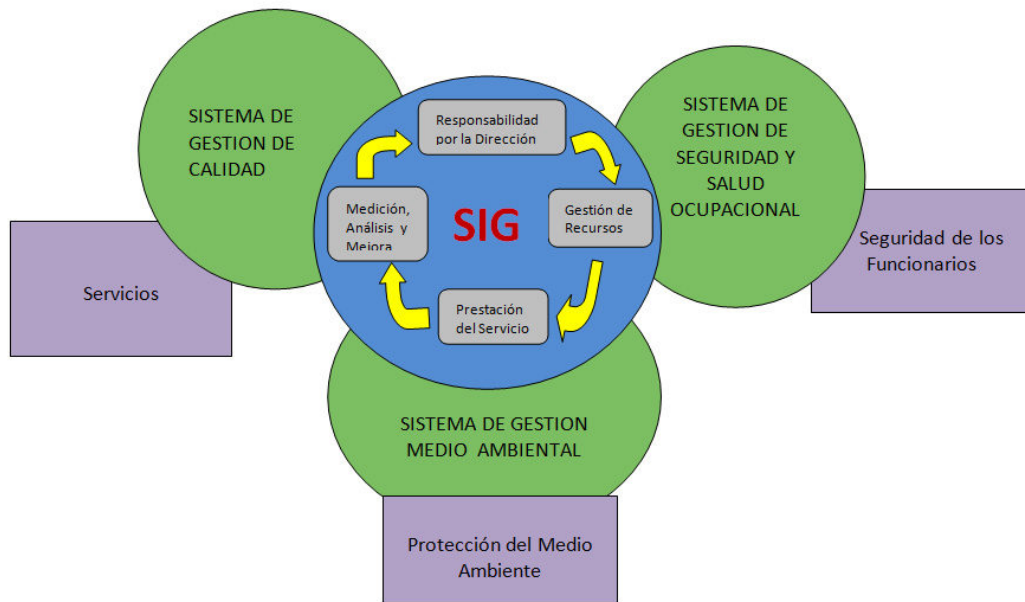


Figura 6. Modelo de un Sistema de Gestión Integrado

7.1 Manual de Gestión Integrado para la Secretaría de Educación de Valle del Cauca.

En la figura 6 se presenta la portada propuesta para el Manual de Gestión Integrado para la Secretaría de Educación:

	Manual de Calidad, Prevención de riesgos Laborales y Medio Ambiente	Versión x
		Fecha de aprobación: xxxx
		Pagina x de x

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

**MANUAL DE CALIDAD PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE**

2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 7. Portada del Manual de Gestión Integrado

Introducción

El generar modelos integrales, es reconocido como una herramienta de una buena gestión, y en este caso referido a los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y prevención de riesgos laborales, trae diferentes ventajas tales como personas competentes integralmente para

desempeñar las funciones de sus cargos, mejor utilización de recursos, procesos más eficientes, prevención de situaciones de riesgos para los empleados y el medio ambiente, entre otras.

Con el desarrollo del manual Integrado de Gestión de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente se logra que la Secretaría tenga un control sobre todos los procesos que realiza y que están documentados. Este Manual sirve como una especie de radiografía de la Secretaría que sirve como guía para la implementación, seguimiento y control del sistema Integrado.

El Líder del sistema de Gestión de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, es la persona responsable de la administración de este manual, las directrices para la aprobación, revisión, actualización, control, distribución y uso están definidas en el Procedimiento de Control de documentos y datos.

Descripción de la secretaría

En el año 2001, con la expedición del Acto Legislativo 01 y la Ley 715, se establece que los Municipios con población superior a 100.000 habitantes pasarían a administrar autónomamente el servicio educativo dentro de su jurisdicción y se definieron las condiciones para la asignación de recursos a los entes territoriales para la prestación del servicio a través del Sistema General de Participaciones.

Con base en esto, en diciembre de 2002 quedaron certificados y se procedió a entregarles la administración del servicio educativo a los siguientes Municipios: Tulúa, Palmira, Cartago, Cali, Buga, Buenaventura.

Desde entonces, la Secretaría de Educación administra el servicio educativo en los 35 Municipios restantes del Departamento.

En el año 2003 se conformaron los grupos de trabajo que conforman cada Subsecretaría y los grupos de trabajo de apoyo al Despacho. Así mismo, para cada GAGEM se definieron tres equipos de trabajo especializados: a) Equipo de trabajo para el fortalecimiento de las instituciones educativas; b) Equipo de trabajo de análisis de información, construcción de indicadores e identificación de problemas; c) Equipo de trabajo de asistencia técnica a los municipios.

En el año 2004, se organizó el Grupo de Apoyo a la Educación Indígena, GAGEI, integrado por dos Directores de Núcleo de Desarrollo Educativo, para coordinar lo relacionado con el servicio educativo a la población escolar indígena del Departamento.

Actualmente la secretaría de Educación administra la educación básica y media, de los municipios no certificados del departamento. Cuenta con un planta aproximada de 7.000 docentes y 1.200 administrativos que prestan el servicio en 35 municipios, posee 164 instituciones educativas oficiales, la matrícula aproximada de estudiantes no oficiales es de 180.000 y 16.000 no oficiales.

Organigrama y Funciones

En la figura 7 se presenta el organigrama actual de la Secretaría de educación del Valle.

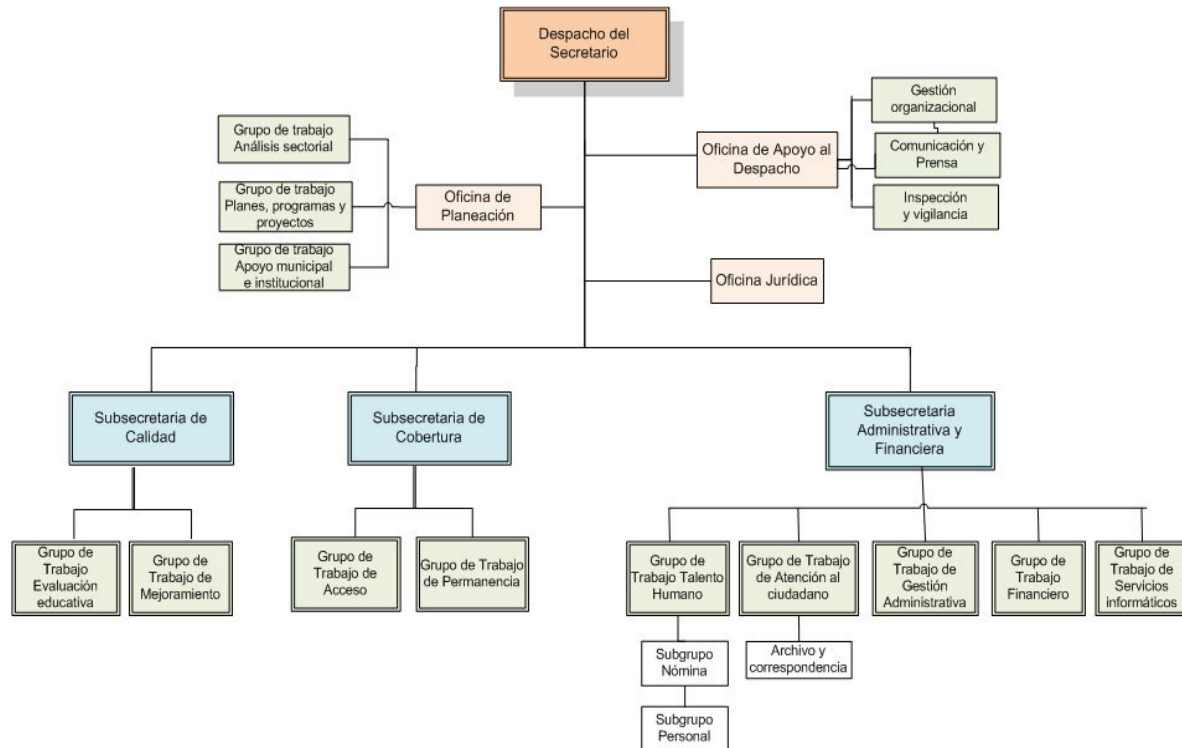


Figura 8. Organigrama. Fuente: Secretaría de Educación de Valle del cauca

Teniendo en cuenta que la Secretaría tiene definida su planta de cargos y aprobado su manual de funciones por decreto y para la integración de los sistemas de gestión de Seguridad y Salud ocupacional y Ambiental se hace necesario desarrollar e implementar nuevos procedimientos y contar con personal con competencias en gestión ambiental, se hace necesario que se realice un estudio de cargas de trabajo y basado en este se estudie la necesidad de hacer nuevos nombramientos y así ampliar la planta de cargos y por ende actualizar el manual de funciones.

Definición de Clientes, Productos y Servicios

En la tabla 4 se identifican los productos y servicios de la Secretaría:

Tabla 4.

Clientes productos y servicios

Clientes	Productos/servicios
Comunidad educativa:	Capacitaciones
estudiantes, educadores, padres de familia o acudientes,	Certificados de tiempos de servicio, salarios, constancias laborales
egresados, directivos docentes y administradores escolares	Asesoría al ciudadano
	Actos administrativos de novedades de planta (traslados, permutas, licencias, comisiones, nombramientos)
	Resoluciones de Inscripción y ascenso en el escalafón
	Información estadística
	Comprobantes de pago de nómina
	Pago de nómina y prestaciones sociales
	Respuestas a PQRS
	Respuesta a trámites
	Respuesta a preguntas frecuentes
	Estrategias de acces y permanencia al servicio educativo (educación contratada, transporte, alimentación)

MEN - Ministerio de Educación	Reporte de matrícula de Establecimientos Educativos
Nacional	Plan de Apoyo al Mejoramiento de Establecimientos Educativos
	Estudio Técnico de Distribución de Planta docente y Administrativa Docente
	Plan de Cobertura
	Información estadística del sector educativo
	Ejecución presupuestal del SGP
	Informes de inspección y vigilancia de los EE
	Resolución del proceso de Matricula
Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	Reportes de cesantías
	Informe de novedades
	Solicitudes de prestaciones económicas de la planta docente
Planeación Nacional y Departamental	Informes de evaluación y ejecución de proyectos de inversión.
	Plan de desarrollo educativo
	Información estadísticas, presupuestal y financiera
Organismos de seguridad social y previsión social	Afiliaciones y reporte de novedades
ICFES	Pruebas saber diligenciadas
	Listado de admitidos a pruebas

Comisión Nacional del servicio	Manual de funciones y perfiles de cargos
Civil	Información de inscripción y ascenso en carrera administrativa Listado de vacantes definitivas
Cooperativas y bancos del estado	Pago de libranzas.
Establecimiento educativo	Definición y asignación de planta directiva docente, docente y administrativa Resolución del proceso de Matricula Certificaciones Licencias de funcionamiento Aprobación de los Proyectos Educativos Institucionales Asistencia técnica Ejercicio de Inspección y Vigilancia Plan de Apoyo al Mejoramiento Mejoramiento de la Infraestructura Física y Tecnológica Actos administrativos Mantenimiento de equipos e infraestructura tramite de novedades Reporte de evaluación del desempeño Ejercicio de Auditoria de matricula Análisis de las pruebas saber

Entes u organismos de control	Información sobre la prestación del servicio educativo (proyectos, financiera y talento humano) Informes de inspección y vigilancia Plan de compras aprobado y modificaciones Informe de cumplimiento de funciones de personal
Entidades de bienestar social o familiar	Continuidad en la educación formal de los niños matriculados
Cámara de Comercio	Información de licitaciones o concursos que se pretenden abrir Informe de contratos ejecutados (cuantía, cumplimiento, multas y sanciones)
Ciudadanos	Comprobantes de recibos de documentos Respuesta a solicitudes Información de la contratación realizada de las licitaciones y concursos

Fuente. Secretaría de Educación de Valle del cauca

Misión

Garantizar el derecho a una educación con calidad a todos los habitantes del departamento del Valle del Cauca, a través del diseño de políticas educativas regionales, la administración del servicio público educativo y la asistencia técnica en procesos pedagógicos y administrativos a los municipios, con una prestación eficiente del servicio, un compromiso íntegro con los trabajadores y respetando el medio ambiente.

Visión

Ser líder en el año 2015 en el diseño y ejecución de políticas públicas educativas de calidad, ampliación de cobertura y permanencia, apoyados en procesos de investigación e innovación administrativa y pedagógica soportados en una tecnología de avanzada con sistemas de información modernos y eficientes, garantizando la seguridad de su recurso humano y dentro de un medio ambiente protegido

7.2 Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales**Objeto y Alcance.**

Este manual tiene por objeto permitir el desarrollo del Sistema de gestión de Calidad, prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente estableciendo los principios de calidad, Prevención de riesgos laborales y gestión ambiental descritos en las normas NTC GP 1000:2009, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, en las que se basa el Sistema de Gestión Integrado de la Secretaría de Educación, garantizando así que todos los servicios prestados por esta, se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos, normas y demás documentos técnicos y de gestión establecidos, para lograr:

Implantar, mantener y actualizar el sistema de gestión integrado de la entidad.

Cumplir la legislación aplicable vigente.

Aplicar el principio de mejora continua.

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

Asegurar un comportamiento ambiental responsable.

Afianzar la salud y seguridad de los trabajadores.

Las disposiciones descritas en el manual deben ser aplicables a toda la entidad por lo que, todos los miembros y procesos de la Secretaría se verán afectados por las directrices descritas en este.

Exclusiones.

Se deben excluir del Sistema de Gestión Integrado el requisito 7.3. Diseño y Desarrollo, de la norma NTC GP 1000, dadas las características de la entidad, este apartado de la norma no aplica, ya que la entidad no desarrolla y diseña productos, estos responden al cumplimiento de la ley 715 de 2001 y la normatividad emitida por el Ministerio de Educación Nacional, También se excluye el Numeral 7.6 de la misma norma Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios de la Secretaría.

Referencia Normativa.

Para la elaboración del Manual de gestión Integrado se han tenido en cuenta las siguientes normas:

NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental.

OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Requisitos Legales.

La secretaría de Educación adquiere el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables en su actividad, por tal motivo identifica, conoce y vela por el cumplimiento de los requerimientos legales, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicable a su actividad y servicios mediante la ejecución de sus procesos.

En este manual se relacionan algunos de los requisitos legales aplicables a la Secretaría de Educación:

Constitución Política de Colombia de 06 de julio de 1991. Art. 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público con una función social que aporta de manera significativa en la dignificación del ser humano, la convivencia social, la justicia, la solidaridad, la participación democrática, el progreso y desarrollo económico de las comunidades y Art. 68. La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica

Ley 115 de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la ley General de Educación.

Ley 715 del 21 de diciembre del 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros

Calidad.

La Ley 872 de 2003 y la Norma Nacional de Calidad NGCP 1000:2004 definieron las condiciones para la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del sector público

Seguridad y salud Ocupacional.

Resolución 2400 de 1979, Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Resolución 2013 de 1986, Crea y determina las funciones de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial.

Resolución 1016 de 1989, Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial

Decreto 1295 de 1994, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales

Medio Ambiente.

Constitución política de Colombia, artículo 79 derecho al medio ambiente sano todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.

La Ley 23 de 1973 de la Constitución Política de Colombia, Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y protección al medio ambiente y se dictan otras disposiciones

Ley 99 de 1993, Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.

Ley de gestión ambiental, codificación, codificación 19, registro oficial suplemento 418 de 10 de septiembre del 2004, establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Dentro de las caracterizaciones de cada proceso se encuentran identificadas la normatividad que le aplique.

En el subproceso N03.01 Requisitos Legales y otros Requisitos se establece la metodología para la identificación y acceso a los requerimientos legales y de otra índole, en gestión

ambiental, seguridad y salud ocupacional; relacionados con las actividades y procesos que realiza la organización.

Términos y Definiciones.

A continuación se relacionan algunas definiciones que pueden servir de ayuda en el entendimiento de este manual

Sistema integrado de gestión (SIG). Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas

Registros del Sistema. Documento(s) que proporciona(n) evidencia objetiva de la extensión del cumplimiento de los requisitos para la calidad y el medio ambiente o de la eficacia del funcionamiento de un elemento del sistema de gestión.

Trazabilidad. Capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de una entidad (producto, proceso...) mediante identificaciones registradas

Medio Ambiente. Entorno en el cual una empresa opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones

Acción Correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Aspecto Medioambiental. Elemento de las actividades, productos o servicios de una empresa que puede interactuar con el medio ambiente.

Impacto Medioambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una empresa.

Medio Ambiente. Entorno en el cual una empresa opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora Continua. Proceso de intensificación del sistema de gestión para la obtención de mejoras tanto en el comportamiento medioambiental como en el de la calidad, de acuerdo con la política del sistema de gestión de la empresa.

No Conformidad. Incumplimiento de un requisito especificado.

Incidente. Evento relacionado con el trabajo, en el que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal

Seguridad y salud ocupacional (S y SO). “Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo”

Sistema de gestión de S y SO. “Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de S y SO y gestionar sus riesgos de S y SO”

Valoración del riesgo. Proceso de evaluar los riesgos que surgen de un peligro, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si los riesgos son aceptables o no

Requisitos Generales.

El sistema de gestión integrado de la secretaría está constituido por la estructura organizacional, manual de funciones y los macroprocesos documentados. La secretaría se compromete a mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión siempre enfocados a la

satisfacción de los clientes, protegiendo la salud de sus funcionarios y seguridad de sus trabajadores y visitantes y cuidando el medio ambiente.

Identificación de Procesos.

La Secretaría cuenta con un modelo de operación fundamentado en procesos que se interrelacionan y facilitan a la entidad su aplicación. En la tabla 6 se relacionan los procesos de la secretaría.

Tabla 5.

Identificación de Procesos.

Macroproceso	Proceso
A. Gestión estratégica	A01. Análisis de la información estratégica educativa
	A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo
	A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de establecimientos educativos
	A04. Evaluación de resultados
B. Gestión de programas y proyectos	B01. Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos
	B02. Ejecución, control y seguimiento de programas y proyectos
C. Gestión de la cobertura del servicio educativo	C01. Establecer las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y gestión de la cobertura del servicio educativo
	C02. Proyectar cupos

	C03. Solicitar, reservar y asignar cupos oficiales
	C04. Registrar matrícula de cupos oficiales
	C05. Hacer seguimiento a la gestión de matrícula
D. Gestión de la	D01 Gestión de la evaluación educativa
calidad del servicio	D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los
educativo en educación	establecimientos educativos
pre-escolar, básica y	
media	
E. Atención al	E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
ciudadano	E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano
F. Gestión de la	F01. Inspección y vigilancia a la gestión de
inspección y vigilancia	establecimientos educativos
de los establecimientos	F02. Legalización de establecimientos educativos
educativos	
G. Gestión de la	G01. Gestión del sistema de información
información	G02. Gestionar comunicaciones institucionales
H. Gestión del talento	H01. Administrar la planta de personal
humano	H02. Selección e inducción de personal
	H03. Desarrollo de personal
	H04. Administración de carrera
	H05. Manejo del fondo prestacional
	H06. Administración de la nómina

	H07. Administración de las hojas de vida
I. Gestión	I01 Adquirir bienes y servicios
administrativa de	I02 Gestionar recursos físicos
bienes y servicios	
J. Gestión financiera	J01. Presupuesto
	J02. Tesorería
	J03. Contabilidad
K. Control interno	K01: Autocontrol
L. Gestión de la	L01. Formulación y ejecución del plan de tecnología e
tecnología informática	informática.
	L02. Mantenimiento y soporte técnico de la
	infraestructura tecnológica
	L03. Administración de la plataforma tecnológica
	informática
	L04. Mantenimiento y administración de la seguridad de
	la plataforma tecnológica
M. Gestión de asuntos	M01. Atender asuntos disciplinarios.
legales y públicos.	M02. Tramitar acciones judiciales y litigio.
	M03. Prestar asesoría jurídica.
N. Administración del	N01. Seguimiento, análisis y mejora
sistema de Gestión	N02. Administración de documentos
Integrado	N03. Prevención de Riesgos Laborales y Medio

Fuente. El autor

7.3 Interacción entre Procesos

La secretaría a través de su mapa de procesos describe de forma gráfica cómo interaccionan entre sí, En la figura 8 se muestra el mapa de procesos propuestos para el sistema de gestión Integrado.



Figura 9. Mapa de Procesos

Este mapa de procesos propone la creación de un nuevo macroproceso llamado N. Administración del sistema de Gestión Integrado.

Algunas de las actividades de los procesos presentados en este mapa se ejecutan de manera compartida entre la Secretaría y la Gobernación del Valle y en otros casos con contratistas. En ambos casos se asegura el control sobre los procesos que afectan la conformidad del producto con los requisitos de la siguiente manera:

Si se trata de procesos compartidos con la Gobernación del Valle, además de tener puntos de verificación identificados antes de la entrega y recepción de este por parte de la Secretaría, se hace uso de los acuerdos de niveles de servicios (ANS) que como su nombre lo indica establece acuerdos frente a los requisitos de calidad exigidos para los productos que se generen.

Cuando se trata de responsabilidad compartida con terceros, el control se realiza a partir de la contratación de servicios que se realiza en el Macroproceso I. Gestión administrativa de bienes y servicios, y el control del cumplimiento de los requisitos dentro de los procesos es responsabilidad directa del dueño del proceso.

Dentro de cada macroproceso están definidos procesos y subprocesos por cada proceso hay una caracterización y dentro de esta se encuentra el diagrama SIPCO (S: supplier, Proveedores del proceso, I: Input, Entradas al proceso, P: Process, Proceso, C: Customer, Cliente del proceso, O: Output, Salidas del proceso), en el cual se muestra gráficamente la interrelación de los procesos, si bien es probable que implementando el sistema integrado de gestión el mapa de procesos no sufra modificaciones, los subprocesos nuevos creados si modifican las caracterizaciones y diagramas SIPCO de cada proceso, por esto es necesario que una vez levantados los subprocesos se revise todos los documentos que conforman un proceso.

Teniendo en cuenta los cuatro bloques en que se divide el sistema de gestión Integrado

Responsabilidad por la Dirección, Gestion de Recursos, Prestación del servicio y Medición

Análisis y Mejora, se proponen en la figura 9 un diagrama con los cuatro bloques en que está dividido el manual, identificando los macroprocesos dentro de este.

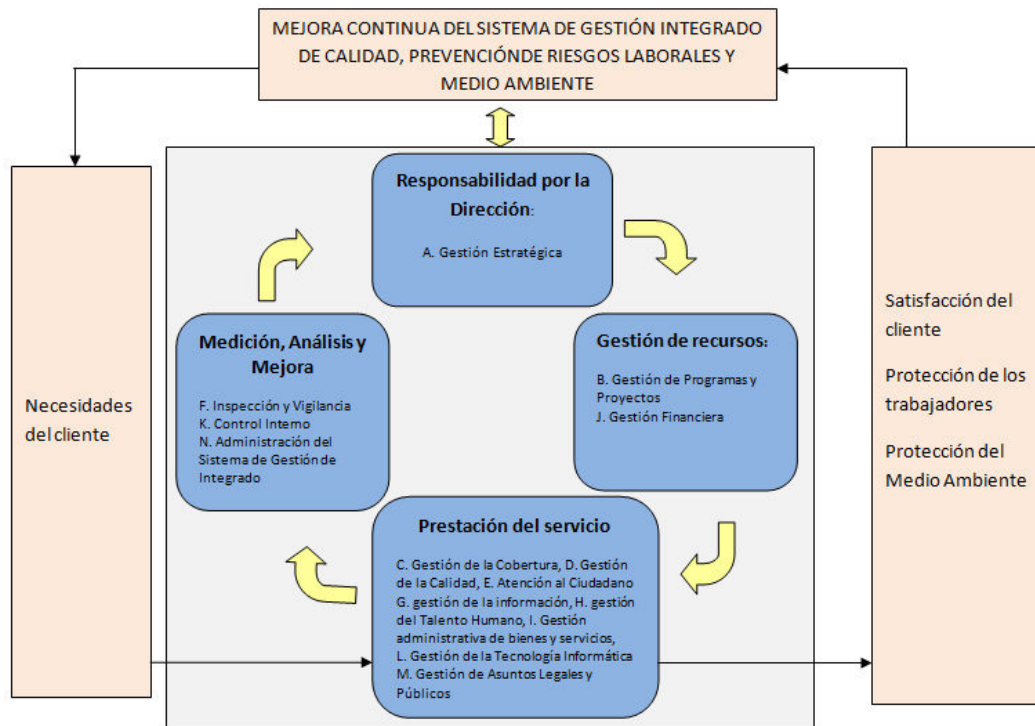


Figura 10. Bloques del Sistema Integrado. Fuente: El autor

Requisitos de la Documentación

Generalidades.

Los documentos del sistema de gestión Integrado estarán dispuestos en medio magnético y están constituidos en cinco niveles jerárquicos:

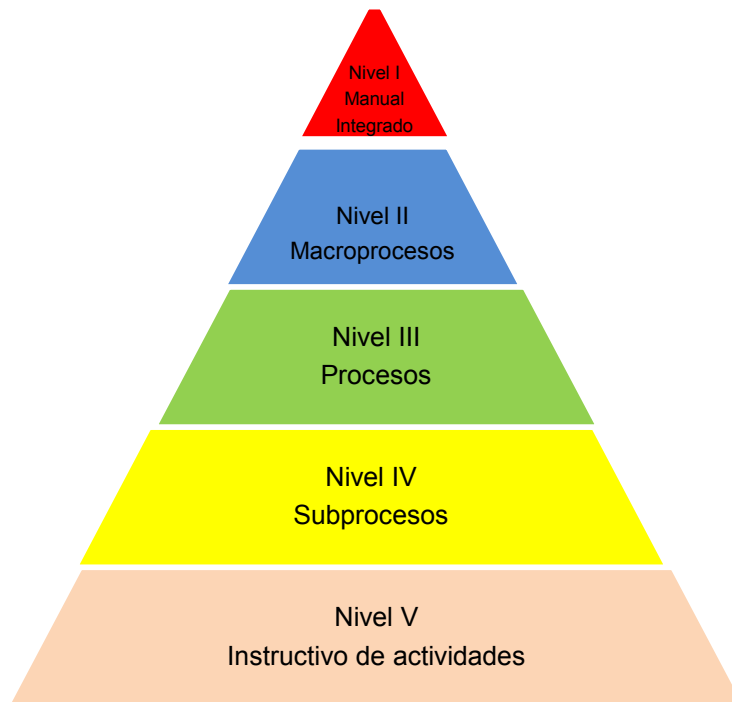


Figura 11. Niveles de los documentos. Fuente. El autor

Control de los documentos.

Todas las disposiciones acerca de la elaboración, aprobación, distribución, actualización y control de todos los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente están establecidas en el procedimiento N02.04 Control de Documentos y Datos.

Control de los registros.

Todas las directrices acerca de la organización, almacenamiento y disposición de los registros producidos en los diferentes procesos de la Secretaría están establecidas en el procedimiento N02.02 Archivo de Gestión y deben conservarse de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental aprobadas por el Comité Departamental de Archivo.

7.4 Responsabilidad por La Dirección

Compromiso de La Dirección.

La alta dirección conformada por el Secretario de Educación, Subsecretario de calidad, Cobertura y Administrativo y Financiero ha manifestado su compromiso a todos los servidores de la secretaría en relación con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, prevención de Riesgos Laborales y de Medio Ambiente, mediante el cumplimiento de las siguientes directrices:

Se ha establecido una política de calidad, Prevención de riesgos Laborales y Medio Ambiente para cumplir con el compromiso adquirido con los clientes. Esta política se presenta más adelante en este mismo manual.

La Alta dirección se compromete con la revisión y el aseguramiento de la disposición de los recursos para el normal funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.

La Alta Dirección garantiza que es consciente de la importancia del cliente y el cumplimiento de sus requisitos. La divulgación de la política y los objetivos de calidad, prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente se realiza de acuerdo con los medios establecidos en la empresa.

La Alta Dirección se compromete a realizar mejora continua a todo el Sistema de Gestión Integrado, a partir de la ejecución de actividades de revisión por la dirección.

La Alta Dirección se compromete a proveer los recursos para que se identifiquen las necesidades de formación de los funcionarios y se establezcan e implementen planes de capacitación para lograr las competencias necesarias para lograr los objetivos propuestos.

Enfoque al Cliente.

El Sistema de Gestión Integrado está enfocado a satisfacer y cumplir las expectativas de los clientes frente a sus requerimientos.

Desde que se desarrollan los planes de desarrollo Departamental, plan de cobertura, Plan de Apoyo al Mejoramiento, se identifican las necesidades de los clientes a través de la caracterización y del diagnóstico del sector educativo y se definen estrategias para cumplir con estos requisitos, adicionalmente se recibe retroalimentación del proceso E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano; del subproceso N01.02 Acciones Correctivas y de las PQRS recibidas de los clientes en el proceso E.01 Gestionar solicitudes y correspondencia. Se deben tomar acciones para mejorar los productos y servicios enfocados a cumplir con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de Calidad, de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente

La secretaría de Educación de Valle del Cauca se compromete a administrar el servicio educativo de forma eficiente, con un recurso humano competente, enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, mediante la implementación de un sistema de gestión integrado que garantice la satisfacción de las necesidades de los clientes, la integridad de los servidores y protección de su entorno a través del respeto al medio ambiente. Para lograr esto se ha trazado los siguientes objetivos:

Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión.

Cumplir con los tiempos de respuesta a los trámites

Asegurar el mejoramiento de las competencias del servidor público.

Asegurar la óptima atención y servicio al ciudadano.

Mejorar continuamente el desempeño y desarrollo institucional.

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes

Sensibilización, concienciación, formación y capacitación a todos los servidores de la entidad en temas de seguridad y medio ambiente

Promover en los funcionarios la cultura de la reducción, reciclado y eliminación de los residuos.

Eliminar los riesgos derivadas de las actividades de la secretaría o por las instalaciones físicas para preservar la salud de sus servidores

Evaluar periódicamente los objetivos y las metas medioambientales y de seguridad propuestas para garantizar su consecución.

Integrar a todos los servidores en el compromiso activo de mejora continua de la seguridad.

Cumplir los requisitos establecidos por la legislación vigente y aquellos otros en materia de seguridad y salud.

Promover una conducta segura entre los trabajadores, informándoles sobre los riesgos existentes en sus puestos de trabajo, así como las medidas preventivas a adoptar.

Suministrar los Recursos humanos técnicos y materiales necesarios para lograr cumplir con los requisitos del sistema de prevención de riesgos laborales

Mejorar continuamente el sistema.

La dirección ha definido el mecanismo para la comunicación y comprensión de la política de calidad de acuerdo con lo establecido en el proceso G02. Gestionar Comunicaciones Institucionales, y se compromete a su continua revisión y adecuación

7.5 Planificación

Aspectos de prevención de riesgos laborales.

La identificación de peligros y evaluación de los riesgos que pueden afectar a los servidores de la secretaría en el ejercicio de sus actividades viene detallado en el subproceso N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.

Este documento aplica para todas las áreas de la secretaría, se aplica a las diferentes instalaciones, procesos y servicios, teniendo en cuenta los riesgos reales y potenciales de sus actividades presentes y futuras en condiciones de operación normal, anormal y de emergencia, en actividades rutinarias y no rutinarias y teniendo en cuenta las leyes aplicables

De esta evaluación se establecen los objetivos en materia de seguridad y salud ocupacional

Así mismo se llevan a cabo unos Programas de Gestión SSO por tipo de riesgo, para solucionar los riesgos importante o intolerable, si corresponde.

Aspectos Medioambientales.

La identificación y evaluación de los aspectos ambientales que pueden afectar a las actividades que realiza la secretaría se especifican en el subproceso N03.02 Aspectos e impactos ambientales.

Este documento aplica para todas las áreas de la Secretaría, es de aplicación a las actividades y servicios de la entidad dentro de su funcionamiento normal y en casos de emergencia.

Los aspectos ambientales significativos se tomen como base para establecer los objetivos y metas ambientales.

Requisitos Legales y Otros Requisitos.

La metodología para la identificación de todos los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los aspectos de calidad y de los servicios prestados por la secretaría y de los requisitos legales de prevención de Riesgos Laborales y aspectos medioambientales está establecida en el procedimiento N03.01 Requisitos legales y otros requisitos.

El resultado de las evaluaciones del cumplimiento con los requisitos legales realizadas se registra en el formato N03.01.F01 Registro de evaluación de cumplimiento de los requisitos legales.

La secretaría también puede asumir compromisos voluntarios, con clientes, contratistas, universidades, u otro tipo de entidad

7.6 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**Responsabilidad y Autoridad.**

Las responsabilidades del personal han sido establecidas en el manual de funciones, el cual se ha publicado a través de la Gaceta Departamental, órgano de publicidad de los actos del Gobierno Seccional, firmado por el Gobernador y el Secretario de Educación de Valle del Cauca. Las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la secretaría al momento del ingreso de personal, de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso H. Gestión del talento humano, proceso H02. Selección e inducción de personal, subproceso H02.05 Inducción de personal.

Representante por la Dirección.

La Alta dirección de la secretaría ha nombrado como su representante de la dirección para el Sistema de Gestión Integrado al Líder del Sistema de Gestión de Calidad, Prevención de Riesgos

Laborales y Medio Ambiente, para todo aquello que requiera el Sistema, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGI.

Informar a la dirección sobre el desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora

Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

Elaborar el Plan de auditorías Internas de la calidad, prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.

Verificar la eficacia de acciones correctivas formuladas en los diferentes procesos.

Revisión de la documentación del Sistema de Gestión Integral.

Comunicación Interna y Externa.

Para la comunicación interna del Sistema de Gestión integrado se emplean los siguientes canales de comunicación formal al interior de la Secretaría, a fin de difundir los lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión, los requisitos para la prestación del servicio y la retroalimentación del mismo:

Oficios, actos administrativos o comunicaciones

Reuniones y/o comités

Carteleros, talleres

Publicaciones en Intranet y página Web.

Las comunicaciones de la Secretaría permiten que se divulgue la información de forma clara, confiable y oportuna a los clientes internos y externos de acuerdo a lo contemplado en el manual

de procesos y procedimientos para el macroproceso G. Gestión de la información, proceso G02.

Gestionar comunicaciones institucionales.

Revisión por la Dirección

Generalidades.

La Alta Dirección conformada por el Comité Directivo debe revisar el Sistema de Gestión Integrado por lo menos una vez al año y puede proponer revisiones cada vez que considere necesario. Las revisiones tienen la finalidad de validar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

En la revisión del SGI se determinan las oportunidades de mejora y los cambios sugeridos al Sistema.

Información para la Revisión.

Para la revisión del Sistema de Gestión Integrado se deben incluir:

Resultados de las auditorías internas y externas de calidad.

La política de calidad, prevención de riesgos laborales y Medio Ambiente.

Retroalimentación del cliente a partir de la información suministrada por el proceso E02.02.

Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano

Resultado del desempeño de los procesos representado en el análisis del cumplimiento de los indicadores de cada proceso.

El consolidado de mejoramiento institucional (reúne el estado de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora).

Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.

Cambios al Sistema de Gestión de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente

Recomendaciones de mejora.

Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas

El desempeño ambiental de la organización.

El desempeño de S y SO de la organización.

El grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales y

Los resultados de la participación y consulta.

Resultados de la Revisión.

De la revisión del Sistema de Gestión Integrado, se generan planes de acción para la mejora de la eficacia del Sistema, la mejora del producto frente a los requerimientos del cliente, medidas para la protección de la salud de los trabajadores y de los recursos naturales y las necesidades de recursos.

Si los resultados indican ajustes al Sistema, éstos se deben realizar, así como la asignación de los recursos requeridos o los programas de mejora de los servicios. Estos resultados y las modificaciones que de la revisión que se generen en el Sistema, deben ser divulgados al equipo de trabajo.

Queda constancia de la revisión gerencial del SGI en los registros: Informe del SGI, Análisis de resultados de la revisión por la dirección y en acta de Comité.

Gestión de los Recursos**Recursos Humanos.*****Generalidades.***

La capacitación del personal en la implementación de los procesos del Sistema de Gestión integrado y su impacto frente al cumplimiento de los objetivos, así como los formatos donde se registra la capacitación se desarrollan en los procedimientos cubiertos por el macroproceso H. Gestión del Talento Humano.

Los procesos relacionado con selección, vinculación y evaluación del desempeño del recurso humano, está cubierto por el proceso H02. Selección e inducción de personal, se garantiza el ingreso de personal idóneo, con base en el mérito, mediante un sistema que permite la participación en igualdad de condiciones, de quienes demuestren poseer los requisitos para desempeñar los empleos convocados y se ajusten al perfil requerido.

La evaluación, mantenimiento y fortalecimiento de las competencias del personal que hace parte del Sistema de Gestión Integrado se logra a través de la aplicación del manual de procesos y procedimientos para el macroproceso H. Gestión del Talento Humano, proceso H03. Desarrollo de personal. A través de éste se detectan las necesidades de fortalecimiento de competencias de personal de acuerdo con su desempeño en la ejecución de las actividades propias de su cargo.

Competencia, formación y toma de conciencia.

Los requerimientos de niveles de estudio y experiencia de los funcionarios de la Secretaría se encuentran definidos en el documento Manual de funciones y perfiles de la Secretaría.

Por medio de las auditorías internas, de talleres de trabajo con el personal, de los comunicados emitidos por el Representante de la dirección para el SGI, respecto a la importancia y cambios del Sistema, el personal de la Secretaría es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, de la protección de su salud, la relación con el Medio Ambiente y la forma en que contribuyen al cumplimiento de los objetivos.

Infraestructura

La Alta Dirección gestiona por la disposición permanente de los recursos para que el equipo de funcionarios de la secretaría cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio en condiciones seguras y saludables, teniendo en cuenta

Espacios adecuados de trabajo

Hardware adecuado

Software

Servicio de mensajería

Líneas telefónicas

Herramientas de correo electrónico e Internet

Sistema de comunicación en red

Salas de capacitación

Área para archivo de gestión y archivo central

Equipos para audiovisuales

Los recursos para las diferentes actividades están previstos en los presupuestos operacionales de la Secretaría de Educación del Sistema general de Participaciones y de Recursos Propios.

Ambiente de Trabajo

Es responsabilidad de la dirección velar por un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, tanto el organigrama como la definición de autoridad, la asignación de responsabilidades a cada persona dentro de los procedimientos, el esquema de trabajo en equipo y el compromiso de la alta dirección con el Sistema de gestión Integrado aseguran que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos de seguridad industrial y salud ocupacional, dentro del cual se promueve el buen trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda y como soporte fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente y del servicio.

Se provee un ambiente de trabajo armonioso gracias a la estructura, dotación de elementos de oficina y medios de comunicación, los cuales permiten y apoyan el mejoramiento de las competencias de cada uno de los funcionarios, asociado a políticas de buen trato, respeto, empoderamiento, trabajo en equipo y programas motivacionales y de bienestar social manteniendo un ambiente laboral agradable y un nivel alto de motivación en el personal.

7.7 Realización de la Prestación del Servicio**Planificación de la prestación del servicio.**

La planificación de la prestación del servicio está cubierta en:

El proceso A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo, del macroproceso A Gestión Estratégica.

El Proceso B01. Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos, macroproceso

B. Gestión de programas y proyectos,

El proceso C01. Establecer las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y gestión de cobertura del servicio educativo, del macroproceso C. Gestión de la cobertura del servicio educativo.

El subproceso D02.01. Elaborar el Plan de apoyo al Mejoramiento del proceso D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los Establecimientos Educativos.

El subproceso G01.01. Recibir, planear y distribuir requerimientos de información y subproceso G02.01. Planear comunicaciones del Manual de procesos y procedimientos para el macroproceso G. Gestión de la información.

El procedimiento H01.01. Definir o modificar la planta de personal del Manual de procesos y procedimientos para el macroproceso H. Gestión del talento humano, proceso H01. Administrar la planta de personal,

El procedimiento I01.01. Elaborar y realizar seguimiento al plan de compras e I01.03. Administrar etapa precontractual de procesos y procedimientos para el macroproceso I. Gestión administrativa de bienes y servicios, proceso I01. Adquirir bienes y servicios.

El proceso L01. Formulación y ejecución del plan de tecnología e informática del Manual de procesos y procedimientos para el macroproceso L. Gestión de la tecnología informática.

El proceso N03.Prevenición de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, subproceso N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.

Durante la planificación de la prestación del servicio, la Secretaría determina:

Los requisitos para la prestación del servicio.

La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.

Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento de la prestación del servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.

Los registros necesarios que proporcionan la evidencia de que los servicios prestados cumplen con los requisitos.

Requisitos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

Los requisitos determinados para la prestación de los servicios de la Secretaría son establecidos a través de la reglamentación vigente emitida por el Ministerio de Educación Nacional y la Presidencia de la República, así como lineamientos de orden territorial establecidos por la Gobernación del Valle, dentro de los cuales se encuentran organismos de control departamental, que rigen y vigilan su desempeño y cumplimiento, adicional a los organismos de carácter Nacional.

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio se contempla en:

Proceso A01. Análisis de la información estratégica educativa, procedimiento A01.01 Análisis de la información estratégica del sector; proceso A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo, procedimiento A02.01 Análisis y definición de estrategias para el sector educativo, procedimiento A02.04 Formulación y aprobación del plan indicativo y el procedimiento A02.05 Definición y aprobación de planes de acción por área; proceso A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los establecimientos educativos, procedimiento A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica; proceso N03. Prevención de Riesgos

Laborales y Medio Ambiente, subproceso N03.01 Requisitos legales y otros requisitos, N03.02

Determinación y Evaluación de los Aspectos ambientales.

Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La Secretaría de Educación a partir de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente, verifica el cumplimiento de los mismos y evalúa su capacidad de cumplimiento.

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio se contempla en el proceso A02.

Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo, procedimiento A02.05 Definición y aprobación de planes de acción por área; proceso A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de establecimientos educativos, procedimiento A03.03 Seguimiento a la asistencia técnica; proceso A04. Evaluación de resultados, procedimiento A04.01 Revisión general del SGI, procedimiento A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, y procedimiento A04.03 Revisión y seguimiento del tablero de indicadores; Proceso N01.

Seguimiento, Análisis y Mejora, subproceso N01.05 Seguimiento y Medición; Proceso N03. Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, subproceso N03.08 Evaluación del Cumplimiento legal.

Quedando evidencia de los resultados de las revisiones en el informe de seguimiento y evaluación de planes de acción por área, el informe ejecución de la asistencia técnica, el informe del Sistema de Gestión Integrado, el análisis de resultados de revisión por la dirección, el informe de seguimiento a programas y proyectos, el informe de seguimiento al plan indicativo, el informe de gestión del tablero de indicadores y en el informe de gestión anual de la Secretaría de Educación.

Comunicación con el cliente.

Mediante la implementación y mantenimiento del sistema de comunicación con el cliente la Secretaria busca:

Dar a conocer la información sobre los servicios suministrados y las respuestas a las preguntas frecuentes.

Retroalimentar los procesos y procedimientos que afecten la prestación y calidad del servicio.

Atender y dar respuesta oportuna a los PQRS, trámites y solicitudes

Implementar estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los clientes.

Se establece como comunicación con el cliente interno los siguientes medios:

Teléfono

Correo electrónico

Internet

Carteleras

Correo físico

Se establece como comunicación con el cliente externo los siguientes medios:

Ventanillas de atención al ciudadano

Buzón de sugerencias

Fax

Sistema de atención al Ciudadano - Requerimientos vía web

Pagina web de la secretaría

Gaceta Municipal

Pauta publicitaria en medios masivos radio, televisión

Las solicitudes de información o consultas sobre los procesos y servicios, suministrados por la SE, se realiza a través de la Oficina de atención al ciudadano, en ésta se generan estrategias para el correcto y adecuado desarrollo y mantenimiento de las relaciones con el ciudadano, de acuerdo con el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso E. Atención al ciudadano, procesos E01. Gestionar solicitudes y correspondencia y E02. Desarrollar y mantener las relaciones con el ciudadano.

La entrega de información del desarrollo de los procesos o información de interés general se brinda a través de los medios establecidos en la Secretaría, siguiendo lo establecido en el manual de procesos y procedimientos G. Gestión de la información, proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.

Las comunicaciones institucionales quedan registradas en los formatos G02.01.F02 Plan de Comunicaciones, G02.02.F01Control de Comunicados Divulgados y G02.03.F01Informe de seguimiento al plan de comunicaciones.

La metodología para garantizar la información, consulta y participación de los funcionarios de la secretaría en materia de seguridad y salud está establecida en el proceso N03. Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, subproceso N03.06 Participación y Consulta.

7.8 Medición Análisis y Mejora

Generalidades.

La Secretaría cuenta con procesos que permiten el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora para lograr la conformidad del servicio, la seguridad de los funcionarios y la protección del Medio Ambiente.

A Gestión estratégica, proceso A04. Evaluación de resultados, procedimientos A04.01 Revisión general del SGC, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo y A04.03 Revisión y seguimiento del tablero de indicadores.

E Atención al ciudadano, proceso E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano, procedimiento E02.01. Medir la satisfacción del cliente.

N Administración del Sistema de Gestión de Calidad, proceso N01. Seguimiento, análisis y mejora, procedimientos N01.01 Auditorías internas, N01.02 Acciones correctivas, N01.03 Acciones preventivas, N01.04 Control de producto no conforme, N01.05 Seguimiento y Medición, proceso N03 Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, subproceso N03.08. Evaluación del cumplimiento legal.

Seguimiento y Medición.

Satisfacción del cliente.

La medición de la satisfacción del cliente externo y de la comunidad se realiza recopilando información mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Secretaría y la recepción formal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites y denuncias.

Las disposiciones relacionadas con la medición de la satisfacción del cliente externo y de la comunidad se definen en el macroproceso E. Atención al ciudadano, proceso E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano. El área de Atención al ciudadano consolida esta información y lo presenta al Comité Directivo donde deben surgir acciones preventivas y correctivas.

La medición de la satisfacción del cliente interno está definida en el macroproceso H. Talento Humano, proceso H03.Desarrollo de Personal, subproceso H03.03 Bienestar, en el cual se realizan encuestas a los funcionarios identificando necesidades de bienestar y capacitación que sirven de insumo para la formulación de Plan de Bienestar, capacitación e incentivos, durante la ejecución de estos programas se evalúa la satisfacción de los funcionarios con relación a las capacitaciones, actividades de bienestar y de salud ocupacional brindadas, los resultados de estas evaluaciones sirven de insumo para la revisión por la Dirección.

Auditoría interna.

La SE ejecuta auditorías internas, con el fin de evidenciar que el Sistema de Gestión integrado esté conforme con las disposiciones planificadas. Una vez al año se hace una revisión total al Sistema, de conformidad con lo dispuesto en el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión Integrado, proceso N01. Seguimiento, análisis y mejora, procedimiento N01.01 Auditorías internas.

El procedimiento contempla la planificación del programa de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el Sistema y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente interno, externo y la comunidad.

La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, quedando registrado en el formato

N01.01.F01 Programa de auditoría interna. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo.

El equipo de auditores internos ha sido calificado con base en la educación, formación, habilidades y experiencias adecuadas, esto asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Para esto se diligencia el formato N01.01.F07 Evaluación de desempeño para auditores internos.

Los hallazgos de las auditorías internas son registrados en el informe de auditoría interna en el Formato N01.01.F05.Informe de auditoría interna.

Las acciones preventivas y correctivas, resultantes del programa de auditorías internas se llevan a cabo de acuerdo con las disposiciones de los procedimientos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

Seguimiento y medición de los procesos.

El seguimiento y la mejora continua se realizan a través de la medición, análisis y seguimiento de los indicadores de los procesos. Las directrices para el seguimiento y medición de los procesos están descritas en el procedimiento N01.05 Seguimiento y Medición perteneciente al proceso N01. Medición, análisis y Mejora.

El responsable del seguimiento del indicador deberá realizar un seguimiento del estado de las acciones definidas para mejorar el resultado de los indicadores y el cumplimiento de las fechas correspondientes documentados en la Hoja de Vida, según los resultados del seguimiento realizado se podrán definir nuevas acciones y responsables dentro de la Hoja de Vida o comunicar formalmente sobre las situaciones existentes al líder de cada proceso para que se tomen correctivos adicionales.

7.9 Control de Producto No Conforme

Se identifican los puntos críticos de control del proceso y en ellos se hace verificación del cumplimiento del servicio con los requisitos del cliente interno y externo y de la comunidad. En el caso que se identifique un Producto No-conforme (PNC), se procede a ejecutar las actividades definidas en el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso N. Administración del sistema de gestión Integrado, proceso N01. Seguimiento, análisis y mejora, procedimiento N01.04 Control de producto no conforme; en éste se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

Queda registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posterior, en el Formato N01.04.F01 Registro de producto no conforme.

Análisis de datos

El análisis de datos sobre el desempeño en seguridad y salud ocupacional, impactos ambientales y las características y tendencias de los procesos y de los productos, se hace mediante el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en los indicadores asociados a cada proceso.

Cada responsable de los diferentes procesos de la Secretaría debe asegurar la medición de los indicadores y realizar su análisis en conjunto con los responsables de la medición, para de acuerdo a los resultados obtenidos, definir y llevar a cabo las acciones requeridas sobre los procesos para garantizar su seguimiento y mejora continua.

De esta forma la persona encargada de la medición de cada indicador y el responsable por proceso, analiza los resultados obtenidos frente a la meta, y de acuerdo con los resultados genera

acciones correctivas o preventivas lo que permite la mejora continua del Sistema de Gestión de Integrado.

El comité directivo se reunirá mensualmente para analizar los resultados obtenidos en cuanto al desempeño de los procesos, riesgos en seguridad y salud ocupacional y el control de aspectos e impactos ambientales. Los resultados obtenidos en estas reuniones quedaran registradas en actas de reunión.

7.10 Mejora

Acción correctiva.

Las disposiciones relacionadas con las acciones correctivas del Sistema de Gestión Integrado se definen en el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión Integrado, proceso N01. Seguimiento, análisis y mejora, procedimiento N01.02 Acciones correctivas.

El procedimiento presenta los mecanismos que se siguen para tomar acciones que eliminan las causas de no conformidades para prevenir su recurrencia. Los resultados de las acciones tomadas se registran en el formato N01.02.F01 Registro de Seguimiento a la Acción Correctiva y Preventiva. N01.02.F01.

Acción preventiva.

Las acciones preventivas se llevan a cabo de acuerdo con lo definido en el manual de procesos y procedimientos para el macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión Integrado, proceso N01. Seguimiento, análisis y mejora, procedimiento N01.03 Acciones preventivas.

En el procedimiento se presentan los mecanismos que se siguen para tomar acciones que eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Los resultados

de las acciones tomadas se registran en el Formato N01.02.F01 Registro de Seguimiento a la
Acción Correctiva y Preventiva.

VIII. Procedimientos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión para la Secretaría de Educación de Valle del cauca

Con el objeto de ayudar a la Secretaría en la implementación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Riesgos Laborales y Medio Ambiente, se diseñaron nueve (9) un procedimientos, los cuales corresponden a procedimientos requeridos por las normas ISO 14001 y OHSAS 18001. También se diseñaron los formatos para el registro de la información que da evidencia del cumplimiento de los procesos e indicadores que le servirán a la secretaría para medir su gestión en aspectos medioambientales y de salud y seguridad.

En la tabla 6 se relacionan los procedimientos diseñados con sus respectivos códigos:

Tabla 6.

Procedimientos diseñados

Código	Subproceso
N01.05	Seguimiento y Medición
N03.01	Requisitos legales y otros requisitos
N03.02	Aspectos ambientales
N03.03	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.
N03.04	Preparación y respuesta ante emergencias
N03.05	Control Operacional
N03.06	Participación y Consulta

N03.07 Investigación de Incidentes

N03.08 Evaluación del cumplimiento legal

Fuente. El autor

8.1 Procedimiento N01.05 Seguimiento y Medición

En la figura 12 se presenta la portada propuesta para el procedimiento Seguimiento y Medición.

	Procedimiento Seguimiento y Medición	Versión 1 Fecha de aprobación: xxxx Pagina x de x
---	---	---

República de Colombia
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA
 DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
"N03.01 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN"
 PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
 "N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"
 Y PROCESO
 "N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"
 Mes xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:

Figura 12. Portada Procedimiento Seguimiento y Medición. Fuente: El autor

Objetivo.

Describir la metodología empleada por la secretaría para llevar a cabo seguimiento y medición de la conformidad de servicio, del comportamiento medioambiental y del desempeño de Salud ocupacional a través de indicadores con el fin de verificar que las actividades que puedan generar insatisfacción del servicio, tener riesgos sobre la seguridad de los trabajadores y la protección del medio ambiente estén controladas y cumplen con los estándares establecidos.

Alcance.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades y servicios llevados a cabo por la secretaría que estén orientadas a cumplir con la misión de la secretaría y que generen riesgos sobre la salud y el medio ambiente.

Responsables.

Es competencia del Líder del Sistema de Gestión Integrado la elaboración, distribución, actualización y control del presente procedimiento.

El Responsable de cada área debe realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de su proceso, Identificar y registrar los parámetros y métodos de medición, Analizar los resultados de las mediciones realizadas e Identificar los elementos u oportunidades de mejora.

Es responsabilidad del Comité Directivo revisar la información generada por las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de la Secretaría.

Términos y definiciones.

Indicadores. Indican la capacidad o acierto en la consecución de tareas o trabajos, por lo tanto reflejan el logro de los resultados propuestos.

Seguimiento: Actividad que se realiza periódicamente para verificar si el plan de acción se está ejecutando según lo establecido.

Política de operación.

Se debe realizar el seguimiento y medición de forma continua a los procesos de la secretaría permitiendo observar el desempeño de los procesos que conforman la cadena de valor y las actividades que implican un riesgo para la salud de los funcionarios y un impacto ambiental significativo en el medio ambiente.

Contenido.

Los líderes de los diferentes procesos deben identificar en el documento Caracterización de Proceso, el conjunto de indicadores asociado al mismo.

Identificar el archivo en Excel que incluye la hoja de vida de estos indicadores por proceso - Hoja de vida de indicadores, e incluye el código correspondiente a cada proceso.

Para cada uno de los indicadores incluidos en el archivo Hoja de Vida, identificar el responsable de generar y hacer seguimiento al indicador y comunicar formalmente a estos funcionarios el inicio de las actividades de medición y seguimiento de los indicadores.

El responsable de la generación de los indicadores procederá entonces a identificar la periodicidad y la fuente de los datos, para con esta información definir el orden en que se generará la medición de los indicadores por proceso y la información requerida para la medición de los mismos.

De acuerdo al orden establecido en el numeral anterior, recopilar la información requerida para la medición de cada uno de los indicadores teniendo en cuenta la formula definida para su

cálculo, la fuente de los datos, y el responsable de generar el indicador que aparecen definidos en la Hoja de Vida correspondiente.

Calcular el valor obtenido para cada uno de los indicadores por proceso, teniendo en cuenta las definiciones de unidad de medida y aspectos metodológicos incluidos también en la Hoja de Vida, el resultado se documentará en el campo logro, registrando además la fecha de medición correspondiente en la parte de seguimiento de la Hoja de Vida.

Una vez registrados la fecha y el logro en la Hoja de Vida, se calculará el porcentaje de logro dividiendo el valor del logro entre el valor de la meta asociada a cada indicador.

Finalmente se documentarán en la hoja de vida las observaciones que puedan aplicar para explicar el resultado obtenido en cada indicador, así como las acciones que se definan durante su seguimiento para el mejoramiento de los resultados de cada uno, junto con los responsables de llevarlas a cabo y las fechas límite correspondiente.

El responsable del seguimiento del indicador deberá realizar un seguimiento periódico del estado de las acciones definidas para mejorar el resultado de los indicadores y el cumplimiento de las fechas correspondientes documentados en la Hoja de Vida, según los resultados del seguimiento realizado se podrán definir nuevas acciones y responsables dentro de la Hoja de Vida o comunicar formalmente sobre las situaciones existentes al líder de cada proceso para que se tomen correctivos adicionales.

De esta forma la persona encargada de la medición de cada indicador y el responsable por proceso, analiza los resultados obtenidos frente a la meta, y de acuerdo con los resultados genera acciones correctivas o preventivas lo que permite la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado

Adicionalmente es importante tener en cuenta las actividades y aspectos requeridos para la definición de los indicadores por proceso en el formato Hoja de vida, como instrumento para la definición detallada de cada uno de los indicadores generados dentro de la Secretaria, que se compone de dos partes:

Definición del indicador: La primera parte de la hoja de vida comprende un conjunto de términos y definiciones que describen las principales propiedades o características de cada indicador, sus campos se describen a continuación

Código del indicador: Campo que identifica los indicadores por proceso, conformado por el código del proceso, de acuerdo a la cadena de valor y un consecutivo de tres dígitos. La secuencia debe incluir en primer lugar los indicadores del tablero y posteriormente los demás asociados al proceso.

Nombre del indicador: Nombre del indicador de acuerdo a lo establecido en el documento caracterización de proceso

Tipo de Indicador: Resultado, producto, o proceso. De acuerdo a la siguiente definición:

Indicadores de Resultado: Son aquellos que reflejan los logros que espera alcanzar la entidad y que se relacionan con los objetivos estratégicos de la Secretaría, orientados a ampliar los niveles de cobertura y mejorar los niveles de calidad en la prestación del servicio educativo, con equidad y eficiencia.

Indicadores de Producto: Son aquellos asociados a los bienes y servicios generados en la secretaria como resultado de la ejecución de los proyectos y procesos.

Indicadores de Proceso: Están relacionados con la forma en que se ejecuta o realiza el conjunto de actividades involucradas dentro de los procesos de la secretaria.

Tablero de Indicadores: SI, cuando sea un indicador existente en la Matriz de definición del

Tablero, NO, cuando su definición se haya realizado dentro del proceso y no por parte del MEN.

Objetivo del indicador: Propósito del indicador, responde a la pregunta ¿Qué se busca medir?

Pertinencia del Indicador: Importancia de la construcción del indicador para el análisis de la gestión realizado por la Secretaría. Responde al beneficio o utilidad del indicador dentro del Tablero.

Unidad de medida: Expresión que se utilizará en la medición del indicador esta puede ser: unidad, porcentaje, razón, valor, binario etc.

Definición de variables de la Fórmula: Explicación de cada una de las variables que componen el indicador.

Fórmula para su Cálculo: Expresión matemática de la relación de las variables utilizadas para la medición del indicador

Aspectos metodológicos: Incluye los siguientes elementos:

Metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado.

Forma de presentación de los datos y su desagregación.

Aspectos que deben ser tenidos en cuenta para su análisis, por ejemplo, tendencias, niveles de tolerancia, rangos de medición etc.

Información contra la que puede ser contrastado el indicador.

Fuente de los datos: Entidades externas, dependencias internas, e insumos específicos requeridos para el cálculo del indicador.

Periodicidad / Fechas de medición: Frecuencia en la que debe ser calculado el indicador. Esta puede ser: anual, trimestral, mensual, diaria o la fecha específica en la que se generará el indicador.

Responsable de generar el indicador: Encargado dentro de la Secretaría de calcular el indicador y consignarlo en la Hoja de Vida.

Responsable del seguimiento al indicador: Encargado dentro de la Secretaría del seguimiento, validación de resultados y definición de planes de acción sobre el indicador.

Línea de base: Valor del indicador al inicio de la medición. Si no existen mediciones previas deberá ser un valor de referencia establecido de acuerdo a información nacional o de otras secretarías, teniendo en cuenta las precisiones que se incluyan en el campo aspectos metodológicos.

Meta: Cuantificación de los propósitos que se esperan alcanzar. Debe ser viable, realista frente a la situación de la Secretaría pero al mismo tiempo debe buscar el mejoramiento continuo del proceso correspondiente. Para los indicadores incluidos en el Tablero o los que sean de resultado o producto, se debe señalar la meta anual establecida en el Plan de Desarrollo o en el Plan Indicativo. En el caso de indicadores que no se encuentren en el Plan de Desarrollo se debe establecer el estándar establecido por la normatividad o mejores prácticas.

Rangos de Evaluación: Comportamiento del indicador para ser interpretado según una escala de valoración. Debe estar definido de acuerdo los intervalos existentes entre la línea base y la meta, involucrando los rangos para la calificación del resultado obtenido como: Alto, Medio y Bajo.

Preferiblemente debe estar expresado en términos de porcentaje de acuerdo al porcentaje de logro.

Seguimiento al indicador: En la segunda parte de la Hoja de Vida se registran las mediciones que se hagan de cada indicador, permitiendo llevar un consolidado de los avances en la consecución de las metas o estándares establecidos para cada uno, junto con las acciones de mejoramiento que debe incluir las dependencias de la Secretaría para alcanzar los resultados. Sus campos se describen a continuación:

Fecha: En la que se generó la medición sobre el indicador, de acuerdo a lo establecido en su frecuencia de medición.

Meta: Cuantificación de los propósitos que se espera alcanzar.

Logro: Resultado o medición obtenida.

Porcentaje de logro: Comparación porcentual del logro obtenido contra la meta propuesta, incluye un color rojo, amarillo o verde, de acuerdo a lo establecido en los rangos de evaluación.

Observaciones del resultado: Aspectos que explican o justifican el resultado obtenido, pueden ser internos y externos.

Acciones de mejoramiento requeridas: Identificación de correctivos necesarios para mejorar el resultado obtenido las cuales deben ser atendidas a través de la ejecución de los planes de acción de las dependencias de la Secretaría.

Responsable: Persona encargada de la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejoramiento definidas.

Fecha límite: Para el cumplimiento de las acciones requeridas

Estado acciones requeridas: Cumplidas, no cumplidas, en desarrollo, sin iniciar.

Puntos de control.

Este procedimientos debe asegurar el monitoreo del grado de cumplimiento de los objetivos y metas, y las medidas de desempeño de la conformidad con los procesos, programas de salud ocupacional, aspectos e impactos ambientales y con la legislación y reglamentos.

Documentos de referencia.

Norma NTC GP 1000 2009

Norma ISO 14001: 2004

Norma OSHAS 18001 2007

Registros.

En la figura 13 se muestra el formato hoja de vida de indicador donde se debe registrar toda la información de consulta que sirve de guía para la medición del indicador.

V 1.0		SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA FORMATO N01.05 HOJA DE VIDA DE INDICADOR	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Código del Indicador	Nombre del indicador	Tipo de Tablero	
Objetivo del indicador		Pertinencia del Indicador	
Unidad de medida		Definición de variables de la Fórmula	
Fórmula para su Cálculo		Aspectos metodológicos	
Fuente de los datos		Periodicidad / Fechas de medición	
Responsable de generar el indicador		Responsable del seguimiento del indicador	
Línea de base	Meta	Rangos de evaluación	

Figura 13. Hoja de vida de indicador. Fuente: Secretaría de Educación

8.2 Procedimiento N03.01 Requisitos Legales y Otros Requisitos

Portada.

En la figura 14 se muestra la portada propuesta para el procedimiento Requisitos legales y otros requisitos.

	Procedimiento Requisitos Legales y Otros Requisitos	Versión 1
		Fecha de aprobación: XXXX
		Página x de x

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

N03.01 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Mes xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 14. Portada Requisitos Legales y Otros Requisitos. Fuente: El autor

Objetivo.

Establecer la metodología para la identificación y acceso a los requerimientos legales y de otra índole, en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; relacionados con las actividades y procesos que realiza la Secretaría

Alcance.

Este procedimiento aplica para toda la empresa en los procesos y proyectos que se ejecuten.

Responsables.

Los responsables de velar por la aplicación, cumplimiento, realización y hacer modificaciones a este procedimiento son la Dirección y el Líder del SGI

Términos y definiciones.

Ley: Norma jurídica escrita que emana del poder legislativo

Decreto: Disposición promulgada por el poder ejecutivo sin ser sometido al órgano legislativo competente.

Resolución: Decreto, decisión, o fallo de una autoridad gubernativa o judicial

Ordenanzas: Conjunto de preceptos referentes a una materia

Acuerdo: Pacto, Tratado.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración

Salud: Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

Trabajo: Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

Ambiente de Trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

Salud Ocupacional: Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

Ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, sus seres humanos y sus interrelaciones.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Licencia Ambiental: Es la autorización que otorga la autoridad ambiental competente, para la ejecución de una obra o actividad, sujeta al cumplimiento, por el beneficiario de la licencia, de los requisitos que la misma establezca en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales de la obra o actividad autorizada.

Recursos Naturales: Extensión de la superficie sólida de la Tierra, mineral y nutriente del suelo, y capas más profundas de la corteza terrestre, agua, plantas, animales silvestres y domésticos, aire y otros recursos producidos por los procesos naturales de la Tierra.

Residuo: Cualquier objeto, material, sustancia o elemento, en forma sólida, semisólida, líquida o gaseosa, que no tiene valor de uso directo y que es descartado por quien lo genera.

Riesgo Ambiental: Situación que puede poner en peligro la integridad de los ecosistemas, durante la ejecución de una obra o el ejercicio de una actividad.

Políticas de operación.

Se deben identificar los requisitos legales que son aplicables a los peligros y riesgos de SSO y los aspectos ambientales de la secretaría, los cuales pueden incluir requisitos legales internacionales, nacionales, departamentales y municipales, acuerdos con autoridades públicas, con clientes, códigos de prácticas voluntarias.

La secretaría debe asegurarse que la legislación que les es aplicable se tome en cuenta para el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado

Debe asegurarse la vigencia de los requisitos legales aplicables y deberán identificarse los cambios para su correspondiente actualización, para lo cual se debe considerar también la actualización semestral de los peligros y riesgos de SSO, de los aspectos ambientales

Contenido.***Requisitos legales en gestión de seguridad y salud ocupacional.***

La Ley 100 de 1993, estableció la estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes como son:

El Régimen de Pensiones

La Atención en Salud

El Sistema General de Riesgos Profesionales. Cada uno de los anteriores componentes tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

El Gobierno Nacional determinó la organización y funcionamiento del Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual está integrado así:

El Ministerio de la Protección Social: Es el organismo de dirección del Estado en materia de Riesgos Profesionales. Tiene como función la determinación de regímenes específicos de

vigilancia epidemiológica, el desarrollo de actividades de prevención y controlar la prestación del servicio de salud a los afiliados al sistema en las condiciones de calidad determinada por la Ley.

Para poder implementar sus funciones se creó la Dirección Técnica de Riesgos Profesionales.

Esta dependencia tiene la responsabilidad de promover la prevención de los Riesgos Profesionales, vigilar y controlar el funcionamiento del Sistema y aplicar las sanciones por violación a la norma

El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales: Organismo de dirección del Sistema conformado por miembros del ministerio, Entidades ARP, Trabajadores, Empleadores y Asociaciones Científicas de Salud ocupacional.

El Comité Nacional de Salud Ocupacional: Órgano consultivo del Sistema conformado por miembros de Salud Ocupacional del Ministerio y las ARP.

El Fondo de Riesgos Profesionales: Tiene por objeto desarrollar estudios, campañas y actividades de promoción y divulgación para la prevención de Riesgos Profesionales

Las Juntas de Calificación de Invalidez: Son organismos de carácter privado creados por la ley. Sus integrantes son designados por el Ministerio de Protección Social. A través del dictamen médico laboral, resuelven las controversias suscritas frente a la determinación del origen y/o grado de la invalidez, incapacidad permanente o parcial, enfermedad profesional, el accidente o muerte de los afiliados al Sistema.

La Superintendencia Bancaria: Controlan, autorizan, vigilan y garantizan el ejercicio de la libre competencia a las Entidades A.R.P.

Las Entidades Administradoras de Riesgos Profesionales A.R.P.: Compañías Aseguradoras de Vida a las cuales se les ha autorizado por parte de la Superintendencia Bancaria para la explotación del ramo de los seguros. Deben cumplir las siguientes funciones:

Afiliar a los trabajadores

Administrar las cotizaciones hechas al sistema

Garantizar el reconocimiento de prestaciones asistenciales y económicas por parte de accidentes de trabajo y enfermedad profesional

Realizar actividades de prevención y promoción de los riesgos profesionales a las empresas afiliadas

Requisitos legales en la gestión ambiental.

Los Requisitos Legales en Gestión Ambiental involucran:

Requerimientos de carácter nacional: Ministerio del Medio Ambiente, Agricultura, Protección Social, Industria - Comercio y Turismo, Interior, Transporte, Minas y Energía y otros.

Requerimientos de carácter regional: Corporaciones Autónomas Regionales y Desarrollo Sostenible

Requerimientos locales: Departamentos Administrativos de Medio Ambiente, Planeación Municipal, Secretaria de Medio Ambiente.

Leyes, Decretos, Resoluciones, Autos.

Licencias ambientales y planes de manejo ambiental.

Permisos de uso de los recursos naturales (Agua, aire, suelo, fauna, flora).

Permiso de residuos sólidos y líquidos.

Criterios para la Selección de las Normas de Interés.

Los principales criterios a tener en cuenta para la selección de las normas son los siguientes:

La identificación de todas las disposiciones de instrucción y control para los peligros y factores de riesgos e impactos ambientales que apliquen en la secretaría es decir aquéllas que exijan la obtención de autorizaciones, o impongan obligaciones, prohibiciones, sanciones, estándares, entre otros.

El análisis debe cobijar el escenario internacional, nacional, regional y local, es decir que debe incluir convenios, tratados o protocolos internacionales aprobados por Colombia, leyes, decretos ejecutivos, resoluciones, ordenanzas, y acuerdos.

Si se cuenta con licencias ambientales para el desarrollo de proyectos o con permisos, concesiones o autorizaciones para el uso de los recursos naturales, es necesario incluir las obligaciones que en ellas se determinan como parte de la normatividad aplicable, al igual que todas las demás obligaciones y condiciones que haya adquirido la entidad o que le haya impuesto la autoridad ambiental competente.

Además de la legislación es necesario establecer otros compromisos que haya adquirido la secretaría que resulten de interés, como por ejemplo, firma de convenios interinstitucionales, firma de contratos, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental de las firmas contratantes, entre otros.

Matriz Gestión de Requisitos Legales y de otros requisitos.

Los requisitos legales se determinan en la Matriz Gestión de Requisitos Legales y de otros requisitos N03.03.F01 donde se especifica:

Si aplica para la secretaría

Nombre del reglamento (Ley, Norma, etc.) o documento (Permiso, licencia, etc) aplicable, y ubicación. En la ubicación de establece donde se encuentra el documento para consulta, medio y lugar en la secretaría o sitio en la web, etc.

La fuente o entidad / autoridad que emite el reglamento o documento.

La fecha de vigencia del documento.

El soporte o evidencia del cumplimiento de los requerimientos dentro de la secretaría.

Los requisitos o artículos específicos que apliquen dentro de la reglamentación establecida, clasificados según el (los) Proceso(s) donde aplica(n).

Observaciones: Donde se anotan las observaciones pertinentes. En esta columna se aclara el (los) proceso(s) de ejecución a los que aplica los artículos correspondientes; si no hay observación se entiende que los artículos estipulados aplican para todos los procesos de ejecución.

En todos los casos como requerimientos de otra índole que aplican para los procesos de ejecución, se consideran los documentos contractuales (como los términos de referencia, contratos y otrosí, entre otros).

Es responsabilidad del líder del SGI y el área Jurídica de la secretaría mantener actualizada la matriz de requisitos legales por lo menos cada 3 o 4 meses, al igual que informar a los cargos que les corresponda dar cumplimiento según los cambios que surjan.

Si algún funcionario de la secretaría tiene conocimiento de algún cambio o de nueva reglamentación que aplique para esta, debe informar al líder del SGI, para actualizar la matriz.

Los requisitos legales aplicables para la calidad del servicio se indican en la caracterización de cada proceso y se controlan como documentación externa.

Para establecer y mantener actualizada la Matriz Gestión de Requisitos Legales y de otros requisitos en Seguridad y Salud Ocupacional y aspectos ambientales, se puede acudir entre otras, a las siguientes fuentes:

Gobierno: Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional: Ministerio de la Protección Social

Gobierno: Ministerio del Medio Ambiente, Corporaciones Autónomas Regionales, Corporaciones de Desarrollo Sostenible y Departamentos Administrativos de Medio Ambiente.

Asociaciones y Grupos Industriales: Por ejemplo ANDI, Asociaciones de profesionales de Ingeniería y afines (ACIEM, Consejo profesional Nacional de ingeniería y sus profesiones auxiliares...), entre otros

Bases de Datos Comerciales: LEGIS

Administradoras de Riesgos Profesionales – ARP

Servicios Profesionales: Empresas especializadas en la legislación de seguridad y salud ocupacional

Cámara de Comercio

Periódico: La República a nivel nacional

Listados: Congreso de la República

Páginas Web de las autoridades competentes en seguridad y salud ocupacional.

Puntos de control.

El cumplimiento de los requisitos legales se verifica como sigue:

Seguimiento y verificación del cumplimiento de los procedimientos y demás especificaciones,

Dado que los requisitos legales se integran a los procedimientos de trabajo, al verificar que estos se realicen según está establecido, se está monitoreando el cumplimiento de los requisitos legales asociados.

En las Auditorías Internas: En el Plan de Auditoria de cada ciclo se establece en los criterios de auditoría los requisitos legales aplicables. Con base en las listas de chequeo de auditoría, el auditor se verifica el cumplimiento de dichos requisitos

Revisión del Sistema por la Dirección En la revisión del sistema se incluye la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales con base en el informe de auditoría. Con base en esta información se toman las decisiones correspondientes.

Documentos de referencia.

Norma ISO 14001

Norma OHSAS 18001:2007

Registros.

En la figura 15 se muestra la Matriz de gestión de los requisitos legales y de otros requisitos en la cual se registra la identificación de la normatividad y el seguimiento al cumplimiento.

Figura 15. Matriz de gestión de los requisitos legales y de otros requisitos.

Portada.

En la figura 16 podemos visualizar la portada para el procedimiento Aspectos Ambientales.

	Procedimiento Aspectos Ambientales	Version 1
		Fecha de aprobación: xxxx
		Código: N03.02

República de Colombia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

"N03.02 ASPECTOS AMBIENTALES"

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Mes xx de 2013

Figura 16. Portada Aspectos Ambientales

Objetivo.

Establecer un método que defina los aspectos e impactos ambientales significativos relacionados con la Secretaría de Educación así como los criterios de significación y los riesgos ambientales a considerar por el Sistema de Gestión Ambiental.

Alcance.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades y servicios de la Secretaría de Educación, dentro de su funcionamiento normal y en casos de emergencia, a todo el personal involucrado en el Sistema Integrado

Responsables.

Identificación y evaluación de los aspectos medioambientales Líder del Sistema de Gestión Integrado y Áreas de la SE.

Colaborar en la identificación y cuantificación de los aspectos: Áreas de la SE

Actualización del registro de aspectos medioambientales: Líder del Sistema de Gestión Integrado

Comunicar aspectos-efectos medioambientales gestionables: Áreas de la SE

Términos y definiciones.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el medio ambiente.

Aspecto ambiental significativo: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que provoca un mayor impacto medioambiental que el resto de aspectos medioambientales generados por la actividad.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, que aún siendo perjudicial o beneficioso, total o parcial, provenga de las actividades, productos o servicios de la organización.

Evaluación del Aspecto ambiental: Es una valoración documentada de la incidencia ambiental que tienen los aspectos originados por la organización.

Riesgo ambiental: Riesgo que se deriva de accidentes potenciales con consecuencias ambientales.

Situación normal de funcionamiento: Desarrollo de actividades o servicios de una empresa bajo condiciones de actuación controladas.

Situación anormal de funcionamiento: Son aquellas actividades o situaciones que no ocurren continuamente, aunque están previstas, tales como situaciones de arranque o puestas en marcha, de parada, mantenimiento, etc.

Situación de emergencia ambiental: Situación imprevista resultado de un accidente o incidente.

Política de operación.

Para la identificación de los aspectos ambientales debe participar el Comité del SGI pudiendo incluir personal interno y externo de las partes interesadas.

La secretaría debe asegurarse que los aspectos ambientales significativos se tomen como base para establecer los objetivos y metas ambientales.

Para la identificación de los aspectos ambientales se deben considerar aquellos asociados con las actividades en condiciones normales, condiciones anormales, situaciones de emergencia y accidentes.

Los aspectos ambientales significativos deben ser aprobados por el Comité Directivo

Contenido.

Determinación de aspectos, impactos y riesgos.

Con el fin determinar los aspectos ambientales, los impactos significativos y los riesgos ambientales asociados a ellos se sigue el procedimiento definido a continuación:

Se dibuja el mapa general de los procesos de la secretaría

Se elaboran los procesos tal y como se desarrollan en la actualidad

Se elabora una lista de aspectos ambientales a considerar.

Se definen los criterios de significación a considerar por la Secretaría

Con base a los criterios de significación se determinan los impactos ambientales significativos.

Se determinan los riesgos ambientales, que se derivan de los accidentes potenciales.

Se redactan los procedimientos necesarios, indicando los impactos significativos, los riesgos ambientales, las actuaciones, las responsabilidades y cómo se asegura el cumplimiento de la legislación.

Criterios de significación

Se han definido criterios para identificar entre todos los aspectos ambientales generales y los impactos medio ambientales específicos de cada proceso o actividad, aquellos que puedan ser relevantes por su interacción con el medio ambiente y que por lo tanto, se han de controlar. Los criterios de significación definidos quedan recogidos en los siguientes apartados.

Evaluación de aspectos medioambientales

Un aspecto medio ambiental considerado significativo según criterios anteriores se valora anualmente en función de los siguientes conceptos:

Afectación al medio: se entiende por tal la posibilidad de que tenga consecuencias negativas sobre el medio ambiente en función de la naturaleza del aspecto ambiental.

Alto/Serio o dañino:	3
Moderado o un tanto dañino:	2
Bajo o sin daño potencial:	1

Frecuencia de ocurrencia: en el caso de aspectos medio ambientales asociados a situaciones normales o de incidente y califica cuan a menudo podría generarse un impacto.

Siempre, se producen en las condiciones de funcionamiento diario de la actividad: 3

Regular, se producen de una forma esporádica, pero no necesariamente en las condiciones normales de funcionamiento:

Raro, se produce en condiciones anormales o de emergencia, como consecuencia de accidentes, durante el desarrollo de la actividad: 1

C. Criterios de significación: definidos por la Secretaría, valores que pueden ser controlados o sobre los que se puede influir. La valoración de este criterio para los aspectos e impactos ambientales, se realiza según uno de los criterios definidos a continuación.

C.1. Grado de control

Incontrolable o difícil de corregir pero recuperable:	3
Controlable o tendría solución con un control y una gestión adecuados:	2
Controlado o se controla y gestiona adecuadamente:	1

C.2. Amplitud geográfica

Global:	3
Regional o local:	2
Aislado o el impacto queda reducido en el terreno:	1

C.3. Partes afectadas

Más de X quejas:	3
Entre X e Y quejas:	2
Menos de Y quejas:	1

C.4. Magnitud

Más de X cantidad de medida/ Y producción o actividad desarrollada: 3

Entre X/Y y Z/Y: 2

Menos de Z/Y: 1

C.5. Legislado Se considera este criterio, cuando la legislación aplicable al impacto ambiental, define unos límites de control.

Menos de 80% del límite legislado: 1

Entre el 80% y el 100% del límite legislado: 2

• Superior al 100% del límite legislado: 3

Se puntúan, para cada impacto medio ambiental evaluado, los diferentes criterios citados desde 1, para el caso más favorable, hasta 3, para el caso más desfavorable.

Una vez asignadas puntuaciones se aplican los siguientes algoritmos a fin de comparar con la evaluación anterior.

$$\text{Valor impacto} = (A + C) \times B$$

Una vez valorados los impactos asociados a cada actividad, operación o proceso, se valoran los aspectos medio ambientales generales, tomando como valoración para cada aspecto, la peor puntuación de los impactos valorados anteriormente.

La mejora continua se evalúa a partir de la comparación anual de la valoración de cada aspecto medio ambiental significativo con el valor de episodios anteriores, siendo la escala de prioridades la descrita en la tabla 7:

Tabla 7.

Tipo de mejora.

Tipo de mejora	Prioridad	Resultado de la valoración
Necesaria	1	$18 \geq (A + C) \times B > 12$
Aconsejable	2	$12 \geq (A + C) \times B > 9$
A considerar	3	$9 \geq (A + C) \times B > 6$
No Significativo	4	$6 \geq (A + C) \times B$

Fuente. Guía Técnica Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (FOPAE, 2011)

Los registros de la identificación y evaluación de los aspectos medio ambientales son archivados por el Líder del Sistema de Gestión Integrado y anualmente a través del Evaluación de dirección se realiza una actualización de la identificación de los mismos.

Ampliación de la identificación de aspectos, impactos y riesgos

Se dispone de una identificación de impactos ambientales suficientemente amplia como para abarcar toda la tipología de proyectos desarrollados por la entidad. Aún así, en diferentes proyectos se podrían identificar otra serie de impactos atípicos. Para lo cual, el Responsable de cada dependencia de la Secretaría, encargado del proyecto ampliará en caso de detectar nuevos impactos, comunicándolo inmediatamente al Líder del Sistema de Gestión Integrado, quien es el responsable de determinar cuál es la correcta gestión ambiental a llevar a cabo con dichos impactos y comunicarlo al Responsable de la dependencia

Posteriormente, el Líder del Sistema de Gestión Integrado, amplía la identificación y evaluación de Aspectos Ambientales en el formato, con los nuevos impactos detectados, con el fin de proceder a la evaluación del mismo. El líder del Sistema de Gestión Integrado debe establecer, mantener y actualizar los procedimientos para identificar los aspectos ambientales de

sus actividades y que tienen o pueden tener impactos ambientales significativos sobre el ambiente, semestralmente.

Todos los funcionarios de la Secretaría deben informar sobre hallazgos en la identificación de aspectos e impactos ambientales en sus actividades no contempladas.

El Comité del Sistema de Gestión Integrado debe vigilar que los aspectos sean considerados en la formulación de los objetivos ambientales, para su posterior evaluación

Puntos de control.

El Líder del Sistema de Gestión Integrado debe establecer, mantener y actualizar los procedimientos para identificar los aspectos ambientales de sus actividades y que tienen o pueden tener impactos ambientales significativos sobre el ambiente, semestralmente.

Los Líderes de los procesos y los funcionarios deben informar sobre hallazgos en la identificación de aspectos e impactos ambientales en sus actividades no contemplados.

El Comité de SGI debe vigilar que los aspectos sean considerados en la formulación de los objetivos ambientales, para su posterior evaluación.

Documentos de referencia.

Norma ISO 14001: 2004

Registros.

En la figura 17 se muestra el formato para la Identificación y evaluación de Aspectos Ambientales.

Figura 17. Formato Identificación y evaluación de Aspectos Ambientales. Fuente. Adaptación
Guía Técnica Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (FOPAE, 2011)

Determinación de los Controles Necesarios

En la figura 18se muestra la portada para el procedimiento prevención de riesgos laborales y medio ambiente.

	Procedimiento Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.	Versión 1
		Fecha de aprobación: XXXX
		Código: N03.03

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

**N03.03 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y
DETERMINACIÓN DE LOS CONTROLES NECESARIOS.**

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Mar xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 18. Portada Identificación de peligros Fuente: El autor

Objetivo.

Establecer el procedimiento para la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos en todas las actividades, procesos, instalaciones y servicio de la Secretaría de Educación sobre los

cuales se tiene influencia y pueden controlarse, con la finalidad de prevenir daños a la persona o propiedad de la secretaría.

Alcance.

Se aplica a las diferentes instalaciones, procesos y servicios, teniendo en cuenta los riesgos reales y potenciales de sus actividades presentes y futuras en condiciones de operación normal, anormal y de emergencia, en actividades rutinarias y no rutinarias, y las leyes aplicables y los compromisos asumidos por la entidad.

Campo de aplicación.

Este documento aplica para todas las áreas de la Secretaría

Responsables.

El Secretario de Educación con el apoyo del Comité del SGI, es responsable de la aprobación del presente procedimiento.

El líder del SGI es responsable de actualizar constantemente las diferentes disposiciones legales de los diferentes organismos del estado indicando si está vigente, así como es responsable de apoyar a las áreas y gestionar el cumplimiento del presente procedimiento.

Los líderes de cada proceso son responsables de conformar los equipos de trabajo que efectúen la identificación de peligros y evaluación de riesgos de sus procesos y actividades.

Términos y definiciones.

Accidente: Suceso no deseado que puede dar lugar a muerte, enfermedad, herida, daño u otra pérdida

Consecuencias: Se refieren al resultado de la ocurrencia de un hecho peligroso.

Incidente: Suceso que pudo dar lugar a un accidente o que tuvo el potencial de provocar un accidente

Peligro: Fuente o situación con el potencial de daño en términos de lesión humana, enfermedad, daño a la propiedad, daño al entorno del lugar de trabajo o una combinación de estos. Los Peligros pueden ser:

Peligros Físicos: ruido, radiación ionizante, iluminación, vibración, etc.

Peligros Químicos: sustancias tóxicas, polvo, partículas, etc.

Peligros Biológicos: virus, bacterias, etc.

Peligros Mecánicos: maquinaria, equipo, fajas transportadoras, etc.

Peligros Ergonómicos: espacios restringidos, manipulación repetitiva, ubicación, etc.

Peligros Psicosociales: organización del trabajo, intimidación, sistemas de turno de trabajo, etc.

Probabilidad: Posibilidad de que el riesgo ocurra.

Riesgo: combinación de la probabilidad que ocurra un hecho peligroso especificado y sus consecuencias

Salud y Seguridad Ocupacional (S&SO): condiciones y factores que afectan al bienestar de los trabajadores de la empresa, trabajadores temporales, personal subcontratado, visitantes y cualquier otra persona en el emplazamiento del trabajo.

Política de operación.

Para la identificación de los peligros y riesgos en SSO debe participar el Comité del SGI, pudiendo incluir personal interno y externo de las partes interesadas.

La secretaría debe asegurarse que los peligros y riesgos de SSO prioritarios se tomen como base para establecer los objetivos y metas de Prevención de riesgos laborales.

Para la identificación de los peligros y riesgos de SSO se deben considerar aquellos asociados con la operación en condiciones normales, condiciones anormales, situaciones de emergencia y accidentes.

Los peligros y riesgos de SSO prioritarios deben ser aprobados por el Secretario de Educación.

Contenido.

La Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos se debe de realizar cumpliendo las siguientes pautas:

Designación o conformación del equipo de trabajo.

En esta fase el líder de cada proceso designará, según corresponda, al equipo de trabajo encargado de realizar la identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, a través de un memorando.

Identificación de procesos, subprocesos, actividades y tareas.

El Equipo de Trabajo designado diagramará las diferentes actividades mediante diagrama de flujo cuidando que no se obvie ninguna de ellas, pudiendo separar los detalles catalogándolos como procesos (Administrativo, operativo o de soporte), subprocesos hasta llegar a las actividades específicas o tareas donde sea más sencillo identificar los peligros y riesgos.

Luego, el equipo de trabajo estudia la identificación de procesos, subprocesos, actividades y tareas, verificando si el análisis responde a la realidad, realizando las correcciones mediante la

inspección in situ y si se tomaron en cuenta las condiciones normales, anormales y de emergencia.

El equipo de trabajo, dependiendo de la necesidad, se apoyará en la siguiente información:

Diagramas de disposición de planta;

Esquemas o diagramas del proceso;

Programas con detalles de tareas ejecutadas o a ejecutar en la operación o mantenimiento.

Identificación de peligros y riesgos.

En cada una de las actividades identificadas el equipo de trabajo procederá a identificar los peligros y riesgos, considerando, entre otros los tipos de riesgos indicados en la Tabla 8.

Tabla 8.

Listado de riesgos.

Físico:	Ergonómico:
Ruido	Contacto con fluidos corporales
Vibraciones	Inhalación o ingestión de microorganismos
Presiones anormales	Contacto con microorganismos
Calor	Posiciones de pie prolongadas
Frío	Posiciones sentadas prolongadas
Iluminación deficiente	Movimientos repetitivos (miembros superiores)
Iluminación en exceso	Sobreesfuerzos
De seguridad:	Hiperextensiones
Atrapamiento	Flexiones repetitivas (tronco o piernas)
Golpeado por o contra	Psicosocial
Manipulación de materiales	Conflictos interpersonales

Locativos (condiciones de pisos, paredes y techos)	Altos ritmos de trabajo
Caída de alturas	Monotonía en la tarea
Caída al mismo nivel	Supervisión estricta
Contacto indirecto (alta y baja tensión)	Capacitación insuficiente
Contacto directo (alta y baja tensión)	Sobrecarga de trabajo
Contacto con electricidad estática	Agresiones (clientes, jefe, compañeros)
Incendios	Atracos, secuestros y asesinatos
Contacto con objetos calientes	
Tránsito	
Prácticas deportivas	Ingestión de alimentos contaminados

Biológico:

Fuente. Adaptación Norma Técnica Colombiana GTC – 45.

Para una mejor identificación se debe tener en cuenta los materiales y herramientas a utilizar, las hojas de seguridad de los productos, los accidentes e incidentes ocurridos, entre otros.

Luego el equipo de trabajo procede a registrar dicha información en el formato N03.03.F01 Identificación de peligros y Evaluación de riesgos, adicionalmente debe registrar las causas que originan el riesgo, medidas de control actual , y en caso el riesgo este asociado a un requisito legal este deberá ser registrado.

Evaluación de riesgos.

El equipo de trabajo con la información obtenida estima el riesgo, asignando los valores de probabilidad y consecuencia según los criterios de evaluación de acuerdo a lo siguiente:

Existencia de legislación u otros compromisos internacionales o locales adoptados.

Si existen leyes u otros compromisos adoptados por la empresa que sean aplicables al riesgo, deben consignarse en el formato N03.03.F01 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos la norma legal correspondiente de acuerdo con la identificación de requisitos legales.

Probabilidad (de que ocurra el hecho).- Está en función de los controles existentes para el riesgo, los periodos de exposición del personal al peligro y los reportes de accidentes e incidentes ocurridos.

Consecuencia (potencial severidad del daño).- Se determina en función de las lesiones o daños a la salud que puede sufrir la persona, de manera secundaria, se evalúa los posibles daños a la propiedad y a la comunidad.

Para hacer la evaluación inicial de los riesgos encontramos las tablas 9, 10 y 11 en las cuales se evalúa la probabilidad de ocurrencia, el nivel de deficiencia y el nivel de exposición respectivamente.

Tabla 9.

Probabilidad de ocurrencia.

Probabilidad:

Es el producto del nivel de Deficiencia por el nivel de Exposición.

Esta se clasifica en:

- ☐ **Baja:** Situación mejorable con exposición opcional.
 - ☐ **Media:** Situación deficiente con exposición esporádica.
-

-
- ☐ **Alta:** Situación deficiente con exposición frecuente
 - ☐ **Muy Alta:** Situación deficiente con exposición continúa.
-

Fuente: Norma Técnica Colombiana GTC – 45.

Tabla 10.

Nivel de deficiencia.

Nivel de deficiencia	Valor del nivel def.	Significado
MUY ALTO (MA)	10	Se han detectado peligros que determinan como posible la generación de incidentes, o la eficacia de las medidas preventivas es nula.
ALTO (A)	6	Se han detectado algunos peligros que pueden dar lugar a consecuencias significativas, o las medidas preventivas son bajas.
MEDIO (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas, o la eficacia de las medidas preventivas es moderada.
BAJO (B)	1	No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia de las medidas preventivas es alta.

Fuente: Norma Técnica Colombiana GTC – 45.

Tabla 11.

Nivel de Exposición.

Nivel de exposición	Valor nivel de exp	Significado
CONTINUA (EC)	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción.
FRECIENTE (EF)	3	La situación de exp. Se presenta varias veces en la jornada por tiempos cortos.
OCACIONAL (EO)	2	La situación de exp. Se presenta algunas veces en la jornada y por un periodo corto de tiempo.
ESPORÁDICA (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

Fuente: Norma Técnica Colombiana GTC – 45.

Los valores asignados son registrados en el formato N03.03.F01 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, así como los controles recomendados para dicho riesgo.

De acuerdo a los resultados de probabilidad y consecuencia obtenidos se define la criticidad del riesgo según lo indicado en la figura 19

NIVEL DE RIESGO NR=NP X NC		NIVEL CONSECUENCIAS (NC)			
		100	60	25	10
PROBABILIDAD	24 - 40	2400 - 4000 (I)	1440 - 2400 (I)	600 - 1000 (I)	240 - 400 (II)
	oct-20	1000 - 2000 (I)	600 - 1200 (I)	250 - 500 (II)	200 (II) 100 (III)
	06-ago	600 - 800 (I)	360 - 480 M(II)	150 - 200 (II)	60 - 80 (III)
	04-feb	200 - 400 (II)	200 (II) 120 (III)	50 - 100 (III)	40 (III) 20 (IV)

Figura 19. Nivel de riesgo. Fuente. Fuente: Norma Técnica Colombiana GTC – 45.

Como resultado de esta etapa el equipo de trabajo elabora un resumen de los peligros con riesgos críticos asociados, estos se registran en el formato de N03.03.F02 Resumen de Riesgos Críticos

El líder de cada proceso debe revisar los resultados de este análisis de peligros e identificación de riesgos. Concluida esta etapa, los registros de Identificación de peligros y Evaluación de riesgos y Resumen de Riesgos Críticos son remitidos al Líder del Sistema de Gestión Integrado, que juntamente con el Comité de SGI realizarán la revisión final. Este Comité coordinará con los responsables de área los cambios o ajustes que ameriten y elaborará el programa de salud Ocupacional por tipo de riesgo, para solucionar los riesgos importantes o intolerables, si corresponde.

Finalmente el Comité de SGI aprueba la identificación de peligros y riesgos y los Planes de Acción y pone esta información a disposición de los líderes de procesos para su ejecución. El Responsable de Prevención de Riesgos Laborales, consolida la información de todas las áreas y realiza el seguimiento de su aplicación y ejecución, para asegurar que se ejecuten las medidas aprobadas sobre los riesgos importantes e intolerables.

La Secretaría se compromete a controlar prioritariamente los riesgos importantes o intolerables; los riesgos moderados y triviales serán atendidos como parte de la mejora continua del sistema.

Actualización de la identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Se debe actualizar la identificación de peligros y evaluación de riesgos cuando:

Se adquiera un nuevo material.

Se instale un nuevo equipo o sistema.

Se contrate un nuevo servicio, que implique actividades en las instalaciones.

Se ejecute un nuevo proyecto.

Se presente cambios en la legislación aplicable.

Se observe que no se han considerado los peligros y riesgos en procesos o actividades previamente evaluadas.

Ocurra un incidente o accidente, y

Otras causas.

La identificación de peligros y evaluación de riesgos de las actividades, productos o servicios, deberá ser revisada por lo menos una vez al año, con el fin de identificar mejoras o modificaciones como producto de:

Cambios en la metodología, sistemas de trabajo y tecnología.

Cambios en la Legislación aplicable.

Eficacia de las medidas de control de los riesgos vigentes.

Emergencias o simulacros.

Incidentes y accidentes.

Puntos de control.

Todos los riesgos deben ser controlados, esto incluye los monitoreos y mediciones que se establecen en los requisitos legales y otros requisitos establecidos por la empresa, haciendo un seguimiento a la mejora de su gestión.

Documentos de referencia.

Norma OHSAS 18001:2007

Norma Técnica Colombiana GTC – 45

Registros.

N03.03.F01 Identificación de peligros y Evaluación de riesgos.

N03.03.F02 Resumen de Riesgos Críticos

En la figura 20 encontramos el Formato para la identificación de peligros y Evaluación de riesgos

Identificación de peligros y Evaluación de riesgos.									Versión: 1 Fecha: xxx Código: N03.03.F01		
PROCESO	Zona o lugar	Tipo de actividad (Rutina "R" No rutinaria "N R")	ACTIVIDAD	Tarea	CLASE DE PELIGRO	DESCRIPCIÓN DEL PELIGRO	RIESGO ASOCIADO	N° EXPUESTOS	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES		
									FUENTE	MEDIO	PERSONAS
1											

Continuación formato N03.03.f01

EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS				NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN					EVALUACIÓN FINAL DE RIESGOS			
PROBABILIDAD			Nivel Consecuencia		ELIMINAR	SUSTITUIR	CONTROL DE INGENIERIA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS	SUMINISTRO Y USO DE EPP	PROBABILIDAD			Nivel Consecuencia
Nivel Deficiencia	Nivel Exposición	Nivel de Probabilidad ND x NE								Nivel Deficiencia	Nivel Exposición	Nivel de Probabilidad ND x NE	
1													

Figura 20. Formato N03.03.F01.Matriz de evaluación de riesgos.Fuente: Adaptado de la norma

Técnica Colombiana GTC – 45

En la figura 21 podemos visualizar el formato para hacer un listado de los riesgos críticos por cada dependencia.

	Resumen de Riesgos Críticos			Versión: 1 Fecha: xxxx Código: N03.03.F02
UBICACIÓN	PELIGRO	RIESGO	REQUISITO LEGAL	CLASIFICACIÓN

Figura 21. Resumen de Riesgos Críticos. Fuente. El autor

8.4 Procedimiento N03.04 Preparación y Respuesta ante Emergencias

Portada.

En la figura 22 encontramos el modelo para la portada del procedimiento Preparación y Respuesta ante Emergencias.

	Procedimiento N03.04 Preparación y Respuesta ante Emergencias	Versión 1
		Fecha de aprobación: xxxx
		Código: N03.04

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

N03.04 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Marzo de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 22. Portada Preparación y Respuesta ante emergencias

Objetivo.

Definir las pautas para identificar y responder ante los accidentes potenciales y situaciones de emergencia, así como prevenir y reducir los riesgos y peligros que pudieran derivarse.

Alcance.

Este procedimiento es de aplicación a las actividades y servicios llevados a cabo por la Secretaría que ocasionan impactos sobre la seguridad y salud de los trabajadores y el medio ambiente

Responsables.

El Secretario de Educación es el responsable de comunicar las situaciones de emergencias que se presenten en la secretaría

El líder del SGI es responsable de:

Identificar y evaluar las posibles situaciones de emergencia. Para ello, se basará en los accidentes/incidentes laborales de las actividades de la empresa que han sido previamente identificados y evaluados.

Formular los Planes de Actuación ante Emergencia que considere aplican al funcionamiento de la entidad.

Determinar cómo y quién hará, así como la frecuencia de realización de las capacitaciones y entrenamientos en Planes de Actuación ante Emergencia.

Mantener los equipos de seguridad y respuesta ante emergencias.

Los líderes de los procesos son responsables de:

Realizar la capacitación y el entrenamiento que se requiera en los puestos de trabajo.

Mantener los equipos de seguridad y respuesta ante emergencias en los puestos trabajo.

Términos y definiciones.

Accidente. Evento no planeado ni controlado, en el cual la acción, o reacción de un objeto sustancia o persona, resulta en un riesgo o peligro significativo negativo.

Incidente. Elemento relacionado con SSO en el cual ocurrió o pudo haber ocurrido un riesgo o peligro. Puede tener lugar un incidente en que no ocurre ningún impacto significativo negativo a la salud del trabajador y seguridad del entorno.

Emergencia. Situación originada por un incidente/ accidente que se debe gestionar ya que a partir de este puede generarse un riesgo o peligro.

Política de operación.

Los planes de emergencia de la secretaría se diseñan y modifican de acuerdo con los riesgos identificados, actualizándose cada dos años.

La identificación de riesgos queda reflejada documentalmente y constantemente actualizada en el Registro de riesgos.

Contenido.

Identificación de posibles situaciones de emergencia.

La identificación de posibles situaciones de emergencia se realiza a través del Procedimiento N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios y N03.02 Aspectos ambientales

Actuación ante situaciones de emergencia.

En función de la identificación de las posibles situaciones de emergencia, se definen planes de actuación. Los posibles accidentes o incidentes laborales se identifican a través del registro de Identificación y Evaluación de Incidentes N03.07.F01

El líder del SGI los revisa periódicamente, luego de los simulacros, ensayos de funcionalidad o cada dos años, y se modifican cuando sea necesario. También los revisa, en particular, después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

Los simulacros que se realizan en el año se planifican a través del Programa de capacitación definido para la empresa.

Capacitación y entrenamiento.

El personal involucrado en las actividades relacionadas con los Planes de Actuación ante Emergencia recibe capacitación y entrenamiento apropiado en las acciones a seguir en caso de una emergencia, así como en el uso del equipamiento involucrado.

Serán parte de la capacitación y entrenamiento las siguientes actividades:

Identificar las salidas de emergencia y asegurarse de que no están obstruidas.

Conocer la ubicación de los carteles que indican salidas de emergencia y teléfonos de contacto en caso de emergencia.

Realizar simulacros en los que se evaluará el conocimiento de las acciones a tomar en caso de emergencia (Planes de Actuación ante Emergencia) y de las rutas de evacuación; el funcionamiento de los equipos y su correcto uso; la utilidad de la localización de información de contacto en caso de emergencia.

Los simulacros deberán ir escalando en dificultad, de modo de ir entrenando al personal., así:
1er Simulacro se avisará a todo el personal sobre la ocurrencia, característica y momento en que ocurrirá la emergencia programada.

2º Simulacro se avisará a todo el personal sobre la ocurrencia y característica de la emergencia programada, pero no se dirá cuando.

3º Simulacro se avisará a parte del personal sobre la ocurrencia de la emergencia programada sin decir la característica del mismo ni cuándo ocurrirá.

Los resultados de los entrenamientos son evaluados y documentados según lo establecido en el Procedimiento H03.03 Competencia, formación y toma de conciencia

Será parte de la evaluación, la decisión de tomar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora con respecto a la preparación y respuesta ante emergencias.

Puntos de control.

En general, la identificación de riesgos y peligros se llevará a cabo mediante inspección visual de las instalaciones y vehículos. Dada la naturaleza de las instalaciones y servicios, la identificación de los riesgos y su valoración requiere por parte de la organización una revisión periódica, como mínimo semestral

Siempre que vaya a introducirse una modificación de las actividades o servicios actuales o cualquier otro factor que pueda influir en el correcto funcionamiento del SGI se llevara a cabo una nueva identificación de riesgos y peligros.

Documentos de referencia.

Procedimiento de N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.

Procedimiento N03.02 Aspectos ambientales

Norma OHSAS 18001:2007

Norma ISO 14001

Registro N03.07.F01 Identificación y Evaluación de Incidentes

Registros.

No tiene registros

8.5 Procedimiento N03.05 Control Operacional

Portada.

En la figura 23 encontramos la portada para el procedimiento Control Operacional.

	Procedimiento Control Operacional	Version 1
		Fecha de aprobacion: XXXX
		Página x de x

REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

N03.05 CONTROL OPERACIONAL

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Men xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 23. Tabla Control Operacional

Objetivo.

Este procedimiento tiene como objetivo principal establecer normas básicas de higiene y aseo en la secretaría con el fin, de mantener las áreas de trabajo limpio y ordenado y de esta forma garantizar ambientes de trabajo agradable y sobre todo seguro.

Alcance.

Este procedimiento es aplicable para todos los puestos, lugares de trabajo, para los equipos y en general, lo que pueda afectar al personal tanto dentro de la Secretaría.

Responsables.

Los funcionarios deben mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo y cumplirá con las normas básicas de orden y limpieza establecidas en el presente procedimiento.

El líder de cada proceso debe transmitir a todo el personal las normas de orden y limpieza, que deben cumplir, y de fomentar buenos hábitos de trabajo. También deberán realizar las inspecciones de orden y limpieza en el área de su responsabilidad,

El líder del SGI debe efectuar la formación inicial y periódica, con objeto de sensibilizar a todo el personal de la necesidad de seguir las normas que incluye el presente procedimiento y prestará el asesoramiento técnico cuando sea necesario.

El Secretario de Educación debe impulsar y velar por el cumplimiento de este procedimiento proporcionando el tiempo, la información y los medios necesarios para llevar a cabo las actividades necesarias para el cumplimiento de este.

Términos y definiciones.

Limpieza. Acción que consiste en quitar o eliminar la suciedad.

Orden Forma de estar colocados adecuadamente las cosas, personas o hechos en un lugar o de sucederse en el tiempo según un determinado criterio.

Política de operación.

Los líderes de procesos, realizarán trimestralmente una revisión de orden y limpieza de cada una de las zonas de su responsabilidad, de acuerdo al cuestionario recogido en el formato

N03.05.F01 F01 Revisión de orden y limpieza, obteniendo la calificación correspondiente.

Los resultados de dichas revisiones se colocarán, por los responsables directos en la cartelera de la secretaría, con el fin de que todo el personal los conozca.

Diariamente se procederá a la limpieza general del lugar del trabajo. Una vez finalizada la tarea que se está desarrollando, se deberá:

Dejar todos los útiles y equipos de trabajo en su lugar correspondiente.

Comprobar su buen estado, notificando cualquier anomalía al responsable inmediato o procediendo a su subsanación, si corresponde.

Dejar la zona limpia de derrames, en especial equipos, mesas o lugares de uso frecuente.

Depositar los residuos en los contenedores habilitados para ello.

Contenido.

Con objeto de despejar las superficies de tránsito:

Se habilitarán zonas de almacenamiento, bajo un criterio de ubicación ordenada e identificada, para aquellos equipos que no sean necesarios para el desarrollo de la tarea habitual.

Cada año los líderes de procesos, harán una valoración de los materiales y equipos en la zona de su responsabilidad para decidir cuáles de ellos son necesarios y cuáles pueden almacenarse o, si procede, iniciar el proceso de enajenación.

Los resultados de dichas revisiones se colocarán, por los responsables directos en la cartelera, con el fin de que todo el personal los conozca.

Con el fin de gestionar correctamente este procedimiento es imprescindible facilitar la sensibilización, formación, información y participación de todo el personal para mejorar los procedimientos de trabajo, fomentar la creación de nuevos hábitos, implantar con rigor lo establecido y responsabilizar individualmente a directivos y funcionarios en el éxito en conseguir un entorno agradable y seguro en el centro de trabajo.

Para ello se actuará mediante las acciones fundamentales siguientes normas:

Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil.

Se facilitarán los medios para eliminar lo que no sirva, dotando de contenedores adecuados que faciliten su eliminación selectiva.

Se establecerán criterios para priorizar la eliminación y se clasificará en función de su utilidad.

Se actuará sobre las causas de acumulación.

Acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente.

Se guardarán adecuadamente las cosas en función de quién, cómo, cuándo y dónde se haya de encontrar aquello que se busca. Cada emplazamiento estará concebido en función de su funcionalidad y rapidez de localización.

Se habituará al personal a colocar cada cosa en su lugar y a eliminar lo que no sirve, en el contenedor adecuado, de forma inmediata.

Evitar ensuciar y limpiar después.

Eliminar selectivamente y controlar todo lo que pueda ensuciar

Organizar la limpieza del lugar de trabajo y de los elementos clave con los medios necesarios

Aprovechar la limpieza como medio de control del estado de los útiles de trabajo.

Favorecer el orden y la limpieza

Se procurará que el entorno favorezca comportamientos adecuados y seguros.

Se procurará que el entorno facilite la evacuación del personal ante una eventual situación de emergencia.

Se subsanarán las anomalías con rapidez

Se normalizarán procesos de trabajo acordes con el orden y la limpieza

Puntos de control.

Los apartados anteriores requieren crear y consolidar hábitos de trabajo correctos, para lo cual es necesario:

El apoyo firme de una dirección visiblemente involucrada y explícitamente comprometida en la consecución de tales objetivos.

La asignación clara de las tareas a realizar y de los involucrados en la ejecución de las mismas.

La integración, en las actividades regulares de trabajo, de las tareas de la entidad, orden y limpieza, de modo que las mismas no sean consideradas como tareas extraordinarias, sino como tareas ordinarias integradas en el flujo de trabajo normal.

La asunción de responsabilidades y funciones por parte de los responsables directos y todo el personal con mando directo de la vigilancia del cumplimiento de este procedimiento, sin admitir ni tolerar incumplimientos no justificados.

Documentos de referencia.

Norma OHSAS 18001:2007

Registros.

En la figura 24 encontramos el formato para registrar los resultados de las revisiones de las instalaciones de la Secretaría.

	Revisión de orden y limpieza			Versión: 1 Fecha: xx Código: N03.05.F01	
	UBICACIÓN	SI	REGULAR	NO	NO APLICA
ZONAS COMUNES	Las escaleras están limpias, en buen estado y libres de obstáculos				
	Las paredes están limpias y en buen estado				
	Las ventanas y tragaluces están limpias y no impiden la entrada de luz natural				
	El sistema de iluminación esta mantenido de forma eficiente y limpio				
	Las señales de seguridad están visibles y correctamente distribuidas				
	Los medios de extinción están en su lugar de ubicación, visibles y accesibles				
	Los suelos están limpios, secos, sin desperdicios ni material innecesario				

Continuación de la figura 24.

	Están las vías de circulación de personas y vehículos diferenciadas y señalizadas				
	Los pasillos, zonas de tránsito y vías de evacuación están libres de obstáculos				
ALMACEN	Las áreas de almacenamiento y disposición de materiales están señalizadas				
	Los materiales y sustancias almacenados se encuentran correctamente identificados				
	Los materiales están apilados en su sitio sin invadir zonas de paso				
	Los materiales se apilan y cargan de manera segura, limpia y ordenada				
EQUIPOS	Se encuentran limpios y libres en su entorno de todo material innecesario				
	Se encuentran libres de fugas de aceites y grasas				
	Poseen las protecciones adecuadas y los dispositivos de seguridad requeridos				
RESIDUOS	Los contenedores están colocados próximos y accesibles a los lugares de trabajo				
	Están claramente identificados los contenedores de residuos especiales				
	Los residuos inflamables se colocan en bidones metálicos cerrados				

Continuación de la figura 24.

	Los residuos incompatibles se recogen en contenedores separados				
	Se evita el rebose de los contenedores				
	La zona alrededor de los contenedores de residuos está limpia				
	Existen los medios de limpieza a disposición del personal del área				

Figura 24. Formato N03.05.F01Revisión de orden y limpieza. Fuente. El autor

8.7 Procedimiento N03.06 Participación y Consulta

Portada.

En la figura 21 se muestra la portada del procedimiento Participación y Consulta.

	Procedimiento Participación y Consulta	Versión 1
		Fecha de aprobación: XXXX
		Página x de x

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA
DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
N03.06 PARTICIPACION Y CONSULTA
PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"
Y PROCESO
"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"
 Mes xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 25. Portada Participación y Consulta. Fuente. El autor

Objetivo.

El objeto del presente documento es establecer la metodología para garantizar la información, consulta y participación de los funcionarios de la secretaría en materia de seguridad y salud.

Alcance.

Este documento aplica para todas las áreas de la Secretaría, así como las partes interesadas en conocer las actividades de la organización como pueden ser clientes, proveedores, otras entidades públicas y la comunidad.

Responsables.

La responsabilidad última de la Comunicación, Consulta y Participación de los trabajadores, recae sobre la Alta Dirección.

La responsabilidad de la ejecución, control y seguimiento de este procedimiento en los términos recogidos en el mismo, recae sobre el líder del SGI

Términos y definiciones.

Información. Proceso de transmisión de datos a través de los diferentes canales.

Consulta. Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.

Participación. Proceso a través del cual se aportan ideas a un tema propuesto.

Política de operación.

La alta Dirección buscare que a los funcionarios se les informare directamente de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos y de los resultados de la vigilancia de la salud a través del informe de reconocimiento médico.

Los Delegados de Prevención están facultados para tener acceso, con las limitaciones previstas en el apartado 4 del artículo 22 de la Ley 31/95 a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones y, en particular, a la prevista en los artículos 18 y 23 de dicha Ley. Cuando la información esté sujeta a las

limitaciones reseñadas, sólo podrá ser suministrada de manera que se garantice el respeto de confidencialidad.

Contenido.

Consulta y participación.

La alta dirección consultará a través de la representación de los trabajadores con la debida antelación la adopción de las decisiones relativas a:

La planificación y la organización del trabajo y la introducción de nuevas tecnologías.

La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención, incluida la designación de trabajadores o el recurso a un servicio de prevención ajeno.

La designación de funcionarios encargados de las medidas de emergencia.

Los procedimientos de información y documentación.

El proyecto y la organización de la formación.

Cualquier otra acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y salud.

Existe un plazo de 15 días, que una vez transcurridos, si no ha habido reclamación alguna por parte de los funcionarios, se presupone la conformidad de los consultados, ya que no ha habido reclamaciones. En caso de que los funcionarios den su opinión a la consulta será estudiada y valorada por el Comité Directivo

Aspectos o requisitos a tener en cuenta:

La información general que afecta a la empresa en su conjunto se realizará a través de los delegados de Prevención o en su ausencia, a través de medios informativos accesibles a todos los funcionarios a los que va dirigido, carteleros reuniones informativas, etc.

El número de Delegados de Prevención se debe ajustar a la escala definida en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 (LPRL)

Los Delegados de Prevención deben de ser elegidos por y entre los representantes del personal.

La entidad debe permitir a los Delegados de Prevención ejercer sus competencias para:

Acompañar a los técnicos en las evaluaciones de riesgos y a los inspectores de trabajo en sus visitas.

Tener acceso a la información y documentación relativa a condiciones de trabajo. Estar informados sobre los daños a la salud de los trabajadores.

Recibir las informaciones obtenidas procedentes de las personas o entidades encargadas de las actividades preventivas y organismos competentes.

Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control.

Lograr de la dirección la adopción de medidas de carácter preventivo pudiendo efectuar propuestas al mismo, así como al Comité de SGI

Proponer al órgano de representación de los trabajadores, la adopción del acuerdo de paralización de actividades.

Las garantías previstas en el artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores.

Ejercer sus funciones de representación dentro del tiempo disponible establecido por las Normas de Aplicación

La formación necesaria en materia preventiva para el ejercicio de sus funciones

Las decisiones negativas de la Dirección a la adopción de medidas preventivas propuestas por el Delegado de Prevención deben de ser motivadas.

Debe de tener un Comité de Seguridad y Salud. (CSS)

En el CSSO deben participar los Delegados de Prevención.

El CSSO se debe reunir, al menos trimestralmente.

El CSSO se debe reunir cuando lo solicite alguno de los representantes del Comité.

Debe de haber normas escritas de funcionamiento.

El CSSO debe de documentar los temas tratados en la reunión.

El CSSO debe de ejercer sus competencias, debe de participar en la elaboración y puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención, así como debatir sobre:

La elección de nuevos equipos.

La adecuación de las condiciones de trabajo.

La organización en prevención de riesgos laborales.

La organización de la formación El CSSO debe conocer:

La situación relativa a la Prevención de Riesgos en el puesto de trabajo.

Los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo.

Los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en el puesto de trabajo

La memoria anual de los Servicios de Prevención

La programación de los Servicios de Prevención.

El CSSO debe analizar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales ocurridos en el centro de trabajo. El CSSO debe proponer medidas preventivas oportunas tras el análisis de los accidentes y enfermedades profesionales ocurrido en el centro de trabajo. El CSSO debe informar al resto de los trabajadores sobre la memoria y programación anual de las actividades en prevención de riesgos laborales.

Puntos de control.

La Dirección general debe mantener y garantizar los medios de comunicación interna para asegurar que la información llegue al personal pertinente.

Documentos de referencia.

Norma OHSAS 18001:2007

Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 (LPRL)

Registros.

No tiene registros.

8.8 Procedimiento N03.07 Investigación de Incidentes

En la figura 26 se muestra la portada del procedimiento Investigación de Incidentes.

Portada.

	Procedimiento Investigación de Incidentes	Versión 1 Fecha de aprobación: xxxx Página x de x
---	--	--

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

N03.07 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO
"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Mes xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 26. Portada Investigación de Incidentes. Fuente. El autor

Objetivo.

Establecer el procedimiento para registrar, investigar y analizar incidentes que se produzcan en el desarrollo de las actividades de todos los procesos de la Secretaría

Alcance.

Este procedimiento aplica para todos los procesos, actividades y personas que laboran y visitan las instalaciones de la Secretaría

Responsables.

El líder del SGI es el responsable de la implementación de este procedimiento

Los Líderes de los procesos son responsables de la investigación inicial.

Todos los funcionarios de la Secretaría son los encargados de identificar y reportar los hechos que hayan producido un daño para la salud en los trabajadores

Términos y definiciones.

Incidente: Evento relacionado con el trabajo, en el que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal

Riesgo. Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligroso, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición.

Valoración del riesgo. Proceso de evaluar los riesgos que surgen de unos peligros, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si los riesgos son aceptables o no.

Probabilidad: Posibilidad de que el riesgo ocurra.

Peligro. Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad

Lesión a las personas, o una combinación de estos

No conformidad. Incumplimiento de un requisito

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad Potencial u otra situación potencial no deseable

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Política de operación.

La Secretaría está obligada a investigar los hechos que hayan producido un daño para la salud en los funcionarios, a fin de detectar las causas de estos hechos. La obligación se extiende a investigar todos aquellos accidentes con consecuencias lesivas para los funcionarios afectados

Contenido.

Todo funcionario que le ocurra un incidente dentro de las instalaciones de la empresa o en el cumplimiento de sus funciones debe proceder a diligenciar el formato N03.07.F01 Modelo de Investigación de Incidentes, junto con su jefe inmediato.

El funcionario junto con su jefe inmediato deben diligenciar los datos del trabajador, los datos del suceso, hacer una descripción del incidente e identificar las posibles causas que la generaron.

Las causas que pueden generar un incidente pueden ser de cuatro tipos:

Condiciones Materiales de Trabajo.

Materiales.

Productos peligrosos no identificados

Materiales muy pesados en relación con los medios de manutención utilizados

Materiales con aristas / perfiles cortantes

Inestabilidad en almacenamiento por apilado

Otros (Especificarlos)

Instalaciones /equipos.

Protección frente a contactos eléctricos directos inexistente, insuficiente

Defectuosa

Focos de ignición no controlados

Inexistencia, insuficiencia o ineficacia de sectorización de áreas de riesgo

Sistemas de detección incendios-transmisión de alarmas incorrectos

Instalaciones de extinción de incendios incorrectas

Factores relativos al ambiente y lugar de trabajo.

Espacio, accesos y superficies de trabajo y/o de paso.

Aberturas y huecos desprotegidos

Zonas de trabajo, tránsito y almacenamiento no delimitadas

Dificultad en el acceso al puesto de trabajo

Dificultad de movimiento en el puesto de trabajo

Escaleras inseguras o en mal estado

Pavimento deficiente o inadecuado (discontinuo, resbaladizo, etc.)

Vías de evacuación insuficientes o no practicables

Falta de orden y limpieza

Ambiente de trabajo.

Agresión térmica

Nivel de ruido ambiental o puntual que provoca enmascaramiento de señales, dificultad de percepción de órdenes verbales, etc...

Iluminación incorrecta (insuficiente, deslumbramientos, efecto estroboscópico, etc.)

Nivel de vibración que provoca pérdida de tacto ó fatiga

Intoxicación aguda por contaminantes químicos

Infección , alergia o toxicidad por contaminantes biológicos

Agresiones por seres vivos

Individuales.

Personales.

Incapacidad física para el trabajo

Deficiencia física para el puesto

Conocimientos (Aptitud).

Falta de cualificación para la tarea

Inexperiencia

Deficiente asimilación o interpretación de órdenes o instrucciones recibidas

Comportamiento (Actitud).

Incumplimiento de órdenes expresas de trabajo

Retirada o anulación de protecciones ó dispositivos de seguridad

No utilización de equipos de protección individual

Uso indebido de herramientas ó útiles de trabajo

Fatiga.

Física

Mental

Organización del trabajo y gestión de la prevención.

Tipo y/u organización de la tarea.

Simultaneidad de actividades por el mismo operario

Apremio de tiempo / Ritmo de trabajo elevado

Monótono / Rutinario

Aislamiento

Otros (Especificarlos)

Comunicación / Formación

Formación inexistente o insuficiente sobre proceso o método de trabajo

Instrucciones inexistentes, confusas, contradictorias o insuficientes

Carencias de permisos de trabajo para operaciones de riesgo

Deficiencias en el sistema de comunicación horizontal y /o vertical

Sistema inadecuado de asignación de tareas

Método de trabajo inexistente o inadecuado

Defectos de gestión.

Mantenimiento inexistente o inadecuado

Inexistencia o insuficiencia de tareas de identificación /evaluación riesgos

Falta de corrección de riesgos ya detectados

Productos peligrosos carentes de identificación por etiqueta ó ficha de seguridad

Intervenciones ante emergencias no previstas

Otros (Especificarlos)

Luego el funcionario y su jefe inmediato deben identificar la necesidad de formular acciones correctivas y acciones preventivas y registrarlas en el formato N03.07.F01 Modelo de Investigación de Incidentes

Se procede a registrar en el formato el informe del médico en cuanto a la descripción de la lesión.

El líder de SGI debe consolidar por proceso, cuantos incidentes de trabajo, se han producido durante el semestre

El comité de seguridad debe hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Puntos de control.

El líder de Prevención Riesgos Laborales debe consolidar los incidentes generados en los procesos

El comité de Seguridad hará seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Registros.

En la figura 23 encontramos el formato para registrar la información cuando se presenta un incidente en las instalaciones de la Secretaría o en el desempeño de las funciones propias de la labor.

	MODELO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES	Versión: 1
		Fecha de aprobación: XX
		Código: N03.07.F01
1. DATOS DEL TRABAJADOR		
Nombre _____		
Edad _____		
Dependencia _____ Fecha de Nacimiento _____		
EPS _____ Numero de Cedula _____		
2. DATOS DEL SUCESO		
Fecha _____ Hora _____		
Estaba realizando su labor habitual _____		
Tipo de incidente: Violencia __ Transito __ Deportivo __ Propio del trabajo __ Recreativo o cultural __		
Zona en donde ocurrió el accidente: Escaleras __ Oficinas __ Corredores __ ascensores __ Parqueaderos __ Pasillos __		
Tipo de Lesión: _____		
Parte del Cuerpo aparentemente afectado: _____		
Describa detalladamente el incidente _____ _____ _____		
3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN		
Fecha _____		

Continuación figura 23.

Personas que presenciaron el accidente:
Observaciones de la Oficina de Salud Ocupacional:
Análisis de Causas
Medidas Preventivas propuestas
Medias Correctivas Propuestas
4. INFORME MEDICO
Grado de lesión: Leve__ Grave__ Muy grave__

Figura 27. Formato N03.07.F01 Investigación de Incidentes. Fuente. El autor

8.9 Procedimiento N03.08 Evaluación Del Cumplimiento Legal

Portada.

En la figura 28 se muestra la portada del procedimiento Evaluación del cumplimiento legal.

	Procedimiento Evaluación del Cumplimiento Legal	Versión 1
		Fecha de aprobación: XXXX
		Página x de x

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO

N03.08 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"N. "ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO"

Y PROCESO

"N03. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE"

Men xx de 2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 28. Portada Evaluación del Cumplimiento Legal

Objetivo.

Establecer las actividades para identificar, tener acceso y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros que la secretaría suscriba.

Alcance.

Este procedimiento aplica para toda la entidad en los procesos y proyectos que se ejecuten.

Responsables.

La alta Dirección cuando lo requiera, solicitará la incorporación de algún requisito voluntario, decidirá la continuidad o cancelación de algún requisito voluntario que haya dado de alta y verificara el cumplimiento de los requisitos que solicitaron.

El Responsable de cada proceso debe contrastar y actualizar listados de requisitos legales y las listas de verificación, y comprobar el cumplimiento de los requisitos legales y otros relacionados con las actividades propias de la secretaría, salud y seguridad y medio ambiente

Términos y definiciones.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

Requisito legal. Condición necesaria de aspecto legal que debe ser cumplido por una persona física o moral.

Requisito voluntario. Requisitos no exigidos por la legislación, que la organización adopta, porque puede aplicar a sus actividades, productos y servicios, dependiendo de sus circunstancias y necesidades.

Política de operación.

Para poder asegurar este cumplimiento es necesario conocer detalladamente los procesos de la secretaría, los aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional y aspectos ambientales de nuestras actividades y servicios y relacionarlos con los requisitos legales existentes.

La secretaría también puede asumir compromisos voluntarios, con clientes, universidades, asociaciones u otro tipo de entidades. El tratamiento documental de dichos compromisos es el mismo que el realizado para los requisitos legales

Contenido.***Evaluación de cumplimiento.***

Anualmente, se evaluará el grado de cumplimiento de la legislación vigente, para lo cual, el Sistema contará con una herramienta fundamental: el formato N03.01.F01 Registro de Requerimientos Legales y Otros, Cualquier miembro de la Secretaría informará al Líder del proceso en caso que detectara alguna situación que pudiere derivar en un incumplimiento normativo.

La evaluación podrá ser realizada por personal interno o externo, designado por el Secretario de Educación y podrá formar parte del programa de auditorías, siendo esta una auditoría específica de cumplimiento legal o parte de una auditoría general cuyo alcance y objetivo incluya el cumplimiento legal.

En caso que se detectare algún incumplimiento, en el transcurso de este proceso de revisión o en cualquier otro momento, dicho incumplimiento podrá ser solucionado según lo establecido en el Procedimiento N02.04 Acciones Correctivas

Actualización de los requisitos legales.

Cada vez que en la Secretaría se reciban nuevas legislaciones en cuanto a educación, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, el Líder del proceso que se vea afectado por la nueva legislación comprobará los requisitos contenidos y sus diferencias frente a nuestros sistemas de control. A continuación informaría al Líder del Sistema de Gestión Integrado para que actualice el registro de evaluación del cumplimiento de la legislación vigente, donde se recogerán los requisitos legales a cumplir y su grado de cumplimiento, con el objetivo de facilitar la comprensión de los mismos a las personas relacionadas con su cumplimiento.

La legislación recibida será archivada cuando tenga alguna relación con las actividades desarrolladas por la entidad y siempre que el líder del Sistema de gestión integrado lo estime conveniente. Esto implicará que sea actualizado el listado maestro de documentos externos.

La existencia de legislación o requisitos nuevos puede suponer la necesidad de introducir nuevas exigencias de control en el sistema Integrado implantado.

Puntos de control.

En la tabla 12 se muestra como se verifica el cumplimiento de los requisitos legales.

Tabla 12.

Métodos de Verificación.

Método de verificación	Que se verifica
Seguimiento y verificación del cumplimiento de los procedimientos y demás especificaciones.	Dado que los requisitos legales se integran a los procedimientos de trabajo, al verificar que estos se realicen según está establecido, se está monitoreando el cumplimiento de los requisitos legales asociados.

Auditorías Internas	En el Plan de Auditoria de cada ciclo se establece en los criterios de auditoría los requisitos legales aplicables. Con base en las listas de chequeo de auditoría, el auditor verifica el cumplimiento de dichos requisitos
---------------------	--

Revisión del Sistema por la Dirección	En la revisión del sistema se incluye la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales con base en el informe de auditoría. Con base en esta información se toman las decisiones correspondientes.
---------------------------------------	--

Fuente. El autor

Documentos de referencia.

Norma NTC GP 1000:2009

Norma OSHAS 18001 2007

Norma ISO 14001:2004

N03.01.F01 Matriz de Gestión de Requisitos legales y otros

Registros.

No tiene registros

8.10 Indicadores propuestos para el proceso N03. Prevención de Riesgos Laborales y Medio**Ambiente**

Teniendo en cuenta que la metodología definida para hacer seguimiento de los procesos es a través de la medición de indicadores y con la finalidad de asesorar a la secretaría para que cuente con herramientas que le permitan conocer el estado de implementación, eficiencia y efectividad del su sistema de gestión integrado se han diseñado los indicadores para el proceso N03.

Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente que se relacionan a continuación. Estos indicadores están elaborados teniendo en cuenta las necesidades de la secretaría y adecuados a la evaluación sistemática de resultados, permitiendo describir la realidad de esta, en un momento determinado lo que le permite identificar fortalezas y problemas que contribuye a la toma de decisiones acertadas. La secretaría debe definir los responsables de realizar la medición y seguimiento y la periodicidad de está, y esto debe quedar registrado en la hoja de vida del indicador de acuerdo a las directrices del procedimiento N01.05 Seguimiento y Medición.

Los indicadores de comportamiento medioambiental permiten la evaluación y el control de los impactos medioambientales y los de SSO permiten medir el cumplimiento del programa de salud ocupacional y la efectividad de las acciones preventivas implantadas. En la tabla 13 se relacionan los indicadores diseñados para la Secretaría de Educación.

Tabla 13. Indicadores

Indicador	Fórmula para su calculo	Utilidad
Índice Medio de días Perdidos por Lesiones	Total de días perdidos por lesiones durante el periodo / Total de casos tiempo perdido	Conocer el número de días perdidos a causa de todos las lesiones

Índice General de frecuencia	No de casos reportados en el periodo / horas hombre trabajadas en el mismo periodo x K	Comparar la accidentalidad en periodos diferentes de tiempo
Índice de Severidad Global	No de días perdidos por causa de los casos durante el último periodo / horas hombre trabajadas en el mismo periodo	Conocer el número de días perdidos a causa de todos los casos presentados
Índice de Lesión Incapacitante	Índice de frecuencia x Índice de severidad / 1000	Conocer las lesiones que han producido incapacidad
Índice de necesidad de personal	Horas disponibles (contratadas) de funcionario de salud ocupacional médico, ingeniero, enfermera, tecnólogo, asesor externo, especialista, etc) / No. total de trabajadores	Conocer las demandas o necesidades de la población de trabajadores con respecto a su salud en el trabajo
Índice de necesidad de financiamiento	Recursos financieros para el programa de salud ocupacional / No. total de trabajadores	Conocer los recursos de que dispone la empresa para responder a dichas necesidades y dar cumplimiento a la ley

Porcentaje de uso de primeros auxilios	No. de usuarios de los servicios de primeros auxilios en el año inmediatamente anterior / No. total de trabajadores en ese período	Conocer la forma e intensidad como se utilizan los recursos disponibles para atender los requerimientos de los funcionarios.
Indicador de Vigilancia de Riesgos Ocupacionales	Nº Inspecciones realizadas / Nº Total de Inspecciones Programadas x 100	Servirá para medir el grado de avance de vigilancia y control de riesgos ocupacionales que realiza cada Unidad de Salud Ocupacional
Incidencia de Accidentes de Trabajo	Nº de Accidentes / Nº de trabajadores x 100	Muestra la magnitud del problema que permitirá tomar las medidas preventivas y correctivas a fin de reducir los accidentes de trabajo
Porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones dejadas en los informes de las mediciones ambientales	Recomendaciones cumplidas / recomendaciones dejadas en los informes medioambientales	Conocer el grado de avance en la implementación de las recomendaciones dejadas por los informes medioambientales

Tasa de reciclaje	Cantidad de residuos reciclados en toneladas/ cantidad total de residuos en toneladas X100%	Conocer el porcentaje de residuos reciclados y tomar acciones toda vez que reducir la cantidad de residuos también implica una reducción de los costos relacionados con los mismos.
Variación del consumo de agua	Consumo en el mes actual- consumo en el mes inmediatamente anterior- /consumo mes anterior*100%	Conocer el comportamiento en el consumo de agua en las instalaciones en la secretaría que permita tomar acciones para ayuden a preservar el recurso natural y traiga beneficios financieros para la Secretaría
Variación del consumo de energía	Consumo en el mes actual- consumo en el mes inmediatamente anterior- /consumo mes anterior*100%	Conocer el comportamiento en el consumo de agua en las instalaciones en la secretaría que permita tomar acciones para ayuden a preservar el recurso natural y traiga beneficios financieros para la Secretaría

8.11 Integración de las Políticas de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Protección del Medio ambiente

En la tabla 12 se muestra el modelo para caracterizar el proceso A03 Apoyo y Gestión a la Gestión de los Municipios No Certificados, integrando las Políticas de Calidad, prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. Este modelo será utilizado por la Secretaría de Educación para hacer la integración de estas políticas en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, esta actividad está contemplada en el Plan de Implementación del Sistema de Gestión Integrado en la etapa de implementación.

Portada

En la figura 29 se muestra la portada de la caracterización del proceso “Apoyo y Fortalecimiento a la Gestión de los Municipios no Certificados y Establecimientos Educativos”

	Caracterización del Proceso A03	Versión 2
		Fecha de aprobación: xxxx
		Código: A03

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

**“A03. APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA GESTION DE LOS MUNICIPIOS
NO CERTIFICADOS Y ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS”**

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

“A. GESTION ESTRATEGICA”

2013

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Líder de Sistema de gestión Integrado	Cargo: Secretario de Educación
Firma:	Firma:

Figura 29. Caracterización Proceso A03

Objetivo

Apoyar y fortalecer la capacidad de gestión de los municipios no certificados y los establecimientos educativos, brindándoles asistencia técnica, acompañamiento y desarrollando diferentes mecanismos o aplicando los instrumentos técnicos para la atención de sus necesidades específicas en materia de planeación, administración y desempeño, con el fin de mejorar la prestación del servicio educativo.

Alcance

Inicia con la identificación de las necesidades de asistencia técnica (oferta de servicios) por parte de las áreas de la Secretaría de Educación, con base en temas transversales a toda la cadena de valor que opera en la Secretaría, la recepción de solicitudes de asistencia técnica de los municipios no certificados y los establecimientos educativos (demanda) para elaborar el plan de asistencia técnica por área y finaliza con el seguimiento y evaluación a la ejecución de la asistencia técnica conjuntamente por las áreas de gestión y el área de Planeación, con el fin de realizar los correctivos necesarios para continuar con el proceso.

Normatividad

Constitución política de Colombia, artículo 79 derecho al medio ambiente sano todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.

Ley 115 de Febrero 8 de 1994: Ley General de Educación: señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Ley 715 de 2001 (Normas orgánicas en materia de recursos y competencias). Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Resolución 2400 de 1979, Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo

Decreto 1295 de 1994, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley de gestión ambiental, codificación, codificación 19, registro oficial suplemento 418 de 10 de septiembre del 2004, establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Políticas

El plan de asistencia técnica, será revisado y programado bimestralmente. Todas las modificaciones estarán disponibles para consulta y por tanto el plan de asistencia técnica se encontrará actualizado permanentemente.

Las comunicaciones institucionales se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales. Las comunicaciones con los municipios no certificados y con los Establecimientos Educativos se harán a través de correo electrónico y por la página web, las memorias que se entregan en las capacitaciones talleres y foros se entregaran en medio magnéticos, en ningún caso la secretaría imprimirá los documentos. Las actas, listas de asistencia y otros registros que requieran firmas se imprimirán en papel reciclable si está disponible, si solo hay disponible papel blanco se imprimirán por ambas caras.

Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de

Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos del proceso E01.

Gestionar solicitudes y correspondencia. Y así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación.

Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N0201 Archivo de gestión.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

Los lugares de trabajo, los cubículos, las oficinas, los equipos y demás elementos que conforman el entono laboral debe mantenerse limpio y ordenado teniendo en cuenta las normas básicas de orden y limpieza establecidas en el procedimiento N03.05 Control Operacional

Todo funcionario que le ocurra un incidente dentro de las instalaciones de la Secretaría o en el cumplimiento de sus funciones debe proceder a hacer una descripción del incidente e identificar las posibles causas que la generaron teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento

N03.07 Investigación de incidentes

Los funcionarios del área deben apagar las luces de la oficina cuando la abandonen, aunque sea por un pequeño espacio de tiempo, apagar los equipos de cómputo cuando vaya a estar un rato sin trabajar con él y mantener desconectados los aparatos eléctricos cuando no lo usen con frecuencia.

Los peligros y riesgos que generan las actividades desarrolladas en este proceso y los sitios en los cuales se desarrolla deben ser identificados y evaluados de acuerdo a las directrices del subproceso N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.

Los productos o servicios de este proceso que interactúen con el medio ambiente y que genere un impacto ambiental, deben ser identificados en el formato N03.02.F01 Identificación y evaluación de Aspectos Ambientales de acuerdo a las directrices dadas en el diseño detallado del subproceso N03.02 Aspectos Ambientales.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociado a este proceso, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en el formato N01.05.F01 hoja de vida de indicador.

Responsable / Líder Del Proceso

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Subprocesos

A03.01. Programación y ejecución de la asistencia técnica

A03.02. Coordinación de la asistencia técnica

A03.03. Seguimiento a la asistencia técnica

Provedores e Insumos (Informes /Registros /Documentos).

En La tabla 16 se describen los proveedores del proceso y los insumos que se reciben de estos.

Tabla 14.

Provedores e insumos.

Proceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
A02.03 Aprobación y divulgación del Plan de desarrollo educativo	Plan de desarrollo educativo aprobado
N03.01 Requisitos legales y Otros requisitos	Matriz de requisitos legales aplicables
A02.05 Definición y aprobación de planes de acción por área	Plan de acción por área
D02.01 Gestionar el Plan de Apoyo al Mejoramiento PAM	Plan de Apoyo al Mejoramiento PAM
Municipios no certificados	Solicitudes de asistencia técnica
Establecimientos educativos	Evaluación a la asesoría recibida
F01.02 Realizar el proceso de evaluación para el control de los EE	Informe de evaluación para toma de decisiones
N01.04. Control de producto no conforme	Producto conforme
I01.02 Manejar requisiciones	Carta u oficio negación de la requisición
I02.05 Atender servicios generales	Carta u oficio no disponibilidad del servicio Logística uso de rutas o vehículos
J01.02 Ejecutar presupuesto	CDP y documentación soporte
N03.02 Aspectos Ambientales	Actualización del registro de aspectos medioambientales

N03.07 Investigación de Incidentes	necesidad de formular acciones correctivas y acciones preventivas
N03.05 Control Operacional	Formación en normas básicas de orden y limpieza
N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.	Plan de acción
N03.04 Preparación y respuesta ante emergencias	Capacitación y Formación

Fuente. El autor.

Clientes y Productos (Informes / Registros / Documentos)

En la tabla 15 se identifican los productos y servicios que genera esta secretaría y los clientes que los reciben.

Tabla 15.

Clientes y Productos.

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Municipio no certificados	Agenda coordinada de asistencia técnica
Establecimientos	
Educativos	
Áreas de la Secretaría	Agenda coordinada de asistencia técnica aprobada
	Informe de ejecución de la asistencia técnica consolidado

I01.02 Manejar Requisición de compra, estudio de conveniencia y viabilidad
requisiciones

A02.05 Definición y Plan de asistencia técnica
aprobación de planes de
acción por área

J01.02 Ejecutar Solicitud CDP y documentación soporte
presupuesto

I02.05 Atender servicios Carta u oficio solicitud servicio generales
generales

E02.01 Medir la Evaluación de la asesoría
satisfacción del cliente

A04.01 Revisión general Informe de ejecución de la asistencia técnica consolidado
del SGC

F01.01 Organizar las Informe de un EE al que se le prestó asistencia técnica y se le
actividades de control para necesita realizar control
los EE

N01.04 Control de Identificación de producto no conforme
producto no conforme

D02.01 Gestionar el Plan Plan de asistencia técnica anterior
de Apoyo al Mejoramiento
PAM

D01.04 Elaborar la caracterización y el perfil del sector educativo	Plan de asistencia técnica
N03.02 Aspectos Ambientales	Comunicar aspectos-efectos medioambientales gestionables
N03.07 Investigación de Incidentes	Registro de incidentes ocurridos
N03.03 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios.	Registro de Peligros y Evaluación de Riesgos del área. Riesgos críticos del área

Fuente. El autor.

Indicadores de Gestión / Seguimiento

En la tabla 16 encontramos los indicadores del proceso A03.

Tabla 16.

Indicadores A03.

CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
A03.001	Nivel de formulación del plan de asistencia técnica
A03.002	Nivel de articulación del plan de asistencia técnica
A03.003	Tiempo requerido para la generación del plan de asistencia técnica

SISTEMA INTEGRADO SED VALLE DEL CAUCA

203

A03.004	Nivel de cubrimiento de la coordinación y soporte de la asistencia técnica
A03.005	Tiempo de definición de actividades coordinación y soporte
A03.006	Tiempo requerido para la entrega, consolidación y análisis de la información de seguimiento
A03.007	Porcentaje de logro de los planes de asistencia técnica por área

Fuente. Secretaría de Educación.

IX. Plan de Implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Secretaría de

Educación de Valle del Cauca

Con la finalidad de orientar a la secretaría en cuanto a las actividades, tiempo y recursos necesarios para la implementación del presente Modelo de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, se ha elaborado una propuesta de implementación tal y como se muestra en la figura 30y está sujeta a la aprobación del Comité Directivo de la Secretaría de Educación y de la viabilización técnica administrativa y financiera que se le otorgue.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VALLE DEL CAUCA					
Etapas	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Recursos
DISEÑO	Formulación de la Política de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente	Comité Directivo	13-ene-14	17-ene-14	Humanos Tecnológicos, video beam, equipo de computo
	Revisión y ajuste de los procedimientos diseñados	Comité del SGI	20-ene-12	19-feb-14	Humanos y tecnológicos
	Elaborar estrategia de comunicaciones	Lider del Proceso G02	20-ene-14	19-feb-14	Humanos y tecnológicos
	Capacitación los funcionarios de la Secretaría en la Política y los objetivos del SGI.	Secretario de Educación, Líder del SGI	24-feb-14	28-feb-14	Humanos y tecnológicos
	Revisión y ajuste (si se hace necesario), del Manual de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente	Lider del SGI	03-mar-14	28-mar-14	Humanos y tecnológicos
	Establecimiento de indicadores	Lider del SGI y líderes de los procesos	01-abr-14	11-abr-14	Humanos y tecnológicos
	Elaboración de estudio de cargas laborales, teniendo en cuenta las nuevas actividades generadas y los perfiles requeridos.	Talento Humano	01-may-14	30-jul-14	Humanos y tecnológicos
	Revisión y ajuste (si se hace necesario) de la estructura organizacional	Comité Directivo	01-ago-14	29-ago-14	Humanos y tecnológicos
IMPLEMENTACION	Capacitación, Formación y Toma de Conciencia				
	Implementación de actividades como capacitaciones, sensibilizaciones, talleres didácticos, para promover una Cultura Organizacional orientada al servicio, logro de resultados, la Mejora Continua, la seguridad e integridad del ser humano y	Lider de Talento Humano y Lider de SGI	01-feb-14	27-jun-14	Humanos y tecnológicos

Continuación Figura 30.

la preservación y cuidado del medio ambiente.				
Control de Documentos				
Recapacitación a funcionarios en el procedimiento Control de Documentos	lider del SGI	20-may-14	23-may-14	Humanos y tecnológicos
Integración de las políticas de Salud y Seguridad y medioambientales a los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo	lideres de los procesos	03-jun-13	28-jun-14	Humanos y tecnológicos
Aprobación de las solicitudes de actualización, modificación, eliminación de los documentos que conforman El Sistema de Gestión Integrado.	Representante por la Dirección	04-jun-14	10-jul-14	Humanos y tecnológicos
Distribución de los documentos aprobados	Representante por la Dirección	04-jun-14	10-jul-14	Humanos y tecnológicos
Actualización del listado maestro de documentos	Representante por la Dirección	04-jun-14	10-jul-14	Humanos y tecnológicos
Control de Registros				
Capacitación a funcionarios en la ley General de archivo	Profesional de Archivo del Ente Territorial	20-may-14	23-may-14	Humanos y tecnológicos
Actualización de las tablas de retención documental – inclusión de los nuevos documentos que se generan en los procesos	Lideres de procesos	02-jun-14	13-jun-14	Humanos y tecnológicos
Taller de organización del archivo de gestión por dependencia	Areas de la Secretaría	11-ago-14	15-ago-14	Humanos y físicos(estantes, cajas, carpetas, separadores)
Implementación de las tablas de retención documental	Areas de la Secretaría	11-ago-14	15-ago-14	Humanos y físicos(carpetas, papelería)
Auditorías Internas.				
Formación de auditores internos	Firma Consultora contratista	22-sep-14	26-sep-14	Financieros - contrato ente certificador
Elaboración del programa de auditorías internas	Lider del SGI	29-sep-14	03-oct-14	Humanos y tecnológicos
Selección de auditores	Lider del SGI	29-sep-14	03-oct-14	Humanos

Continuación Figura 30.

		14	14	
Ejecución de las auditorías internas	Audidores internos	01-oct-14	31-oct-14	Humanos y tecnológicos
Evaluación de los auditores	Auditor Lider	03-nov-14	07-nov-14	Humanos y tecnológicos
Elaboración de reportes de auditorías internas y del informe final.	Auditor Lider	03-nov-14	07-nov-14	Humanos y tecnológicos
Elaboración de planes de acción	Líderes de procesos auditados	03-nov-14	07-nov-14	Humanos y tecnológicos
Acciones Correctivas y Preventivas				
Recapacitación a funcionarios en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas	Lider del SGI	20-may-14	23-may-14	Humanos y tecnológicos
Identificación de no conformidades y no conformidades potenciales, implementación de metodologías de análisis de causas, formulación de acciones correctivas y preventivas	Áreas de la Secretaría	cada vez que se presenten	cada vez que se presenten	Humanos
Control de Producto No Conforme				
Recapacitación a funcionarios en el procedimiento Control de Producto no conforme	lider del SGI	20-may-14	23-may-14	Humanos y tecnológicos
Identificación y tratamiento a los productos y servicios no conformes identificados	Áreas de la Secretaría	cada vez que se presenten	cada vez que se presenten	Humanos
Requisitos Legales				
Identificación de los requisitos legales asociados a las actividades de la secretaría, de salud ocupacionales y medioambientales	líderes de procesos, área Jurídica	01-ago-14	08-ago-14	Humanos
Aspectos Medioambientales				
Capacitación a funcionarios en aspectos e impactos ambientales	Lider del SGI	11-ago-14	15-ago-14	Humanos y tecnológicos
Identificación de los aspectos e impactos medioambientales de la secretaría	líderes de los procesos	18-ago-14	29-ago-14	Humanos
Identificación de Peligros y Valoración De Riesgos				

Continuación Figura 30.

Capacitación a funcionarios en identificación de peligros y valoración de riesgos	Profesional de Salud Ocupacional	02-jun-14	06-jun-14	Humanos y tecnológicos
Identificación de peligros y valoración de riesgos para la salud y seguridad de los funcionarios de la Secretaría	Líderes de los procesos y profesional de Salud ocupacional	16-jun-14	30-jun-14	Humanos
Elaboración del programa de salud ocupacional	Comité de SSO	07-jul-14	11-jul-14	Humanos y tecnológicos
Preparación y Respuesta Ante Emergencias				
Conformación de las brigadas de emergencia	Líder de Talento Humano y Líder de SGI	02-jun-14	06-jun-14	Humanos
Capacitación a funcionarios en respuesta y atención a emergencias	Profesional de Salud Ocupacional	16-jun-14	20-jun-14	Humanos y tecnológicos
Elaboración de los simulacros de emergencias	Comité de SSO y miembros de las brigadas	01-jul-14	01-jul-14	Humanos y físicos
Control Operacional				
Capacitación a funcionarios en la metodología de las cinco eses	Profesional de Salud Ocupacional	20-may-14	23-may-14	Humanos y tecnológicos
Revisión de orden y limpieza en las áreas de la secretaría	Áreas de la Secretaría	de acuerdo a la periodicidad establecida	de acuerdo a la periodicidad establecida	Humanos
Participación y Consulta				
Escogencia de delegados encargados de las medidas de emergencia como delegados de prevención	Comité del SSO	09-jun-14	13-jun-14	Humanos
Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control	Delegados de prevención	23-jun-14	27-jun-14	Humanos
Conformación y funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional CSSO	Miembros del comité	de acuerdo a la periodicidad establecida	de acuerdo a la periodicidad establecida	Humanos

Continuación Figura 30.

	Investigación de Incidentes				
	Capacitación a los líderes de los procesos en registro, investigación y análisis de incidentes	Profesional de Salud Ocupacional	07-jul-14	11-jul-14	Humanos y Tecnológicos
	Investigación y análisis de incidentes	Líderes de procesos, profesional de salud Ocupacional	14-jul-14	29-ago-14	Humanos y Tecnológicos
MEJORA CONTINUA	Medición y Seguimiento				
	Realizar la medición de los indicadores de los procesos, de salud y seguridad y medio ambientales,	funcionarios y líderes de procesos	de acuerdo a la periodicidad establecida	de acuerdo a la periodicidad establecida	Humanos y Tecnológicos
	Ejecutar las acciones de mejora de acuerdo a los resultados de los indicadores,	funcionarios y líderes de procesos	cada vez que se midan los indicadores	cada vez que se midan los indicadores	Humanos y Tecnológicos
	Evaluación del Cumplimiento Legal				
	Seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	líderes de los procesos, oficina Jurídica	24-nov-14	28-nov-14	Humanos y Tecnológicos
	Revisión por La Dirección				
	Elaborar el informe del estado del sistema de gestión integrado	Líder del SGI	17-nov-14	28-nov-14	Humanos y Tecnológicos
	Elaborar la revisión por la dirección en comité directivo analizando los resultados de las auditorías internas, resultados de la medición de la satisfacción del cliente, resultados de indicadores, acciones correctivas y preventivas efectivas, desempeño ambiental y en salud ocupacional.	Comité Directivo	01-dic-14	01-dic-14	Humanos y Tecnológicos

Figura 30. Plan de Implementación. Fuente. El autor.

X. Conclusiones

Se realizaron visitas de campo a la secretaría de Educación de Valle del Cauca y a través de entrevistas con los funcionarios de las diferentes áreas y de la revisión documental se logró identificar que la Secretaría tenía identificada su cadena de valor, documentados sus procesos y contaba con una Estructura Organizacional viabilizada por el Ministerio de Educación Nacional y aprobada por la Gobernación del Valle, sin embargo, se identificaron debilidades en la apropiación e implementación de la cadena de valor, falta de articulación en los procesos, la no medición de los procesos y el no uso de las herramientas diseñadas para hacer mejoramiento continuo.

Se identificó que la secretaría contaba con una política de seguridad y salud ocupacional no obstante, no contaba con los procedimientos necesarios para dar un efectivo cumplimiento a esta política.

También se pudo identificar que la secretaría no cuenta con políticas medioambientales que le permitan proteger su entorno y hacer un uso racional de los recursos naturales ni disminuir los riesgos que pudieran afectar la salud de los trabajadores

Se realizó un diagnóstico en la Secretaría de los Sistemas de Gestión de calidad, Riesgos Laborales y Medio Ambiente, teniendo en cuenta los requisitos de las normas NTC GP 1000 2009, ISO 14001 y OSHAS 18001, en este diagnóstico se pudo identificar los elementos que se cumplen y no se cumplen en la organización, los cuales sirvieron de base para orientar la integración de dichos sistemas.

Se diseñó el Manual de Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente de la Secretaría de Educación de Valle del Cauca, con el fin de ser

usado como herramienta guía en la implementación del sistema integrado, este fue diseñado tomando como base los cuatro bloques del Sistema de Gestión de Calidad: Responsabilidad por la Dirección, Gestión de Recursos, Prestación del servicio y Medición Análisis y Mejora. Se identificaron los procedimientos mandatorios de la norma objeto del estudio con los cuales no contaba la secretaría y de acuerdo a esto, se diseñó un nuevo mapa de procesos en la que se propone la creación de un nuevo proceso y de nueve (9) subprocesos, los cuales fueron diseñados con sus respectivos formatos, estos permiten que los funcionarios tengan un medio de consulta que les permita conocer las actividades a realizar y los instrumentos a utilizar para la implementación del sistema de gestión Integrado.

Teniendo en cuenta el nuevo mapa de procesos se rediseñó la caracterización del proceso misional A03. *Apoyo y fortalecimiento a la Gestión de los Municipios No Certificados y Establecimientos Educativos*, integrando las políticas de calidad, prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente e identificando los insumos que se reciben de los diferentes procesos y entes externos y los productos del proceso que se entregan a otros procesos y clientes externos de la secretaría. Esta caracterización es un modelo que servirá de guía a la Secretaría de Educación para realizar la integración de las políticas de Calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Con el fin de dar herramientas a la secretaría para realizar la medición, análisis y mejora de su Sistema de Gestión Integrado, se diseñaron trece (13) indicadores que serán incluidos en el tablero de indicadores de procesos de la secretaría y permitirá verificar el cumplimiento de las metas trazadas y a los líderes de los procesos medir y hacer seguimiento de la gestión de su

proceso y con los resultados obtenidos formular acciones correctivas o preventivas para encausar a la secretaría en la consecución del logro de sus objetivos.

Por último y teniendo en cuenta que los este proyecto debe ser incluido en el banco de proyectos de la secretaría y luego de ser aprobado, ser incluido en el POAI, Plan Operativo Anual de Inversiones, se propone un plan de implementación comenzando desde el año 2014, en este se definen las actividades a realizar por etapas definidas así: diseño, implementación y mejora, y también se detallan los responsables fechas y recursos necesarios.

Recomendaciones

Se recomienda a la Alta Dirección de la Secretaría de Educación del Valle que en Comité Directivo se revise la Política de calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio ambiente y se revise y apruebe el Manual del Sistema Integrado, dando viabilidad financiera, para apropiación de recursos para lograr la implementación del Sistema Integrado, lo cual le representará beneficios en la mejora de la prestación del servicio; en la eficiencia de la ejecución de los recursos girados por el estado; lograr las metas propuestas en los Planes de Desarrollo y Sectorial; preservar la salud de sus colaboradores y disminuir el impacto ambiental causado por la labores propia de la Entidad.

Se recomienda al Líder del Sistema de Gestión de Integrado que, una vez aprobados los procedimientos se publiquen por los medios con los que cuenta la Secretaría y se realice capacitación utilizar a todos los funcionarios, de las actividades y formatos a con el fin de que se comiencen a identificar y prevenir los riesgos a los que están expuestos en sus puestos de trabajo y a tomar las medidas de control necesarias.

Se recomienda a la Alta Dirección que muestre su compromiso con el Sistema de Gestión Integrado asignando los recursos necesarios para su implementación y mantenimiento, haciendo seguimiento al cumplimiento de los compromisos, realizando la revisión periódica de los avances, aplicando la política de calidad prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente en sus acciones y decisiones, para de esta forma con el buen ejemplo lograr una consciencia en todos los funcionarios de la importancia de lograr los objetivos de de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Protección del Medio Ambiente

Se recomienda al Líder del Sistema de Gestión Integrado realizar actividades de acompañamiento a los líderes de los procesos y funcionarios para lograr una correcta implementación de los procedimientos y lograr crear consciencia de la importancia del sistema de gestión Integrado como herramienta de gestión y mejora enfocada al logro de resultados y a la satisfacción de la Comunidad Educativa.

Se recomienda a la Alta Dirección y al Líder del Sistema de Gestión Integrado que diseñe un plan de incentivos no pecuniarios para reconocer a los funcionarios que atiendan las directrices y orientaciones recibidas para la implementación del Sistema y así motivar a los funcionarios que hayan mostrado resistencia al cambio.

Por último se recomienda revisar y ajustar el Plan de Implementación si se hace necesario y hace seguimiento al cumplimiento de las etapas a través del cronograma de actividades, tomando las acciones correctivas y preventivas necesarias para lograr su cumplimiento al 100%.

XI. Referencias

- Abril et al., CE. (2006). Manual para la Integración de Sistemas de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Madrid. Editorial FC.
- Cepade Universidad Politécnica de Madrid. (2011). Gestión Integrada de Calidad, el Medio Ambiente y los Riesgos Laborales. Madrid: Cepade Universidad Politécnica de Madrid.
- Fondo de Prevención y Atención de Emergencias. (2011). Guía Técnica Para la Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales. Bogotá D.C.: FOPAE.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2009). *Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2007). *Guía Técnica Colombiana OHSAS 18001- Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2004). *Norma técnica colombiana NTC-ISO1400- Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2010). *Guía Técnica Colombiana GTC 45- Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2011). *Implementar un sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001 – Guía básica para las empresas comprometidas con el futuro*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2011). *Sistema de gestión en seguridad & salud ocupacional y otros documentos complementarios*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

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

Nombre Completo Lina Maria Hernandez Gamarra

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 52.267.410

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: _____

Nombre Completo _____

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

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

Propuesta de un sistema de gestión Integral
para la Secretaria de Educación de Valle del Cauca, basado
en las normas NTC GP 10001, ISO 14001 y OSHAS 18001

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 webs 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 realizó (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>Lina Maria Hernández Gamarral</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52.267.410</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>estudios en Ambientes virtuales</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia integral de los sistemas de gestión de la calidad riesgos laborales y Medio Ambiente</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____
NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 16 de julio de 2013