

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL & SALUD OCUPACIONAL, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008 Y LA NORMA NTC OHSAS 18001:2007 EN LA
ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL**

MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO RAMÍREZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2012

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL & SALUD OCUPACIONAL, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y LA NORMA NTC OHSAS 18001:2007 EN
LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL**

MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO RAMÍREZ

Proyecto de Grado para optar al título de Ingeniera Industrial

DIRECTOR:

Mg. MÓNICA LILIANA RAMÍREZ ÁLVAREZ
Docente Ingeniería Industrial UIS

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2012

DEDICATORIA

*A Dios Mi Guía
A Mi Mamá Rosa Ramírez
A Mi Papá Olinto Quintero
por creer en mí y darme
su apoyo incondicional*

*A mi novio quien me aguantó
tantas cosas y quien siempre
estuvo a mi lado dándome ánimo*

*Y a toda mi familia, mis amigos
y mi universidad que la llevo
y la llevaré en mi corazón siempre*

AGRADECIMIENTO

Primero que todo tengo que agradecer a mi Dios mi Señor quien fue mi guía mi luz mi esperanza, Gracias a él lo logre, Gracias por su infinito amor, por darme siempre lo mejor, por enseñarme todos los días a ser un mejor ser humano y porque gracias a él ahora entiendo que he venido a este mundo a dejar lo mejor de lo que lo encontré.

Agradezco inmensamente a mis padres por dame la vida, mis valores, mis principios, por apoyarme corregirme y querer siempre lo mejor para mi, a mi madre por su ejemplo de mujer y madre, por todas sus oraciones, dedicaciones y porque es la mejor mamá del mundo, los amo mucho.

A mi novio le tengo que agradecer el estar conmigo incondicionalmente, por su apoyo en todo este tiempo, por su ánimo, por sus palabras y por darme un gran empujón en todo este proceso, que no solo fue en mi parte profesional sino también en mi Ser.

Y a todas las personas que hicieron posible que pudiera culminar mi carrera profesional con sus ayudas, asesorías, conocimientos muchas Gracias que Dios los bendiga, porque el que da sin esperar nada a cambio se le multiplicará en bendiciones.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	24
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	28
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
1.2 JUSTIFICACIÓN	29
1.3 ALCANCE	30
1.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA	30
1.5 OBJETIVOS	31
1.5.1 Objetivo General.	31
1.5.2 Objetivos Específicos.	31
1.6 MARCO TEÓRICO	32
1.6.1 Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 Gestión de Calidad	32
1.6.2 Norma técnica colombiana NTC-OHSAS 18001: 2007.	41
1.6.3 Sistemas Integrados de Gestión.	46
1.7 MARCO LEGAL	48
1.7.1 Legislación relacionada con la seguridad y salud ocupacional.	48
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	52
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	52
2.2 OBJETO SOCIAL	52
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	54
2.4 RESEÑA HISTÓRICA	54
2.5 MISIÓN	56
2.6 VISIÓN	56
2.7 SERVICIOS	57

2.8 CLIENTES	60
2.9 PROCESOS Y MAPAS DE PROCESO	63
2.10 RECURSO HUMANO	64
 3. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	 65
3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	65
3.2 PLANIFICACIÓN	65
3.3 DOCUMENTACIÓN	66
3.4 IMPLEMENTACIÓN	66
3.5 EVALUACIÓN	67
3.6 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	67
 4. DIAGNÓSTICO	 69
4.1 METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO	69
4.2. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	70
 5. PLANIFICACIÓN	 73
5.1. PROGRAMAS Y SUBPROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL	74
5.2. SENSIBILIZACIÓN EN LAS ETAPAS DEL PROYECTO	80
5.3. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	80
5.4. PLANTEAMIENTO POLÍTICA INTEGRAL, OBJETIVOS Y METAS	81
5.5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	 82
5.6. DESCRIPCIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	 83
5.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	84
5.8. EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	85
5.9 REQUISITOS LEGALES	89
 6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	 90

6.1. MANUAL INTEGRADO	92
6.2. DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO Y GUÍAS	93
6.3. CONTROL DE REGISTROS	99
7. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SIG	101
7.1. CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL SIG	101
7.2. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA	103
7.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	104
8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DEL CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	105
8.1. PRIMERA AUDITORÍA	106
8.2 SEGUNDA AUDITORÍA	112
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
10. APORTES DEL INGENIERO INDUSTRIAL	119
BIBLIOGRAFÍA	120
ANEXOS	122

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos	37
Figura 2. Ilustración Ciclo de Deming	38
Figura 3. Estructura Organizacional	54
Figura 4. Ruta de Atención	59
Figura 5. La red de servicio	60
Figura 6. Patrocinadores	62
Figura 7. Mapa de Procesos	63
Figura 8. Ilustración Ciclo de Deming en el Proyecto	68
Figura 9. Ilustración Sistema Documental	91

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos	26
Tabla 2. Número de trabajadores de la Asociación niños de papel	64
Tabla 3. Integrantes COPASO Nombrados por la Gerencia	77
Tabla 4. Integrantes COPASO Nombrados por los trabajadores	77
Tabla 5. Integrantes de comité y brigada de emergencias	79
Tabla 6. Valoración de Riesgos	87
Tabla 7. Recomendaciones Para el Riesgo	88
Tabla 8. Codificación de Documentos	96
Tabla 9. Codificación de Proceso	96
Tabla 10. Seguimiento al plan de de acción primera auditoría	111
Tabla 11. Seguimiento al Plan de mejora de la segunda auditoría	115

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Ilustración Diagnóstico Inicial ISO 9001:2008	71
Gráfica 2. Ilustración Diagnóstico Inicial OHSAS 18001:2007	72

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Jóvenes Marea	61
Foto 2. Niños, niñas y jóvenes	61
Foto 3. Niños Vulnerados	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. DIAGNÓSTICO INICIAL	122
ANEXO B. ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA	127
ANEXO C. SENSIBILIZACIÓN PROYECTO	129
ANEXO D. CAPACITACIÓN DE BRIGADISTAS	131
ANEXO E. MATRIZ PANORAMA DE RIESGOS	133
ANEXO F. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	146
ANEXO G. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO	152
ANEXO H. PROCEDIMIENTOS	215
ANEXO I. AFICHE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	383
ANEXO J. PLAN DE CAPACITACIÓN SGI	384
ANEXO K. INFORME DE PRIMERA AUDITORÍA INTERNA	386
ANEXO L. PLAN DE ACCIÓN PRIMERA AUDITORÍA INTERNA	389
ANEXO M. INFORME DE SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	391
ANEXO N. PLAN DE ACCIÓN SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	394
ANEXO Ñ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	396
ANEXO O RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	401
ANEXO P EVIDENCIAS APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL AL PROYECTO A TRAVÉS DE ASIGNATURAS VISTAS EN EL PROGRAMA	402

GLOSARIO¹

- **ACCIDENTE:** suceso no deseado que provoca la muerte, efectos negativos para la salud, lesión, daño u otra pérdida.
- **ACCIDENTES DE TRABAJO²:** todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte (Decreto 1295 de 1994 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social).
- **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.
- **ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **AUDITORÍA:** examen sistemático para determinar si ciertas actividades y el resultado de éstas cumplen con lo planificado y si esto se ha implementado

¹ Tomados de la NORMA INTERNACIONAL ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad — Conceptos y vocabulario Año 2011

² Tomados de la Guía Técnica Colombiana GTC 45

eficazmente, así como si es adecuado para alcanzar la política y los objetivos de la organización.

- **CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.
- **CONSECUENCIAS:** alteración en el estado de salud de las personas y los daños materiales resultantes de la exposición al factor de riesgo.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **DEFECTO:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **DESEMPEÑO:** resultados medibles del sistema de gestión, relativos al control por parte de una organización de sus riesgos en la Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en su política y objetivos.
- **DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO O PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO:** forma sistemática de identificar, localizar y valorar los factores de riesgo de forma que se pueda actualizar periódicamente y que permita el diseño de medidas de intervención.

- **DISEÑO Y DESARROLLO:** conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **EFFECTO POSIBLE:** la consecuencia más probable (lesiones a las personas, daño al equipo, al proceso o a la propiedad) que puede llegar a generar un riesgo existente en el lugar de trabajo.
- **EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. En los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales (Decreto 1832 de 1994 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social), pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad profesional, conforme lo establecido en el Decreto 1295 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- **ENFERMEDAD PROFESIONAL:** todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el Gobierno Nacional.
- **EVALUACIÓN DE RIESGOS:** proceso general de estimación de la magnitud del riesgo y decisión sobre si ese riesgo es tolerable o no.
- **EXPOSICIÓN:** frecuencia con que las personas o la estructura entran en contacto con los factores de riesgo.

- **FACTOR DE PONDERACIÓN:** se establece con base en los grupos de usuarios de los riesgos que posean frecuencias relativas proporcionales a los mismos.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO:** proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y se definen sus características.
- **INCIDENTE:** suceso que dio lugar a un accidente o que pudo haberlo provocado.
- **MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **MEJORA CONTINUA:** proceso de intensificación del Sistema de Gestión de la SST, para alcanzar mejoras en el desempeño general en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo, en línea con la política de SST.
- **MEJORA DE LA CALIDAD:** parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** cualquier desviación de las pautas de trabajo, prácticas, procedimientos, reglamentación, desempeño del sistema de gestión, etc., que podría dar lugar directa o indirectamente a lesiones o enfermedades, daños a la propiedad, daños al lugar de trabajo o a una combinación de éstos.

- **ORGANIZACIÓN:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **PARTE INTERESADA:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PARTE INTERESADA:** individuo o grupo que tenga interés o se vea afectado por el desempeño de la SST de una organización.
- **PELIGRO:** fuente o situación potencial de daño en términos de lesiones o efectos negativos para la salud de las personas, daños a la propiedad, daños al entorno del lugar de trabajo o una combinación de éstos.
- **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **PROCEDIMIENTO:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **PRODUCTO:** resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
- **PRODUCTO:** resultado de un proceso.
- **PROVEEDOR:** organización o persona que proporciona un producto.
- **PROYECTO:** proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria satisfacción del cliente percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **RIESGO TOLERABLE:** riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser asumido por la organización teniendo en cuenta sus obligaciones legales y su propia política.
- **RIESGO:** combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) que se derivan de la materialización de un suceso peligroso especificado.
- **SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO:** término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** condiciones y factores que afectan al bienestar de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de trabajo.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** es un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.
- **SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL & SALUD OCUPACIONAL, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC 9001:2008 Y LA NORMA NTC OHSAS 18001:2007, EN LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL *

AUTOR: Mayoly Alessandra Quintero Ramírez **

PALABRAS CLAVES: NTC ISO 9001:2008; NTC OSHAS 18001:2007; SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION; DISEÑO; DOCUMENTACIÓN; IMPLEMENTACIÓN; CALIDAD; SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.

CONTENIDO:

En este proyecto se describen las actividades que fueron realizadas para el diseño, documentación e implementación de un Sistema Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, según los requisitos de las normas de certificación ISO 9001:2008 Y NTC OSHAS 18001:2007 en la Asociación Niños de Papel.

Este inicia con una capacitación antes de iniciar el proyecto, que es de punto de partida para la valoración inicial por medio de un diagnóstico que sirvió de base para la planeación del sistema, seguido por un acompañamiento en todas las etapas del proyecto para asegurar la consciencia y el compromiso de los trabajadores; se inicia con el diseño y la documentación de los Sistemas Integrados donde se levantaron los procesos estratégicos, de operación y los de apoyo para luego pasar a la implementación, la cual fue basada en el ciclo Deming: planear, hacer, verificar, actuar; por último se llevan a cabo dos auditorías internas en las cuales se verifica el cumplimiento de los requisitos generando la mejora continua y la eliminación de las no conformidades para lograr que el Sistema Integrado sea eficiente y eficaz y logre con esto que la asociación sea más competitiva.

Con la implementación del Sistema Integrado de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional se evidencio la mejora en los procesos misionales y las condiciones de seguridad y salud ocupacional en los trabajadores de la Asociación Niños de Papel.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial. Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez (Directora)

ABSTRACT

TITLE: INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT & INDUSTRIAL SAFETY AND OCCUPATIONAL HEALTH SYSTEMS, ALONG THE LINES OF THE NTC NTC 9001:2008 AND OHSAS 18001:2007, IN THE ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL *

AUTHOR: Mayoly Alessandra Quintero Ramírez **

KEYS WORDS: NTC ISO 9001:2008; NTC OSHAS 18001:2007; INTEGRATED SYSTEMS MANAGEMENT; DESIGN; DOCUMENTACIÓN; IMPLEMENTATION; QUALITY; INDUSTRIAL SAFETY AND OCCUPATIONAL HEALTH.

CONTENT:

This project describes the activities that were conducted for the design, documentation and implementation of an Integrated Quality, Safety and Occupational Health, as required by certification standards ISO 9001:2008 Y NTC OSHAS 18001:2007 in the Asociación Niños de Papel.

This starts with training before starting the project, which is the starting point for initial assessment by a diagnosis that was the basis for system planning, followed by coaching in all phases of the project to ensure awareness and commitment of workers begins with the design and documentation of integrated systems where up strategic processes, operation and support and then move to implementation, which was based on the Deming cycle: plan, do, check, act, and finally carried out two internal audits which verifies compliance with the requirements generating continuous improvement and elimination of non-conformities to ensure that the Integrated System is efficient and effective and achieve with this that the Association is more competitive.

With the implementation of Integrated Quality, Safety and Occupational Health evidenced the mission process improvement and safety and occupational health workers in the Asociación Niños de Papel This project describes the activities that were conducted for the design, documentation and implementation of an Integrated Quality, Safety and Occupational Health, as required by certification standards ISO 9001:2008 Y NTC OSHAS 18001:2007 in the Asociación Niños de Papel.

* Project of grade

** Physical-Mechanical Engineering Faculty, School of Industrial Employers, Industrial Engineering Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez (Director)

INTRODUCCIÓN

La conducción y operación exitosas de una organización requieren de una administración sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un Sistema de Gestión diseñado para mejorar continuamente el desempeño, abordando las necesidades de todas las partes interesadas. La administración de una organización abarca la Gestión de la Calidad y la Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. En la última década, se ha vivido un gran crecimiento en el número de empresas, certificadas en un Sistema de Gestión y en los últimos años se ha incrementado esta certificación para las empresas sin ánimo de lucro y dedicadas a fines sociales.

La Gestión de la Calidad se ha convertido, por tanto, no ya en una alternativa a implantar por los entes, sino una exigencia indispensable para la supervivencia de la misma y su posible competitividad, ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de sus servicios, ya que hay otro competidor que si cumple este requisito. Es por lo tanto un imperativo de mercado lograr una certificación.

Dentro de un proceso de servicios, la Seguridad y Salud en el Trabajo, vela por la calidad de vida del hombre, como eslabón fundamental en los análisis estratégicos. Su actividad y consciente participación, lograría la efectividad y eficacia de los procesos, además teniendo en cuenta que las organizaciones se ven abocadas a los rápidos y constantes cambios del entorno, en el actual mundo globalizado, se deben buscar estrategias gerenciales que permitan que las organizaciones de hoy sean capaces de anticiparse y adaptarse permanentemente a sus competidores.

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma común para unificar los Sistemas de Gestión de la organización en distintos ámbitos en uno sólo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros, realizando una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.

Es por estos motivos que LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL, quieren alcanzar una ventaja competitiva en su sector, dándoles a sus trabajadores una motivación extra, al darle un ambiente y trabajo seguro, más ordenado y propicio para desarrollar su labor diaria y de mano de esta poder competir en su campo para marcar la diferencia, además con la Gestión de la Calidad dar un primer paso para la mejora de los resultados sociales; implementando un excelente Sistema de Gestión ayudará a la Asociación a cumplir con los requisitos de sus clientes en cuanto a la prestación del servicio que ofrece y generar en ellos satisfacción.

Por tal razón se ha querido implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, con el compromiso de todos los niveles y funciones de la organización.

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos

No	OBJETIVO ESPECÍFICO	CUMPLIMIENTO
1	Elaborar y presentar un Plan de trabajo específico a seguir para el desarrollo de la documentación, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión en la Asociación Niños de Papel	Se realizó el plan de trabajo según los lineamientos de la escuela de estudios industrial y empresarial de la UIS describiendo la metodología para el desarrollo del proyecto esta metodología se puede ver en el capítulo 3 del libro
2	Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de las Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 que permita identificar el estado actual de la empresa.	Se realizo el diagnóstico en la asociación por medio de una lista de chequeo de los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y la norma OHSAS 18001:2007, podemos encontrar la evaluación y el análisis de éste diagnóstico en el capítulo 4 del libro y la lista de chequeo en el ANEXO A
3	Actualizar los documentos existentes en la empresa y programas de salud ocupacional.	Se hace la actualización de los documentos existentes los cuales se encontraban obsoletos además del programa de salud ocupacional y el plan de emergencia, se puede ver en el capítulo 5 del libro y Numeral 5.1
4	Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial.	Se realizaron jornadas de sensibilización a todos los integrantes de la Asociación dando a conocer las etapas del proyecto, también se promovieron los boletines institucionales, carteleras y la revista ANP ANEXO C y se puede ver en el Capítulo 5 Numeral 5.2
5	Diseñar y documentar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Y la Norma OHSAS 18001:2007.	Se documento el Sistema de Gestión Integral de Calidad Y Seguridad y Salud Ocupacional con los procedimientos obligatorios por las normas se puede ver en el capítulo 6 del Libro y en el ANEXO G, Manual del Sistema
6	Capacitar y comprometer a todo el personal que integra La Asociación	Se realiza la capacitación para los líderes de cada proceso para

No	OBJETIVO ESPECÍFICO	CUMPLIMIENTO
	Niños de Papel en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial	comprometer al personal en la implementación del Sistema de Gestión Integral se puede ver en el capítulo 7 del libro Numeral 7.1 y el ANEXO J, Plan de Capacitación
7	Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial en La Asociación, según la Norma ISO 9001:2008 Y la Norma OHSAS 18001:2007.	Se implementó el Sistema de Gestión Integral, procesos, procedimientos, formatos, manuales etc., en cada uno de los hogares y en la parte administrativa ver el capítulo 7 del libro Numeral 7.2 y 7.3
8	Evaluar el estado del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad Salud Ocupacional a través de la aplicación de dos auditorías internas, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Se realizan las dos auditorías internas, se planea, se establece los objetivos, el alcance de cada una de las auditorías se analizan los hallazgos para elaborar el plan de mejora donde se determinaron las acciones correctivas y/o preventivas se puede ver en el capítulo 8
9	Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Se elaboraron los planes de mejora para las dos auditorías ANEXO L Y ANEXO N y se lleva el seguimiento de la implementación estos planes ver Tablas del capítulo 8

Fuente. Autora Proyecto

1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Asociación Niños de Papel, nació en 1990 de la investigación en Bucaramanga acerca de las problemáticas de los niños de la calle en esa época, el padre Manuel Jiménez Tejerizo se unió a otros profesionales especializados en el tema para conformar una organización.

En los primeros años de funcionamiento la Asociación, buscó la cualificación y especialización en la parte técnica y profesional de la atención integral de los niños, realizando grandes inversiones e investigaciones, llegando a atender diferentes problemáticas y especializando en la Protección y Tratamiento de consumo de sustancias psicoactiva y Prevención. Desde hace 11 años uno de sus objetivos institucionales es el Fortalecimiento de la parte Administrativa de la Asociación, pues hoy por hoy el mercado mundial y nacional busca tener aliados estratégicos que tengan una estructura consolidada y organizada, es por esto que la asociación quiere invertir en los procesos administrativos y técnicos orientados a el desarrollo de sus procesos y servicios hacia los más altos niveles de calidad buscando la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de los beneficiarios/clientes, promoviendo una cultura de calidad entre el Talento Humano de la organización, además se busca que la asociación, tenga una planeación, adecuada, realizando seguimiento, correcciones y análisis a todas las situaciones que se presentan en el día a día, mejorar en la entrega de informes a tiempo y cumplir con otras demandas que les hace el ICBF.

Con el fin de buscar un mayor reconocimiento a su labor y la consecución de recursos financieros para el sostenimiento de los programas de atención presentes y futuros y permitir acceder a recursos internacionales.

En cuanto a la Seguridad y Salud Ocupacional se quiere mitigar, controlar y evaluar los riesgos y peligros que continuamente están expuestos trabajadores y los niños, niñas y jóvenes de la asociación con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que además de desarrollar un mecanismo que ayuda a la identificación de estos riesgos, también ayuda a reducir los costos, a mejorar ambiente laboral y por consiguiente el de los niños ubicados en la red de atención.

Por todas estas ventajas La Asociación Niños de Papel, decide emprender en el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema Integrado Gestión de Calidad y de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, cumplimiento de los requisitos exigidos por estas normas, ya que dicho cumplimiento, le permitiría garantizar su crecimiento y permanencia en el tiempo, fortalecería la imagen de la Asociación y lo más importante garantizar un mejor grado de bienestar y seguridad al personal que trabaja para la asociación y a los niños, niñas y jóvenes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Asociación Niños de Papel quiere Certificar su Sistema Integrado de Gestión y este proyecto les ayudara para que cuando ellos decidan hacerlo tengan el sistema integrado al día con los lineamiento y requisitos establecidos en las Normas y puedan ser certificados y mantener esta certificación, además ayudara a La disminución de accidentes, riesgos y enfermedades de trabajo en la Asociación Niños de papel, tener todos los requisitos de ley al día, llevar de forma organizada

y eficiente todos los procesos que se realizan en la asociación para poder brindar un mejor apoyo a los Niños, Niñas Y Jóvenes en todas las áreas que ellos lo requieran, estar preparado para las auditorías que se hagan ya que como ente gubernamental deber rendir informe de sus procesos, recursos y donaciones, mantener credibilidad y honestidad en sus acciones frente a las personas, entidades y empresas que en la actualidad están apoyando esta labor social y a mediano y largo plazo se logrará que más personas, empresas y entidades tanto nacionales como internacionales se preocupen por apoyar esta labor y poder ayudar así a muchos más Niños, Niñas Y Jóvenes que lo necesitan

1.3 ALCANCE

El alcance mínimo del proyecto va hasta el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad & Salud Ocupacional en La Asociación Niños de Papel, basado en los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 para Calidad y la Norma OHSAS 18001:2007 para Seguridad y Salud Ocupacional. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento.

1.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA

Se excluyen los numerales:

- Numeral 7.3 Diseño y desarrollo. El servicio de Protección se enmarca dentro de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Protección Social y la ley de Infancia y adolescencia, por lo cual no es necesario diseñar el servicio como tal.

- Numeral 7.5.4 Propiedad del cliente. No aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere bienes que sean propiedad de los beneficiarios o usuarios de los mismos.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General.

Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad & Salud Ocupacional en La Asociación Niños de Papel, basado en los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 para Calidad y la Norma OHSAS 18001:2007 para Seguridad y Salud Ocupacional.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Elaborar y presentar un Plan de trabajo específico a seguir para el desarrollo de la documentación, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión en la Asociación Niños de Papel
- Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de las Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 que permita identificar el estado actual de la empresa.
- Actualizar los documentos existentes en la empresa y programas de salud ocupacional.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la

implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial.

- Diseñar y documentar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Y la Norma OHSAS 18001:2007.
- Capacitar y comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial en La Asociación Niños de Papel, según la Norma ISO 9001:2008 Y la Norma OHSAS 18001:2007.
- Evaluar el estado del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad Salud Ocupacional a través de la aplicación de dos auditorías internas, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 Gestión de Calidad

ISO (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN)³. La palabra ISO, no es un acrónimo, viene de la palabra Griega ISOS que significa igual y es

³ Tomada de: repositorio.utp.co tesis de grado Establecimiento De La Base Documental Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo Los Parámetros De La Norma Técnica Colombiana ISO

el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad, de este se deriva su misión como la de promover el desarrollo de la Normalización en el mundo, para facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.

La ISO redacta y aprueba normas técnicas internacionales también conocidas como normas ISO.

Normas ISO. Su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de:

- Facilitar el comercio
- Facilitar el intercambio de información
- Contribuir a la transferencia de tecnologías

Familia De Normas ISO 9000. Las normas de la familia ISO 9000 son elaboradas y actualizadas por el Comité Técnico 176 (TC 176), constituido por expertos en la aplicación de Sistemas de Calidad en diferentes tipos de industrias.

Las normas ISO 9000 se han hecho populares en los años 90's gracias al interés creciente por la calidad en el mundo industrializado y a la globalización de los mercados. A principios de 1998 han sido adoptadas en más de 70 países y existen alrededor de 100.000 empresas certificadas a nivel mundial.

Dentro de la familia ISO 9000, existen tres normas que las empresas pueden tomar como modelo para desarrollar y aplicar un Sistema de Calidad. Son las normas ISO 9001, 9002 y 9003. Estos modelos son particularmente importantes ya que son los únicos que las empresas pueden utilizar para obtener la

certificación a través de una evaluación por un Organismo competente e independiente.

ISO 9001 es la norma que sirve de modelo a las empresas que desean desarrollar un sistema de calidad que cubra las actividades de: Diseño, Desarrollo, Producción, Instalación y Servicios Postventa.

Actualmente, ésta es la norma más completa y más exigente de la familia, y exige el cumplimiento de veinte requisitos.

ISO 9002 representa una situación análoga a la de la ISO 9001, aplicándose en el caso de empresas que desean cubrir las actividades de Producción e Instalación. Se diferencia de ISO 9001 únicamente en el requisito del Diseño y Servicio Post Venta, que no es aplicable en este caso, contiene 18 requisitos.

ISO 9003, por última, es la menos utilizada de las tres, y corresponde al modelo a aplicar para las empresas que desean desarrollar y aplicar un Sistema de Calidad que cubra únicamente las Inspecciones y Ensayos Finales.

Principios De Gestión De Calidad. La gestión de la calidad está basada en principios sociales dirigidos al desarrollo de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas.

Principio 1: Visión orientada hacia el consumidor. Las organizaciones dependen de sus consumidores, y por eso deben entender las necesidades presentes y futuras de los consumidores. Deben de adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas de los consumidores. A cambio, el usuario se identificará con la organización, generando quizás su fidelización.

Principio 2: El liderazgo. El liderazgo es un pilar fundamental constituido por personas encargadas de planear y desarrollar el plan estratégico de la empresa, quienes transmiten impulso al resto del organismo para que se vea totalmente involucrado en el alcance de los objetivos propuestos. En lo referente al entorno, los líderes desarrollan y entienden las necesidades y expectativas de los consumidores, asegurándose de que se encuentren estrechamente relacionados con los objetivos de la organización, de no ser así plantean mejoras basadas en dichos resultados.

Principio 3: Compromiso de todo el personal. Los integrantes de la organización (consumidores, trabajadores, proveedores, directivos, distribuidores y los ajenos a la empresa) son la esencia de la misma, y su desarrollo pleno, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización, consiguiendo así los objetivos y la excelencia en calidad. El interés y participación en el trabajo del equipo, produce una implicación de los miembros de la organización en cumplir las expectativas y necesidades del grupo, y mejorar su grado de satisfacción individual, mediante la satisfacción del grupo. Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados.

Principio 4: Enfoque basado en procesos. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Un resultado deseado, se alcanza con mayor eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. Esto permite identificar sencilla y rápidamente los problemas y sus soluciones ya que resulta más sencillo cambiar o mejorar el proceso o partes de la cadena, lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado. Dentro de los elementos de entrada de un proceso juegan un papel muy importante los clientes, quienes establecen los requisitos que se deben cumplir

para que luego de haber implementado un Sistema de Gestión de Calidad eficiente, la salida sea la satisfacción de los consumidores o clientes.

Principio 5: Enfoque hacia la gestión. Si se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados como un sistema se contribuye a la efectividad de la organización y a la eficiencia en alcanzar sus objetivos.

Principio 6: La mejora continúa. Es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La excelencia solo se alcanza mediante un proceso de mejora continua. Aumentar en todos los campos en una empresa (capacidades del personal, eficiencia de la maquinaria, etc), para alcanzar el perfeccionamiento de la calidad del producto. Si tecnológicamente no se puede progresar, o no tiene un coste razonable, la única forma de perfeccionar el producto, es mediante un sistema de mejora continua. Siempre hay que intentar obtener mayores resultados, lo que requiere de estudio, análisis, experiencias y soluciones. Alcanzar los mejores resultados, no es labor de un día, es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Es mejor progresar un poco día a día, y tomarlo como hábito, que dejar las cosas tal como están.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. La toma de decisiones está basada en el análisis de los datos e información, aunque la efectividad de ésta depende de su modo de obtención, fiabilidad e interpretación adecuada. Los miembros de la organización, han de autoanalizarse bien sean los resultados positivos o negativos e intentar mejorar apuntando al alcance de las metas y objetivos marcados en el plan de la organización. Con buena información, se pueden hacer estudios y análisis de futuro, y mejora del producto a corto plazo.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones

mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor. El proveedor, sobrevive gracias al comercio que realiza con la organización, atendiendo sus necesidades. La empresa, necesita suministradores de confianza, que conozcan sus necesidades y expectativas y se adecúen a éstas. Por tanto, los suministradores tienen un carácter vital para la empresa, ya que marcan el inicio de la gestión de la calidad, ayuda a mejorar la calidad final del producto, y a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos

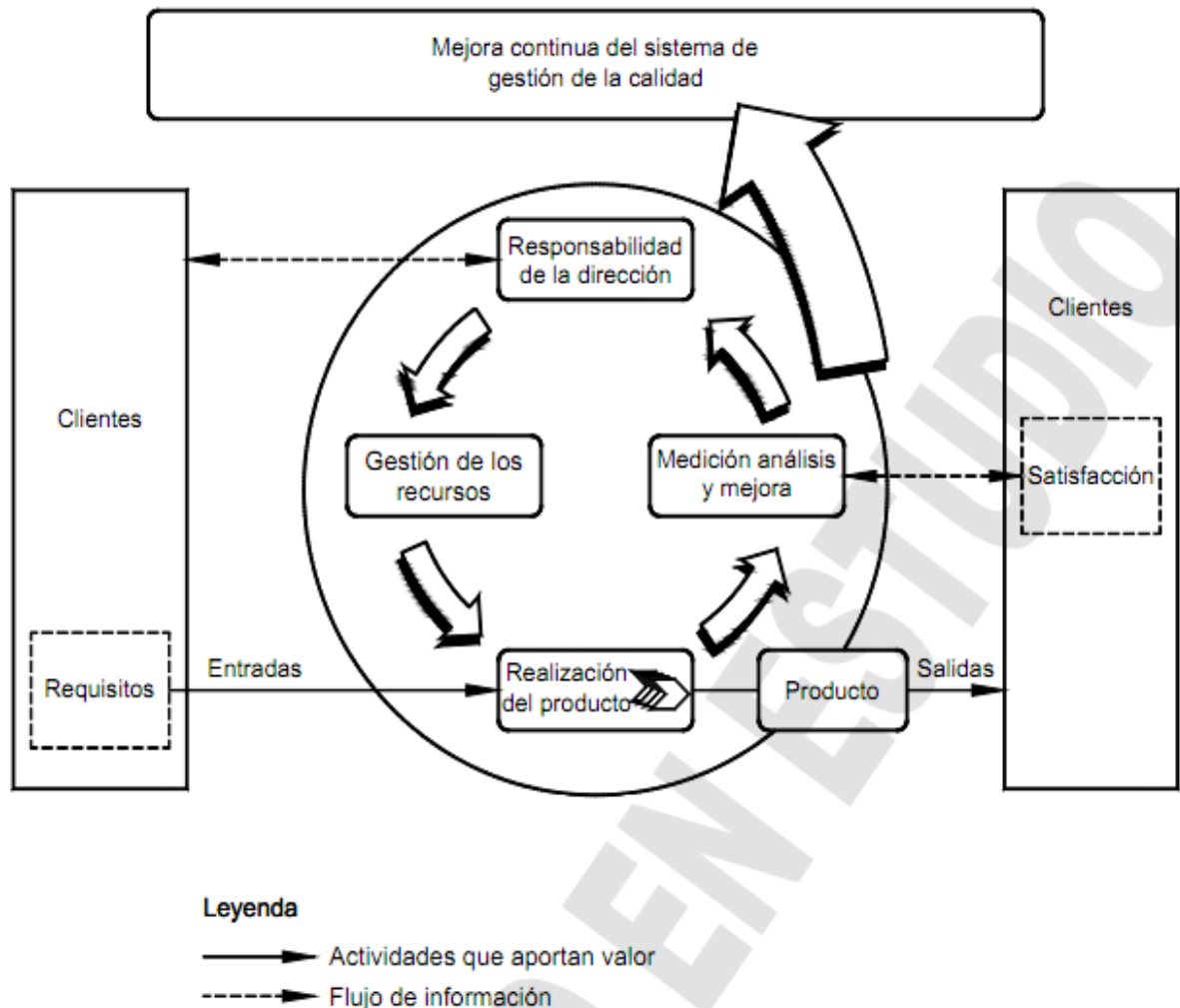


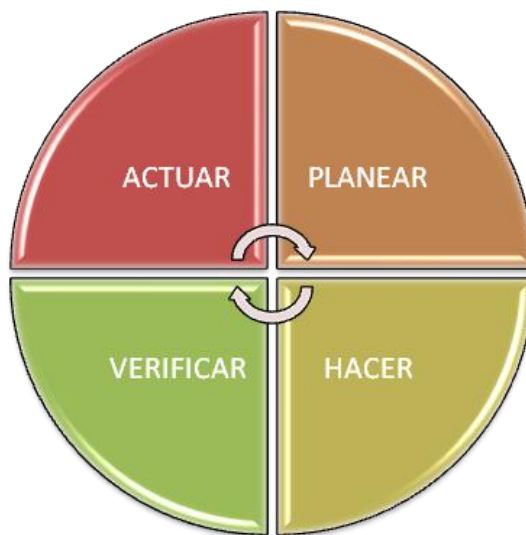
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: NTC ISO 9001:2008 (Tercera actualización)

Ciclo O Círculo De Deming. Es una herramienta de la mejora continua muy utilizada por los SGC (en todos los procesos, política y objetivos de calidad), presentada por Deming en 1950, la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar Hacer, Verificar y Actuar.

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas un mayor éxito en: competitividad, productos y servicios, reducción de costes, optimización de la productividad, participación del mercado y rentabilidad de la empresa.

Figura 2. Ilustración Ciclo de Deming



Fuente: Autora del Proyecto

Planear: ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?, es decir, establecer objetivos y elaborar un paso a paso de las actividades que se requieren para satisfacer las necesidades del cliente.

Hacer: Hacer o ejecutar lo planeado.

Verificar: ¿Las cosas pasaron de acuerdo a lo planificado? Se debe determinar si los resultados propuestos fueron aquellos obtenidos realmente, y si no lo son, determinar la falla.

Actuar: ¿Cómo mejorar la próxima vez? Ejecutar aquellas actividades que conllevan al mejoramiento, satisfacción, control, etc. Es simplemente el resultado de una falla o de una mejora posible detectada.

Concepciones básicas acerca de la Calidad⁴. Para gestionar la calidad es esencial saber ¿qué es la calidad? Las definiciones y conceptos se pueden obtener de diferentes especialistas que se ocupan de la Gestión de la Calidad, [Aragón, 2001] selecciona un conjunto de definiciones de calidad entre las que se destacan: [Deming, 1986] predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado; [Jurán 1974; 1983] plantea aptitud para el uso o propósito.

Quien en 1993 aporta dos definiciones, refiriéndose al producto, calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes.

Otros como [Feigenbaum, 1971] la define [1996][1997] como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permite la satisfacción del cliente.

Por su parte [Bernillon; Cerutti, 2000] la definen como: hacer bien su trabajo desde el principio y, por lo tanto sin defecto, reducir a los costos inútiles: demasiado stock es un ejemplo de costo inútil, preventiva: es entre otras cosas evitar averías,

⁴ **Ana María Zayas Ramos, Gioivys Frometa Vázquez y Armenio Pérez Martínez:** "Los Sistemas Integrados de Gestión" en Contribuciones a la Economía, mayo 2008 en <http://www.eumed.net/ce/2008b/rvm.htm>

responder a las necesidades de los clientes, por ejemplo respetando las demoras, administrar óptimamente. Hace falta pues una buena y rápida circulación de la información mediante un procedimiento preciso, conciso y utilizable para todos los interesados evitando de esta manera la redacción de papeleos inútiles.

Como se observa, las definiciones más antiguas consideran la calidad referida al producto y dependiente de sus atributos, las más modernas consideran que la calidad no es solamente atribuible al producto, sino a una entidad.

Para las condiciones específicas del actual modelo económico vigente en Cuba es necesario precisar que el concepto de Calidad, si se utiliza el de la [Norma ISO 9000:2000] será: "Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema ó proceso para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas."⁵

Los Sistemas de Gestión de la Calidad⁶. La conducción y operación exitosas de una organización requieren de una administración sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un Sistema de Gestión diseñado para mejorar continuamente el desempeño abordando las necesidades de todas las partes interesadas. La administración de una organización abarca la Gestión de la Calidad además de otras disciplinas de la gestión (ISO9000-2000). En la última década, se ha vivido un gran crecimiento en el número de empresas certificadas en un Sistema de Gestión de la Calidad según la familia de normas ISO 9000. Atendiendo a alguno de los motivos siguientes: por qué realmente cree en la filosofía de la calidad total y cómo ésta repercute positivamente en los resultados de la empresa. Por exigencias de sus clientes y/o mercados presentes y/o futuros Por "moda"

⁵ Tomada de la Norma ISO 9000:2000

⁶ Opocit

1.6.2 Norma técnica colombiana NTC-OHSAS 18001: 2007.

Sistemas De Gestión De La Seguridad Y Salud Ocupacional (OHSMS)⁷

Un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSMS) o Sistema de Prevención de Riesgos Laborales es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al estado de las instalaciones en relación con las causas de posibles riesgos.
- Eliminación total de riesgos laborales en las actividades de la organización.

Los OHSMS están basados en dos principios fundamentales:

- Programar previamente las situaciones y las actividades.
- Controlar el cumplimiento de la programación.

Lo que se busca es conseguir la protección total de la salud y la vida de los empleados y del resto del personal interesado mediante la adecuación de las instalaciones, a través de un proyecto y un mantenimiento eficientes; y de las actividades, a través de la definición de los procesos a realizar por las personas y la necesidad de que se conviertan en repetibles y mejorables.

Un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSMS) será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar las actividades que sean susceptibles de producir accidentes o enfermedades profesionales. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos

⁷ Tomada de: monografías.com Recuperado el 15 de septiembre de 2011 en <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>

procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes.

Existen varios modelos de gestión medioambiental entre los que podemos citar la norma británica OHSAS 18000.

La preocupación de las organizaciones por la implementación de sistemas para la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo eficaces aumenta día a día. En la prensa se publican continuamente accidentes, algunos graves y otros mortales, que han tenido lugar en el trabajo. En consecuencia, las inspecciones por parte de la administración cada vez son más numerosas y severas pues son muchas las empresas que padecen ausentismo laboral o que se quejan del gran número de accidentes que tienen, sin poder evitar (aparentemente) que se produzcan.

Toda práctica laboral, comporta determinados riesgos, de mayor o menor nivel, y todas las partes implicadas tienen el deber de lograr que ésta se realice sin perjuicio de la seguridad y la salud del trabajador.

Es por esta razón que la preocupación en torno a la seguridad y la salud laboral afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y sector al que pertenecen. En este sentido, por fin se están decidiendo a tomar medidas importantes, tanto para fomentar la seguridad en sus estructuras organizativas e instalaciones, como para cumplir con las obligaciones legales aplicables en estas materias. Por tanto, en la actualidad, la prevención de riesgos laborales se ha convertido en un factor más a tener en cuenta en la gestión diaria de las empresas.

La Norma OHSAS 18000 (Occupational Health and Safety Assessment Series) establece un modelo para la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales. Fue publicada en 1999 por el BSI (British Standards Institute).

El fin de esta norma consiste en proporcionar a las organizaciones un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional (OHSMS), que permita identificar y evaluar riesgos laborales desde el punto de vista de requisitos legales y definir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, la planificación de las actividades, los procesos, procedimientos, recursos necesarios, registros, etc, que permitan desarrollar una Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

Al igual que Norma ISO 9000 e ISO 14000, la Norma OHSAS 18000 también está basada en la mejora continua y utiliza el ciclo Planificar – Hacer –Comprobar - Ajustar (PDCA) para su implementación. En este sentido, se hace compatible con la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental.

La Norma OHSAS 18001 no es de carácter legal. Sin embargo, la adopción de la misma está íntimamente relacionada con la responsabilidad social y deber moral de las organizaciones velando por el bienestar de sus trabajadores.

Norma OHSAS 18000:1999

OHSAS 18001: Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSMS).

OHSAS 18002: Guía para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSMS).

OHSAS 18003: Criterios de Auditoría para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSMS).

Concepciones Básicas de Seguridad⁸. La función de la Seguridad del Trabajo fue definida por los clásicos de la materia esencialmente con la palabra control [Blake, 1963; Heinrich, 1959], y su significado siempre se ha interpretado de la teoría a la práctica como prevención. La prevención ha sido desde sus orígenes el fin de todos aquellos que se ocupan de la Seguridad.

Luego entonces, la Seguridad del Trabajo puede definirse como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo antes de que se produzcan los accidentes de trabajo.

La Seguridad del Trabajo significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana, en el marco de la actividad laboral contemporánea. La seguridad y salud ocupacional será considerada como un factor de producción impulsado por las técnicas modernas de gestión como las de calidad, que están volviendo a considerar, a la seguridad y salud como un factor de producción.

Los Sistemas de Gestión de Seguridad. Los sistemas de gestión modernos consideran que la responsabilidad por la seguridad es inherente, irrenunciable e intransferible de cada persona que interviene en los procesos. La gestión de seguridad tiene sus antecedentes en los procedimientos tradicionales los cuales han adolecidos de falta de integralidad, de ahí que se referirán las características fundamentales de las experiencias más conocidas: Modelo de Gestión de Seguridad (HEINRICH) basado en el conocimiento de los riesgos potenciales en general, su detección y enumeración de los riesgos precedentes en caso particular de análisis, la selección de las medidas para reducir o eliminar los riesgos detectados a la aplicación de las medidas y control de los resultados.

⁸ Tomada de: bibdigital.epn.edu.ec tesis de grado implementación de la seguridad industrial en el laboratorio de fundición por la norma NTC OHSAS 18001
en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/528/1/CD-1026.pdf>

Un modelo más actual es el Modelo de Gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional (HSE). Es un sistema más complejo planteado por el Health Safety Executive de Gran Bretaña. El modelo consta de 5 pasos⁹

Establezca su política: en función de las necesidades debe designarse una o varias instituciones competentes y se debe formular, poner en práctica y revisar periódicamente una política coherente, definida por escrito, donde se acuerdan las responsabilidades de cada cual dentro de la organización. Los procedimientos para identificar y controlar los riesgos deben incluirse en esta política y quedar definidos por escrito.

Organice sus fuerzas: tiene que organizar sus fuerzas, es decir, que formar una cultura positiva hacia un Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional en toda la empresa, logrando la participación activa de todos los integrantes de la organización.

Planee y establezca sus procedimientos: la dirección de la empresa debe planear y establecer procedimientos adecuados para la gestión de la seguridad, la planeación debe aparecer de forma clara y precisa, se necesita saber cómo se hará cada acción y como se cumplirá con todos los requisitos y necesidades.

Mida su efectividad: en este paso se mide la efectividad del sistema, aquí se revisa, examina e inspecciona todo lo referente a seguridad lo cual permite instruirse y penetrar en los fallos, de ahí que este paso constituya un lazo para la retroalimentación de la elaboración de procedimientos y normas.

Revise y audite: es en este último paso donde se permite conocer el grado en que se cumple con todo lo que está regulado (incluyendo la legislación). Implantar

⁹ Tomada de: bibdigital.epn.edu.ec tesis de grado implementación de la seguridad industrial en el laboratorio de fundición por la norma NTC OHSAS 18001
en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/528/1/CD-1026.pdf>

un sistema de gestión de seguridad y salud laboral / ocupacional propicia las bases para minimizar los riesgos relevantes a salud, accidentes y otros por seguridad e higiene. Inclusive reducir litigación por efectos sobre personal externo a la organización. Esta gestión proporciona un mejor desempeño de las actividades y procesos resultando en reducción de costos la cual favorece la imagen de la organización ante la comunidad y mercado a la cual la organización provee y beneficios a las utilidades - rentabilidad de la misma.

1.6.3 Sistemas Integrados de Gestión¹⁰.

La integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado de aquellas empresas que ya tienen implantada una norma de gestión de la calidad y el medio ambiente y que vienen gestionando la seguridad y salud a partir de la propia legislación y normas o modelos publicados. Por esta razón, se precisa de alguna norma ISO de Sistemas Integrados, a partir de diversos borradores y propuestas de normas y directrices que tratan la integración de estos sistemas. Con la publicación de una norma ISO 19011 para las auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente y la implantación cada vez mayor de la especificación OHSAS 18001 y/o las Directrices de la OIT en seguridad y salud, el desarrollo de una norma ISO para la integración de los tres sistemas, parece cada día más lógico, pues con diferentes avances de calidad medio ambiente y seguridad, las empresas van integrando sus sistemas en mayor o menor medida y no puede decirse que no existan especificaciones, directrices o modelos a su disposición para poder ayudarse en el diseño, implantación y mantenimiento de sus Sistemas Integrados de Gestión.

¹⁰ Tomada de: monografias.com Restablecidas el 15 de septiembre de 2011 en <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>

Beneficios de un Sistema Integrado. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente. Pues un Sistema Integrado de Gestión cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

- Los principales beneficios que trae consigo la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa son los siguientes:
- Mejora la eficiencia y efectividad de la organización por la buena adaptación a las necesidades del mercado.
- Mejora las relaciones con los proveedores, al hacerlos partícipes de la filosofía de la calidad.
- Minimiza los índices de errores, incrementa los beneficios económicos y reduce sustancialmente los costos de no calidad.
- Obtiene una disminución en los costos de garantía del servicio y en el número e importancia de los reclamos del cliente.
- Incrementa el rendimiento, competencias y el entrenamiento de los miembros de la organización, como individuos y equipo.
- Mejora la moral y la motivación del personal, por sentirse partícipes y hacedores de la mejora continua de su organización.

- Logra una concientización sobre la preservación del medio ambiente en todos los niveles y un ambiente de trabajo más seguro para todos los miembros de la organización.
- Logra un significativo ahorro de recursos en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y una menor inversión que la necesaria para los procesos de certificación de manera independiente.
- Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo simultáneamente requisitos actuales del mercado.

1.7 MARCO LEGAL

1.7.1 Legislación relacionada con la seguridad y salud ocupacional¹¹.

Principales Normas que Rigen la Salud Ocupacional en Colombia. La normatividad de la Salud Ocupacional en Colombia tiene como sustento los Convenios Internacionales del Trabajo, que son tratados internacionales adoptados por la mayoría de los delegados de los países a las conferencias internacionales de la OIT. En Colombia se han incorporado a la Legislación Interna 50 convenios en materia de Salud Ocupacional.

A Continuación se presenta una breve reseña de las principales Leyes, Decretos y Resoluciones que constituyen el marco legal de la Salud Ocupacional en nuestro País.

¹¹ Tomado de: saludocupacional.univalle.edu Recuperado el 15 de septiembre de 2011 páginas de la 11 a la 15 en <http://saludocupacional.univalle.edu.co/ProgramaSaludOcupacional.pdf>

Ley 9 de 1979. Título III. La ley novena tiene por objeto: preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. La presente ley establece normas tendientes a:

- Prevenir todo daño para salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
- Proteger a las personas contra los agentes de riesgo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- Eliminar o controlar los agentes nocivos en los lugares de trabajo.
- Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por radiaciones.
- Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción almacenamiento, transporte expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

Resolución 2400 de 1979. Esta Resolución tiene como objeto las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad, que se aplicaran a todos los establecimientos de trabajo, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades.

Resolución 2013 de 1986. Esta Resolución 2013 tiene como objeto la reglamentación, funcionamiento y organización de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo, con el fin de promocionar y vigilar las normas y reglamentos del Programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Resolución 1016 de 1989. La Resolución 1016 tiene como objeto la reglamentación, la organización, funcionamiento y forma del Programa de Salud

Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el territorio nacional.

Ley 100 de 1993. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana mediante la protección de las contingencias que la afectan.

El sistema comprende las obligaciones del estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico de salud y servicios complementarios, materia de esta ley.

Esta ley establece cinco sistemas: Sistema General de Pensiones, Sistema de Seguridad Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales, Sistema de Servicios complementarios y Disposiciones Finales.

Decreto 1295 de 1994. Donde se dan las pautas para prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirle con ocasión y como consecuencia del trabajo que desarrolla. Este Decreto Ley determina los siguientes beneficios para los afiliados a Riesgos Profesionales.

- Prestaciones asistenciales; son todos los servicios médicos para atender a los funcionarios afiliados que sufran una enfermedad profesional o un accidente de trabajo.
- Prestaciones económicas; corresponde al reconocimiento y pago de subsidio por incapacidad personal, indemnización por incapacidades permanentes parciales, pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes y auxilio funerario.

- Promoción y prevención; son servicios de apoyo en asesoría y capacitación que se brinda a través de las ARP a los Programas de Salud Ocupacional de las Empresas.

Decreto 190 de 1996. Por el cual se reglamenta la relación Docente Asistencial y la afiliación de salud y riesgos profesionales de los estudiantes de posgrado de las facultades de salud.

Ley 776 de 2002. Por el cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Esta Ley modificó las prestaciones económicas del Sistema General de Riesgos Profesionales establecido en el Decreto 1295 de 1994.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA¹²

La asociación niños de papel, teniendo en cuenta su compromiso con los problemas de la niñez, la juventud y la familia, la diversidad de proyectos y servicios a desarrollar y su acelerado crecimiento institucional, está orientada a establecer algunos principios fundamentales sobre los cuales sustentar sus programas; sirviendo de norte para todos los que conformamos la gran familia de Niños de Papel. Estos principios son: La Individualidad, la Democracia, La Participación, La Libertad.

2.2 OBJETO SOCIAL¹³

Asociación Niños de papel es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, tiene por objeto atender integralmente a los niños, niñas y jóvenes que se encuentran en condiciones de riesgo y cuyos derechos han sido vulnerados, para generar su inclusión social, mediante programas de prevención, protección y atención especializada. La Asociación presta a esta población los servicios de atención en salud, psicológica, social y familiar, servicios educativos, formación prelaboral y laboral, alimentación, recreación.

Nombre del Representante Legal: Padre Manuel Jiménez Tejerizo

¹² Tomada de: ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL información corporativa de la empresa en línea www.ninosdepapel.org en <http://ninosdepapel.org/sw/quienessomos/> Año 2011

¹³ Tomada de: ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL información corporativa de la empresa en línea www.ninosdepapel.org en <http://ninosdepapel.org/sw/quienessomos/> año 2011

Nit: 800099778-9

Registro Cámara de Comercio No: 05-500730-40 Del 1997/04/05 con certificado de existencia Numero de 63, 13/3/1990, Naturaleza Jurídica Asociación.

Fecha constitución de la empresa: 3/3/1990

Ubicación: Cl. 48 No. 18-79 B. La Concordia

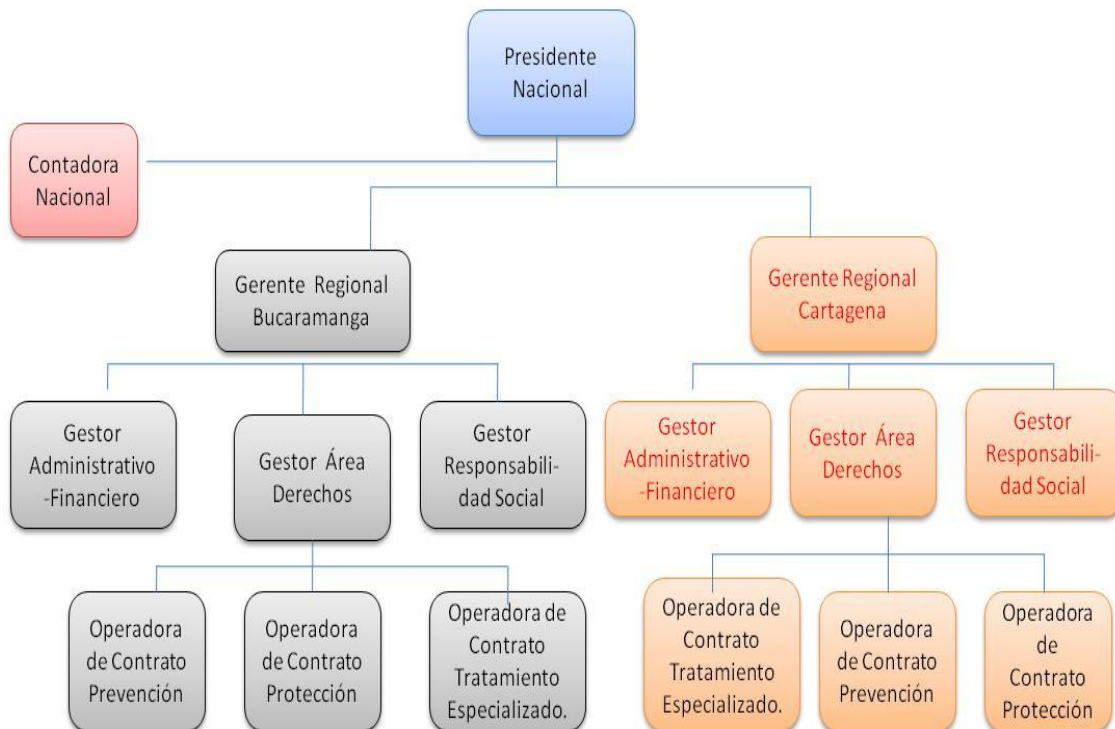
Es una organización convencida de la necesidad de trabajo integrado a través de la creación y fortalecimiento de redes humanas desde contextos personales, sociales, familiares e institucionales que sean los agentes mediadores en los procesos de adaptación e inclusión social.

Su prioridad es identificar junto con los niños, niñas, adolescentes y sus familias; las necesidades a satisfacer con ellos y para ellos desde el diseño y desarrollo de proyectos acordes a su realidad. (Buen Trato, Salud sexual y reproductiva, Vulnerabilidad al consumo de SPA, Abuso Sexual Infantil – ASI, Disfuncionalidad del Núcleo Familiar).

Sus programas proveen a todos Sus beneficiarios la atención que necesitan para superar el pasado y las herramientas para construir el futuro, incluidos en la sociedad como niños, niñas, adolescentes y jóvenes creadores y transformadores de su propia historia de vida.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 3. Estructura Organizacional



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en: <http://www.ninosdepapel.org>. Año 2011

2.4 RESEÑA HISTÓRICA¹⁴

1990. Se exploran en la ciudad de Bucaramanga las distintas problemáticas que presentan los niños y jóvenes, realizando un balance de las ofertas que existían para los mismos, tanto a escala gubernamental como no gubernamental. Se hace el reconocimiento del problema.

¹⁴ Tomada de: ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL información corporativa de la empresa en línea www.ninosdepapel.org en <http://ninosdepapel.org/sw/historia/> año 2011

1991. Se inicia un trabajo de acción social con Jóvenes de la Casa de la Juventud –Bucaramanga, orientado a conocer la situación de los menores de 18 años que pertenecían al medio callejero. Las acciones se reducen a atenciones puntuales en las áreas de atención primaria.

1992. Se realiza una primera experiencia con menores ubicados en Hogares Amigos. Se define como prioritario la respuesta profesional, de tipo abierto, es decir no institucionalizada, y la participación de la Comunidad. El ICBF viendo lo innovador y efectivo de la propuesta nos ofrece un convenio de Cofinanciación.

1993. Se inicia la construcción de los dos primeros hogares de acogida y se remodela un lote prestado por la Empresa Terpel para el funcionamiento del lote de acogida. Se inicia la estructuración del trabajo con el menor de la calle en sus etapas de calle: lote de acogida, casa de normalización y hogar de acogida EMAUS. La cobertura inicial es de ciento treinta menores (130) en el medio callejero y veinte menores (20) ubicados en los Hogares.

1993 – 1997. Se inicia y finaliza la construcción de los diversos centros que en la actualidad hacen parte de la red de atención de la asociación. Se logra la construcción de la red de atención del Hogar de Acogida EMAUS. Año a año, se fueron construyendo los tres edificios conocidos como los hogares de acogida “EMAUS”. Cada edificio tiene capacidad para albergar un grupos promedio de 16 a 18 jóvenes.

1997 - 1999 Con recursos de financiación internacional por el ayuntamiento de Madrid y Valladolid, se diseña y ejecuta la construcción del centro creado para el tratamiento y rehabilitación (en modalidad internado) de jóvenes con problemáticas asociadas al consumo de SPA. Nuestro centro de tratamiento sigue los principios de la modalidad Comunidad Terapéutica (EAS) – (MAREA).

1999 – 2004 Se fortalece la sede de Cartagena de Indias con la puesta en marcha de diferentes Programas. Los Talleres Productivos empiezan a llamarse todos “Con un Propósito” y se comienzan a ver sus primeros frutos en cuanto a capacitación de los jóvenes.

Actualidad Se fortalece el hogar de egreso para que los jóvenes puedan iniciar la etapa de su Proyecto personal que les inserta en el ambiente socio-laboral. Diseño y puesta en ejecución de los programas de prevención. Fortalecimiento de los programas de solidaridad con un propósito.

2.5 MISIÓN¹⁵

Niños de papel Colombia orienta y acompaña a los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y con derechos vulnerados hacia su inclusión social a través de programas de prevención, protección y tratamiento especializado.

2.6 VISIÓN¹⁶

Ser la respuesta para la infancia en situación de riesgo y vulneración, comprometidos con la dinamización de nuestro modelo de atención y con alto grado de confianza de nuestra gente.

¹⁵ Tomados de: ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL información corporativa de la empresa en línea www.ninosdepapel.org en <http://ninosdepapel.org/sw/quienessomos/> Año 2011

¹⁶ IBID

2.7 SERVICIOS

Prevención¹⁷

- Búsqueda Activa
- Experiencias de Investigación
- Círculos de Prevención Escolar y Comunitario
- Centros de Desarrollo Juvenil – Proyecto Vida (Semi Internado) con Apoyo y Fortalecimiento a Familia.

Tratamiento Especializado.

- Centros de Acogida y diagnóstico integral para niños y niñas
- Unidad de atención especializada para Adolescentes Gestantes y Lactantes
- Unidad de atención Hospitalaria de mediana complejidad: Desintoxicación
- Centro de Atención en Drogadicción para el manejo y rehabilitación de adicción al consumo de sustancias psicoactivas.

Protección.

- En el eje de protección la Asociación Niños de Papel, trabaja a través de sus distintos hogares, tanto en Bucaramanga, Cartagena de Indias como Montería.
- Programas y proyectos para el restablecimiento de los Derechos de los niños, las niñas, los jóvenes y sus familias– Modalidad Internado
- Programas y proyectos que potencien el proyecto de vida de niños, niñas y jóvenes declarados en adoptabilidad
- Programas y proyectos de preparación para la Inclusión Socio – Laboral y la vida independiente – Hogares de Egreso

La Asociación en el momento cuenta con dos regionales que están prestando sus servicios, una ubicada en la ciudad de Bucaramanga y la otra en la ciudad de

¹⁷ Tomada de: ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL información corporativa de la empresa en línea www.ninosdepapel.org en <http://ninosdepapel.org/sw/quehacemos/> Año 2011

Cartagena de Indias, las cuales llevan funcionando desde hace 20 años en Bucaramanga y once años en Cartagena.

La sede de Bucaramanga cuenta con infraestructura propia distribuida de la siguiente forma: Los hogares EMAUS conformados por los hogares Dana-Transejes, Wilden y Valencia ubicados en el barrio El Reposo del municipio de Floridablanca donde son acogidos los niños y adolescentes, el hogar ZOE ubicado en el barrio San Francisco destinado a la acogida de niñas, la UDX para niñas ubicado en el barrio San Miguel, el hogar de Egreso donde se encuentran ubicados los jóvenes mayores de 18 años, los cuales están vinculados en educación superior y en espacios de formación prelaboral, este hogar está ubicado en el barrio San Alonso.

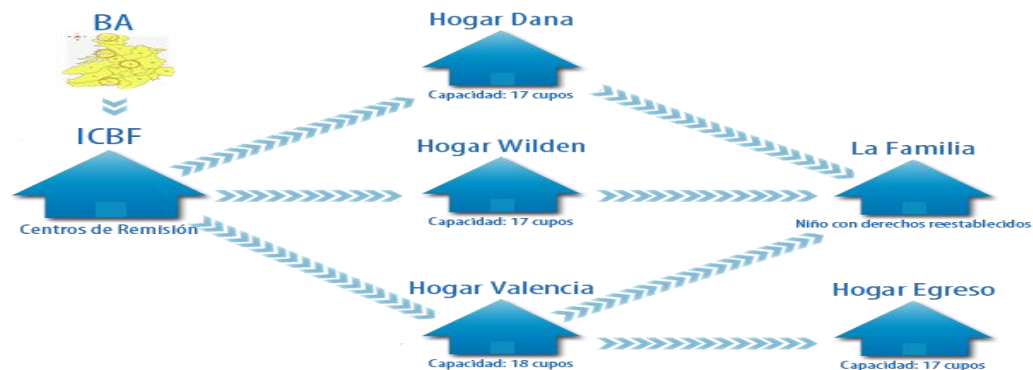
MAREA (Manejo y rehabilitación de Adicciones) finca ubicada en la vereda Santo Domingo Km 8 del municipio de Lebrija, y la sede administrativa ubicada en la calle 48 # 18- 79 barrio la Concordia.

La cobertura de servicio aplica a la Zona Metropolitana de Bucaramanga, y hoy atiende a una población de 120 niños, niñas y adolescentes en los programas de protección y atención especializada, que son remitidos por el ICBF o directamente por el programa de prevención que lleva a cabo la Asociación.

Figura 4. Ruta de Atención

➤ Ruta de Atención

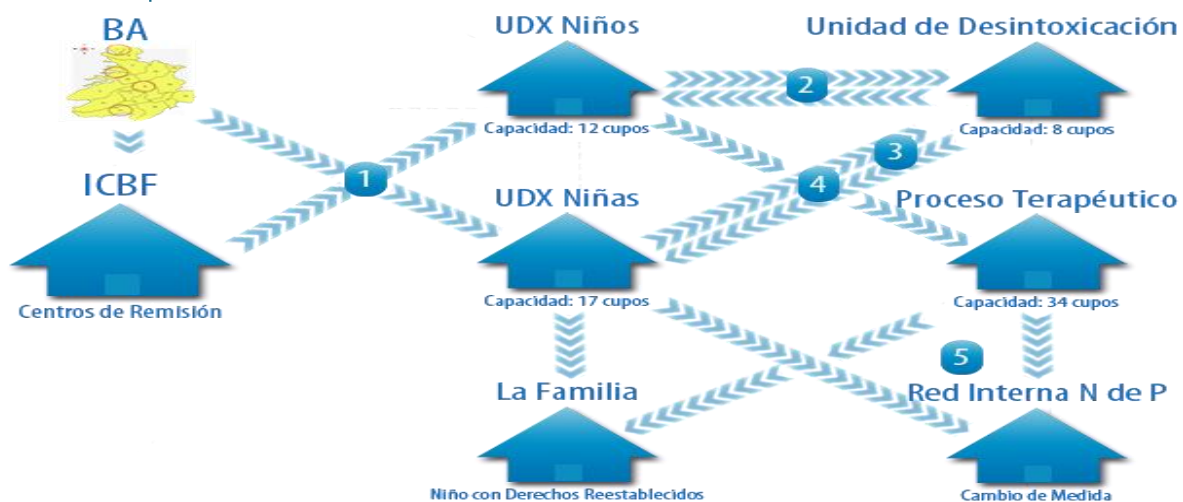
Protección Hombres



Protección Mujeres

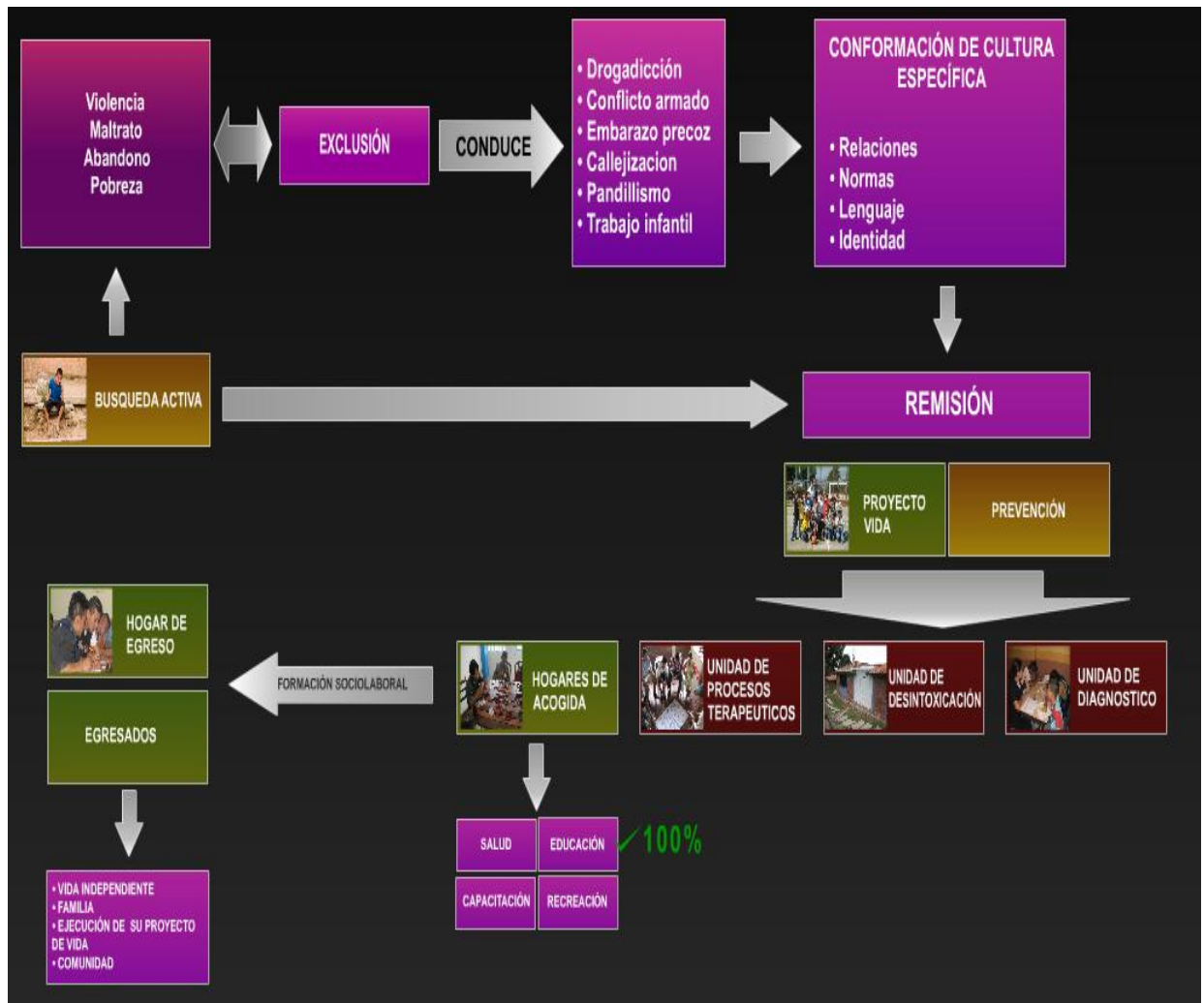


Tratamiento Especializado SPA



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en: <http://www.ninosdepapel.org>. Año 2011

Figura 5. La red de servicio



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en: <http://www.ninosdepapel.org> Año 2011

2.8 CLIENTES

Niños, niñas y jóvenes que se encuentran en condiciones de riesgo y cuyos derechos han sido vulnerados

Foto 1. Jóvenes Marea



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en:
<http://www.ninosdepapel.org/sw/gallery/images/1.jpg> Año 2011

Foto 2. Niños, niñas y jóvenes



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en:
<http://www.ninosdepapel.org/sw/gallery/images/2.jpg> Año 2011

Foto 3. Niños Vulnerados



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en:
<http://www.ninosdepapel.org/sw/gallery/images/1.jpg> Año 2011

Figura 6. Patrocinadores

GRANDES APORTANTES



EMPRESAS INVERSoras



EMPRESAS FINANCIADORAS



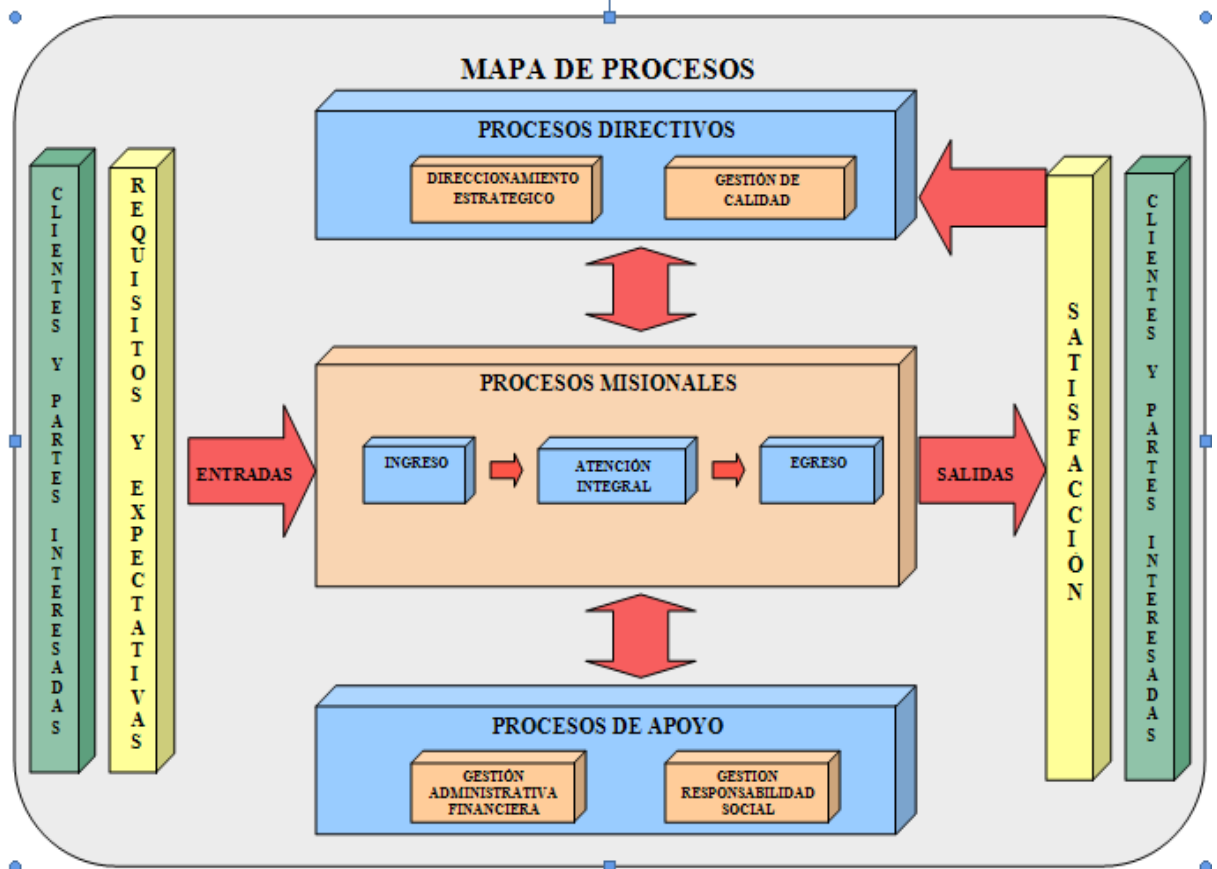
COOPERACION INTERNACIONAL



Fuente: Página de la Asociación Niños de papel en: <http://www.ninosdepapel.org> Año 2011

2.9 PROCESOS Y MAPAS DE PROCESO

Figura 7. Mapa de Procesos



Fuente: Información Corporativo 20 de septiembre de 2011

Procesos Directivos:

- Direccionamiento estratégico
- Gestión de Calidad

Procesos Misionales:

- Ingreso
- Atención Integral
- Egreso

Procesos de Apoyo:

- Gestión administrativa
- Gestión Responsabilidad Social

2.10 RECURSO HUMANO

El número de trabajadores que laboran en la empresa son:

Tabla 2. Número de trabajadores de la Asociación niños de papel

	Administrativos	Técnico	Total
Hombres	8	14	22
Mujeres	13	20	33
Total	21	34	55

Fuente: Programa de Salud ocupacional Asociación Niños de Papel Pág. 6. Información de Enero de 2012.

3. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

El procedimiento metodológico que se empleará para el desarrollo de este trabajo, se describe a continuación:

3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

Para el diseño e implementación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional fue necesario establecer un método que nos permitiera identificar el estado actual de la empresa respecto a las Normas ISO 9001:2008 Y la Norma OHSAS 18001:2007 Involucrando las siguientes actividades:

- Evaluación del cumplimiento de los requisitos de las dos normas en los procesos a nivel general.
- Revisión de los documentos y registros existentes.
- Identificación de los procesos claves dentro del Sistema Integral de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.2 PLANIFICACIÓN

Luego de tener identificados los procesos gerenciales, operativos y de apoyo, se realizan las siguientes actividades:

- Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores.

- Diseñar la política, objetivos de calidad y de seguridad y salud ocupacional e indicadores de Gestión del Sistema Integrado.
- Organizar los grupos primarios, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.
- Definir los procesos que harán parte del Sistema Integrado de Gestión.
- Identificación de Riesgos.

3.3 DOCUMENTACIÓN

El objetivo de esta etapa es adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma OSHAS 18001:2007. Involucra las siguientes actividades:

- Construir la metodología para la elaboración y el control de los documentos y registros: Guía de elaboración de documentos.
- Revisar los documentos existentes y diseñar los necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma OSHAS 18001:2007.
- Elaboración del Manual de Calidad y los demás documentos que exijan la norma y los que la asociación requiera para el buen funcionamiento del sistema.

3.4 IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa se realiza la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL, tengan conocimiento de ellos y los adopten en el desarrollo de

sus tareas. Las actividades que se llevan a cabo en la etapa de implementación son las siguientes:

- Desarrollar actividades de socialización de la documentación en cada proceso.
- Socialización de las directrices del Sistema Integrado de Gestión (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional).
- Capacitar en la elaboración de informes, seguimiento de no conformidades, elaboración de acciones preventivas y correctivas, entre otros.
- Realizar ajustes a los documentos en caso de ser necesario.

3.5 EVALUACIÓN

En esta etapa se evalúa el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma OHSAS 18001:2007. Las actividades que involucran la evaluación son las siguientes:

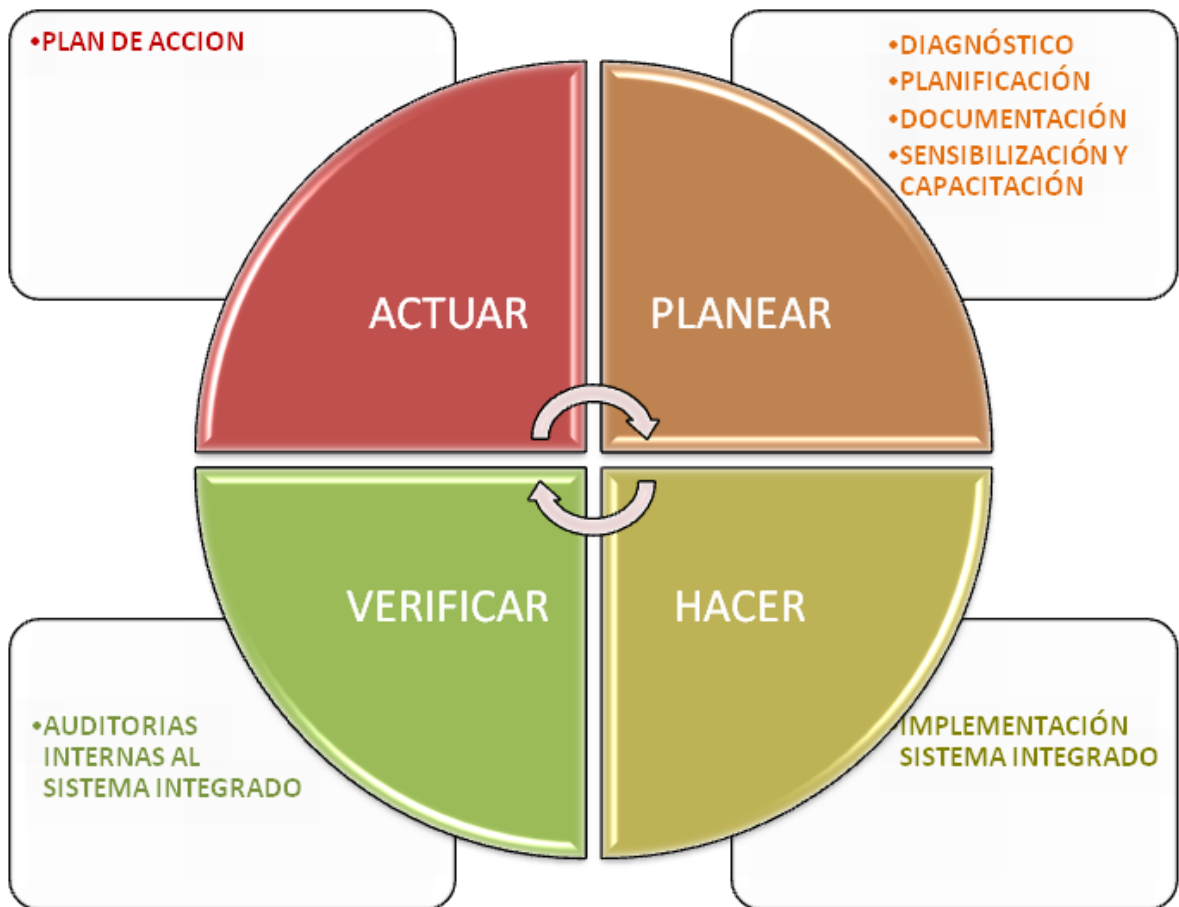
- Revisión del Sistema por parte de la Dirección
- Desarrollo de dos auditorías internas.
- Elaboración e implementación de los planes de mejoramiento producto de las dos (2) auditorías.

3.6 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Teniendo en cuenta que un proyecto de estas características involucra a todo el personal de la empresa, resultada importante e indispensable realizar jornadas de sensibilización y capacitación con el objetivo de documentarlos sobre el tema de calidad y salud ocupacional, aclarando el papel de cada uno en el proceso, sus

responsabilidades, etc. Cabe notar que esta etapa se debe desarrollar a lo largo de todo el trabajo.

Figura 8. Ilustración Ciclo de Deming en el Proyecto



Fuente: Autora del Proyecto

4. DIAGNÓSTICO

Antes de hacer el diagnóstico se llevó a cabo el primer objetivo que era la elaboración y presentación del Plan de trabajo a seguir para el desarrollo de la documentación, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión, el cual se cumplió según los lineamientos de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander.

4.1 METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO

Para el cumplimiento del segundo objetivo que se determinó en este proyecto, se realizó una revisión del cumplimiento a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 y OSHAS 18001:2007 en la Asociación Niños de Papel, por medio de una lista de chequeo (véase ANEXO A), siendo ese diagnóstico el punto de inicio y principal fundamento para la implementación y evaluación del Sistema de Gestión Integral; antes de esto se realizó un estudio y conocimiento de las actividades que realiza la asociación, misión, visión, valores organizacionales y demás información que permitió afianzar los conocimientos básicos sobre ésta y facilitar la implementación del Sistema de Gestión Integral.

El diagnóstico hace referencia al cumplimiento e incumplimiento de la Asociación Niños de Papel con relación a los requisitos exigidos por las normas de estudio, esta actividad se realizó mediante una revisión documental en todas las áreas de la asociación.

Se diseñó y creó una tabla o lista de chequeo donde se evaluó los numerales de las normas y sus requisitos pertinentes y se calificó cada numeral de la siguiente forma:

C: CUMPLE, se califica con el 100% para cada punto que cumpla.

CP: CUMPLE PARCIALMENTE, se califica con el 50% para cada punto de cumpla parcialmente.

NC: NO CUMPLE, se califica con el 0% para cada punto que no cumpla.

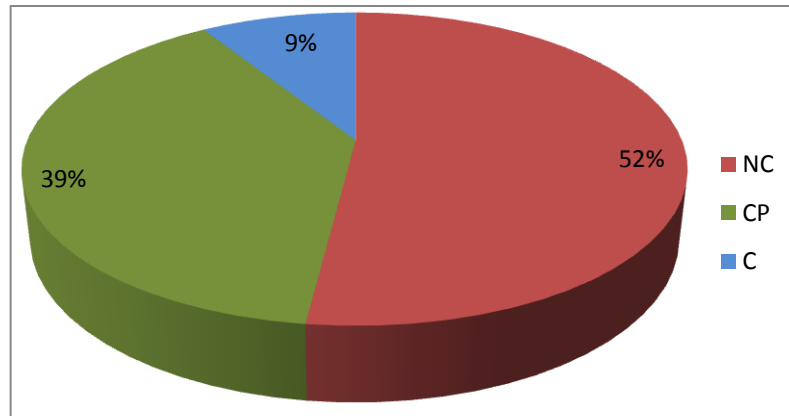
Además se identifican con colores diferentes para diferenciar los puntajes fácilmente en la lista de chequeo.

4.2. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

- **Respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008**

La evaluación arroja que en la Asociación Niños de Papel sólo tienen conocimiento en un 29% de la norma ISO 9001:2008 de la cual se cumple sólo en un 9%, se cumple parcialmente en un 39% y no se cumple en un 52% como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 1. Ilustración Diagnóstico Inicial ISO 9001:2008



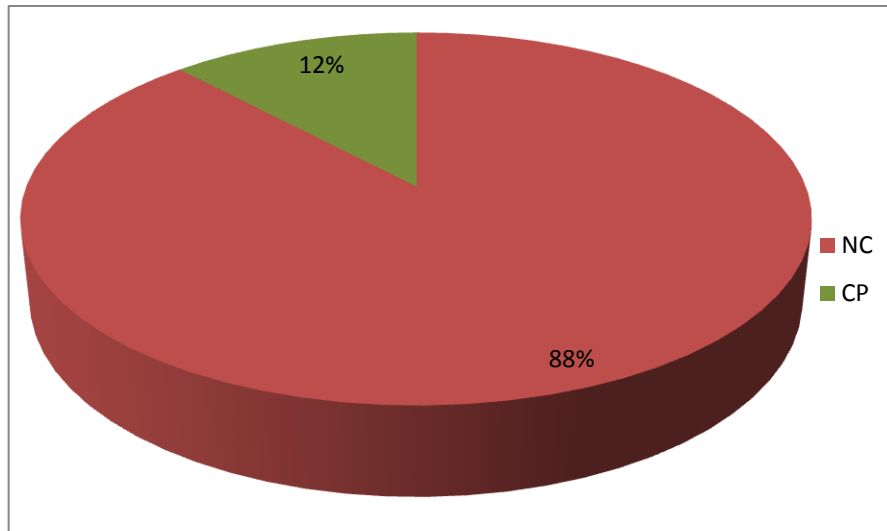
Fuente: Autora del Proyecto

Al analizar los resultados podemos observar lo siguiente, el numeral cuatro de la norma ISO 9001:2008 se cumple parcialmente en un 60% el otro 40% no se cumple, el numeral 5 se cumple parcialmente en un 55% y el otro 45% no se cumple, el numeral 6 se cumple parcialmente el 50% y el otro 50% se cumple, el numeral 7 se cumple en un 17%, se cumple parcialmente en un 50%, no se cumple en un 33% y el numeral 8 no se cumple en su totalidad.

- **Respecto a la Norma OHSAS 18001:2007**

La evaluación arroja que en la Asociación Niños de Papel sólo tienen conocimiento en un 6% de la norma OHSAS 18001:2007 de la cual se cumple parcialmente en un 12% y no se cumple en un 88% como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Ilustración Diagnóstico Inicial OHSAS 18001:2007



Fuente: Autora del Proyecto

Al analizar los resultados podemos observar que con lo único que cuenta la asociación niños de papel en el área de Seguridad y Salud Ocupacional es con un programa de seguridad y con un plan de emergencias que están obsoletos y que solo están documentados pero no se han implementados, por eso sólo 2 de los numerales de la norma se cumplen pero parcialmente, los otros 15 no cumplen.

Al hacer la revisión documental se pudo observar que se tienen algunos procedimientos documentados pero no se han socializado ni se están utilizando y de los cuales se debieron revisar nuevamente y ajustar pero en su mayoría no se evidenció el desarrollo o utilización de documentos que sustenten la implementación de alguna norma o Sistema de Gestión Integral.

5. PLANIFICACIÓN

Con el resultado del diagnóstico se inicia la actualización de los documentos existentes en la Asociación Niños de Papel, Programas de Salud Ocupacional y el Plan de Emergencias para el cumplimiento del tercer objetivo.

Para llevar a cabo este objetivo fue necesario primero que todo conformar el comité del Sistema quien será el encargado de revisar las actualizaciones de los documentos, los nuevos documentos, las políticas del Sistema, los objetivos del Sistema y demás documentos del Sistema Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

El día 19 de Agosto de 2011 fue conformado el comité del Sistema la Asociación Niños de Papel ver (véase ANEXO B).

El objetivo principal de la constitución de este comité era la implementación del Sistema de Gestión Integrado, bajo la metodología de trabajo en grupo y compromiso y toma de decisiones para todos los procesos y áreas de la Asociación.

Luego de conformar el comité se procedió a hacer las actualizaciones de la documentación existente para luego ser revisados por el comité y por último aprobados por La Gerencia.

Los procedimientos con lo que contaba la asociaciones, que en algún momento fueron documentados pero nunca implementados; se encontraban obsoletos le faltaban algunas actividades que eran importantes para la buena ejecución del proceso, por ese motivo se debió replantearlos y documentarlos nuevamente.

5.1. PROGRAMAS Y SUBPROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL

Para el año 2010 la ARP SURA había realizado el programa de salud ocupacional para la Asociación Niños de Papel, por tal motivo al revisarlo se encontró obsoleto además que se evidenció que no se llevaron la mayoría de las actividades trazadas para ese año, por tal motivo se actualizó el Programa y los Subprogramas de Salud Ocupacional.

Estableciendo sus objetivos específicos los cuales son:

- Fomentar actividades preventivas, recreativas y deportivas, tendientes a mejorar la salud física y mental de los trabajadores.
- Ubicar a los trabajadores en sitios de trabajo acordes con sus condiciones físico-síquicas.
- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo.
- Prevenir y controlar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- Implementar programas educativos sobre aspectos básicos de conservación de la salud y sobre riesgos específicos de la empresa, encaminados a reforzar la consciencia de seguridad en los trabajadores.
- Establecer el Programa de Salud Ocupacional buscando en primera instancia el control de los factores de riesgo; que incluyan actividades de educación orientadas al estímulo de auto-gestión.
- Propiciar la participación de la población trabajadora en la ejecución de las actividades planteadas en el Programa de Salud Ocupacional de la empresa ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL.
- Evaluar y controlar de forma periódica la ejecución y el buen funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional de la empresa ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL.

Plan Operativo. El Programa de Salud Ocupacional de acuerdo con lo prescrito en la resolución 1016/98, está constituido por cuatro componentes operativos:

✓ Subprograma de Medicina Preventiva:

Entre las actividades más importantes que se establecieron están:

- Identificar grupos de personas sometidas a determinados riesgos que pueden originar enfermedades de origen común (tabaco, alcohol, hipertensión, diabetes, estrés, etc.).
- Controles médicos y de enfermería.
- Consultas médicas, realización de pruebas de laboratorios, pruebas especiales, vigilancias especiales, etc.
- Conferencias, cursos, boletines, películas, etc.
- Estilos de vida saludable

✓ Subprograma de Medicina Del Trabajo:

Entre las actividades más importantes que se establecieron están:

- La identificación de personas o grupos de personas sometidas a determinados factores de riesgos que pueden originar enfermedades profesionales.
- La elaboración de exámenes médicos de pre-empleo, control periódico y la realización de exámenes para-clínicos de acuerdo al riesgo de exposición.
- Determinación de aquellos trabajadores que han sido afectado por algún tipo de riesgos para realizar un tratamiento oportuno y adecuado con el fin de que la patología no progrese.
- Visita a los puestos de trabajo para conocer los riesgos a los que están expuestos los trabajadores

✓ Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial:

Entre las actividades más importantes que se establecieron están:

- Identificación del factor o factores de riesgo higiénicos presentes en los lugares de trabajo.
 - Priorización de los factores de riesgo, a través de valoraciones basadas en: Número de expuestos, Conocimiento científico del efecto nocivo sobre la salud de las personas, Tiempo de exposición y cualquier otra información que se pueda recopilar de registros de la empresa, como puede ser la morbilidad y el ausentismo.
 - Evaluación ambiental de los factores de riesgos, de acuerdo con las metodologías diseñadas y aceptadas para tal efecto, por los organismos nacionales (Ministerio de Protección Social, Ministerio de Salud e Icontec) e internacionales (ACGIH, OSHA, NIOSH e ISO, entre otras).
 - Establecimiento de las situaciones de riesgo en las que la salud del trabajador puede ser afectada, de acuerdo a los resultados y el análisis de la evaluación.
 - Definición, diseño e implementación de correctivos que lleven las concentraciones o niveles de los factores de riesgo, a valores de seguridad.
 - Verificación ambiental de los niveles y concentración de los factores de riesgo intervenidos, una vez aplicada la medida de control.
- ✓ Funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional.

El comité paritario fue constituido el 19 de abril de 2011 y Los integrantes del COPASO de la Asociación Niños de Papel con vigencia del año 2011 al año 2013 Nombrados por parte de la gerencia:

Tabla 3. Integrantes COPASO Nombrados por la Gerencia

NOMBRE	CARGO COMITÉ	CATEGORIA	
		PRINCIPAL	SUPLENTE
Martha Patricia Osorio Bustos	Presidente	X	
Beatriz Elena Arenas Villamil			X
María Amparo Ariza		X	
Laidy Dayana Muñoz Calderón			X

Fuente: Autora del proyecto

Nombrados por parte de los trabajadores el día 11 de abril de 2011 por votación:

Tabla 4. Integrantes COPASO Nombrados por los trabajadores

NOMBRE	CARGO COMITÉ	CATEGORIA	
		PRINCIPAL	SUPLENTE
Mireya Marmolejo	Secretaria	X	
Yuri Katherine Morales			X
Ana Briceida Parra		X	
Orlando Ferreira Grimaldos			X

Fuente: Autora del proyecto

Planes de emergencia protección contra incendios.

La Empresa contaba con un Plan de Emergencia el cual fue elaborado por la ARP SURA pero se encontraba obsoleto y nunca fue llevado a cabo, por tal motivo este fue actualizado y puesto en marcha.

El Plan de Control de Emergencias comprende los niveles de responsabilidad y las acciones que deben tomarse ante una emergencia, ya sea dentro de las propias

instalaciones o en otras empresas del área que puedan afectar directa o indirectamente las instalaciones de la Asociación Niños de Papel.

El Plan de Evacuación está diseñado para aplicarlo ante una emergencia que por su magnitud y alcance, requiera de esta acción para evitar las lesiones y pérdidas de vida entre nuestros trabajadores. El procedimiento en caso de incendio y evacuación establece las acciones que se deben tomar en esos casos, y las responsabilidades de quienes actúan en ellos.

En este plan de emergencia se realiza un análisis de vulnerabilidad para realizar las acciones prácticas en prevención y para mitigar las consecuencias una vez se sucedan los hechos, para el nivel estratégico se conformó el comité de emergencias, quienes son los responsables del plan de emergencias, con un nivel táctico en el que se resalta el jefe de la brigada de emergencias y los coordinadores de evacuación, el nivel operativo conformado por los brigadistas o brigada de emergencias como se muestra en la siguiente tabla donde se muestra como quedo conformado el comité y las brigadas de emergencias de la Asociación Niños de Papel, los cuales fueron conformados voluntariamente por los trabajadores y miembros del área administrativa.

Los integrantes de la brigada se capacitaron en primeros auxilios y prevención y control del fuego (véase ANEXO C).

Tabla 5. Integrantes de comité y brigada de emergencias

NIVEL ESTRATÉGICO COMITÉ DE EMERGENCIAS	
NOMBRE	CARGO
Beatriz Elena Arenas Villamil	Gerente
María Amparo Ariza	Gestor Área Administrativa y Financiera
Martha Patricia Osorio Bustos	Gestor Área Derecho
NIVEL TÁCTICO	
NOMBRE	CARGO BRIGADISTA
Orlando Ferreira Grimaldos	Jefe de Brigada
Nelson Dominguez	Coordinador de Evacuación
Javier Mantilla	Coordinador de Evacuación
Rafael Sierra	Coordinador de Evacuación
NIVEL OPERATIVO BRIGADA DE EMERGENCIA	
NOMBRE	CARGO
Orlando Ferreira Grimaldos	Jefe de Hogar
Nelson Domínguez	Jefe de Hogar
Javier Mantilla	Almacenista
Rafael Sierra	Jefe de Hogar
William Alberto Gomez	Jefe de Hogar
Luz Elena Gil	Jefe de Hogar
Néstor Acevedo	Jefe de Hogar
Edith Villamizar Beltrán	Jefe de Hogar

Fuente: Autora del proyecto

Por último se realizó la señalización de todos los hogares y de las oficinas demarcando las salidas, escaleras, riesgos eléctricos etc., para esto se contó con la ayuda de la ARP SURA.

5.2. SENSIBILIZACIÓN EN LAS ETAPAS DEL PROYECTO

Para dar cumplimiento al cuanto objetivo que es sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema Gestión Integrado de de Calidad y de Salud y Seguridad Industrial.

Impartición de jornadas de sensibilización a todos los integrantes de la Asociación dando a conocer el proyecto iniciado, sus etapas, las ventajas de la implementación de un Sistema Integrado, cómo va a afectarles en el desempeño habitual de su trabajo, los cambio de clima organizacional, las mejoras que se obtienes en la realización de las actividades y procesos y la colaboración y el compromiso que debe adquirir de parte de cada uno ellos para obtener el éxito de la implementación, además se dieron a conocer conceptos de calidad y de seguridad y salud ocupacional.

La jornada de sensibilización, sirvieron para eliminar posibles obstáculos debidos a carencias de información y para resolver las dudas que se planteaban.

Además de las reuniones de sensibilización también se promovieron los boletines institucionales, carteleras y la revista ANP que bimensualmente el área de comunicaciones hace llegar a todos los trabajadores, entes interesados, padrinos y empresas colaboradoras (véase ANEXO D).

5.3. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

La fase de planificación es una de las más importantes para el proyecto de implementación del Sistema Integrado en la Asociación Niños de Papel

Siguiendo con la metodología planteada, en este capítulo se desarrollará la segunda etapa del diseño del proceso de implementación de las normas OHSAS 18001 e ISO 9001, Formulación Estratégica, esta indica el rumbo de una organización y determina el marco de acción que se debe llevar a cabo. Por lo tanto, la Formulación Estratégica de Asociación Niños de Papel se debe diseñar teniendo en cuenta el objetivo principal que se persigue y la realidad interna de la organización analizada en el diagnóstico inicial.

Inicialmente se revisa la planeación estratégica de la organización, puesto que la planeación estratégica actual no contempla el interés de la gerencia en la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores. Posteriormente se establecerá la política del sistema de gestión integral y los objetivos del sistema de gestión integral que orienten el pensamiento de todos aquellos involucrados, que encaminan las acciones o actividades de la organización a sus propósitos y/o estrategias y que aseguren el logro de las metas.

5.4. PLANTEAMIENTO POLÍTICA INTEGRAL, OBJETIVOS Y METAS

El planteamiento de la política integral y de los objetivos y metas del Sistema de Gestión Integral, se realizó en conjunto con el comité encargado del diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión, conformado por la Gerente, las Gestoras de Área, las operadoras de contrato y el coordinador del Sistema, los cuales por medio de lluvia de ideas se pudo definir la política, los objetivos y las metas, Posteriormente la Gerente General, revisó lo realizado y efectuó las modificaciones pertinentes, finalmente la política, los objetivos y las metas fueron analizados y aprobados.

5.5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL brinda la oportunidad a niños, niñas, adolescentes y jóvenes hacia la inclusión a la vida familiar, social y laboral con el restablecimiento de sus derechos, la prevención, rehabilitación de dependencias y otros y el fortalecimiento integral del ser y su familia.

Comprometida con la investigación de las necesidades de la población, el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y organizacionales, la calidad de vida de su talento humano, el fortalecimiento de la responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Además La ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL, adquiere para con sus trabajadores el compromiso de velar por la existencia de un equilibrio salud-trabajo y compromiso con el mejoramiento continuo contando con el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional, cumpliendo con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

Desarrollando las actividades encaminadas a la prevención de enfermedades comunes mejorando las condiciones del ambiente de trabajo, ejerciendo el control de posibles lesiones en los trabajadores y preservando la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.

5.6. DESCRIPCIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Como forma de buscar la materialización de la Política de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional y su orientación a la mejora continua del Sistema de Gestión Integral

Se establecen los siguientes objetivos de calidad:

- Brindar a niños, niñas y adolescentes una atención integral oportuna que permita la inclusión a su medio familiar, social y laboral
- Restablecer los derechos de niños, niñas y adolescentes, por medio de acciones interdisciplinarias que favorezcan la protección, prevención y rehabilitación.
- Identificar las necesidades de la población niños, niñas y adolescentes relacionadas con los derechos de la infancia.
- Cumplir con los requisitos del cliente, legales y organizacionales.
- Brindar las herramientas necesarias para propiciar una calidad de vida adecuada al talento humano.
- Incrementar los recursos para el sostenimiento de los programas.
- Mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se establecen los siguientes objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Proveer el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional.
- Cumplir con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
- Desarrollar actividades encaminadas a la prevención y diagnóstico precoz de enfermedades comunes y profesionales mediante el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- Mejorar las condiciones del ambiente de trabajo mediante la evaluación y control de los factores de riesgo identificados.
- Ejercer control de posibles lesiones en los trabajadores
- Preservar la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.

Estos objetivos se establecieron teniendo en cuenta las directrices de la Política de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional según las Normas NTC ISO 9001 y la NTC OHSAS 18001, se operacionalizan teniendo en cuenta el control de indicadores de gestión.

5.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO

Panorama De Riesgos. Con el fin de identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles en la Asociación Niños de Papel, se realizó un panorama

de riesgos (véase ANEXO E) el cual describe el impacto de los riesgos y enfermedades profesionales que atacan a los colaboradores dentro de la Asociación, prioriza estos, pasa así establecer planes de acción que contribuyan a disminuir o eliminar los riesgos con mayor impacto. En Asociación Niños de Papel se realizó el panorama de riesgos con el apoyo de directivas y ARP SURA los cuales brindaron información y recursos claves para el levantamiento de la información, este panorama se desarrolló bajo la metodología de la guía técnica colombiana GTC-45, se aplicó para cada una de las áreas y para los procesos administrativos con el fin de evaluar la situación a nivel general.

Observaciones a las Instalaciones. Se realizaron las observaciones que en cada uno de los hogares, unidades y las oficinas para evidenciar los riesgos existentes, se tomaron fotos de los hallazgos encontrados en la inspección.

Entrevistas. Se realizó entrevista al personal de la asociación niños de papel, con el fin de evidenciar el conocimiento que tiene el personal respecto a los programas o formas de cómo tratan en la Asociación la existencia de los aspectos que afectan la infraestructura de la entidad, así como también de la integridad del personal en el desarrollo de sus actividades laborales.

5.8. EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Se planteó un nuevo modelo con la ayuda y el apoyo de la ARP SURA para la valoración y priorización de los factores de riesgo, por considerar que es más acorde con lo que sucede en la realidad, este modelo involucra de alguna manera las variables en las que coinciden la mayoría de los métodos de clasificación propuestos, el cual se define a continuación:

Área ó Proceso: Se especifico el área o proceso donde están identificados las condiciones de trabajo.

Factor de Riesgo: Se identifico el elemento que encierra la capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, según cuadro de clasificación de riesgos.

Fuente: Se Identificó el proceso, objetos, instrumentos y condiciones físicas y Psicológicas de las personas que generan el factor de riesgo.

Actividad: Se marcó con una X el tipo de actividad:

- Rutinaria: Operaciones de planta y procedimientos normales.
- No rutinaria: Procedimientos periódicos y ocasionales.

Expuestos: Se escribió el número de personas que se ven afectadas en forma directa o indirecta por el factor de riesgo durante la realización del trabajo. Se especificó si son de planta, temporales, de cooperativas o independientes.

Horas de Exposición - Día: Se especificó el tiempo real o promedio durante el cual la población en estudio está en contacto con el factor de riesgo, en su jornada laboral.

Medidas de Control: Se observó y se preguntó si se cuenta con medidas de eliminación o mitigación de los factores de riesgo que se han puesto en práctica en la fuente de origen, en el medio de transmisión, en las personas o en el método.

Probabilidad: Es función de la frecuencia de exposición, la intensidad de la exposición, el número de expuestos y la sensibilidad especial de algunas de las personas al factor de riesgo, entre otras. Se clasifica en:

- Baja: El daño ocurrirá raras veces
- Media: El daño ocurrirá en algunas ocasiones
- Alta: El daño ocurrirá siempre

Consecuencias: Se estima según el potencial de gravedad de las lesiones. Se clasifican en:

- Ligeramente dañino: Lesiones superficiales, de poca gravedad, usualmente no incapacitan tez o con incapacidades menores
- Dañino: Todas las EP no mortales, esguinces, torceduras, quemaduras de segundo o tercer grado, golpes severos, fracturas menores (costilla, dedo, mano no dominante, etc.)
- Extremadamente dañino: Lesiones graves: EP graves, progresivas y eventualmente mortales, fracturas de huesos grandes o de cráneo o múltiples, trauma encéfalo craneal, amputaciones, etc.

Estimación Del Riesgo: Está dada de acuerdo con la combinación realizada entre probabilidad y consecuencias, de la siguiente manera:

Tabla 6. Valoración de Riesgos

		CONSECUENCIAS		
		LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO
PROBABILIDAD	BAJA	RIESGO TRIVIAL		RIESGO MODERADO
	MEDIA	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE
	ALTA	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO MUY IMPORTANTE

Fuente: Matriz de peligro Niño de Papel ARP SURA. Octubre 2011

Recomendaciones: Se establecen de acuerdo con el grado de riesgo identificado, así:

Tabla 7. Recomendaciones Para el Riesgo

RIESGO	RECOMENDACIONES
TRIVIAL	No se requiere acción específica si hay riesgos mayores.
TOLERABLE	No se necesita mejorar las medidas de control pero deben considerarse soluciones o mejoras de bajo costo y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es tolerable.
MODERADO	Se deben hacer esfuerzos por reducir el riesgo y en consecuencia debe diseñarse un proyecto de mitigación o control. Como está asociado a lesiones muy graves debe revisarse la probabilidad y debe ser de mayor prioridad que el moderado con menores consecuencias.
IMPORTANTE	En presencia de un riesgo así no debe realizarse ningún trabajo. Este es un riesgo en el que se deben establecer estándares de seguridad o listas de verificación para asegurarse que el riesgo está bajo control antes de iniciar cualquier tarea. Si la tarea o la labor ya se ha iniciado el control o reducción del riesgo debe hacerse cuanto antes.
MUY IMPORTANTE	Si no es posible controlar este riesgo debe suspenderse cualquier operación o debe prohibirse su iniciación.

Fuente: Matriz de peligro Niño de Papel ARP SURA. Octubre 2011

Recomendaciones Generales

- Se debe desarrollar un programa de satisfacción humana enfocado a mejorar la comunicación y el trabajo en equipo
- Se deben crear estrategias para liberar la carga psicosocial generado en el proceso de rehabilitación de los jóvenes
- Es importante designar una persona o sistema de vigilancia y/o control de ingreso.

- Se debe documentar y probar un plan de emergencias y contingencias
- Se debe fortalecer la capacitación para el control del riesgo biológico
- Se deben establecer protocolo de atención de jóvenes en área de alto riesgo público
- Se debe establecer un programa para el control de riesgo tránsito
- Se debe Fortalecer el auto-cuidado

5.9 REQUISITOS LEGALES

Como la norma requiere establecer y mantener una sistemática para la identificación y el acceso a los requisitos legales y otros requisitos aplicables, para la asociación se realizó un ejercicio de búsqueda de la legislación y normativa, en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad, además de cuáles son las obligaciones en materia de prevención que deben cumplirse, para que en caso de que no se cumplan tomar las medidas necesarias y en el caso de requisitos a formalizar periódicamente, poder planificar y controlar su realización, para asegurar que no caen en el olvido.

Por tal motivo se determinó el procedimiento para este y la herramienta que se utilizó para identificar fácilmente estos requisitos fue la matriz de requisitos legales (véase ANEXO F).

6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

Para dar cumplimiento al objetivo quinto del proyecto y el requisito de la norma Se vio en la necesidad de documentar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional y estandarizar los procesos para que el buen funcionamiento de la Asociación no dependa del personal que tiene la experiencia y que siempre lo ha venido haciendo, en lugar de esto cualquier persona que cumpla con el perfil establecido por la asociación pueda llevar a cabo las funciones y los procesos, además de disminuir accidentes y lesiones, en la elaboración de estos proceso.

Estructura de la Documentación. Para el correcto desarrollo de control de documentos en el Sistema Integrado de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional de la Asociación Niños de Papel, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones que son aplicables a todos los procedimientos y registros, garantizando su coherencia y homogeneidad.

NIVEL I: Política de Calidad, Objetivos y Manuales del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional. Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de la Asociación Niños de Papel, que inciden sobre el desempeño en Calidad y en Seguridad y Salud Ocupacional haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y procedimientos, Contiene además una descripción somera de los distintos elementos y procesos que constituyen el Sistema de Gestión, cómo interactúan entre ellos y a qué requisitos de la Norma dan cumplimiento.

NIVEL II: Procedimientos y guías. Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos y las guías están diseñados para fines operativos o de

aseguramiento. Documentos que describen exactamente como realizar cada proceso/actividad, con la secuencia de pasos a seguir y con asignación de funciones y responsabilidades. El objetivo de tales documentos es realizar los procesos en la forma adecuada y de idéntico modo tantas veces como sea preciso.

NIVEL III: Registros. Dan la evidencia de actividades desempeñadas o los resultados obtenidos. En este nivel también se consideran las instrucciones de trabajo y fichas técnicas utilizadas en la empresa. Plantillas o formularios que permiten registrar datos del funcionamiento del Sistema de Gestión Integral. Una vez cumplimentados constituyen los registros del comportamiento de la Organización.

Figura 9. Ilustración Sistema Documental



Fuente: Autora del Proyecto

6.1. MANUAL INTEGRADO

El Manual de Calidad Y Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Niños de Papel busca representar de forma clara y coherente la estructura del Programa de Protección de la ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL, como un Sistema de Gestión basado en los estándares de Calidad, Ambiente y Trabajo Seguro, más ordenado y propicio para desarrollar su labor diaria, que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior del mismo y que de alguna forma apoyan fundamentalmente a las actividades de las fases misionales de Ingreso, Atención Integral y Egreso, (véase ANEXO G).

Este manual describe los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y de control interno y se expresa como el Sistema Integrado de Gestión -SIG.

Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación del Sistema de Gestión Integrado, el presente documento facilita su programación y ejecución. De acuerdo con lo anterior, son objeto del contenido de este manual los procesos referenciados en el mapa de procesos.

Los siguientes requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2008 no aplican al programa de Protección:

Diseño y desarrollo (7.3). El servicio de Protección se enmarca dentro de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Protección Social y la ley de Infancia y adolescencia, por lo cual no es necesario diseñar el servicio como tal.

Propiedad del cliente (7.5.4). No aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere bienes que sean propiedad de los beneficiarios o usuarios de los mismos.

6.2. DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO Y GUÍAS

La documentación para el Sistema de Gestión Integrado de la Asociación Niños de papel, se definió a partir de las necesidades encontradas en el diagnóstico teniendo en cuenta los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2008 y la Norma NTC OHSAS 18001:2007 y los requerimientos que dan cumplimiento a las actividades de la Asociación.

Para llevar a cabo el levantamiento de los procesos, procedimiento, instructivos etc., fue necesario hacer en entrevista a los líderes de cada proceso para conocer en detalle las actividades que realizan y así poder identificar los documentos que se requieren para dar cumplimiento a estas actividades y a los requerimientos de las Normas.

También se utilizó la observación para cada uno de los procesos para así poder hacer más eficiente y eficaz cada una de estas actividades y corregir los reprocesos y por ende demoras en las tareas.

La información de cada proceso se registró en el formato caracterización de procesos véase Anexo1 del manual de funciones (ANEXO G), donde se especifica el objetivo del proceso, el alcance del proceso, el responsable, las actividades del proceso identificadas en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), se define los recursos necesarios para este proceso, requisitos legales, reglamentarios y otros, los documentos y registros asociados al proceso y la mejora continua donde hace referencia a los indicadores del proceso.

Luego de esto se establecieron los procedimientos, obligatorios y los necesarios para el buen funcionamiento de las actividades de la Asociación e instructivo (véase ANEXO H) estos fueron revisados por el comité del sistema y aprobados previamente por la gerente.

Para el control de los documentos se estableció el procesamiento de control de documentos, además requisito de la norma, todos los documentos se encuentran registrados en el listado maestro de documentos y los documentos externos se encuentran en el listado maestro de documentos externo.

Todas las páginas que comprendan el Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional, en la Asociación Niños de Papel se llevarán el formato descrito a continuación y su codificación se hará según lo indicado en el procedimiento de control de documentos.

Formato. Las páginas de los documentos del Sistema Integrado de Calidad Y Seguridad & Salud Ocupacional deben contener un encabezado con información que contribuye a la identificación del documento, así:

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA	
a) NOMBRE DEL DOCUMENTO				
d) Versión: Y	b) Fecha versión: DD/MM/AA	e)	f) Código: AA-BBB-CCC	c) Página X de Y
				g)

- a)** Nombre de la Organización
- b)** Nombre del documento
- c)** Logotipo de la Organización
- d)** Versión
- e)** Fecha de emisión de la revisión del documento, y se llena de la siguiente manera:
 FECHA: DD/MM/AA
 DD: Dígitos que representan el día
 MM: Dígitos que representan el número del mes

AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año

f) Código de documento asignado según 6.2.2

g) Paginación

Codificación

Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad será codificado teniendo en cuenta la siguiente metodología:

COD: AA-BBB-CCC

COD: Tipo de documento - Sección – Numero consecutivo

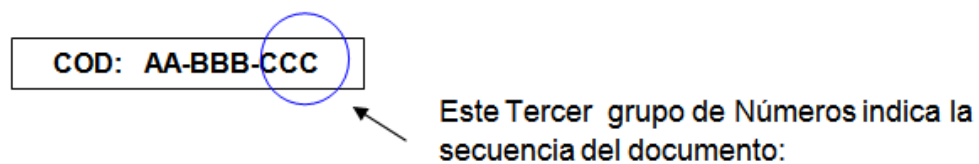
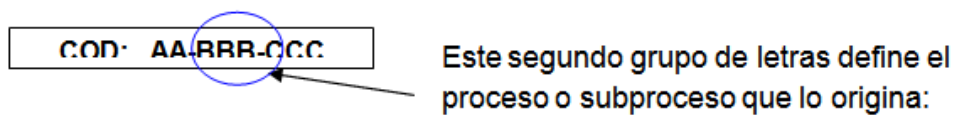
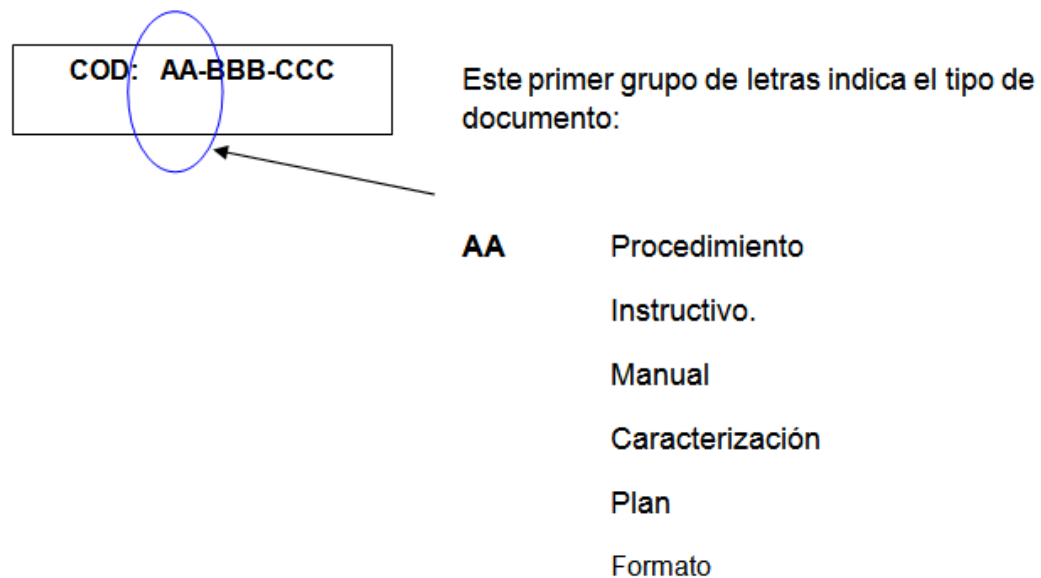


Tabla 8. Codificación de Documentos

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	
Manual	MA
Caracterización	CA
Procedimiento	PR
Formato	FO
Instructivos	IN
Plan	PL

Fuente: Autora del Proyecto

Tabla 9. Codificación de Proceso

CODIFICACIÓN DE PROCESOS	
Direccionamiento estratégico	DE
Gestión Integral	GI
Ingreso	IN
Atención integral	AI
Egreso	EG
Gestión administrativa y financiera	GA
Gestión Responsabilidad social	GR

Fuente: Autora del Proyecto

Ejemplo:

FO-GA-001

 Formato de Gestión administrativa y financiera 001 (nombre del documento)

Contenido de procesos

- **Objetivo:** Definir el propósito general del documento, haciendo una breve descripción, expresando lo que se persigue con el procedimiento.

- **Proveedor:** Persona, área o proceso que entrega los elementos o documentos para el desarrollo de las actividades.
- **Entrada:** Documentos requeridos para el desarrollo de las actividades del proceso en estudio.
- **Actividades:** Se describe brevemente cada una de las etapas requeridas para ejecutar el proceso.
- **Salida:** Es el resultado que se obtiene del proceso desarrollado.
- **Cliente:** Se registra el cargo correspondiente a la persona o personas que reciben el resultado obtenido del proceso.
- **Responsable:** Cargo de la persona encargada del funcionamiento del proceso dentro de las condiciones establecidas.
- **Recursos:** Se relaciona los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades: se recurso humano, equipo, materiales, recurso financiero.
- **Procesos de Soporte:** Se registra el nombre de los procesos de dirección o apoyo necesarios para el desarrollo del proceso en forma efectiva y eficaz.
- **Documentos y Requisitos:** Corresponde a las normas, procedimientos, y/o instructivos requeridos como guías para el cumplimiento efectivo del proceso. Igualmente se debe incluir los numerales correspondientes a los requisitos aplicables de la norma NTC ISO 9001:2008 y NTC OHSAS 18001:2007.

- **Seguimiento y Medición:** Se determinan los indicadores, parámetros y/o actividades para realizar el control a la efectividad del proceso y/o producto.

Contenido de procedimientos

- **Objetivo:** Definir el propósito general del documento, haciendo una breve descripción del “Por qué” y el “Qué” del procedimiento o la instrucción de trabajo.
- **Alcance:** Se establece el cubrimiento y propósito específico del documento. Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado.
- **Responsables:** Debe indicar los cargos de la(s) persona(s) responsable del cumplimiento de la implementación de cada procedimiento.
- **Términos y Definiciones:** Se relacionan los términos que se consideren necesarios para aclarar el desarrollo del documento.
- **Referencias normativas:** Todos aquellos patrones, normas, especificaciones u otros documentos y procedimientos que le soportan y o complementan.
- **Descripción Procedimiento:** Se describe en forma detallada y en el orden cronológico las actividades que hacen parte del procedimiento documentado. Los procedimientos deben describir con grado de detalle sus actividades, para ejercer un control adecuado, responsabilidades y las interrelaciones del personal que administre, al final de la descripción del proceso se controla el documento mediante el diligenciamiento del nombre del cargo de quien elaboró el documento, nombre del cargo o del comité encargado de revisar el documento, nombre del cargo de quien aprobó el documento

- **Condiciones generales:** Se hacen las aclaraciones necesarias para el desarrollo de las actividades documentadas, relacionadas en el procedimiento, las cuales por su aplicación general deben ser tenidas en cuenta. Cuando no se requiera la utilización de algunos de los numerales se escribe la frase "No aplica".
- **Registros:** Relaciona los formatos que se generan con la aplicación de los documentos y la forma de controlarlos según el procedimiento Control de Registros.
- **Control de modificaciones:** Se describe la versión del documento, fecha de aprobación y descripción del cambio. Este control se inserta al final de la Hoja así:

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	DD/MM/AA	Emisión de documento

6.3. CONTROL DE REGISTROS

Por último se establecieron los registros, los que son obligatorios por las normas y los que son necesarios para el buen funcionamiento de la asociación, algunos formatos y registros que eran utilizados se codificaron para su control según su proceso.

Se estableció el procedimiento para la identificación, almacenamiento, mantenimiento, tiempos de conservación y disposición de los registros del Sistema de Gestión Integral.

De manera general, los formatos del Sistema de Gestión Integral se identifican por su nombre y código. Cuando se diligencian formatos asociados a documentos del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, dicho formato diligenciado se convierte en un registro del sistema, y debe ser legible.

Los registros se almacenan en cualquier medio de archivo que asegure su conservación, codificados de acuerdo con el procedimiento elaboración y control de documentos.

Los registros se conservan debidamente archivados para su recuperación y protegidos.

Los registros están siempre a disposición para verificación en auditorías del Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional.

En el formato Control de Registros están definidos los responsables de custodia de los registros, su ubicación, tiempo de retención y disposición final de cada registro.

7. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SIG

Una vez desarrollada toda la documentación del Sistema Integrado de Calidad Seguridad y Salud Ocupacional, se procedió a dar cumplimiento de los objetivos seis y siete, de capacitar y comprometer al personal en el Sistema Integrado para luego poner en marcha este.

Para esto fue necesario hacer la Planeación de las capacitaciones del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional (Véase ANEXO J), donde se determinó la fecha de realización de la capacitación, el responsable, tema, la duración y el número de personas capacitadas.

7.1. CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL SIG

Se hace una Capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado, asegurando que cada uno de los responsables:

- Tenga conocimiento de mapa de procesos de la Asociación,
- Sepa en cual o cuales participa,
- Tenga claridad en la identificación de su proceso, cuando es proveedor y cuando es cliente,
- Participe en la identificación y diseño de los puntos de control sobre los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso,
- Conozca los niveles de autoridad y asuma sus responsabilidades,

- Asegure un buen control de documentos y registros,
- Participe y garantice una efectiva gestión de las comunicaciones internas y externas cuando sea pertinente,
- Esté preparado y tenga activa participación en las auditorías internas de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, desempeñando el papel que se le asigne, ya sea como miembro del equipo auditor o como auditado,
- Sea actor protagónico de las acciones de mejora que se puedan derivar de las auditorías, de la autoevaluación o del desempeño del proceso.
- Participe en el desarrollo de las acciones correctivas y preventivas de los procesos o actividades en los que tiene responsabilidad, y
- Contribuya a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional

Para esto fue necesario ir a cada uno de los hogares, unidades y oficinas, a socializar el sistema, con el fin de garantizar un adecuado entendimiento y aplicación de estos.

El responsable del Sistema Integrado queda encargado de realizar la capacitación e inducción al personal que ingresa por primera vez a la Asociación, del Sistema Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, el jefe inmediato será quien haga la inducción al procedimiento, procesos e instructivos según procedimiento de inducción y entrenamiento.

La divulgación del sistema se realizó puesto a puesto, por procesos y actividades teniendo en cuenta el mapa de procesos, las caracterizaciones los procedimientos, instructivos, formatos, los indicadores y los requisitos legales aplicables al proceso o actividad

Respecto a los indicadores del SGI, se realizó la divulgación de aspectos como:

- La fórmula de cálculo,
- Las fuentes a utilizar para la toma de datos,
- Las responsabilidades frente al procesamiento de la información,
- El análisis y la toma de acciones

7.2. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

Junto con los documentos del sistema se socializó o divulgó a todos los trabajadores de la Asociación la política y los objetivos del Sistema Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

Se establecieron las actividades para la Divulgación de los resultados del ejercicio de planificación estratégica de la calidad, política y objetivos de calidad, en la Asociación Niños de Papel, ofreciendo una herramienta válida para que el ejercicio de divulgación permitiera que los servidores de la entidad comprendieran su contenido y lo apropiaran reflejándolo en sus labores diarias, llegando a todos los procesos, niveles, servidores y contratistas de la entidad.

Se utilizaron medios y métodos de comunicación, tal como se enuncian a continuación:

La Asociación Niños de Papel, Diseñó el afiche “política y Objetivos de calidad”, con la finalidad de apoyar la divulgación de estos avances del proceso de implementación del SGI, (véase ANEXO I), este también se deja como protector de pantalla para los cargos de oficina y se publica en las carteleras institucionales.

Además se utiliza el método de cascada que persigue que el mensaje se baje por niveles, empezando con la gerencia quien se encarga de bajar el mensaje entre su

equipo directivo, esto es explicar el contenido y el propósito de la misma, quienes a su vez bajaron y difundieron el mensaje a sus colaboradores inmediatos y estos a los suyos y así sucesivamente como en una cascada, cada uno en su propio lenguaje, ésta se hizo como complemento de la anterior metodología.

7.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Se repartió a los destinatarios los documentos impresos y en medio magnéticos, se dispuso para los hogares y unidades los archivos impresos en una carpeta debidamente identificada y los formatos en medio magnético en el computador de cada hogar y unidad, ya que algunos de estos se diligencia en el computador para ser enviado por correos electrónico a los jefes inmediatos; en el área de oficina se deja una carpeta con todo los documentos del sistema impreso en la oficina de gerencia.

Luego se prosiguió a la ejecución de los procesos, tanto estratégicos, misionales como los de apoyo y evaluación de acuerdo con lo que se planificó, para lo cual ya se disponía de un recurso humano debidamente capacitado y ubicado de acuerdo con sus perfiles y competencias.

La evaluación de los procesos se hace por medio de los Indicadores de Gestión los cuales están relacionados en el cuadro control de Indicadores de Gestión en el manual del Sistema de Gestión Integrado ver ANEXO G, donde se especifican el método de cálculo de estos indicadores, metas, frecuencias, responsables y registros.

8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DEL CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En este capítulo se describe el cumplimiento del objetivo ocho de este proyecto después que fue implementado el Sistema se realizó la evaluación del estado del Sistema Integrado de Gestión, conforme a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y la OHSAS 18001:2007 y los requisitos que la Asociación Necesita para su buen funcionamiento; a través de la aplicación de las dos auditorías internas, para identificar las no conformidades del Sistema y plantear oportunidades de mejora, acciones correctivas en sus procesos y documentos, ayudando al mejoramiento continuo de la Asociación Niños de Papel.

Las auditorías fueron realizadas por el asesor externo de la Asociación Niños de Papel la ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo, ya que no tiene ninguna responsabilidad por las actividades auditadas y quien se guió por el procedimiento de auditoría interna que fue documentado en la etapa de diseño y documentación del proyecto y se puede ver en el ANEXO H.

En este procedimiento se definió las actividades para la programación, planeación, preparación y ejecución de las dos auditorías internas del Sistema Integrado en La Asociación Niños De Papel, de igual manera, facilitó la elaboración de los informes de seguimiento a las Acciones Correctivas asociadas a las dos auditorías internas.

Además las auditorías se realizaron con el propósito de verificar si las actividades y los resultados relacionados con la Calidad, la Seguridad y Salud Ocupacional son conformes con las disposiciones planificadas y con los requisitos aplicables al Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional para

determinar su eficacia y brindar herramientas para el mejoramiento continuo del mismo.

8.1. PRIMERA AUDITORÍA

Se inicia el procedimiento de auditoría interna con la actividad de elaboración del Programa para la primera auditoría Interna, utilizando el formato de Programa de auditorías (FO-GI-011), en este caso no es necesario designar el equipo Auditor para la realización de la auditoría interna ya que solo tenemos el auditor principal según el perfil establecido en el procedimiento quien es la persona quien tiene conocimiento en las normas ISO 9001:2008 y la OHSAS 18001:2007 y es el asesor externo de la Asociación Niños de Papel y a quien antes de hacer la auditoría se le envió toda la documentación del Sistema de Gestión Integral, además se contó con un auditor observador que es el practicante y autor del proyecto.

Planeación de la Primera Auditoría

Luego se hace la planeación de la primera auditoría con base en los documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional aplicados a los procesos a auditar, el auditor Líder realizó las siguientes actividades:

Estableció la fecha de la primera auditoría que fue el 5 de diciembre de 2011, hora, funcionario a entrevistar y lugar de la auditoría registrándolos en el “PL-GI-001 Plan de auditoría interna de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional” el cual se envía a los Líderes de los Procesos a auditar para que estuvieran informados de la fecha y hora de la auditoría.

Se elaboro la Lista de verificación para la auditoría interna, aplicando el formato FO-GI-012, para determinar cuáles de los numerales de la norma se van a auditar.

Los objetivos propuesta para esta auditoría fueron

- Determinar el grado de conformidad el Sistema de Gestión Integrado con los criterios establecidos en las normas NTC ISO 9001: 2007 y la OHSAS 18001: 2007.
- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización, los reglamentarios y los de seguridad y salud ocupacional.
- Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

Alcance De La Auditoría

La auditoría abarca todos los procesos y documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Niños de Papel.

Reunión de Apertura

Después de estas actividades se inicia la etapa de ejecución de la auditoría con la reunión de Apertura, el Auditor Principal explica la metodología a utilizar para el desarrollo del Plan de auditoría interna, presentando los miembros del equipo auditor, confirmando la disponibilidad del personal auditado y aclarando las inquietudes de los auditados, se hizo la lectura de los objetivos y el alcance de la auditoría.

Se registró la asistencia en el formato FO-GI-009 acta de reunión de apertura o cierre de auditoría interna a la cual asistieron los líderes de cada proceso y el comité del Sistema de Gestión Integral y se dio respuesta a algunas inquietudes manifestadas por los líderes de los procesos.

Análisis de Hallazgos

Se analiza las evidencias objetivas que avalan las actividades verificadas y se registran los resultados que se obtuvieron en el Formato FO-GI-012 “Lista de verificación de auditoría interna”.

Para la recolección de los hallazgos se hicieron preguntas a cada uno de los auditados sobre la política, objetivos del Sistema y proceso del cual asía parte, se observo la realización de las actividades y tareas, las condiciones de trabajo y se miraron documentos y registros del Sistema su ubicación, control, correcto diligenciamiento de los formatos etc.

Al detectar una desviación en el Sistema de Gestión Integral, ésta se trató como una No Conformidad. Así mismo, cuando las evidencias objetivas no fueron suficientes para definir una No Conformidad, el auditor las presentó como observaciones.

Durante la realización del trabajo de campo, el auditor líder y el auditor observador realizaron una reunión de enlace, en la que se analizaron las evidencias y se consolidaron los hallazgos de no conformidad y las observaciones en el formato FO-GI-013 Informe de auditoría interna (véase ANEXO K), en donde se listaron para luego ser leídas en la reunión del cierre.

Reunión de Cierre

A las 5 de la tarde del día 5 de diciembre de 2011 se hizo la reunión de cierre la cual se registra en el formato FO-GI-009 acta de reunión de apertura o cierre de auditoría interna, en esta reunión se expresan las principales fortalezas y debilidades de los procesos auditados y se procede a dar a conocer los hallazgos registrados en el Formato FO-GI-013 Informe de auditoría interna, a cada uno de los líderes de los procesos.

El Informe completo de Auditoría el asesor externo lo presentó al tercer día después de la reunión de cierre, no pasándose de los ocho (8) días calendario después de la reunión de cierre como se estipula en el procedimiento, dando así el tiempo necesario para realizar los planes de mejora.

Se remitió el informe de auditoría a los Líderes de los Procesos, para levantar el Registro y Control de no conformidad FO-GI-007 y el resumen del plan de acción (véase ANEXO L).

La Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo presentó los siguientes resultados en la reunión de cierre:

Fortalezas del Sistema de Gestión Integrado

- La estructura del Sistema de Gestión Integral de la Asociación Niños de Papel al hacerlo práctico para su implementación.
- La interiorización por parte del personal sobre las acciones necesaria para satisfacer al cliente, dar cumplir con los requisitos establecidos y trabajar en un ambiente seguro.
- El compromiso y la disposición por parte de los trabajadores que fueron auditados.

- La Gerente muestra un alto nivel de profesionalismo, conocimiento y experiencia en la Asociación Niños de Papel.
- La documentación y el manual revisados en la auditoría interna cumplen con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y la norma OHSAS 18001:2007.

Oportunidades de Mejora:

- La implementación de planes de acción cuando se incumplen las metas de los indicadores de gestión de los procesos del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.
- La identificación y documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el Sistema de Gestión integral.
- Conocimiento por parte del personal de la interacción de su proceso con los demás procesos de la organización.
- El análisis de los indicadores de gestión de los procesos como herramienta a la mejora continua.

Plan de Mejora:

Luego de analizar las no conformidades halladas se elabora el plan de mejoramiento donde se determinaron las acciones correctivas y/o preventivas a partir de los hallazgos u observaciones y se registraron en el formato Registro de no conformidades en el servicio FO-GI-007, Registro y Control de no conformidad y plan de acción FO-GI-008.

El Líder del Proceso envió el Plan de Mejoramiento al Comité del Sistema y una copia al Auditor Líder, dentro de los ocho (8) días calendario siguiente a la entrega del informe de la auditoría.

Se hizo revisión del Plan de Mejoramiento, según las fechas de aplicación establecidas por el Comité del Sistema y se hizo el seguimiento a la ejecución de la Acción correctiva y/o preventiva y se confirmaron el cumplimiento de la acción aplicada en el formato Informe de auditoría interna FO-GI-013.

Seguimiento al Plan de Mejoramiento

En la siguiente Tabla se observa el seguimiento al plan de acción de la primera auditoría a la fecha de terminación de este proyecto, dando cumplimiento al último objetivo.

Tabla 10. Seguimiento al plan de de acción primera auditoría

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REQUISITO	ESTADO	ACTIVIDAD EJECUTADA O PLAN DE ACCIÓN
No se está llenando el formato de entrega de dotación grupal para los NNA ni se está enviando a la gestora del área administrativa	4.2.4	Cerrada	Se da la especificación a cada uno de los tutores y jefes de hogar para que lleven este formato y envíen la copia de éste a la Gestora del área administrativa
Se evidencia que no se ha entregado los desprendibles de nómina según lo indica el procedimiento de pago de nómina	4.2.3	Cerrada	Se genera con el pago de nómina los desprendibles de pago de los trabajadores de la Asociación, los cuales se envían por correo electrónica
No se están enviando las cajas menores los días que se establecieron en el procedimiento	4.2.3	Cerrada	Se envían las cajas menores de los hogares y las unidades el día que se determinó para llevar el control de estas
No se han realizado las reuniones para la programación de los pagos a proveedores ni se ha diligenciado el formato	4.2.4	Cerrada	Se hacen las reuniones los días martes a primera hora para hacer la programación de los pagos a proveedores llevando el registro en el formato determinado para tal fin
No se evidencia de los capacitación	6.2.2	Cerrada	Se realiza el cronograma de las capacitaciones de la parte

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REQUISITO	ESTADO	ACTIVIDAD EJECUTADA O PLAN DE ACCIÓN
trabajadores ni se ha realizado el cronograma de capacitación de la Asociación Niños de papel			técnica y administrativa demás de las de salud ocupacional según el plan de capacitación de la ARP SURA
No se realizó el plan de mejoramiento del empleado para las evaluaciones de desempeño que fueron realizadas al personal	6.2.2 8.5.2 8.5.3	Cerrada	Se clasificaron las evaluaciones por puntaje y a las que se obtuvieron los menores puntajes se les realizó el plan de mejoramiento del empleado.

Fuente: Autora del Proyecto

8.2 SEGUNDA AUDITORÍA

La última etapa del Proyecto fue la realización de la segunda auditoría con ella se pretendió conocer la eficacia de las acciones propuestas para corregir las falencias presentadas en la primera auditoría interna y cuanto había avanzado el Sistema de Gestión Integral desde entonces.

Se llevaron a cabo las mismas actividades que se hicieron para la primera auditoría ya que en esta se hizo el seguimiento de la primera auditoría del Sistema de Gestión Integral.

Programa para la Segunda Auditoría Interna:

Se determinó la fecha de elaboración de la auditoría para el 16 de enero de 2012 y el equipo auditor nuevamente lo conforman la asesora externa la ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo y la auditora observadora la practicante y autora del proyecto.

Planeación de la segunda Auditoría

Se estableció los objetivos propuesta para esta auditoría y el alcance de la segunda auditoría, que para este caso son los mismos objetivos y el mismo alcance de la primera auditoría ya que esta segunda auditoría hace parte del seguimiento de la primera auditoría por tal motivo se agrega el objetivo de Verificar la toma de acciones correctivas/preventivas de la primera auditoría, además se determinó la fecha de la reunión de apertura y cierre de la auditoría, el orden de los procesos auditados y las personas que se auditaron.

Reunión de apertura

Tuvo en ambas auditorías una duración de media hora, el Auditor Líder confirmó el alcance de la Auditoría, los criterios de Clasificación de los Hallazgos y las líneas de Comunicación Auditor-Asociación. Además se realizó la presentación del auditor, se aclaró se acordó cualquier duda sobre la programación de la auditoría, se revisaron de manera rápida los materiales necesarios y los procedimientos con que se siguió la auditoría.

Análisis de hallazgos

En esta Auditoría se tuvo menor tiempo de duración ya que se tenía el análisis de una primera Auditoría y se tenía la experiencia previa. Se examinaron y evaluaron solamente evidencias basadas en documentos, observaciones verificadas, evitando el dar impresiones o emitir conclusiones con base a informaciones no contrastadas, Las observaciones de la auditoría fueron documentadas por parte de los Auditores de forma clara y precisa y soportada en evidencias. Se Identificó adecuadamente las no conformidades. Además correspondió al auditado indicar los caminos o los medios para corregir no conformidades detectadas. En una reunión de enlace que se mantuvo a la mitad de la Auditoría, el equipo auditor fijó

cuales fueron las no conformidades observadas, al final de la auditoría se consolidaron los hallazgos de no conformidad y las observaciones en el formato FO-GI-013 Informe de auditoría interna (véase ANEXO M)

Reunión de cierre

Al finalizar la segunda auditoría, y antes del informe, el auditor se reunió con el representante de la dirección, comité de calidad y los responsables de las áreas auditadas, a fin de presentar las observaciones (No Conformidades y Potenciales No Conformidades) realizadas y asegurar que son entendidas por la empresa. A petición de los presentes en la reunión, y con carácter voluntario el auditor líder y el auditor observador hicieron recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional.

Plan de mejora

El Líder del Proceso envió el Plan de Mejoramiento al Comité del Sistema y una copia al Auditor Líder, dentro de los tres (3) días calendario siguiente a la entrega del informe de la auditoría, el cual fue entregado un día después de la reunión de cierre, para levantar el registro y control de no conformidad y el resumen del plan de acción (véase ANEXO N).

Para poder realizar las propuestas de acción correctiva de las No Conformidades evidenciadas se utilizó una herramienta estadística, la cual fue la tormenta de ideas para poder realizar las propuestas de acción correctiva de las No Conformidades.

Seguimiento Al Plan De Mejoramiento

En la siguiente Tabla se observa el seguimiento al plan de acción para la segunda auditoría a la fecha de terminación de este proyecto:

Tabla 11. Seguimiento al Plan de mejora de la segunda auditoría

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REQUISITO	ESTADO	ACTIVIDAD EJECUTADA O PLAN DE ACCIÓN
No se evidencia la investigación de incidentes	4.5.3	Cerrada	Se realiza la investigación de los incidentes reportados
El instructivo de manejo y reembolso de caja menor que se dispuso en el hogar de EMAUS se encontró deteriorado, manchado y era imposible su lectura	4.2.3	Cerrada	Se retiró del hogar el instructivo deteriorado y se generó uno nuevo el cual fue anexado al paquete de documentos del hogar EMAUS
No se encontró el formato de control de mantenimiento del computador de la oficina de gerencia de fecha 15 de enero de 2012 en la ubicación establecida para este formato	4.2.4	Cerrada	Se archiva el formato de control de mantenimiento en la carpeta con nombre control de mantenimiento ubicada en archivo gestión administrativo
No se ha actualizado el listado maestro de proveedores según la evaluación realizada y puntajes obtenidos en la	4.2.4	Cerrada	Se hace la actualización del listado maestro de proveedores sacando a los proveedores con los que ya no se tiene relación

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REQUISITO	ESTADO	ACTIVIDAD EJECUTADA O PLAN DE ACCIÓN
Asociación Niños de Papel			comercial e ingresando los nuevos
No se retroalimenta al NNA, cuando este presenta una inquietud por la prestación del servicio y se la informa de manera verbal al tutor en el hogar de ZOE	7.2.3	Cerrada	Se da cumplimiento en el hogar de ZOE del procedimiento de sugerencias del NNA donde se especifica que se debe retroalimentar al NNA después de cualquier sugerencia ingresada en el buzón

Fuente: Autora del Proyecto

Encuesta satisfacción del cliente

Se evaluó el servicio con la encuesta de satisfacción del cliente (véase ANEXO Ñ), la cual fue tabulada y luego analizada para mejorar el servicio y detectar las falencias en este y así determinar el grado de eficiencia de los servicios que presta la Asociación Niños de Papel.

Diagnóstico final del Sistema de Gestión Integrado

Se realizó el diagnóstico final con la misma metodología utilizada para el diagnóstico inicial y lista de cheque Anexo A (véase ANEXO O).

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se logro diseñar un Sistema de Gestión Integrado acorde con las necesidades de los procesos Misionales, de Apoyo y los Gerenciales, en variables de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos de las normas ISO 9001.2008 y la OHSAS 18001:2007, generando de esta forma evidencia de su cumplimiento.
- Las capacitaciones y la sensibilización realizada en el transcurso de todas las etapas del proyecto permitió crear compromiso y conciencia en el personal de la Asociación, asegurando la buena implementación del Sistema de Gestión Integral.
- En la Asociación Niños de Papel se pudo determinar e identificar por medio del panorama de riesgos los riesgos a que están sujetos el personal además de establecer su control eliminando y mitigando los de mayor incidencia.
- La definición de indicadores y metas en los procesos de la Asociación ayudo al control y el seguimiento sobre la eficacia y el desempeño de estos procesos identificando aspectos por mejorar.
- El Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional ha mostrado que es eficaz ya que los objetivos estratégicos han cumplido con los resultados planificados, incluso se han logrado mejores resultados a los planificados como es el caso de los planes de mejora.

- Con la implementación del Sistema de Gestión Integrado en la Asociación Niños de Papel es más competitiva en el mercado frente a empresas de su misma especie.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar una revisión integral del Sistema de Calidad después de 6 meses para determinar si los cambios que se están siendo recomendando demuestran la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación.
- Se debe dar seguimiento constante a los objetivos del Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional para su eficaz cumplimiento.
- Se recomienda seguir adelante con el proceso y certificar de la Asociación, ya que se debe aprovechar que se deja un Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional bien implementado preparado para las auditorías internas y externas, revisión gerencial y mejora continua de este Sistema.
- Se debe generar más recursos para el plan de emergencias, ya que es preciso contar con las herramientas necesarias para poder afrontar las emergencias que se pueden presentar en la Asociación como camillas alarmas contra incendios y demás herramientas indispensable para afrontar cualquier emergencia.

10. APORTES DEL INGENIERO INDUSTRIAL

En el transcurso del proyecto fueron notorios los aportes del Ingeniero Industrial para cada una de las etapas de este, poniendo en práctica muchos de los conocimientos adquiridos en las materias y cursos vistos y que fueron de gran ayuda para llevar a cabo una buena implementación del Sistema de Gestión Integral en la Asociación Niños de papel.

Entre los aportes más destacados se encuentran, la capacidad de dirigir, liderar y enmarcar las actividades hacia el cumplimiento de todas las etapas y objetivos del proyecto en el tiempo establecido, la creación de mecanismos que permitieron el seguimiento de los procesos garantizando la eficiencia y la eficacia de los mismos, el diseño de los elementos del sistema acorde a las necesidades, características y expectativas de la Asociación, que facilitaron la trazabilidad de los procesos y el logro de las metas propuestas, la capacidad de transmitir al personal la importancia de un alto nivel de compromiso con la empresa y el sistema, generando una cultura de calidad y de autocuidado no solo para el trabajo sino también para sus vidas.

Los aportes en los procesos misionales fueron determinantes a la hora de la implementación del Sistema de Gestión Integral ya que se disminuyeron tiempos de respuestas gracias a la estandarización de los procesos y a un análisis de estos, eliminando actividades innecesarias y reprocesos.

En los procesos misionales se aporta los conocimientos de Seguridad y Salud Ocupacional, selección e inducción de personal además del diseño de elementos que facilitaron la trazabilidad de los documentos, las evidencias de los aportes de las asignaturas están resumidas en un anexo (véase ANEXO P).

BIBLIOGRAFÍA

- FEIGENBANM, Armand. Control de Calidad Total. 1956.
- LEY 9 DE 1979. Ministerio de Salud. Normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. 2011.
- Material Diplomado en Sistemas Integrados HSEQ. 2011.
- NORMA 19011:2002. Directrices para la auditoría.
- NORMA 9000:2000. Conceptos y Vocabulario.
- NORMA NTC 5326:2004. SERVICIOS DE ATENCIÓN A NIÑOS/NIÑAS Y ADOLESCENTES EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN MODALIDAD MEDIO INSTITUCIONAL INTERNADO, SEMIINTERNADO Y EXTERNADO.
- NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NORMA NTC OHSAS 18001:2007 Requisitos.
- NTC OHSAS 18002:2003. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Directrices para la implementación.
- RESOLUCIÓN 1016 DE 1989. Ministerio de Salud. Reglamentación de la organización y funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.
- RESOLUCIÓN 1792 DE 1990. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.

- RESOLUCIÓN 2013 DE 1986. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Reglamentación de la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
- RESOLUCIÓN 8321 DE 1983. Ministerio de Salud Normas sobre la Protección y Conservación de la Audición, de la salud y el bienestar de las personas.
- RESOLUCIÓN NÚMERO 2400 DE 1979. Ministerio de Trabajo y Seguridad Industrial Disposiciones sobre Vivienda, Higiene y Seguridad Industrial en Establecimientos de trabajo.
- <http://www.monografias.com>
- <http://www.emagister.com/>
- http://www.lalibreriadelau.com/lu/product_info.php/products_id/4823
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/caltotal2.pdf>
- <http://www.hogarinfantilsanjose.com/iso9001.htm>
- <http://www.ymcabogota.org/calidad.ht>
- <https://www.icbf.gov.co>
- <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/>

ANEXOS

ANEXO A. DIAGNÓSTICO INICIAL

DIAGNOSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL FRENTE A LAS NTC-ISO 9001:2008			
NUMERAL	REQUISITOS GENERALES DEL SGC	OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1	REQUISITOS GENERALES	Se ha determinado algunos procesos necesarios para un Sistema de Gestión de calidad. Si se ha determinado una secuencia e interacción de actividades.	CP
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades	Existe una política de calidad y objetivos de calidad pero no se han comunicado ni publicado Existen algunos procedimientos documentados Existen muy poca documentación	CP
4.2.2	Manual de la Calidad	No existe un manual de calidad	NC
4.2.3	Control de los documentos	No hay evidencia de documentos que definan controles para la elaboración, actualización aprobación ni el responsable de de la revisión y la aprobación	NC
4.2.4	Control de los registros	Se han establecido algunos formatos que evidencian conformidades de los requisitos de calidad No existe un procedimiento documentado donde se defina los controles de los registros, su identificación, protección,	CP
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	Existe una política de calidad y objetivos de calidad pero no están implementados lo que quiere decir que solo se documentaron pero no se publico No existe un sistema de gestión de calidad No existe control de la satisfacción del cliente	CP
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	No existe indicadores de satisfacción Se trabaja enfocados en la satisfacción del cliente.	CP
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	Se cuenta con una política de calidad pero no se ha socializado a los trabajadores, además no proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad	CP
5.4	PLANIFICACIÓN		
5.4.1	Objetivos de la Calidad	Se tienen establecidos unos objetivos pero estos no se están midiendo	CP
5.4.2	Planificación del sistema de gestión la Calidad	Como no se cuenta con un sistema de calidad no se ha planificado nada de este	NC
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	Existe el organigrama definido pero no se ha comunicado dentro de la organización	CP
5.5.2	Representante de la Dirección	Como no se ha establecido un sistema de gestión de calidad como tal la gerencia no ha determinado el responsable	NC
5.5.3	Comunicación interna	Existen vías de comunicación pero para el tema de calidad no	CP

5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1	Generalidades	Como en el momento no existe el sistema de gestión de calidad como tal no hay revisión por la dirección	NC
5.6.2	Información para la revisión	Como en el momento no existe el sistema de gestión de calidad como tal no hay información para la revisión	NC
5.6.3	Resultados de la revisión	Como en el momento no existe el sistema de gestión de calidad como tal no hay resultados del mismo	NC
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	Como en el momento no existe el sistema de gestión de calidad como tal no se han asignado los recursos	NC
6.2	RECURSOS HUMANOS		
6.2.1	Generalidades	Existe el manual de funciones y existen estándares para la contratación y selección del personal pero no están documentados	CP
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Se mantiene registro de la educación, formación, habilidades y experiencias de los trabajadores de la empresa	CP
6.3	INFRAESTRUCTURA	La asociación cuanta con la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento de esta	C
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	La asociación cuanta con un buen ambiente de trabajo para realizar las actividades necesarias	C
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Aunque existe evidencia en la realización de controles de actividades, de verificación validación, seguimiento pero no de medición e inspección	CP
7.2	PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Ya que por ser una entidad que debe prestar el servicio a los niños tiene muy claro los requisitos del servicio	C
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Todos los requisitos del servicio están siendo continuamente revisados pero no se lleva el registro de esta revisión	CP
7.2.3	Comunicación con el cliente	Si existe una comunicación pero no es muy eficaz ya que no se retroalimenta al cliente	NC
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	Este numeral se excluye debido a que en la Asociación Niños de Papel no se hace diseño ya que es una entidad prestadora de servicio	NA
7.4	PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
7.4.1	Proceso de compras	Existe un procedimiento de compras pero no esta socializado y no se evalúan al proveedor y no existen criterios de selección y evaluación ni registros de estos	NC
7.4.2	información de las compras	No existe documentación por ende no existe registros	NC
7.4.3	Verificación de los productos comprados	El productos se revisa mas no existe la documentación correspondiente	CP

7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de la Producción y de la prestación del servicio	Se lleva el control de la prestación del servicio pero al no existir planes de calidad no se ejercen los controles adecuados	CP
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Se hace la validación de los procesos en la prestación del servicio pero no se lleva el control adecuado de esta validación	CP
7.5.3	Identificación y trazabilidad	Existe la trazabilidad del servicio pero no se lleva un buen control de este	CP
7.5.4	Propiedad del cliente	No aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere bienes que sean propiedad de los beneficiarios o usuarios de los mismos	NA
7.5.5	Preservación del producto	Debe cumplir con lo que el ICBF ordena	C
7.6	COTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	No se hace revisión periódica de los instrumentos de medición(Balanzas de peso de los niños)	NC
8	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA		
8.1	GENERALIDADES	Como no existe un sistema de gestión de calidad como tal no existe proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora	NC
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8.2.1	Satisfacción del cliente	No existe método para evaluar la satisfacción del cliente	NC
8.2.2	Auditoría interna	No hay procedimiento de auditoria interna ni responsable de la misma ya que no se cuenta con el personal idóneo para esta función y no existe planificación de auditorias internas	NC
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Como no se cuenta con un sistema de gestión de calidad no existe un método para el seguimiento del mismo no hay indicadores de gestión para indicar el rendimientos de estos	NC
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	No hay mecanismos de retroalimentación con el fin de conocer la percepción del cliente respecto la servicio recibido	NC
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	No se cuenta con un procedimiento documentado del servicio no conforme	NC
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	Como no se cuenta con un sistema de gestión de calidad no se tiene documentos que evidencien criterios de medición e indicadores para tener un análisis estadístico de estos	NC
8.5	MEJORA		
8.5.1	Mejora continua	No existe un sistema de gestión de calidad ni procedimiento de mejora	NC
8.5.2	Acción correctiva	No existe procedimiento documentado para eliminar las no conformidades del sistema ya que tampoco se tiene un sistema de gestión de calidad como tal	NC
8.5.3	Acción preventiva	No existe procedimiento documentado para determinas que se hace con las no conformidades del sistema ya que tampoco se tiene un sistema de gestión de calidad como tal	NC

DIAGNOSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL FRENTE A LAS NTC-OHSAS 18001:2007			
NUMERAL	REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE S&SO	OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
4	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN S&SO		
4.1	REQUISITOS GENERALES	No existe un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional implem	NC
4.2	POLÍTICA S&SO	No posee una política de seguridad industrial y salud ocupacional	NC
4.3	PLANIFICACIÓN		
4.3.1	Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles	No existe un procedimiento documentado para la identificación de los peligros, evaluación y controle los riesgos	NC
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	No existe un procedimiento documentado para la identificación de los requisitos legales y otros	NC
4.3.3	Objetivos y programa(s)	no existe objetivos de seguridad y salud ocupacional existe un programa de seguridad y salud ocupacional pero obsoleto	CP
4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		
4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, funciones y autoridades	Como en el momento no tenemos un sistema de seguridad y salud ocupacional no se ha delegado la responsabilidad de la seguridad y salud ocupacional	NC
4.4.2	Competencia, Formación y toma de consciencia	No existe el procedimiento documentado de entrenamiento educación o experiencia para desarrollar los cargos	NC
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	Como no existe el sistema de seguridad y salud ocupacional no se ha determinado la forma de comunicar los temas de esta área	NC
4.4.4	Documentación	Los únicos documentos que se tienes de seguridad y salud ocupacional son el programa de seguridad y salud ocupacional y el plan de emergencias el cual fue realizado por la ARP pero no se ha puesto en marcha	CP
4.4.5	Control de documentos	No hay un procedimiento para el control de documentos de seguridad y salud ocupacional	NC
4.4.6	Control Operacional	Como no se ha levantado panorama de riesgos no hay un control operacional	NC
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	No hay un procedimiento para controlar los accidentes y las emergencias que se presenten	NC

4.5	VERIFICACIÓN		
4.5.1	Medición y monitoreo del desempeño	Como no existe el sistema de seguridad y salud ocupacional por tal motivo no se hace medición y seguimiento del desempeño de este	NC
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	Como no existe el sistema de seguridad y salud ocupacional por tal motivo no se hace evaluación del cumplimiento	NC
4.5.3	Investigación de incidente, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva	No hay procedimientos para la investigación de incidentes de trabajo por tal motivo no hay responsabilidades	NC
4.5.4	Control de Registros	No se evidencias registros de salud ocupacional no procedimiento para el control de estos	NC
4.5.5	Auditoria interna	No existe el sistema de seguridad y salud ocupacional por tal motivo no se realizan auditorias internas	NC
4.6	REVISIÓN POR LA GERENCIA	No existe el sistema de seguridad y salud ocupacional para que sea revisado por al gerencia	NC

ANEXO B. ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
ACTAS			
Versión: 1	Fecha versión: 04-08-11	Código: FO-GA-020	Página 1 de 2

ACTA DE	CONFORMACION DEL COMITE DEL SISTEMA
FECHA	09 DE SEPTIEMBRE DE 2011
HORA	8:30 PM
LUGAR	SALA DE JUNTAS ASOCIACION NINOS DE PAPEL

ASISTENTES

Beatriz Arenas Gerente Regional
Maria Amparo Ariza Gestora Area Administrativa y Financiera
Martha Osonio Gestora del Area de Derecho
Claudia Ayala Operadora de Contrato EMAUS
Gloria Herrera Operadora de Contrato MAREA Y UDX NINOS Y NINAS
Briceida Parra Operadora de Contrato ZOE
Mayoly Quintero Practicante Ingenieria Industrial
Laidy Dayana Muñoz Calderón Jefe Comunicaciones
Javier Mantilla Ingeniero Industrial
Sonia Amparo Esteban Asesora Externa

ORDEN DEL DIA

1. Presentación del plan y cronograma del proyecto de grado de la practicante Mayoly Quintero y del programa de implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad Y Seguridad y Salud Ocupacional de la asociación Niños de Papel.
2. Designación de los representantes de la dirección y de los representantes del comité del Sistema integrado.
3. Compromiso por la dirección

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
ACTAS			
Versión: 1	Fecha versión: 04-08-11	Código: FO-GA-020	Página 2 de 2

DESARROLLO

1. La Doctora Beatriz Arenas Gerente de la Asociación Niños de Papel hace la presentación de la Asesora Externa la ingenieras Sonia Amparo Esteban y la practicante Mayoly Quintero a los presentes explicando el rol que ellas desempeñaran como asesora y como practicante, durante la implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional en la Asociación Niños del Papel.

A continuación se hace la presentación del plan de proyecto, dando a conocer los objetivos del proyecto, el alcance, la metodología y el cronograma de actividades, además se hace la presentación sobre las generalidades y principio básicos para la implementación de un sistema de Gestión integral.

2. La Doctora Beatriz Arenas presento a los asistentes la designación de los representantes de la gerencia para el proyecto de implementación del sistema de gestión Integral:

- María Amparo Ariza Administradora del Sistema
- Javier Mantilla Asistente de Calidad

Seguidamente se Nombran los miembros del comité del sistema Integrado, el comité queda conformado por los siguientes miembros:

- Beatriz Arenas Gerente Regional
- María Amparo Ariza Gestora Área Administrativa y Financiera
- Martha Osorio Gestora del Area de Derecho
- Claudia Ayala Operadora de Contrato EMAUS
- Gloria Herrera Operadora de Contrato MAREA Y UDX NINOS Y NINAS
- Briceida Parra Operadora de Contrato ZOE

3. Por último la gerente manifiesta su compromiso antes los miembros del comité y demás invitados, de cumplir con los requisitos exigidos por las normas para el diseño y puesta en marcha del Sistema de Gestión Integrado, además de asignar los recursos financieros, técnico y humanos necesarios para la buena implementación del Sistema de Gestión Integral.

(ORIGINAL FIRMADA)

Beatriz Elena Arenas Villamil
Gerente Asociación Niños de Papel

ANEXO C. SENSIBILIZACIÓN PROYECTO

Noviembre de 2011

Hogares EMAUS



Hogar Wilden



Oficina Y Unidades



Unidad de MAREA



Unidad de Diagnóstico



Oficinas



Medio Ambiente y salud Ocupacional

Aprendiendo Que...

“Calidad Significa Hacer lo Correcto Cuando Nadie Está Mirando”.

(Henry Ford)

Calidad es sinónimo de mejoramiento, y este se ha convertido en una política institucional, la cual tiene como motor principal el compromiso y la dedicación de cada uno de los empleados con el firme propósito de hacer de Niños de Papel una institución modelo en todos sus programas de atención a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo y con derechos vulnerados.

La Asociación Niños de Papel evidenciando los cambios que se están presentando frente a los servicios de atención ofrecidos a los niños, niñas y adolescentes decide iniciar en el año 2010 el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, compromiso que asume la dirección Regional de Bucaramanga con el firme propósito de alcanzar el mejoramiento en la eficacia y eficiencia de los procesos, clave para el cumplimiento de los requisitos del cliente y de cada una de las partes interesadas.

La creación y aprobación de la política y de los objetivos de calidad por parte de la junta directiva regional fue primer paso en el inicio del proceso. En la actualidad el sistema de gestión de la calidad se encuentra en la etapa de implementación de los documentos.

La Asociación Niños de Papel, decide emprender en el diseño, documentación implementación y evaluación de un Sistema Integrado Gestión de Calidad y

implementación y evaluación de un Sistema Integrado Gestión de Calidad y de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, cumplimiento de los requisitos exigidos por la Normas Internacionales ISO 9001:2008 y la OSHAS 14001:2007 en miras a una certificación, ya que dicho cumplimiento, le permitiría garantizar su crecimiento y permanencia en el tiempo; fortalecería la imagen de la Asociación y lo más importante garantizar un mejor grado de bienestar y seguridad al personal que trabaja para la asociación y a los niños, niñas y jóvenes.

La Asociación Niños De Papel quiere alcanzar una ventaja competitiva en su sector, dándoles a sus trabajadores una motivación extra, al brindar un ambiente de trabajo seguro, más ordenado y propicio para desarrollar su labor diaria.

Se quiere mitigar, controlar y evaluar los riesgos y peligros a los que están

expuestos trabajadores y niños, niñas y jóvenes de la Asociación con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

El fin es el de disminuir los índices de accidentes, riesgos y enfermedades de trabajo en la Asociación Niños de Papel, mejorar la organización y los procedimientos en cada uno de los procesos realizados en la asociación para brindar un mejor entorno a todos y cada uno de sus públicos: desde empleados, población atendida hasta la mejoría en el relacionamiento con terceros, sosteniendo la calidad, credibilidad, honestidad e imagen frente a las personas, entidades y empresas que en la actualidad están apoyando esta labor social de reconstruir vidas de aquellos niños que llegan a nuestra institución con una luz de esperanza para su futuro.



Javier Mantilla - Mayoly Quintero

Foto tomada por: Dayana Muñoz

ANEXO D. CAPACITACIÓN DE BRIGADISTAS

Capacitación Diciembre 01 de 2011, Hora: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Taller de Primeros Auxilios Sede Recreativa Comfenalco Km 7 Vía Piedecuesta



Técnicas de resucitación



Técnicas de Entablillado



Manejo de Camillas



ANEXO E. MATRIZ PANORAMA DE RIESGOS

MATRIZ DE PELIGROS																							
EMPRESA: ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL - MAREA																							
FECHA: OCTUBRE 2011																							
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA MATRIZ DE PELIGROS: MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO RAMIREZ																							
Area, Proceso o Cargo	Factor de riesgo e Indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD		EXPUESTOS					HORAS DE EXPOSICIÓN N- DÍA	MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES
				RUTINARIA	NO RUTINARIA	DIRECTOS	TEMPORALES	COOPERATIVAS	CONTRATISTAS	TOTAL		FUENTE	MEDIO	PERSONAS	METODO	BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO		
Unidad de desintoxicación	Locativo: Espacios de trabajo reducidos	Unica puerta de ingreso y salida, área reducida para movilización de pacientes y personal asistencial		x		2				2	8						x			x	Riesgo Importante	Contar con radio de comunicación	
	Biológico: Microorganismos tipo Virus	Manejo de Fluidos corporales, tejidos secreciones de procedencia humana y manipulación de instrumental medico	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y cronicas. Reacciones Alergicas	x						0	8		Guardian para descartar agujas	Guantes, tapabocas			x			x	Riesgo Importante	Continuar con las medidas de prevención actuales. Implementation de un programa de vigilancia epidemiologica de riesgo biologico e implementar normas, protocolo y seguimientos.	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Consultas de pacientes en rehabilitación por drogadicción	Relaciones de estrés	x						0	8				requisa, indagacion		x			x	Riesgo Importante	Mejoramiento continuo de las condiciones, proveer a los trabajadores de actividades de educacion continua que estimulen el mejor desempeño y enriquecimiento personal.	
	Biológico: Microorganismos tipo Bacterias	Manejo de Fluidos corporales, tejidos secreciones de procedencia humana y manipulación de instrumental medico	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y cronicas. Reacciones Alergicas	x						0	4		Guardian para descartar agujas	Guantes, tapabocas.			x			x	Riesgo Importante	Capacitar autocuidado, contar y usar los controles establecidos, establecer protocolos de atención para pacientes enfermos.	
	Riesgo Publico: Situación de azonada	Estado de animo de los jovenes o joven conflictivo	Agresiones verbales y/o fisicas	x						0	4				Protocolo de persuación, manejo por parte de profesionales		x			x	Riesgo Importante	Capacitación y fortalecimiento en negociación y resolución de conflictos. Establecer una cadena de llamadas con grupos de apoyo externo	
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institucion.	Lesiones de diferente tipo y severidad, perdidas materiales.	x						0	8				indagacion			x		x	Riesgo Muy Importante	Se recomienda implementar sistema de revision al ingreso de los jovenes, contar con vigilancia privada	

PANORAMA DE RIESGO AREA DE COCINA																						
Cocina	Carga Física: Carga estática de pie	Tipo de tarea diaria, preparacion de alimentos, jornada laboral, desplazamiento por las areas.	Lesiones osteomusculares, fatiga muscular de M. inf. Lumbalgias , cervialgias	x		1			1	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitacion en higiene postural, pausas y descansos, eejrcicios de relajacion muscular.
	Locativo: Arrumes inestables y/o con alturas inadecuadas	Almacenamiento de botellas de vidrio y peso excesivos para la capacidad del estante.	Golpes	x		1				8		Esteranteria metalica				x			x		Riesgo Moderado	Mejorar el almacenamiento y aprovechar mejor la estanteria metalica y almacenar los recipientes de vidrio en en la estanteria metalica
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x		1			1	8		x			x			x			Riesgo Trivial	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonlaes para disminuir la carga laboral y mental.
	Físico: Temperaturas altas	Manejo y manipulacion de equipos, manipulacion de elementos calientes.	Heridas de diferente severidad	x		1			1	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitacion en prevencion y cuidados de las manos, utilizar elementos de proteccion personal.
Cocina	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Manejo de utensilios de cocina	Heridas de diferente severidad	x		1			1	8						x			x		Riesgo Tolerable	Capacitacion en prevencion y cuidados de las manos. Utilizar elementos de proteccion personal. Implementar un sistema de vigilancia.
	Mecánico: Proyección de partículas	Utensilios de cocina y producto de su funcion, salpicaduras.	Heridas, accidentes oculares	x		1			1	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitacion en elementos de proteccion personal. Implementar un sistema de vigilancia de riesgo biologico y un programa de bioseguridad.
Cocina	Mecánico: Caída de objetos	Caída de el extractor	golpes, fracturas, muerte	x		1			1	8							x			x	Riesgo Muy Importante	Realizar la inspección de los cables y anclajes de la campana extractora
	Físico Químico: Sustancias inflamables	Uso y almacenamiento de gas	Quemaduras, explosiones	x		1			1	8		Los cilindros se encuentran almacenados enrejados				x				x	Riesgo Importante	Instalar señalización de gas inflamable. Realizar inspección y mantenimiento al extintor existente
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de adolescentes en rehabilitación en la institucion.	Lesiones de diferente tipo y severidad, perdidas materiales.	x		1			1	8						x			x		Riesgo Moderado	Continuar con el procedimiento de revision a la poblacion en medida de internamiento.

PANORAMA DE RIESGO OFICINAS																									
Oficinas	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		5				5	8					x			x		Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.			
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		5				5	8			x			x		x		Riesgo Moderado	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.			
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Manejo de jóvenes en rehabilitación	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		2				2	8							x		x		Riesgo Importante	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al área y un plan de contingencias en caso de una azonada.		
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Uso de equipos electricos energizados (Computadores, grabadoras)	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		4				4	8		uso de estabilizadores				x			x		Riesgo Moderado	Realizar inspecciones a los toma de corriente. Instalación de polos a tierra		
	Locativo: Escaleras sin barandas o pasamanos	Desplazamiento por escaleras inadecuadas	golpes, fracturas	x		4				4	8							x		x		Riesgo Importante	Instalar las barandas de las escaleras		
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Desplazamiento en buseta con problemas en el sistema de transmisión	golpes, fracturas, muerte	x		4				4	8			conductor designado con pase y documentos al día				x			x		Riesgo Importante	Realiza inspección y mantenimiento periódico al vehículo. Señalizar y gestión el mantenimiento de la vía especialmente en puntos críticos (Vacíos o peñazcos)	
Mantenimiento locativo (Poda, piscina, limpieza de techos)	Físico: Radiaciones no ionizantes	Trabajo a cielo abierto	Quemaduras, insolación, cancer de piel.	x		1				1	8			Sombrero				x		x		Riesgo Moderado	Dotar al trabajador de camisa manga larga, descansos a media jorna, hidratación.		
	Físico: Ruido	Uso de guadañadora	Molestia, hipoacusia	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	El trabajador debe utilizar protectores auditivos durante la operación del equipo	
Mantenimiento locativo (Poda, piscina, limpieza de techos)	Biológico: Derivados de origen animal	Picadura de insectos, reptiles o mamíferos	Envenenamiento, muerte	x		1				1	8			Botas de caucho				x			x		Riesgo Importante	Uso de dotación manga larga. Inspección previa para identificar anidamiento o presencia de animales	
	Químico: Aerosoles sólidos humos no metálicos	Combustion de combustible en la operación de la guadaña	Intoxicación, disnea, mareos	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	Realizar mantenimiento preventivo del equipo	
	Químico: Contacto y/o salpicadura de químicos	Uso de cloro	Intoxicación, disnea, mareos, muerte, quemaduras	x		1				1	2									x		x		Riesgo Muy Importante	Dotar de mascar media cara con filtros para vapores organico y gases acido aprobado por la Niosh. Contar con la hoja de seguridad. Capacitar al personal en manejo seguro de sustancias químicas
	Carga Física: Carga dinámica por esfuerzos	Levantamiento de materiales, herramientas	Molestias musculares	x		1				1	6									x		x		Riesgo Importante	Uso de ayudas mecanica. Inspeccionar y mantener las ayudas en condiciones de operación.

	Carga Física: Carga estática de pie	Desplazamiento por el centro, trabajo de pie	Flebitis, molestias a nivel de miembros inferiores	x	1			1	8				Descansos a media jornada		x		x			Riesgo Tolerable	Alternar actividad, sentarse durante los descansos a media jornada		
	Mecánico: Partes en movimiento	Uso de guadañadora	Golpes, amputaciones	x	1			1	8							x			x	Riesgo Muy Importante	Dotar de elementos de protección personal (Caretas, canilleras, delantal)		
	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Afilado de la cuchilla de la guadaña, uso de machete.	Heridas , amputaciones	x	1			1	8							x			x	Riesgo Muy Importante	Uso de elementos de protección personal (Guantes de cuero), Botas caña alta.		
Mantenimiento locativo (Poda, piscina, limpieza de techos)	Mecánico: Proyección de partículas	Macaneo con maquina, labores de albañileria	moletias, enucleación	x	1			1	8							x			x	Riesgo Muy importante	Uso de protección visual durante el desarrollo del trabajo		
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Reparación de circuitos electricos energizados en baja tensión	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		1			1	4							x			x	Riesgo Muy Importante	Formar al trabajador en labores electricas Asignar los elementos de protección personal Capacitar al trabajador en la prevención del factor de riesgo electrico	
	Físico Químico: Materiales combustibles	Uso de gasolina como combustible para la guadañadora	Quemaduras, incendio, explosión	x		1			1	8							x			x	Riesgo Muy Importante	Contar y conocer la hoja de seguridad de la sustancia Demarcar, senalizar y definir la zona de almacenamiento de la sustancias	
	Tareas de Alto Riesgo: Trabajos en altura superior a 1.5 mts sin sistemas de protección intrínseca	Poda de arboles	golpes, fracturas, muerte	x		1			1	4							x			x	Riesgo Muy importante	Cumplir con los requisitos establecidos en la resolución 3673/2008	
	Tareas de Alto Riesgo: Sistemas químicos peligrosos	Operación de bombas de la piscina y el mantenimiento de la misma	Intoxicación, asfixia	x		1			1	2							x			x	Riesgo Muy importante	Uso de elementos de protección personal (mascara media cara con filtro para vapores organicos y gases acidos).	
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Uso de vehiculo personal para transporte y actividades laborales	golpes, fracturas, muerte	x		1			1	2								x			x	Riesgo Muy importante	Establecer un politica de transporte Asegurar el buen funcionaiento de los vehiculos usados en el transporte de personal Señalizar y gestión el mantenimiento de la vía especialmente en puntos criticos (Vacios o peñazcos)
	Riesgo Publico: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institucion.	Agresiones fisica, tensión psicologica	x		1			1	8								x		x	Riesgo Importante	Continuar con el procedimiento de revisión a la poblacion en medida de internamiento.	
Taller Ocupacional	Físico: Ruido	Funcionamiento de maquinaria	Molestia, hipoacusia	x		1			1	4							x			x	Riesgo Muy Importante	Dotar de protectores auditivos	
	Mecánico: Sistemas de transmisión de fuerza	Uso de diferenciales, motores y poleas	atrapamientos, amputaciones	x		1			1	4								x			x	Riesgo Muy Importante	Instalar guardas de protección
	Mecánico: Cargas suspendidas	Levantamiento de materias primas	Golpes, atrapamiento, aplastamiento	x		1			1	4								x			x	Riesgo Muy importante	Inspección y mantenimiento de los equipos de elevación, intalar los seguros en los ganchos.
	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Uso de bisturis, prensas	heridas, aplastamiento	x		1			1	4								x			x	Riesgo Muy importante	Uso de guantes de cuero en la manipulación de herramientas cortopunzantes
Taller Ocupacional	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Operación de electricos energizados de baja tensión, conexiones electricas improvisadas	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		1			1	4								x			x	Riesgo Muy Importante	Realizar inspecciones a los: Toma de corriente. Instalación de polos a tierra Cajas y sistemas eléctricos de los equipos
	Locativo: Señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada	Área de trabajo sin señalización	Reducción del autocuidado y respuesta inadecuada en caso de emergencia	x		1			1	8								x			x	Riesgo Muy Importante	Instalar señalización de emergencia y preventiva

MATRIZ DE PELIGROS

EMPRESA: ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL-OFCINAS

FECHA: OCTUBRE 2011

NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA MATRIZ DE PELIGROS: MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO RAMIREZ

Area, Proceso o Cargo	Factor de riesgo e Indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD		EXPUESTOS					HORAS DE EXPOSICIÓN N- DÍA	MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES
				RUTINARIA	NO RUTINARIA	DIRECTOS	TEMPORALES	COOPERATIVAS	CONTRATISTAS	TOTAL		FUENTE	MEDIO	PERSONAS	METODO	BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO		
Consultorio y recepción de enfermería	Físico: Iluminación deficiente	Escases de luminarias y ubicación de puestos de trabajo	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	x		1			2	3	8							x	x			Riesgo Trivial	Se recomienda colocar luminarias perpendiculares a los puestos de trabajo.
	Biológico: Microorganismos tipo Virus	Manejo de Fluidos corporales, tejidos secreciones de procedencia humana y manipulación de instrumental medico	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y crónicas. Reacciones Alérgicas	x		3				3	8		Guardian para descartar agujas	Guantes, tapabocas			x				x	Riesgo Importante	Continuar con las medidas de prevención actuales. Implementación de un programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biológico e implementar normas, protocolo y seguimientos.
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Consultas de pacientes en rehabilitación por drogadicción	Relaciones de estrés	x		3				3	8				requisita, indagación		x				x	Riesgo Importante	Mejoramiento continuo de las condiciones, proveer a los trabajadores de actividades de educación continua que estimulen el mejor desempeño y enriquecimiento personal.
	Biológico: Microorganismos tipo Bacterias	Manejo de Fluidos corporales, tejidos secreciones de procedencia humana y manipulación de instrumental medico	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y crónicas. Reacciones Alérgicas	x		1				1	4		Guardian para descartar agujas	Guantes, tapabocas.			x				x	Riesgo Importante	Capacitar autocuidado, contar y usar los controles establecidos, establecer protocolos de atención para pacientes enfermos.
	Riesgo Público: Situación de azonada	Estado de ánimo de los jóvenes o joven conflictivo	Agresiones verbales y/o físicas	x		2				2	4				Protocolo de persuasión, manejo por parte de profesionales		x				x	Riesgo Importante	Capacitación y fortalecimiento en negociación y resolución de conflictos. Establecer una cadena de llamadas con grupos de apoyo externo
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institución.	Lesiones de diferente tipo y severidad, pérdidas materiales.	x		3				3	8				indagación			x			x	Riesgo Muy Importante	Se recomienda implementar sistema de revisión al ingreso de los jóvenes, contar con vigilancia privada

PANORAMA DE RIESGO ODONTOLOGIA																					
Odontologia	Carga Física: Carga estática sentado	Trabajo sentado, funciones del cargo	Molestias o dolores musculares	x	1				1	4			Silla en buen estado		x				x	Riesgo Tolerable	Realizar inspección del estado de la silla, realizar pausas activas.
	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Manejo de instrumental odontológico, fresa, pinzas, ganchos	Lesiones menores, heridas	x	1				1	4			Uso de guantes quirurgicos			x		x		Riesgo Tolerable	Capacitacion en Prevencion y cuidados de las manos, utilizar elementos de proteccion personal.
	Mecánico: Proyección de partículas	Instrumental odontológico y salpicaduras de secreciones	Heridas, accidentes oculares	x	1				1	4			Uso de guantes		x			x		Riesgo Tolerable	Capacitacion en elementos de proteccion personal, manejo de herramientas manuales, prevencion de accidentes en manos.
	Biológico: Microorganismos tipo Bacterias	Instrumental odontológico y salpicaduras de secreciones	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y cronicas. Reacciones Alergicas	x	1				1	4			Uso de tapabocas, guantes y careta		x			x		Riesgo Tolerable	Continuar con las medidas de prevencion actuales. Implementacion de un programa de vigilancia epidemiologica de riesgo biologico, realizar seguimientos a las normas de bioseguridad establecias.
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Uso de equipos electricos energizados	Contacto electrico	x	1				1	4					x			x		Riesgo Tolerable	Inspeccionar y mantener en buen estado las conexiones e instalaciones eléctricas
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institucion.	Lesiones de diferente tipo y severidad, perdidas materiales.	x	1				1	4							x		x	Riesgo Muy Importante	Se recomienda implementar sistema de revision al ingreso de los jovenes, conocer y respetar el plan de contingencias en caso de una azonada. Contar con vigilancia privada
PANORAMA DE RIESGO AREA DE COCINA																					
Cocina	Carga Física: Carga estática de pie	Tipo de tarea diaria, preparacion de alimentos, jornada laboral, desplazamiento por las areas.	Lesiones osteomusculares, fatiga muscular de M. inf. Lumbalgias , cervialgias	x	1				1	8						x			x	Riesgo Moderado	Capacitacion en higiene postural, pausas y descansos, ejercicios de relajacion muscular.
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	1				1	8			x		x			x		Riesgo Trivial	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.
	Físico: Temperaturas altas	Manejo y manipulacion de equipos, manipulacion de elementos calientes.	Heridas de diferente severidad	x	1				1	8						x			x	Riesgo Moderado	Capacitación en prevencion y cuidados de las manos, utilizar elementos de proteccion personal.
	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Manejo de utensilios de cocina	Heridas de diferente severidad	x	1				1	8						x			x	Riesgo Tolerable	Capacitacion en prevencion y cuidados de las manos. Utilizar elementos de proteccion personal. Implementar un sistema de vigilancia.
	Mecánico: Proyección de partículas	Utensilios de cocina y producto de su funcion, salpicaduras.	Heridas, accidentes oculares	x	1				1	8						x			x	Riesgo Moderado	Capacitacion en elementos de proteccion personal. Implementar un sistema de vigilancia de riesgo biologico y un programa de bioseguridad.
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de adolescentes en la institucion.	Lesiones de diferente tipo y severidad, perdidas materiales.	x	1				1	8			x			x			x	Riesgo Moderado	Continuar con el procedimiento de revision a la poblacion en medida de internamiento.

PANORAMA DE RIESGO ADMINISTRATIVA																								
Tesoreria- archivo	Locativo: Defectos o condiciones del piso (isos, irregulares, húmedos, obstruido con elementos, etc.)	Filtracion de agua por las ventanas de la Archivo.	Lesiones de diferente tipo y severidad	x	2				2	8					x			x			Riesgo Trivial	Eliminar filtraciones de las areas defectuosas.		
Tesoreria	Físico: Ruido	Sistemas de refrigeracion	Irritabilidad, estrés	x	2				2	8						x			x			Riesgo Tolerable	Implementar un sistema de vigilancia epidemiologia. Implementar exámenes medicos periodicos y audiometrias al personal expuesto.	
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x	2				2	8					x				x			Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitacion de higiene postural, programas de pausas activas.	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	2				2	8			x		x				x			Riesgo Trivial	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.	
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institucion.	Lesiones de diferente tipo de severidad, perdidas materiales, muerte.	x	2				2	8						x				x			Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al area y un plan de contingencias en caso de una azonada.
Responsabilidad Social	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x	5				5	8					x				x			Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitacion de higiene postural, programas de pausas activas.	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	5				5	8			x			x				x			Riesgo Moderado	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institucion.	Lesiones de diferente tipo de severidad, perdidas materiales, muerte.	x	2				2	8								x			x			Riesgo Importante
Administracion	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x	2				2	8					x				x			Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitacion de higiene postural, programas de pausas activas.	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	2				2	8			x			x				x			Riesgo Moderado	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	1				1	8			x			x					x			Riesgo Moderado

Contaduría	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1			1	8						x			x	Riesgo Moderado	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		1			1	8			x			x			x	Riesgo Tolerable	Implementar capacitación de higiene postural, programas de pausas activas y descargas emocionales.
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas ajenas a la institución.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		1			1	8						x			x	Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al área y un plan de contingencias en caso de una azonada.
Comunicación	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		3			3	8						x			x	Riesgo Moderado	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		2			2	8			x			x			x	Riesgo Tolerable	Implementar capacitación de higiene postural, programas de pausas activas y descargas emocionales.
	Psicosocial: Trabajo con apremio del tiempo	Grado de responsabilidad con componentes de presión de objetivos urgentes	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, somatización.	x		3			3	8			x			x			x	Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un programa de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental
Gerencia	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1			1	8			x			x			x	Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.
	Psicosocial: Trabajo con apremio del tiempo	Grado de responsabilidad con componentes de presión de objetivos urgentes	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, somatización.	x		1			1	8			x			x			x	Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un programa de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental
Presidencia	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.		x	1			1	1						x			x	Riesgo Tolerable	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.

PANORAMA DE RIESGOS AREA DE DERECHO																						
Derecho	Físico: Ruido	Grado de sonidos externos de los alrededores	Ditracibilidad, estrés, fatiga, disminución en la productividad	x	3			3	8							x		x		Riesgo Importante	Instalacion de ventanas de doble vidrio con vacio	
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Trabajo sentado, funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x	3			4	8							x		x		Riesgo Moderado	Dotar de reposapiés, capacitacion de higiene postural, programas de pausas activas. Cambio de mobiliario(Sillas)	
	Locativo: Defectos o condiciones del piso (lisos, irregulares, húmedos, obstruido con elementos, etc.)	Terminales electricas y de informacion abiertas y sin respectivo dispositivo de seguridad.	Caidas, lesiones a nivel muscular	x	3			4	8							x		x		Riesgo Importante	Realizar canalizacion del cableado,y mantenimiento a las instalaciones electricas y de comunicación	
	Psicosocial: Trabajo con apremio del tiempo	Grado de responsabilidad con componentes de presion de objetivos urgentes	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, somatizacion.	x	3			3	8				x		x			x		Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un programa de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfaccion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x	3			3	8					x			x			Riesgo Trivial	Establecer programas de socializacion que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.	
Derecho	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Ingreso y presencia de personas en la institucion.	Lesiones de diferente tipo de severidad, perdidas materiales, muerte.	x	3			3	8							x		x		Riesgo Tolerable	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al area y un plan de contingencias en caso de una azonada.	
	Psicosocial: Alta complejidad	Manejo de clientes con problemas psicosociales	Estrés, agresiones verbales, psicosocial y física	x	18			18	8							x			x	Riesgo Muy Importante	Descargas emocionales, terapia de grupo, capacitaciones	
	Psicosocial : Organizacional - Estilos de mando, supervisión técnica, definición de funciones, reconocimiento, capacitación, estabilidad laboral, relación de autoridad, niveles de participación, canales de comunicación	Procedimientos inadecuados de trato y transmision de ordenes	Estrés, agresiones verbales, psicosocial, inconformidad, ansiedad, productividad, rotacion.	x	18			18	8								x		x	Riesgo Importante	Definicion de roles, normas y limites de funciones, comunicación asertiva, resolucion de conflictos, planeacion y seguimiento.	

MATRIZ DE PELIGROS																								
EMPRESA: ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL-HOGAR WILDEN																								
FECHA: OCTUBRE DE 2011																								
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA MATRIZ DE PELIGROS: MAYOLYALESSANDRA QUINTERO																								
Area, Proceso o Cargo	Factor de riesgo e indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD		EXPUESTOS					HORAS DE EXPOSICIÓN N- DÍA	MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES	
				ROUTINARIA	NO ROUTINARIA	DIRECTOS	TEMPORALES	COOPERATIVAS	CONTRATISTAS	TOTAL		FUENTE	MEDIO	PERSONAS	METODO	BAJA	MEDIA	ALTA	LEGERAMENTE DAÑO	DAÑO	EXTREMADAMENTE DAÑO			
JEFE DE HOGAR-TUTOR	Carga Física: Posturas inadecuadas	Posturas adoptadas durante el desarrollo de las funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1				1	8						x			x			Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Interacción continua con los niños, personal externo e interno de la institución.	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		1				1	8					x			x			Riesgo Moderado	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.	
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Manejo de jóvenes en rehabilitación.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		1				1	8								x			Riesgo Importante	Se recomienda implementar un sistema de seguridad para el ingreso del personal al área y un plan de contingencias en caso de una azonada.	
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Uso de equipos electricos energizados (Computadores, grabadoras)	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		1				1	8						x			x			Riesgo Moderado	Realizar inspecciones a los toma de corriente. Instalación de polos a tierra
	Locativo: Defectos o condiciones del piso (lisos, irregulares, húmedos, obstruido con elementos, etc.)	Presencia de humedad en la oficina.	golpes, fracturas	x		1				1	8							x		x			Riesgo Importante	Instalar las barandas de las escaleras
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Desplazamiento a los diferentes hogares según la necesidad que se presente.	golpes, fracturas, muerte		x	1				1	8							x				x		Riesgo Importante
PANORAMA DE RIESGOS LAVANDERIA																								
LAVANDERIA	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Manejo de Lavadoras, secadora.	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	Formar al trabajador en labores eléctricas. Capacitar al trabajador en la prevención del factor de riesgo electrico
	Locativo: Defectos o condiciones del piso (lisos, irregulares, húmedos, obstruido con elementos, etc.)	Presencia de humedad en el área.	Golpes, fracturas, muerte	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	Demarcar, senalizar y definir la zona cuando este humeda, capacitar al personal en identificación de riesgos.Arreglar techo ya que hay filtraciones de agua que ingresan en el área.
	Riesgo Publico: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institución.	Agresiones física, tensión psicologica	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	Continuar con el procedimiento de revisión a la población en medida de internamiento.
	Físico: Ruido	Funcionamiento de maquinaria	Molestía, hipoacusia	x		1				1	4							x			x		Riesgo Moderado	Dotar de protectores auditivos
	Carga Física: Carga dinámica por esfuerzos	Deposito de ropa en las lavadoras y secadora.	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1				1	4								x		x		Riesgo Importante	Capacitar al personal en higiene postural, implementar programas de pausas activas.

MATRIZ DE PELIGROS																							
EMPRESA: ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL-HOGAR VALENCIA																							
FECHA: OCTUBRE DE 2011																							
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA MATRIZ DE PELIGROS:																							
ELIANA ROCIO PINTO N.																							
Area, Proceso o Cargo	Factor de riesgo e Indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD		EXPUESTOS					HORAS DE EXPOSICIÓN N- DÍA	MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES
				RUTINARIA	NO RUTINARIA	DIRECTOS	TEMPORALES	COOPERATIVAS	CONTRATISTAS	TOTAL		FUENTE	MEDIO	PERSONAS	MÉTODO	BAJA	MEDIA	ALTA	LIBERAMENTE DAÑO	DAÑO	EXTREMADAMENTE DAÑO		
COCINA	Carga Física: Carga estática de pie	Tipo de tarea diaria, preparacion de alimentos, jornada laboral, desplazamiento por las areas.	Lesiones osteomusculares, fatiga muscular de M. inf. Lumbalgias , cervalgias	x		2				2	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitacion en higiene postural, pausas, descansos, eejrcicios de relajación muscular.
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x		2				2	8			x			x					Riesgo Trivial	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.
	Físico: Temperaturas altas	Manejo y manipulación de equipos, manipulación de elementos calientes y frios.	Heridas de diferente severidad	x		2				2	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitación en prevencion y cuidados de las manos, utilizar elementos de protección personal.
	Mecánico: Elementos o herramientas cortantes, punzantes, contundentes.	Manejo de utensilios de cocina	Heridas de diferente severidad	x		2				2	8						x		x			Riesgo Tolerable	Capacitacion en prevencion y cuidados de las manos. Utilizar elementos de protección personal. Implementar un sistema de vigilancia.
	Mecánico: Proyección de partículas	Utensilios de cocina y producto de su funcion, salpicaduras.	Heridas, accidentes oculares	x		2				2	8						x			x		Riesgo Moderado	Capacitacion en elementos de protección personal. Implementar un sistema de vigilancia de riesgo biologico y un programa de bioseguridad.
	Riesgo Público: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institucion.	Lesiones de diferente tipo y severidad, perdidas materiales.	x		2				2	8			x			x			x		Riesgo Moderado	Continuar con el procedimiento de revisión a la población en medida de internamiento.
PANORAMA DE RIESGO TUTORES																							
TUTORES	Físico: Ruido	Ambiente de Trabajo (emitido por los niños)	Irritabilidad, estrés	x		2				2	8						x			x		Riesgo Tolerable	Implementar exámenes medicos periodicos y audiometrias al personal expuesto.
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Propio de funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		2				2	8						x			x		Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitacion de higiene postural, programas de pausas activas.
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad con los niño a cargo, exigencia en la tarea.	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacion laboral, disminucion en el rendimiento y productividad	x		2				2	12			x			x			x		Riesgo Trivial	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.
	Riesgo Público: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institucion.	Lesiones de diferente tipo de severidad, perdidas materiales, muerte.	x		2				2	12						x			x		Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al area y un plan de contingencias en caso de una azonada.
	Psicosocial: Turnos y sobre tiempos	Manejo de turnos de 12 horas durante la jornada laboral	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacion laboral, somatizacion.	x		2				2	12			x			x			x		Riesgo Moderado	Se recomiertda implementar un program de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Desplazamiento a otros hogares cuando es requerido.	Lesiones de diferente tipo de severidad, perdidas materiales, muerte.		x	2				2	2						x				x		Riesgo Tolerable

PANORAMA DE RIESGOS JEFES DE HOGAR																										
	Físico: Ruido	Ambiente de Trabajo (emitido por los niños)	Dittractibilidad, estrés, fatiga, disminución en la productividad	x		1				1	8								x		x		Riesgo Importante	Implementar exámenes médicos periódicos y audiometrias al personal expuesto.		
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Posturas asumidas durante el desarrollo de las funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1				1	8								x		x		Riesgo Moderado	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas. Cambio de mobiliario(Sillas)		
JEFES DE HOGAR	Locativo: Defectos o condiciones del piso (lisos, irregulares, húmedos, obstruido con elementos, etc.)	Cableado suelto, sin canalizar.	Caidas, lesiones a nivel muscular	x		1				1	8									x		x		Riesgo Importante	Realizar canalización del cableado.y mantenimiento a las instalaciones eléctricas y de comunicación	
	Psicosocial: Trabajo con apremio del tiempo	Grado de responsabilidad con componentes de presión de objetivos urgentes	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, somatización.	x		1				1	8				x				x		x		Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un programa de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental		
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		1				1	8							x			x		Riesgo Trivial	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.		
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus público y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Desplazamiento a otros hogares cuando es requerido dentro de las funciones del cargo.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.		x	1				1	2								x			x		Riesgo Tolerable	Realizar capacitación en manejo defensivo y seguridad vial e identificación de riesgos.	
	Riesgo Público: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institución.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		1				1	8									x		x		Riesgo Tolerable	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al área y un plan de contingencias en caso de una azonada.	
PANORAMA DE RIESGOS PROFESIONALES																										
PROFESIONALES	Físico: Ruido	Ambiente de Trabajo (emitido por los niños)	Iritabilidad, estrés	x		3				3	9								x		x		Riesgo Tolerable	Implementar exámenes médicos periódicos y audiometrias al personal expuesto.		
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Propio de las funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		3				3	9								x			x		Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.	
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Interacción continua con los niños, personal externo e interno de la institución.	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		3				3	9				x				x			x		Riesgo Trivial	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.	
	Riesgo Público: Situación de azonada	Convivencia con adolescentes en rehabilitación en la institución.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		3				3	9									x			x		Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al área y un plan de contingencias en caso de una azonada.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Grado de responsabilidad, exigencia en la tarea	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		3				3	9				x				x			x		Riesgo Moderado	Capacitar al personal en Manejo del Estrés, realizar jornadas de esparcimiento para el personal.	
	Psicosocial: Alto ritmo de trabajo	Debido a la carga laboral llevada durante la jornada.	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, somatización.	x		3				3	9								x				x		Riesgo Moderado	Se recomienda implementar un programa de ordenamiento curricular para disminuir la carga laboral y mental
	Biológico: Microorganismos tipo Virus	Ambiente de Trabajo (Contaminantes, Jovenes enfermos)	Infecciones respiratorias, alergias.	x		3				3	9								x				x		Riesgo Tolerable	Realizar Jornadas de Orden y Aseo (desinfectando las áreas). Capacitar al personal sobre manejo de riesgo biológico y normas de bioseguridad.
	Locativo: Espacios de trabajo reducidos	Los espacios de trabajo son inadecuados, ya que solo existe solo una oficina par todo el personal que visita el hogar.	Estrés, fatiga, disminución en la productividad	x		3				3	9								x				x		Riesgo Moderado	Se recomienda diseñar y disponer de un lugar de trabajo amplio y organizado según estándares ergonomicos establecidos.
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus público y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Propio de las funciones del cargo, desplazamiento diario a los hogares.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		3				3	4									x				x		Riesgo Importante

MATRIZ DE PELIGROS																							
EMPRESA: ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL-HOGAR DANA																							
FECHA: OCTUBRE DE 2011																							
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA MATRIZ DE PELIGROS: MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO																							
Area, Proceso o Cargo	Factor de riesgo e Indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD		EXPUESTOS					HORAS DE EXPOSICIÓN N- DÍA	MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES
				RUTINARIA	NO RUTINARIA	DIRECTOS	TEMPORALES	COOPERATIVAS	CONTRATISTAS	TOTAL		FUENTE	MEDIO	PERSONAS	MÉTODO	BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO		
JEFE DE HOGAR-TUTOR	Carga Física: Posturas inadecuadas	Posturas adoptadas durante el desarrollo de las funciones del cargo	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones musculo esqueléticos.	x		1				1	8					x			x			Riesgo Trivial	Dotar de reposapiés, capacitación de higiene postural, programas de pausas activas.Cambio de mobiliario(Sillas)
	Psicosocial: Relaciones interpersonales	Interaccion continua con los niños, personal externo e interno de la institución.	Relaciones de estrés, fatiga, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento y productividad	x		1				1	8				x				x		Riesgo Moderado	Establecer programas de socialización que favorezcan la calidad de vida y las relaciones interpersonales para disminuir la carga laboral y mental.	
	Riesgo Público: Situación de atraco o robo	Manejo de jóvenes en rehabilitación.	Lesiones de diferente tipo de severidad, pérdidas materiales, muerte.	x		1				1	8							x		x	Riesgo Importante	Se recomienda implementar un sistema de seguridad par el ingreso del personal al area y un plan de contingencias en caso de una azonada.	
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Uso de equipos electricos energizados (Computadores, grabadoras)	Contacto eléctrico, electrocución, muerte.	x		1				1	8						x			x	Riesgo Moderado	Realizar inspecciones a los toma de corriente. Instalación de polos a tierra	
	Locativo: Ausencia de barandas o protecciones perimetrales	Falta de Baranda en el tercer piso al lado de las escaleras (cuarto de basuras)	golpes, fracturas	x		1				1	8							x		x	Riesgo Importante	Instalar las barandas de proteccion en el área.	
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Desplazamiento a los diferentes hogares según la necesidad que se presente.	golpes, fracturas, muerte		x	1				1	8							x			x	Riesgo Importante	Realizar capacitación en manejo defensivo y seguridad vial e identificación de riesgos.

ANEXO F. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES						
DENOMINACIÓN	ENTIDAD QUE LA GENERA	CONCEPTO DE OBLIGATORIEDAD	DESCRIPCIÓN DE LA DENOMINACIÓN	PERSONAL INVOLUCRADO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	OCTUBRE de 2011
					EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	MODIFICACIONES REALIZADAS
CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	Congreso de Colombia	TRABAJO Y SALUD	ARTÍCULO 5	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	ARTÍCULO 349	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
Ley 9 de Enero de 1979	Congreso de Colombia	Obligaciones del Empleador en la toma de Medidas Sanitarias	ARTICULO 82, 84	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Obligaciones de los trabajadores en la toma de Medidas Sanitarias	ARTICULO 85.	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Edificaciones destinadas a los lugares de trabajo	ARTICULO 90	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Señalización (prevención de accidentes)	ARTICULO 93, 94	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Prevención de Emergencias	ARTICULO 96, 116	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Condiciones Ambientales	ARTICULO 98.	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Riesgos Físicos y Químicos. Iluminación, Ventilación y sustancias	ARTICULO 105, 109 y 110	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Programa de Salud Ocupacional	ARTICULO 111	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Elementos de Protección Personal	Artículo 123	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
		Subprograma de Medicina Preventiva	ARTICULO 125 y 126	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional, Trabajadores	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
Ley 50 de 1990	Congreso de Colombia	Actividades de Capacitación y Recreación	ARTÍCULO 21, 71 hasta 94 y 107	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
Ley 55 de 1993	Congreso de Colombia	Sustancias Químicas y productos peligrosos: Control operativo. Aprobación del "Convenio número 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la OIT, Ginebra, 1990. Utilización de productos químicos peligrosos	TODO EL TEXTO	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
Ley 181 de 1995	Congreso de Colombia	Eventos culturales, de recreación y deporte: fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física	ARTÍCULO 23	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA
Ley 378 de 1997	Congreso de Colombia	Servicios de Salud en el trabajo: - Protección de los trabajadores contra enfermedades y accidentes - Medidas para mantener un ambiente de trabajo sano y seguro	PARTE I y II	Gerente, Responsable de Salud Ocupacional	Registros de Salud Ocupacional	NINGUNA

Decreto 614 de Marzo 14 de 1984	Presidencia de la República	Objetivos de la Salud Ocupacional	ARTÍCULO 2	GERENTE	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Campo de aplicación de la Salud Ocupacional	ARTÍCULO 3	GERENTE	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Definiciones en Salud Ocupacional	ARTÍCULO 4	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Responsabilidades de los Empleadores	ARTÍCULO 24	GERENTE	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	NINGUNA
		Constitución del COPASO o VIGÍA de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 25	GERENTE	*CARTA DE APROBACIÓN DE COPASO POR PARTE DEL MIN PRO **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DEL COPASO ***ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COPASO	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
				TODO EL PERSONAL		
		Responsabilidades del COPASO o VIGÍA de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 26	COPASO	ACTA DE REUNIÓN COPASO	NINGUNA
		Establecimiento del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 28	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Forma del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 29	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	
		Contenido del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 30	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	
		Responsabilidades de los Trabajadores	ARTÍCULO 31	TODO EL PERSONAL	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	NINGUNA
		Contratación de Servicios de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 34	GERENTE	LICENCIA EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
Decreto 2177 de Septiembre 21 de 1989	Presidencia de la República	Inspección a sitios de trabajo por parte de instituciones oficiales	ARTÍCULO 43	GERENTE	INFORME DE VISITA DE INSTITUCIONES OFICIALES	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Sancciones Legales	ARTÍCULO 45	GERENTE	NOTIFICACIÓN DE SANCIONES O AMONESTACIONES	NINGUNA
		Personas con Limitación	ARTÍCULO 16	GERENTE	*RECONOCIMIENTO DE INVALIDEZ **CONTRATO DE TRABAJO	NINGUNA
			ARTÍCULO 17	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
			ARTÍCULO 18	CONTADOR	PAGO DE APORTES	NINGUNA

Decreto - Ley 1295, de junio 22 de 1994	Presidencia de la República	Aplicación del Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 3	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Afiliación y Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 4	GERENTE	*AFILIACIÓN AL SGRP *PAGO DE APORTES AL SGRP	
		Prestaciones Asistenciales en el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 5	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Prestaciones Económicas en el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 7	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	
		Definición de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 8	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Definición de Accidente de Trabajo	ARTÍCULO 9 y 10	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	
		Definición de Enfermedad Profesional	ARTÍCULO 11	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Origen del accidente, de la enfermedad y la muerte	ARTÍCULO 12	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	
		Afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 13	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 15	GERENTE	*AFILIACIÓN AL SGRP	
		Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 16 y 27	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
		Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 17 y 26	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	
		Responsabilidades de los Empleadores	ARTÍCULO 21	GERENTE	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	NINGUNA
		Responsabilidades de los Trabajadores	ARTÍCULO 22	TODO EL PERSONAL	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
		Acciones de cobro ante el atraso en el pago de la cotización	ARTÍCULO 23	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	*Decreto 1772 de 1994. Artículo 17. Establece las acciones de cobro.
		Clasificación al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 24, 25, 28, 31 y 32	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	*Decreto 1607 de 2002. Establece la tabla de clasificación de las Empresas por actividad económica. *Decreto 3850 de 1996.
		Traslado de ARP	ARTÍCULO 24, 25, 28, 31 y 33	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	*Ley 776 de 2002. Artículo 21. Se modifica el artículo.
		Derecho a las prestaciones asistenciales	ARTÍCULO 34	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	*Ley 776 de 2002. Artículo 1. Derogó el artículo.
		Servicios de Prevención suministrados por la ARP	ARTÍCULO 35	GERENTE	*OFERTA COMERCIAL DE ARP **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE ARP	NINGUNA
		Incapacidad Temporal	ARTÍCULO 36, 37 y 38	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	
		Reincorporación al Trabajo	ARTÍCULO 39	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	*Ley 776 de 2002. Artículo 4. Derogó el artículo
		Incapacidad Permanente Parcial	ARTÍCULO 40, 41, 42, 43	GERENTE	CERTIFICADO DE INCAPACIDAD	*Ley 776 de 2002. Artículo 5, 6 y 7. Derogó los artículos 40, 41 y 42 respectivamente.
		Tabla de Valuación de Incapacidades.	ARTÍCULO 44	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	NO APLICA	*Decreto 917 de 1999. Manual Único para la Calificación de la Invalidez
		Reubicación del trabajador	ARTÍCULO 45	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*DISEÑO DE PUESTO DE TRABAJO **EVALUACIÓN MÉDICA OCUPACIONAL DE REINTEGRO	*Derogado por el artículo 8 de la Ley 776 de 2002. *Ley 361 de 1997. Artículo 26. Mientras que al trabajador debe reubicarse y no ser despedido.
		Estado de invalidez	ARTÍCULO 46 AL 48	GERENTE	NO APLICA	*Ley 776 de 2002. Artículo 9 y 10. Derogó los artículos 46 y 48 respectivamente.
		Calificación de la invalidez.	ARTÍCULO 47	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	NO APLICA	*Derogado por el artículo 9 de la Ley 776 de 2003
		Calificación de la invalidez.	ARTÍCULO 48	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	NO APLICA	*Derogado por el artículo 9 de la Ley 776 de 2004
		Pensión de Sobrevivientes	ARTÍCULO 49 AL 53	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	*Ley 776 de 2002. Artículo 11, 12, 13, 14 y 15. Derogó los artículos del 49 al 53 respectivamente.
		Auxilio Funerario	ARTÍCULO 54 y 55	TODO EL PERSONAL	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	*Ley 776 de 2002. Artículo 16 y 17. Derogó los artículos del 54 al 55 respectivamente.
		Responsables de la prevención de riesgos profesionales	ARTÍCULO 56	GERENTE	*DOCUMENTOS DE BASE LEGAL	NINGUNA
		Medidas Especiales de Prevención	ARTÍCULO 58	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*DOCUMENTOS DE BASE LEGAL	
		Actividades de prevención de las administradoras de riesgos profesionales	ARTÍCULO 59	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*CRONOGRAMA DE INTERVENCIÓN DE LA ARP	*Circular Unificada de Salud Ocupacional del año 2004. Establece las actividades de las ARP.
		Informe de actividades de riesgo	ARTÍCULO 60	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*INFORME DE RIESGOS ENTREGADOS POR LAS ARP	NINGUNA
		Estadísticas de riesgos profesionales	ARTÍCULO 61	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTALIDAD Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	
		Información de riesgos profesionales	ARTÍCULO 62	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*ACTA DE DIVULGACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL CARGO	*Resolución 356 de 2005. Establece el reporte de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
		Comité paritario de salud ocupacional de las empresas	ARTÍCULO 63	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*ACTA DE REUNIÓN DE COPASO **COM UNIFICACIONES ENVIADAS Y RECIBIDAS POR EL COPASO	NINGUNA
		Empresas de alto riesgo	ARTÍCULO 64 AL 67	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*INFORME DE RIESGOS PROFESIONALES	
		Funciones de las entidades administradoras de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 80, 81 y 85	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*REGISTRO DE AFILIACIÓN *REGISTRO DE ASESORÍAS Y CAPACITACIÓN	NINGUNA
		Sanciones Legales	ARTÍCULO 91 y 92	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL GERENTE	*REGISTRO DE SALUD OCUPACIONAL	

Decreto 1772 de agosto 3 de 1994	Presidencia de la República	Afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP)	ARTÍCULO 2	GERENTE	*AFILIACIÓN AL SGRP **PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
		Selección y Afiliación a la Administradora de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 3, 4	GERENTE	*AFILIACIÓN A LA ARP	NINGUNA
		Cambio de Administradora de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 7	GERENTE	*CARTA DE AVISO DE DESVINCULACIÓN DE LA ARP	NINGUNA
		Responsabilidades de los Empleadores	ARTÍCULO 8	GERENTE	ACTA DE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		NINGUNA
		Determinación de las Cotizaciones	ARTÍCULO 9	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		NINGUNA
		Obligatoriedad de las Cotizaciones	ARTÍCULO 10	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		NINGUNA
		Base, Monto y Tabla de Cotizaciones	ARTÍCULO 11, 12 y 13	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		NINGUNA
Decreto 1832 de Agosto 3 de 1992	Presidencia de la República	Tabla de Enfermedades Profesionales	ARTÍCULO 1	GERENTE	NO APLICA	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
Decreto 1530 de Agosto 26 de 1996	Presidencia de la República	Centro de Trabajo	ARTÍCULO 1	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SGRP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Reclasificación de Centros de Trabajo	ARTÍCULO 2	GERENTE	*SOLICITUD DE RECLASIFICACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Accidente de Trabajo y Enfermedad profesional con Muerte del Trabajador	ARTÍCULO 4	GERENTE	*INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES CON MUERTE DEL	*Resolución 1401 de 2007. Artículos 7 y 14. Se reglamenta la investigación de AT mortales.
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Desarrollo de programas y acciones de prevención	ARTÍCULO 7	GERENTE	*AFILIACIÓN A LA ARP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Prestaciones a cargo de la entidad administradora de riesgos profesionales.	ARTÍCULO 8	GERENTE	*REPORTE A TEP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Contratación de los programas de salud ocupacional por parte de las empresas	ARTÍCULO 9	GERENTE	*CRONOGRAMA DE INTERVENCIÓN DE LA ARP *CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Afiliación de trabajadores de las empresas de servicios temporales	ARTÍCULO 10	GERENTE	*PAGO DE APORTES AL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD SOCIAL	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Programa de salud ocupacional que los protege	ARTÍCULO 11	GERENTE	*ACTA DE INDUCCIÓN **ENTREGA DE EPP *INSPECCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Cotizaciones en las empresas de servicios temporales	ARTÍCULO 12, 13	GERENTE	*PAGO DE APORTES	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		
		Reporte de accidente de trabajo y enfermedad profesional	ARTÍCULO 14	GERENTE	*REPORTE DE A TEP	NINGUNA
				RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL		

Decreto 875 Mayo 11 de 2001	Presidencia de la República	Medidas de prevención y de protección ante la utilización del Asbesto	ARTÍCULO 9	GERENTE	*PROTOCOLOS DE TRABAJO SEGURO PARA ACTIVIDADES CON ASBESTO	NINGUNA
		Prohibiciones en la utilización del Asbesto	ARTÍCULO 9, 10 y 12	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROTOCOLOS DE TRABAJO SEGURO PARA ACTIVIDADES CON ASBESTO	NINGUNA
		Prácticas para la prevención y el control de la exposición de sus trabajadores al asbesto	ARTÍCULO 15, 16 y 18	GERENTE	*PROTOCOLOS DE TRABAJO SEGURO PARA ACTIVIDADES CON ASBESTO	NINGUNA
		Eliminación de residuos que contengan asbesto	ARTÍCULO 19	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROTOCOLOS DE TRABAJO SEGURO PARA ACTIVIDADES CON ASBESTO	NINGUNA
		Mediciones de la concentración de polvos de asbesto en suspensión y evaluaciones médicas	ARTÍCULO 20 y 21	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROTOCOLOS DE TRABAJO SEGURO PARA ACTIVIDADES CON ASBESTO	NINGUNA
Decreto 1607 de julio 31 de 2002	Presidencia de la República	Tabla de Clasificación de Actividades Económicas	ARTÍCULO 2	GERENTE	*AFILIACIÓN A LA ARP **REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL ***PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Clasificación de Empresas	ARTÍCULO 3	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*AFILIACIÓN A LA ARP	NINGUNA
		Modificación de la Clasificación de Empresas	ARTÍCULO 4	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*SOLICITUD DE RECLASIFICACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	NINGUNA
Decreto 2800 de Octubre 2 de 2003	Presidencia de la República	Definición de trabajador independiente	ARTÍCULO 2	GERENTE	*CONTRATOS DE CARÁCTER CIVIL, COMERCIAL O ADMINISTRATIVO	NINGUNA
		Afiliación de los trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 3, 4	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PAGO DE APORTES	NINGUNA
		Cotización de los trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Profesionales	ARTÍCULO 5, 6, 7, 8 y 9	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PAGO DE APORTES	NINGUNA
		Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesionales de los trabajadores independientes	ARTÍCULO 11 y 12	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*REPORTE A TEP	NINGUNA
		Variación de la tasa de cotización	ARTÍCULO 13	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*INDICADOR DE VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE LESIONES INCAPACITANTES	NINGUNA
		Responsabilidades del trabajador independiente	ARTÍCULO 14	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*ACTA DE INDUCCIÓN	NINGUNA
		Prevención en las empresas contratantes	ARTÍCULO 15	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA

Resolución 58 de 15 de Enero de 2007	Ministerio de la Protección Social	Disposiciones para derogar la Resolución número 1715 de 2005.	ARTÍCULO 1	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROCEDIMIENTO DE EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	*Resolución 2346 de 2007. Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales
		Historias Clínicas: Diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad	ARTÍCULO 2	GERENTE RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*CONCEPTO DE APTITUD LABORAL **INFORME DE DIAGNÓSTICO DE SALUD	
Resolución 156 de 27 de Enero de 2005	Ministerio de la Protección Social	Formatos del informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional	ARTÍCULO 1	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	*Resolución 1401 de 2007. Reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo
		Notificación de ATEP a la EPS y ARP.	ARTÍCULO 3	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*FORMATO ATEP	*Resolución 1401 de 2007. Reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo
		Obligaciones de la ARP en asesoría y capacitación en el diligenciamiento del informe de ATEP	ARTÍCULO 4	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*REGISTRO DE ASESORIAS Y CAPACITACIÓN	*Resolución 1401 de 2007. Reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo
		Atención inicial de urgencias a los trabajadores que hayan sufrido un ATEP	ARTÍCULO 5 y 6	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	NO APLICA	NINGUNA
Resolución 634 de 6 de Marzo de 2006	Ministerio de la Protección Social	Formulario único o planilla integrada de liquidación de aportes.	ARTÍCULO 1	CONTADOR	*PLANILLA DE PAGO DE APORTES	NINGUNA
Resolución 734 de 15 de Marzo de 2006	Ministerio de la Protección Social	Reglamento de Trabajo: Procedimiento para adoptar las disposiciones sobre acoso laboral (ley 1010 de 2006)	ARTÍCULO 1 y 2	RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO	*REGLAMENTO DE TRABAJO	NINGUNA
Resolución 1016 de 31 de Marzo de 1989	Ministerios de Trabajo y Seguridad Social.	Disposiciones generales de los Programas de Salud Ocupacional.	ARTÍCULO 1, 2, 3 y 4	GERENTE RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Contenido del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 5	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Responsable del Programa de Salud Ocupacional y Cobertura	ARTÍCULO 6 y 7	GERENTE RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*DESCRIPCIÓN DE CARGOS	NINGUNA
		Requisitos para la contratación de los servicios en Salud ocupacional	ARTÍCULO 8 y 9	GERENTE RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*LICENCIA DE SALUD OCUPACIONAL DE PROVEEDORES DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Subprograma de Medicina preventiva y del trabajo	ARTÍCULO 10	TODO EL PERSONAL	*ACTA DE INDUCCIÓN **LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	*RESOLUCIÓN 1075 de 1992. Artículo 1. Inclusión en el subprograma las campañas para fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo.
		Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial	ARTÍCULO 11	TODO EL PERSONAL	*ACTA DE INDUCCIÓN **LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	NINGUNA
		Constitución y registro del COPASO o VIGÍA de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 12 y 13	GERENTE RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL COPASO	*ACTA DE REUNIÓN DE COPASO **COMUNICACIONES ENVIADAS Y RECIBIDAS POR EL COPASO	*Decreto 1295 de 1994. Artículo 63. Establece el cambio de nombre a COPASO y la disponibilidad de tiempo para las actividades realizadas.
		Registros del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 14	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*REGISTROS DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Indicadores del programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 15	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL COPASO	*INFORME DE INDICADORES DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA
		Actualización del Programa de Salud Ocupacional	ARTÍCULO 16	RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL	*PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	NINGUNA

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

ANEXO G. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO

CONTENIDO

1. GENERALIDADES DEL MANUAL INTEGRADO

1.1 OBJETIVO y ALCANCE

1.2 CONTROL DEL MANUAL

1.3 COMPROMISO GERENCIAL

2. REFERENTES TEÓRICOS Y DEFINICIONES

2.1 REFERENTES TEÓRICOS

2.2 DEFINICIONES

3. PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACION

3.1 OBJETO SOCIAL

3.2 MISIÓN

3.3 VISIÓN

3.4 VALORES

3.5 POBLACION BENEFICIADA Y PARTES INTERESADAS

3.6 ORGANIGRAMA

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

4.1 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO

4.2 EXCLUSIONES

4.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

4.3.1 Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional

4.3.2 Objetivos integrados de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

4.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

4.5 GESTIÓN DE PROCESOS

4.5.1 Mapa de procesos

4.5.2 Caracterización de los procesos

4.6 COMUNICACIÓN INTERNA

4.6.1 Comité del Sistema de gestión integrado

ANEXOS

ANEXO 1. Caracterización de Procesos

ANEXO 2. Matriz de Requisitos y Procesos

ANEXO 3. Cambios para la Integración del Sistema

ANEXO 4. Técnicas estadísticas

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACIÓN niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

1. GENERALIDADES DEL MANUAL INTEGRADO

1.1 OBJETIVO Y ALCANCE

El presente Manual de Calidad Y Seguridad y Salud Ocupacional busca representar de forma clara y coherente la estructura del Programa de Protección de la ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL como un Sistema de Gestión basado en los estándares de Calidad, Ambiente y Trabajo Seguro, más ordenado y propicio para desarrollar su labor diaria, que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior del mismo y que de alguna forma apoyan fundamentalmente a las actividades de las fases misionales de Ingreso, Atención Integral y Egreso.

1.2 CONTROL DEL MANUAL

Manual del Sistema Integrado de Gestión es un documento estratégico dentro de la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión – SIG es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión Integral de la ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL.

El Representante del Sistema Integrado es el responsable de controlar los cambios que se realicen al Manual de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, según el procedimiento de “Control de documentos” establecido, así como de la divulgación, motivación, sensibilización y capacitación.

1.3 COMPROMISO GERENCIAL

La Junta Directiva decidió implementar el SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL basado en la Norma ISO 9001 y la Norma OHSAS 18001 por lo cual expresa su compromiso para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado en la Asociación Niños de Papel, asignando los recursos requeridos.

El interés principal es de mejorar los procesos y resultados, a través de la realización de acciones en el marco de las condiciones de los beneficiarios del programa, de las exigencias legales y reglamentarias, generando un mayor impacto social en nuestro país, además de brindar condiciones adecuadas de

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACIÓN niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

trabajo y cumplir la normativa vigente, logrando un ambiente laboral seguro y saludable, repercutiendo en un aumento significativo de la competitividad y una sustancial disminución de los costos operativos en la Asociación.

En virtud de lo anterior, se hace necesaria la participación activa y compromiso de todos los trabajadores para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos dentro de los estándares nacionales e internacionales y normas vigentes de calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional en nuestra ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL.

2. REFERENTES TEÓRICOS Y DEFINICIONES

2.1 REFERENTES TEÓRICOS

- CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO (Ley 12 del 22 de enero de 1.991)
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1.991
- SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD SGSSS- Ley 100 de 1.993
- SISTEMA GENERAL DE BIENESTAR FAMILIAR
- LEY GENERAL DE EDUCACIÓN
- CÓDIGO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (Ley 1098 de 2006)
- NORMA ISO 9001
- NORMA OHSAS 18001
- NORMA NTC 5326

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

2.2 DEFINICIONES

La terminología de calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional empleada en este documento y en todo el Sistema de Gestión Integral implementado corresponde a la Norma NTC-ISO 9001:2008 y la Norma NTC OHSAS 18001.2007 "Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional Fundamentos y Vocabulario".

Adicionalmente se utilizan las siguientes definiciones:

Medio Socio Familiar: Lo constituyen los servicios que brindan atención con el apoyo fundamental de las redes familiares, sociales y comunitarias en donde el centro de acción es la familia, para el desarrollo de actividades articuladas de promoción de los derechos, prevención del riesgo y de la amenaza, y de restablecimiento del ejercicio de los mismos.

Proyecto de Atención Institucional – PAI: para la atención integral se requiere la elaboración del Proyecto de Atención Institucional (PAI), que debe incluir la misión, la visión, los principios filosóficos, los objetivos generales de la entidad administradora y de orientación para el servicio, así como la definición y organización del proceso de atención que se plantea desarrollar con los niños, niñas y adolescentes usuarios del servicio.

Plan de Atención Integral Individual y familiar PLATINFA: es la organización sistemática de las acciones que configuran el proceso de atención integral individual y familiar, permite plasmar para el niño o adolescente un plan de vida dentro del proceso y se constituye en insumo para su proyecto de vida.

Historia Integral: cada niño, niña y adolescente cuenta con su Historia Integral Individual en una carpeta independiente. Esta carpeta debe estar actualizándose permanentemente y encontrarse organizada de manera que contenga información referente a los antecedentes, el Registro Civil y demás documentos de identidad, la historia socio-familiar, la boleta de ingreso o la remisión en la que se especifique la medida definida, el Diagnóstico Integral, el Plan de Atención Individual, los aspectos del trabajo con familia, las valoraciones por áreas de intervención, el registro de las intervenciones y todo lo relacionado con el seguimiento y la evolución del caso realizada en el centro zonal o en los servicios de emergencia o recepción.

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

Rotación: La rotación es el número de niños, niñas y adolescentes que pasan por un cupo en determinado tiempo.

Equipo Interdisciplinario: Equipo de profesionales que atienden directamente a niños, niñas y adolescentes, del programa de protección.

Internado: Modalidad de protección integral en medio socio familiar que consiste en una jornada de 24 horas diarias.

SGI: Sistema de Gestión Integral de la Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional

Salud Ocupacional: Es el conjunto de medidas y acciones dirigidas a preservar, mejorar y reparar la salud de las personas en su vida de trabajo individual y colectiva. Las disposiciones sobre salud ocupacional se deben aplicar en todo lugar y clase de trabajo con el fin de promover y proteger la salud de las personas.

Plan de Emergencia: El Plan de Emergencias es un conjunto de políticas, organizaciones y métodos que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia en lo general y en lo particular, en sus distintas fases (DGPAD, 1998).

3. PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN

3.1 OBJETO SOCIAL

Asociación Niños de papel es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, tiene por objeto atender integralmente a los niños, niñas y jóvenes que se encuentran en condiciones de riesgo y cuyos derechos han sido vulnerados, para generar su inclusión social, mediante programas de prevención, protección y atención especializada. La Asociación presta a esta población los servicios de atención en salud, psicológica, social y familiar, servicios educativos, formación prelaboral y laboral, alimentación, recreación

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

3.2 MISIÓN

Niños de papel Colombia orienta y acompaña a los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y con derechos vulnerados hacia su inclusión social a través de programas de prevención, protección y tratamiento especializado

3.3 VISIÓN

Ser la respuesta para la infancia en situación de riesgo y vulneración, comprometidos con la dinamización de nuestro modelo de atención y con alto grado de confianza de nuestra gente.

3.4 VALORES

Eficiencia – Transparencia- Idoneidad - Orientación a resultados - Trabajo en red-
- Trabajo en equipo – Honestidad - Tolerancia

3.5 SERVICIOS

Prevención: Búsqueda Activa, experiencias de Investigación, círculos de Prevención Escolar y Comunitario, centros de Desarrollo Juvenil – Proyecto Vida (Semi Internado) con Apoyo y Fortalecimiento a Familia.

Tratamiento Especializado: Centros de Acogida y diagnóstico integral para niños y niñas, unidad de atención especializada para Adolescentes Gestantes y Lactantes, unidad de atención Hospitalaria de mediana complejidad: Desintoxicación, centro de Atención en Drogadicción para el manejo y rehabilitación de adicción al consumo de sustancias psicoactivas.

Protección: En el eje de protección la Asociación Niños de Papel, trabaja a través de sus distintos hogares, tanto en Bucaramanga, Cartagena de Indias como Montería, programas y proyectos para el restablecimiento de los Derechos de los niños, las niñas, los jóvenes y sus familias– Modalidad Internado, programas y proyectos que potencien el proyecto de vida de niños, niñas y jóvenes declarados en adoptabilidad, programas y proyectos de preparación para la Inclusión Socio – Laboral y la vida independiente – Hogares de Egreso.

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

3.5 POBLACION BENEFICIADA Y PARTES INTERESADAS

BENEFICIARIOS: Los niños, niñas, adolescentes, jóvenes entre los 9 Y 18 años con medida de protección en medio sociofamiliar y jóvenes mayores de 18 años en difícil adoptabilidad.

PARTES INTERESADAS

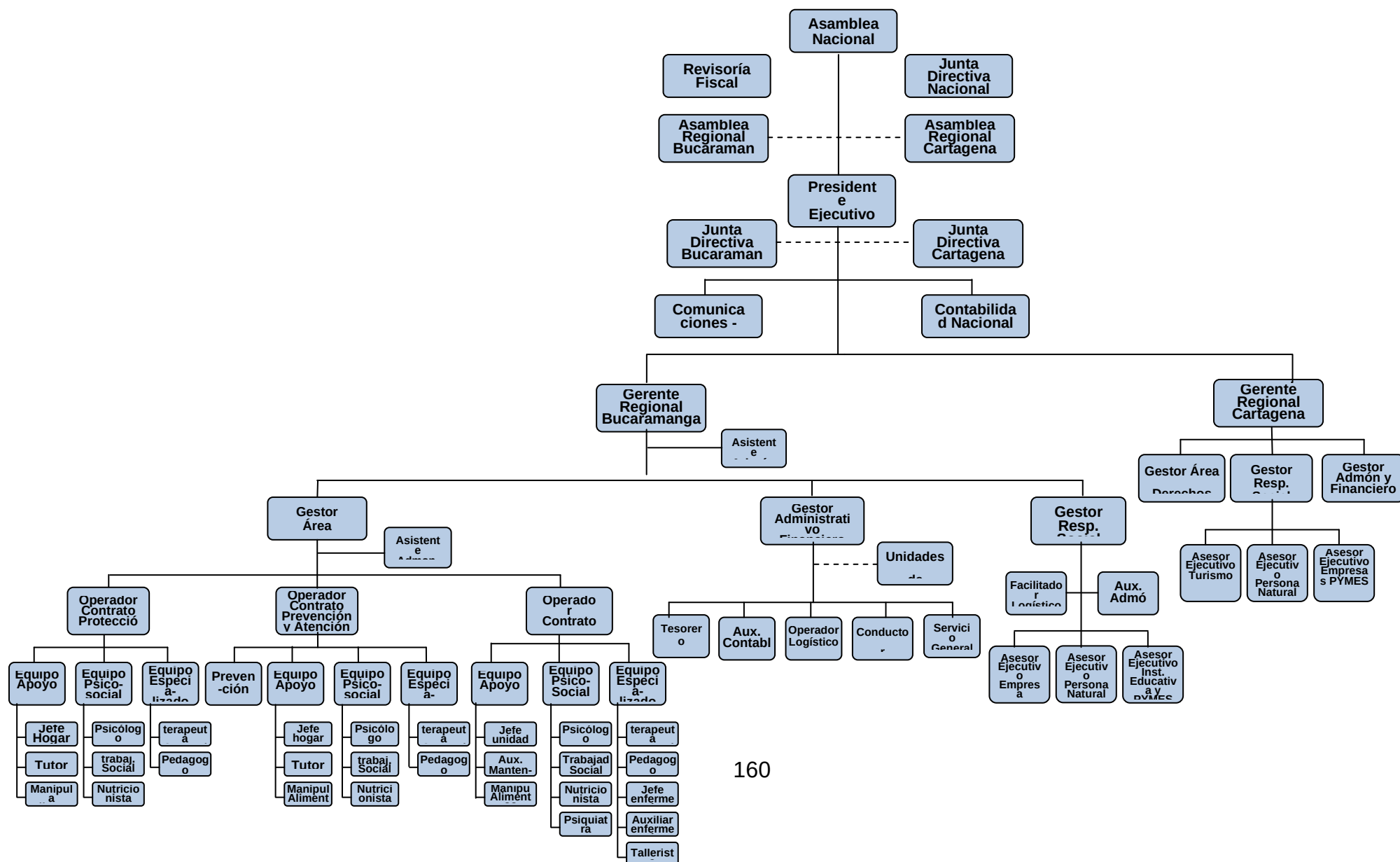
CONTRATANTES: Instituciones que invierten sus recursos para el cumplimiento de sus programas sociales.

DONANTES: Personas que apoya los programas de la Asociación.

3.6 ORGANIGRAMA

La responsabilidad y autoridad establecida en las Asociación se presenta en el siguiente Diagrama:

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001



ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

4.1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO

El presente Manual aplica para todos los manuales, procesos, procedimientos, Instructivos y registros del Sistema Integrado de Gestión de la Asociación Niños de Papel, los cuales se encuentran relacionados al interior de este documento.

Este manual describe los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y de control interno y se expresa como el Sistema Integrado de Gestión -SIG.

Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación del Sistema de Gestión Integrado, el presente documento facilita su programación y ejecución. De acuerdo con lo anterior, son objeto del contenido de este manual los procesos referenciados en el mapa de procesos.

4.2. EXCLUSIONES

Los siguientes requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2008 no aplican al programa de Protección:

Diseño y desarrollo (7.3)

El servicio de Protección se enmarca dentro de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Protección Social y la ley de Infancia y adolescencia, por lo cual no es necesario diseñar el servicio como tal.

Propiedad del cliente (7.5.4)

No aplica ya que para prestar los diferentes servicios no se requiere bienes que sean propiedad de los beneficiarios o usuarios de los mismos.

4.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La planificación del SGI, implica una serie de actividades relacionadas con la asignación de recursos, responsabilidades y autoridades dirigidas a lograr el

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio, la satisfacción de sus usuarios y mejora continua en la ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL.

La planificación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1 de la norma ISO 9001, y en el numeral 4.1, de la norma OHSAS 18001 así como los objetivos de la calidad y el mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

4.3.1 Política De Calidad Y De Seguridad Y Salud Ocupacional

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL brinda la oportunidad a niños, niñas, adolescentes y jóvenes hacia la inclusión a la vida familiar, social y laboral con el restablecimiento de sus derechos, la prevención, rehabilitación de dependencias y otros y el fortalecimiento integral del ser y su familia.

Comprometida con la investigación de las necesidades de la población, el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y organizacionales, la calidad de vida de su talento humano, el fortalecimiento de la responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Además La ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL, adquiere para con sus trabajadores el compromiso de velar por la existencia de un equilibrio salud-trabajo y compromiso con el mejoramiento continuo contando con el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional, cumpliendo con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

Desarrollando las actividades encaminadas a la prevención de enfermedades comunes mejorando las condiciones del ambiente de trabajo, ejerciendo el control de posibles lesiones en los trabajadores y preservando la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.

4.3.2 Objetivos De Calidad Y Seguridad Y Salud Ocupacional

Como forma de buscar la materialización de la Política de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional y su orientación a la mejora continua del Sistema de Gestión Integral

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

Se establecen los siguientes objetivos de calidad:

- Brindar a niños, niñas y adolescentes una atención integral oportuna que permita la inclusión a su medio familiar, social y laboral
- Restablecer los derechos de niños, niñas y adolescentes, por medio de acciones interdisciplinarias que favorezcan la protección, prevención y rehabilitación.
- Identificar las necesidades de la población niños, niñas y adolescentes relacionadas con los derechos de la infancia.
- Cumplir con los requisitos del cliente, legales y organizacionales.
- Brindar las herramientas necesarias para propiciar una calidad de vida adecuada al talento humano.
- Incrementar los recursos para el sostenimiento de los programas.
- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Se establecen los siguientes objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Proveer el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional.
- Cumplir con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
- Desarrollar actividades encaminadas a la prevención y diagnóstico precoz de enfermedades comunes y profesionales mediante el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- Mejorar las condiciones del ambiente de trabajo mediante la evaluación y control de los factores de riesgo identificados.
- Ejercer control de posibles lesiones en los trabajadores

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

- Preservar la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.

Estos objetivos se establecieron teniendo en cuenta las directrices de la Política de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional según las Normas NTC ISO 9001 y la NTC OHSAS 18001 se operacionalizan teniendo en cuenta el control de indicadores de gestión.

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

Cuadro Control Indicadores De Gestión

INDICADORES	MÉTODO DE CALCULO	META	FRECUE NCIA	RESPONSABLE	REGISTROS	% REAL DE IMPLEMETACIÓN
% Cumplimiento de actividades Planificadas	Número Actividades ejecutadas * 100 / Total Actividades planificadas	≥ 80%	Trimestral	Gerente	Actividades planificadas	Hasta febrero de 2012 se calcula el indicador con la información que se ha registrado de nov., dic. 2011 y ene. 2012
% cumplimiento requisitos ICBF	# visitas con valoración mayor a 90 puntos * 100 / # visitas totales realizadas	≥ 90%	Semestral	Gerente	Valoración de las visitas realizadas por ICBF	No se han realizado visita del ICBF en estos dos meses de implementación del Sistema Integrado
Porcentaje de procesos eficaces	# de procesos eficaces * 100 / total de procesos	≥ 85%	Trimestral	Coordinador del Sistema		Hasta febrero se calcula el indicador con la información que se ha registrado de nov. dic. de 2011 y enero 2012
Porcentaje de acciones correctivas y preventivas eficaces	# acciones correctivas y preventivas implementadas eficazmente * 100/ total de acciones propuestas	≥ 85%	Trimestral	Coordinador del Sistema	Registro de no conformidades y plan de mejoramiento	Hasta febrero 2012 se calcula el indicador con la información que se ha registrado de noviembre y diciembre de 2011 pero a la fecha se sobre cumplió en 10%
Cumplimiento Auditorías internas	Número de Auditorías realizadas * 100 / Número de auditorías internas programadas	100%	Semestral	Coordinadordel Sistema	Plan Auditoría interna Informe Auditoría interna	La meta del indicador de cumplimiento de auditorías internas en el semestre de proyecto se cumplió en un 100%
% cumplimiento de mantenimiento	Mantenimientos efectuados * 100 / Mantenimientos planificados	≥ 90%	Trimestral	Gestor administrativo y financiero	Mantenimientos efectuados	Hasta febrero se calcula el indicador con la información que se ha registrado de noviembre y diciembre

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

INDICADORES	MÉTODO DE CALCULO	META	FRECUE NCIA	RESPONSABLE	REGISTROS	% REAL DE IMPLEMETACIÓN
% personal formado eficazmente	Cantidad de personal formado eficazmente * 100 / total de personal formado	≥ 85%	Semestral	Gestor administrativo y financiero	Asistencia a eventos	El indicador se calcula en el mes de mayo según la información que se lleva desde noviembre de 2011
% de personal con evaluación de desempeño satisfactorio	# de personal con evaluación satisfactoria * 100 / total de personal evaluado	≥ 80%	semestral	Gestor administrativo y financiero	Resultado Evaluación de desempeño	84% del personal tuvo una evaluación de desempeño satisfactoria para la evaluación que se realizó en el mes de octubre de 2011
% pago proveedores	Número de Pagos realizados * 100 / Total de Pagos planificados	≥ 80%	Trimestral	Gestor administrativo y financiero	Pagos realizados a proveedores	Hasta febrero 2012 se calcula el indicador con la información que se ha registrado de nov., dic. 2011 y ene 2012
% recepción de pedidos satisfactorios	recepción de pedidos satisfactorios * 100 / total pedidos recibidos	≥ 85%	Trimestral	Operador logístico	Recepción de pedidos	Hasta febrero 2012 se calcula el indicador con la información que se ha registrado de noviembre y diciembre 2011
% de proveedores con evaluación satisfactoria	# de proveedores con evaluación satisfactoria * 100 / Total proveedores evaluados	≥ 80%	Semestral	Gestor administrativo y financiero	Resultado evaluación de proveedores	La evaluación de los proveedores se hizo este mes de enero de 2012 y se cumplió el indicador con un 81%
% incremento rubro de padrinos vinculados al programa	Rubro de donaciones de padrinos actual * 100 / rubro de donaciones padrinos del periodo anterior	NA es informativo	Trimestral	Gestor de responsabilidad social	Lista de aportes	Este es un indicador informativo en estos dos últimos meses él % de padrinos a disminuido en un 5%
% incremento rubro de empresas financiadoras	Rubro de empresas financiadoras actual * 100 / rubro de donaciones de empresas financiadoras del período anterior	NA es informativo	Trimestral	Gestor de responsabilidad social	Lista de aportes	Indicador informativo él % de las empresas financiadoras se mantiene igual que el año pasado

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

INDICADORES	MÉTODO DE CALCULO	META	FRECUE NCIA	RESPONSABLE	REGISTROS	% REAL DE IMPLEMETACIÓN
% incremento rubro de empresas inversionistas	Rubro de empresas inversionistas actual * 100 / rubro de donaciones de empresas inversionistas del período anterior	NA es informati vo	Trimestral	Gestor de responsabilidad social	Lista de aportes	Indicador informativo él % de las empresas Inversionistas se mantiene igual que el año pasado
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con valoración inicial integral oportuna.	# niños, niñas y adolescentes con valoración inicial integral ejecutada *100 / # niños, niñas y adolescentes con valoración inicial planificada	100%	Mensual	Operador de contrato	Valoración inicial	99% pero se genero de una vez la valoración a el niño que le faltaba la valoración del mes pasado
Número de niños, niñas, adolescentes y familias atendidas	# niños, niñas y adolescentes y familias atendidas	NA es informati vo	Mensual	Operador de contrato	Atención a familias	Indicador informativo para este mes el numero de NNA atendidos fue de 150 aumento en un 9% con el mes pasado
Número de niños, niñas y adolescentes vinculados al sistema educativo formal	# niños, niñas y adolescentes de protección vinculados al sistema educativo / total niños, niñas y adolescentes de protección	100%	Mensual	Pedagogo	Vinculación al sistema educativo	en los mese de noviembre y diciembre de 2011 este indicador no se llevo porque eran meses de vacaciones
Documentación completa de niños, niñas y adolescentes	# de niños, niñas y adolescentes con documentación completa y actualizada * 100 / Total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Jefe hogar/Jefe de unidad	Historia integral	98% no se cumplió porque al final del mes de diciembre de 2011 llegaron dos niños sin documento de identidad pero este ya los hicieron llegar
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con PLATIN oportuna	(# niños, niñas y adolescentes con PLATINFA diligenciada * 100) / (# niños, niñas y adolescentes totales)	100%	Mensual	Operador de contrato	PLATIN	100%

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

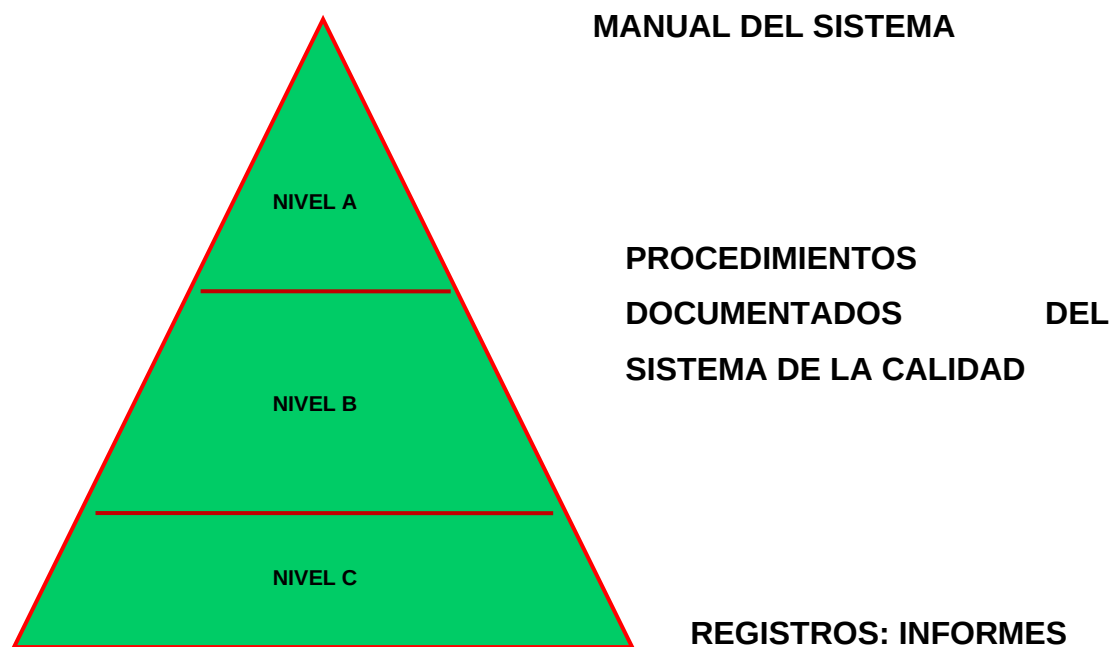
INDICADORES	MÉTODO DE CALCULO	META	FRECUE NCIA	RESPONSABLE	REGISTROS	% REAL DE IMPLEMETACIÓN
Número de niños, niñas y adolescentes en actividades prevocacionales, vocacionales, prelaborales acordes a su edad.	# niños, niñas y adolescentes participes de actividades prevocacionales, vocacionales y prelaborales / Total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Terapeuta ocupacional	Actividades prevocacionales , vocacionales o Prelaborales	100%
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con seguimiento oportuno a la PLATIN	(# niños, niñas y adolescentes con seguimiento a la PLATIN* 100) / (# niños, niñas y adolescentes totales)	100%	Mensual	Operador de contrato	PLATIN	100%
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con informe pericial.	(# niños, niñas y adolescentes con informe pericial * 100) / # total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Operador de contrato	Informe pericial	100%
Ejecución de talleres	# de talleres ejecutados * 100 / # de talleres programados	90%	trimestral	Operador de contrato	Asistencia a eventos	Se calcula en febrero de 2012 registros de nov., dic. de 2011 y ene 2012
Seguimiento nutricional	# Niños, niñas y adolescentes con seguimiento nutricional * 100 / total de niños, niñas y adolescentes.	100%	Mensual	nutricionista	Valoración nutricional	100%
Ejecución Terapia individual	# de terapias individuales realizadas por área * 100 / # de terapias individuales programadas por área	95%	Mensual	Equipo profesional	Ejecución de terapias individuales	96%
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes	(# niños, niñas y adolescentes con informe	100%	Trimestral	Operador de contrato	Informe integral de egreso	Hasta febrero 2012 se calcula el indicador con la información

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

INDICADORES	MÉTODO DE CALCULO	META	FRECUE NCIA	RESPONSABLE	REGISTROS	% REAL DE IMPLEMETACIÓN
con informe integral de egreso	integral de egreso * 100) / # total de niños, niñas y adolescentes en egreso					que se ha registrado de nov., dic. 2011 y ene. 2012
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con valoraciones de egreso	# niños, niñas y adolescentes con valoración de egreso completo *100 / Total niños en egreso	100%	Trimestral	Operador de contrato	Valoraciones de egreso	Hasta febrero 2012 se calcula el indicador con la información que se ha registrado de nov., dic. 2011 y ene. 2012
Establecer un programa de salud ocupacional con el propósito de mantener un clima organizacional adecuado	# Total de objetivos cumplidos del programa de salud ocupacional *100 / Total objetivos del programa de salud ocupacional	100%	Anual	Coordinador del Sistema	Informe Anual	El programa de salud ocupacional hasta noviembre de 2011 se actualizó por tal motivo este indicador se calculará a finales del año 2012 hasta la fecha se han cumplido los objetivos del cronograma
Establecer acciones preventivas que mejoren la salud	# de acciones preventivas implementadas*100/No de riesgos identificados	≥ 85%	Trimestral	Coordinador del Sistema	Acciones preventivas	El indicador se calcula en febrero de 2012 se ha implementado las pausas activas como prevención a la fecha

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

4.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL



4.5 GESTION DE PROCESOS

La ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL ha establecido su Mapa de Procesos teniendo en cuenta la ejecución de la Misión; dentro de éste se han identificado los Procesos para la Gestión Administrativa, Operativa y de Control.

4.5.1 Mapa de Procesos

El Mapa clasifica los procesos en tres grandes grupos:

Procesos De Dirección:

Lidera actividades de planeación, seguimiento y control de la ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL.

Se identificaron los siguientes procesos:

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión de Calidad

Procesos Misionales:

Dentro de los procesos misionales se identificaron los siguientes procesos:

- Ingreso
- Atención Integral
- Egreso.

Procesos De Soporte:

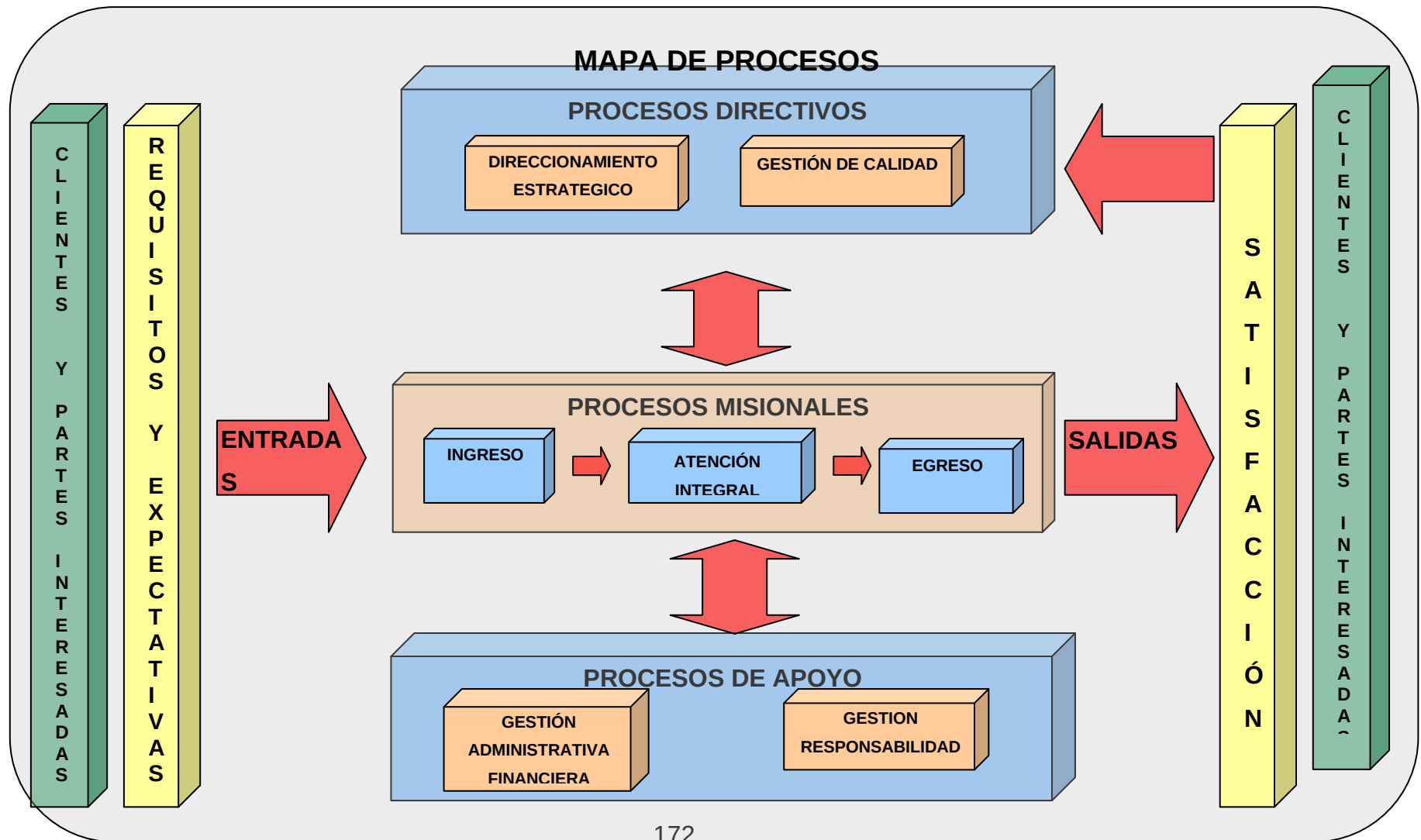
Dentro de los procesos de soporte se identificaron los procesos:

- Gestión de Responsabilidad social
- Gestión Administrativa y Financiera

A continuación se presenta el Mapa correspondiente:

Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua se implementan siguiendo los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas.

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001



ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

4.5.2 Caracterización De Los Procesos

La Caracterización de los procesos identificados en el mapa de procesos se presenta en el (anexo No. 1); cada una de ellas describe las características principales en cuanto a objetivos, responsabilidades, recursos y actividades necesarias para la prestación del servicio con eficacia, siguiendo el ciclo PHVA.

4.6 COMUNICACIÓN INTERNA

El comité del Sistema es el espacio utilizado para el análisis, control, planteamiento y aprobación de las acciones de mejora del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad Y Salud Ocupacional.

El comité de Gerencia está conformado por:

GERENTE REGIONAL
 GESTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
 GESTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
 GESTOR AREA DE DERECHOS
 OPERADOR DE CONTRATO DE PREVENCIÓN
 OPERADOR DE CONTRATO DE PROTECCIÓN
 OPERADOR DE CONTRATO DE MAREA
 COORDINADOR DEL SISTEMA

El comité se reúne cada mes.

Las Funciones principales de los involucrados en la implantación del modelo de calidad Y Seguridad y Salud Ocupacional

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL		
MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: MA-GI-001

ESTRUCTURA	FUNCIONES GENERALES	ESTRUCTURA FUNCIONAL
Representante de la Dirección	• Coordinar, administrar y supervisar la planeación de los procesos. • Aprobar los documentos generados por el Sistema de gestión de Calidad.	Gestor Administrativo y Financiero
Líder de proceso	• Coordinar, administrar y supervisar la planeación e implantación del proceso a su cargo. • Cumplir con resultados esperados a su cargo. • Mejorar la proporción de recursos invertidos con respecto a otros procesos. • Administrar eficientemente el proceso. • Determinar y documentar los requerimientos de los procesos. • Identificar las entradas que requieren los procesos y sus especificaciones. • Determinar los proveedores de las entradas. • Fomentar la cultura de la mejora continua y el cambio. • Ser líderes y expertos en la aplicación de la metodología. • Estar involucrados en todo proceso. • Promover la mejora continua y la innovación.	Encargado de cada área de atención.

ANEXO

Anexo 1. Caracterización de procesos

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCION INTEGRAL			
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: CA-AI-001	Página 1 de 4

Nombre del proceso	ATENCIÓN INTEGRAL		
Objetivo del Proceso	Brindar la atención en las diferentes áreas a los niños, niñas y adolescentes beneficiarios de la asociación.		
Líder del proceso	GESTOR AREA DE DERECHOS	Alcance:	Desde que finaliza la etapa de ingreso de los niños, niñas y adolescentes a la institución hasta el inicio de las actividades de preparación para el egreso
Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.1 4.2.3 4.2.4 7.1 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.5.1 7.5.2 7.5.3 7.5.4 7.5.5	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5623	6.4.1.3 6.4.1.4 6.4.1.5.2 6.4.1.5.3 6.4.1.6.2 6.4.1.6.3 6.4.1.6.5 6.4.1.7.4 6.4.1.7.7 6.4.1.8.2 7.1.2 7.1.3 7.1.4 7.1.5 7.1.6 7.1.7 7.1.8 7.1.9 7.2.2 7.2.3 7.2.4 7.2.5 7.2.6 7.3.1 7.3.3 7.3.4 7.3.5 7.4.2 7.4.3 7.4.4 7.4.5 7.4.6
Requisitos legales y/o reglamentarios	Código de infancia y adolescencia ley 1098 noviembre 8 de 2006 Estándares e instrumento de supervisión – interventoría para instituciones de protección internado.	Mecanismos de seguimiento	Auditoría interna Comité de Gerencia

Recursos Requeridos para el proceso	Humano Financiero Infraestructura Equipo de cómputo, equipo de oficina, Internet, papelería, teléfono, celular,	Participantes	Operador de contrato, Jefe de hogar o unidad, Psicólogo, trabajador social Terapeuta ocupacional, Nutricionista Pedagogo, Tutor, Manipulador de alimentos
Documentación aplicable	Código de infancia y adolescencia ley 1098 noviembre 8 de 2006 PR-AI-001 Procedimiento entrega de dotación de aseo NNA PR-AI-002 Procedimiento Sugerencias NNA PR-AI-003 Procedimiento entrega de dotación escolar NNA	Registros	Entrega dotación útiles de aseo Entrega dotación de ropa a niños, niñas y adolescentes Plan de atención individual Formatos de sugerencias Formato Dotación escolar Formato de entrega de elementos

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Diagnóstico inicial de niños, niñas y adolescentes	Ingreso	Planificar los distintos programas a ejecutar Hacer el cronograma de las distintas actividades dirigidas a niños, niñas y adolescentes	Seguimiento en las áreas de atención a los niños, niñas y adolescentes	ICBF
Plan de atención individual				
Información y documentación actualizada		HACER	Seguimiento al plan de atención individual	
Necesidades de refuerzo escolar		Realizar el seguimiento a los niños, niñas y adolescentes en las distintas áreas de atención Realizar el seguimiento a las valoraciones iniciales de los niños, niñas y adolescentes Realizar las acciones de refuerzo escolar	Seguimiento a las Valoraciones	
Informe de Valoraciones				

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		Realizar las actividades para el cumplimiento del plan de atención individual. Ejecutar las actividades de los distintos programas Desarrollar acciones para generar el reintegro Realizar la entrega de dotaciones a niños, niñas y adolescentes	iniciales	
		VERIFICAR	Cumplimiento al modelo de atención institucional	
Recursos e insumos	Gestión administrativa y Financiera	Verificar el seguimiento en las áreas de atención a niños, niñas y adolescentes Verificar el seguimiento al plan de atención individual Verificar el cumplimiento de las actividades de refuerzo escolar	Niños, niñas y adolescentes con Refuerzo escolar	Cliente
Modelo de atención institucional	Direccionamiento estratégico	ACTUAR		
		Gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.		

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Número de niños, niñas y adolescentes en actividades prevocacionales, vocacionales, prelaborales acordes a su edad.	# niños, niñas y adolescentes participes de actividades prevocacionales, vocacionales y prelaborales / Total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Terapeuta ocupacional	Actividades prevocacionales, vocacionales o Prelaborales

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con seguimiento oportuno a la PLATIN	(# niños, niñas y adolescentes con seguimiento a la PLATIN * 100) / (# niños, niñas y adolescentes totales)	100%	Mensual	Operador de contrato	PLATIN
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con informe pericial.	(# niños, niñas y adolescentes con informe pericial * 100) / # total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Operador de contrato	Informe pericial
Ejecución de talleres	# de talleres ejecutados * 100 / # de talleres programados	90%	trimestral	Operador de contrato	Asistencia a eventos
Seguimiento nutricional	# de niños, niñas y adolescentes con seguimiento nutricional * 100 / total de niños, niñas y adolescentes.	100%	Mensual	nutricionista	Valoración nutricional
Ejecución Terapia individual	# de terapias individuales realizadas por área * 100 / # de terapias individuales programadas por área	95%	Mensual	Equipo profesional	Ejecución de terapias individuales

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE INGRESO			
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: CA-IN-001	Página 1 de 4

Nombre del proceso	INGRESO		
Objetivo del Proceso	Formalizar el ingreso desde la búsqueda activa y la acogida del niño, niña o adolescente que accede a la institución, realizando la valoración inicial por cada área, diagnostico integral y PLATINFA.		
Líder del proceso	Operador de contrato	Alcance:	Desde la actividad de búsqueda activa hasta realizar las actividades iniciales de valoración, diagnóstico integral y PLATINFA de los niños, niñas y adolescentes.

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.1 4.2.3 4.2.4 7.1 7.5.3 7.5.4 7.5.5	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5326	6.4.1.1 6.4.1.2 6.4.1.3 6.4.1.5.1 6.4.1.6.1 6.4.1.7.1 6.4.1.7.2 6.4.1.7.3 6.4.1.7.6 6.4.1.8.1 7.1.1 7.1.2 7.1.3 7.1.4 7.1.5 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.2.4 7.2.5 7.2.6 7.3.1 7.4.1 7.4.2 7.4.3 7.4.4 7.4.5 7.4.6
Requisitos legales y/o reglamentarios	Código de infancia y adolescencia ley 1098 noviembre 8 de 2006 Estándares e instrumento de supervisión – interventoría para instituciones de protección internado.	Mecanismos de seguimiento	Auditoría interna Comité Del Sistema Estado nutricional, psicológico, salud, educación
Recursos Requeridos para el proceso	Humano Financiero Infraestructura Equipo de cómputo, equipo de oficina, Internet, papelería, teléfono,	Participantes	Operadores de contrato, Jefes de hogar o unidad, Tutores, Búsqueda activa , Psicólogo, Terapeuta ocupacional, Trabajador social, Pedagogo, Nutricionista
Documentación aplicable	PR-IN-001 Procedimiento ingreso de NNA PR-IN-002 Procedimiento entrega de Dotación personal NNA	Registros	Registro de movilidad Entrega dotación útiles de aseo Entrega dotación de ropa a niños, niñas y adolescentes Ficha de ingreso y verificación de derechos Formato Seguimiento individual Valoración Psicológica Inicial Historia Nutricional Valoración inicial pedagógica Antecedentes Institucionales Prueba de pedagogía Historia Ocupacional Valoración ocupacional Registro de intereses y actividades de los NNA Historia clínica de ingreso

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Necesidades y expectativas de los clientes	Cliente	Planificar los recursos entregados Planear la realización del diagnóstico de niños, niñas y adolescentes	Seguimiento y respuesta a las necesidades del cliente	Cliente
Necesidad de atención			Pacto de convivencia socializado a niños, niñas y adolescentes	
Necesidades de valoración		HACER	Niños, niñas y adolescentes con adecuada dotación	
Documentación para identificación personal		Realizar las actividades de búsqueda activa Realizar el diagnóstico de niños, niñas y adolescentes Obtener la documentación e información de los niños, niñas y adolescentes Elaborar el estudio socio- familiar Realizar el ingreso y acogida de los niños, niñas y adolescentes Elaborar el plan de atención para cada uno de los niños, niñas y adolescentes	Plan de atención individual	Atención integral
Documentos escolares	Información y documentación actualizada			
Requerimientos del ICBF	Realizar las valoraciones de niños, niñas y adolescentes		Ingreso a la institución	
Documentación de ingreso				
Necesidades de las familias	Familias	VERIFICAR	Estudio socio familiar	

Pacto de convivencia	Ingreso	Verificar el cumplimiento del diagnóstico de niños, niñas y adolescentes Verificar que niños, niñas y adolescentes tengan plan de acción Verificar que los niños, niñas y adolescentes cuenten con la documentación adecuada Verificar el diligenciamiento de la PLATINFA	Informe del Diagnóstico integral completo	
Recursos e insumos	Gestión administrativa y Financiera	ACTUAR Gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Cumplimiento Modelo atención institucional	ICBF
Modelo de atención institucional	Direccionamiento estratégico			

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con valoración inicial integral oportuna.	# niños, niñas y adolescentes con valoración inicial integral ejecutada *100 / # niños, niñas y adolescentes con valoración inicial planificada	100%	Mensual	Operador de contrato	Valoración inicial
Número de niños, niñas, adolescentes y familias atendidas que ingresan	# niños, niñas y adolescentes y familias atendidas que ingresan*100/ Total niños, niñas y adolescentes y familias atendidas	NA es informativo	Mensual	Operador de contrato	Atención a familias
Número de niños, niñas y	# niños, niñas y adolescentes de protección	100%	Mensual	Pedagogo	Vinculación al sistema

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
adolescentes vinculados al sistema educativo formal	vinculados al sistema educativo / total niños, niñas y adolescentes de protección				educativo
Documentación completa de niños, niñas y adolescentes	# de niños, niñas y adolescentes con documentación completa y actualizada * 100 / Total de niños, niñas y adolescentes	100%	Mensual	Jefe de hogar/Jefe de unidad	Historia integral
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con PLATINFA oportuna	(# niños, niñas y adolescentes con PLATINFA diligenciada * 100) / (# niños, niñas y adolescentes totales)	100%	Mensual	Operador de contrato	PLATINFA

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			
Versión: 1	Fecha versión: 04-10-11	Código: CA-GR-001	Página 1 de 3

Nombre del proceso	GESTIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL		
Objetivo del Proceso	Conseguir aportes para el sostenimiento de los programas mediante la vinculación de empresas y personas naturales en calidad de benefactores		
Líder del proceso	GESTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Alcance:	Desde la actividad de consecución de benefactores hasta la recepción de los aportes

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.2.3 4.24 5.3 6.2.1 6.2.2 6.3 6.4 8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.3 8.5.1 8.5.2 8.5.3	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5623	No aplica
Requisitos legales y/o reglamentarios	Normatividad ONG	Mecanismos de seguimiento	Auditoría interna Comité de Gerencia

Recursos Requeridos para el proceso	Humano Financiero Infraestructura Equipo de cómputo, equipo de oficina, Internet, papelería, teléfono, celular,	Participantes	Auxiliar administrativa de responsabilidad social Asesores Facilitador logístico
Documentación aplicable		Registros	Facturas de pago de aportes Listado de aportes Orden recogida de donación Formato Visitas Relación de recaudo diario

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Necesidades y expectativas de benefactores	Benefactores	Identificar nuevos benefactores Planificar las visitas a posibles benefactores	Seguimiento y respuesta a las necesidades y expectativas	Benefactores
Solicitudes de certificados de donación			Certificado de donación	
Requerimientos de donación	Atención integral	HACER	Consecución de donativos	Atención Integral
Base de datos de benefactores	Gestión responsabilidad social	Realizar las visitas a posibles benefactores Recepcionar y dar tramite a las solicitudes de donaciones Elaborar la planilla de recaudo Realizar la consecución de donaciones	Planilla de recaudos Datos de desempeño del proceso	Gestión responsabilidad social

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		Actualizar la información en el software de responsabilidad social		
Asignación de recursos para el proceso	Direccionamiento estratégico	VERIFICAR	Desarrollo de actividades	
Políticas y direccionamiento estratégico		Verificar el recaudo diario de aportes de benefactores Verificar que la información del software se encuentre actualizada.	Cumplimiento de políticas y direccionamiento estratégico	Direccionamiento estratégico
		ACTUAR		
Necesidades de elaboración y/o modificación de documentos	Gestión de calidad	Gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Documentos modificados Documentos elaborados	Gestión de calidad
Acciones preventivas, correctivas y de mejora			Planes de mejoramiento	

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
% incremento rubro de padrinos vinculados al	Rubro de donaciones de padrinos actual * 100 / rubro de donaciones padrinos del periodo	NA es informativo	Trimestral	Gestor de responsabilidad social	Lista de aportes

programa	anterior				
% incremento rubro de empresas financiadoras	Rubro de empresas financiadoras actual * 100 / rubro de donaciones de empresas financiadoras del período anterior	NA es informativo	Trimestral	Gestor de Responsabilidad social	Lista de aportes
% incremento rubro de empresas inversionistas	Rubro de empresas inversionistas actual * 100 / rubro de donaciones de empresas inversionistas del período anterior	NA es informativo	Trimestral	Gestor de Responsabilidad social	Lista de aportes

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
Versión: 1	Fecha versión: 04-010-11	Código: CA-DE-001	Página 1 de 3

Nombre del proceso	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Objetivo del Proceso	Direccionar la organización hacia el cumplimiento de los objetivos y revisar el Sistema de Gestión Integral de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional de forma que asegure su eficacia		
Líder del proceso	GERENTE REGIONAL	Alcance:	Desde el establecimiento de lineamientos actividades de planificación hasta el seguimiento a los procesos sobre el cumplimiento de compromisos.

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.1 4.2.3 4.2.4 5.1 5.2 5.3 5.4.1 5.4.2 5.5.1 5.5.2 5.5.3 5.6.1 5.6.2 5.6.3 6.1 6.3 8.1 8.2.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5326	5.1.1 5.1.2 5.1.3 5.1.4 5.1.5 5.2.1 5.2.2 5.3.1 5.3.3 5.4.1 6.1.1 6.1.2
Requisitos legales y/o reglamentarios	Normatividad ONG Normatividad para contratación	Mecanismos de seguimiento	Auditoría Interna Comité de Gerencia Comité del Sistema Informe de Revisión de la gerencia

Recursos Requeridos para el proceso	Humano Financiero Infraestructura	Participantes	Gerente Gestor administrativo y financiero Gestor responsabilidad social Gestor área de derechos
Documentación aplicable	Manual de calidad Indicadores de gestión Contratos y convenios Plan de actividades PR-DE-001Procedimiento Revisión por la Dirección	Registros	Informe de Actividades ejecutadas Informe de las visitas realizadas por ICBF Formato Acta de revisión por la dirección

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Información del sector y normatividad	Sector	Planear el direccionamiento estratégico Establecer la política de calidad Analizar la información Planear los indicadores de gestión adecuados para la organización	Política de calidad definida para la organización	Todos los procesos
Necesidades de Recursos	Todos los procesos	Establecer los canales de comunicación adecuados para la organización	Direccionamiento estratégico (misión, visión, valores)	
Necesidad de establecer canales de comunicación internos			Definición y planificación de recursos	

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
Requisitos y expectativas del cliente	Cliente	HACER	Canales de comunicación interna definidos	
Retroalimentación y satisfacción del cliente		Socializar la misión, visión, valores, política de calidad Realizar los indicadores de gestión Divulgar el proceso de comunicación interna Revisar el Sistema de Gestión Integrado Ejecutar la asignación de recursos Revisar y legalizar los contratos Actualizar la documentación legal de la Asociación Diseñar la planeación estratégica Diseñar la planeación de la asignación de recursos	Definición de los requisitos y expectativas del cliente	
		VERIFICAR		
Resultados de auditorías internas	Gestión de Calidad y Seguridad Y Salud Ocupacional	Verificar el desempeño de los procesos Verificar el cumplimiento de las responsabilidades par el SGI	Acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad	Gestión de calidad y de
Informe de desempeño de los procesos			Necesidades de implementación de acciones correctivas y preventivas	
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gestión de Calidad y Seguridad Y		Plan de acción	

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
Resultados de análisis de indicadores	Salud Ocupacional	ACTUAR Implementar acciones para asegurar la eficacia del SGI Realizar seguimiento a los indicadores	Informe revisión por la dirección	Seguridad y Salud Ocupacional

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
% Cumplimiento de actividades Planificadas	$\text{Número Actividades ejecutadas} * 100 / \text{Total Actividades planificadas}$	$\geq 80\%$	Trimestral	Gerente	Actividades planificadas
% cumplimiento requisitos ICBF	$\# \text{ visitas con valoración mayor a 90 puntos} * 100 / \# \text{ visitas totales realizadas}$	$\geq 90\%$	Semestral	Gerente	Valoración de las visitas realizadas por ICBF

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE EGRESO			
Versión: 1	Fecha versión: 04-05-10	Código: CA-EG-001	Página 1 de 3

Nombre del proceso	EGRESO		
Objetivo del Proceso	Propiciar las condiciones y acciones para el egreso de niños, niñas y adolescentes de la institución		
Líder del proceso	Operador de contrato protección	Alcance:	Desde identificar la situación de egreso hasta darse la salida de la institución

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.1 4.2.3 4.2.4 5.3 5.4.1 5.5.1 5.5.3 7.1	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5623	6.4.1.5.1 6.4.1.6.1 6.4.1.7.1 6.4.1.7.2 6.4.1.8.2 7.1.9
Requisitos legales y/o reglamentarios	Código de infancia y adolescencia ley 1098 noviembre 8 de 2006 Estándares e instrumento de supervisión – interventoría para instituciones de protección internado.	Mecanismos de seguimiento	Auditoría Interna Comité Del Sistema

Recursos Requeridos para el proceso	Humanos Financieros Infraestructura Equipo de computo, equipo de oficina, papelería, teléfono	Participantes	Trabajador social Psicólogo Terapeuta ocupacional Pedagogo Nutricionista
Documentación aplicable	Procedimiento Evasión de NNA del hogar	Registros	Reporte de evasión Verificación al egreso/evasión Registro de evasión

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Necesidad de diagnóstico de egreso	Atención integral	Planificar las actividades para la preparación al egreso Planificar el diagnostico de egreso	Diagnóstico de egreso	ICBF
Notificación de egreso	Atención integral		Legalización de la evasión	
Información del proceso del niño, niña y adolescente	Atención integral	HACER Realizar el diagnóstico de egreso en las diferentes áreas Realizar las valoraciones Realizar el informe de evasión Realizar las acciones para el reintegro familiar	Documentación completa para el egreso	
Información de reintegro	Atención integral		Valoraciones educativas, salud y desarrollo al egreso	
Información de evasión	Atención integral	VERIFICAR Verificar que el diagnóstico de egreso este	Reintegro Familiar	Familia

Documentación	Ingreso	completo Verificar que las valoraciones estén completas		
Resultados plan de atención individual	Atención integral	ACTUAR	Egreso del niño, niña o adolescente	Niños, niñas o adolescentes
		Gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora		

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con informe integral de egreso	(# niños, niñas y adolescentes con informe integral de egreso * 100) / # total de niños, niñas y adolescentes en egreso	100%	Trimestral	Operador de contrato	Informe integral de egreso
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con valoraciones de egreso	# niños, niñas y adolescentes con valoración de egreso completo *100 / Total niños en egreso	100%	Trimestral	Operador de contrato	Valoraciones de egreso

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
Versión: 1	Fecha versión: 13-09-11	Código: CA-GA-001	Página 1 de 5

Nombre del proceso	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Objetivo del Proceso	Asegurar la disponibilidad de personal competente que labora en los distintos cargos de la Asociación, la adquisición de bienes y servicios y el mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos para el normal funcionamiento de la asociación.		
Líder del proceso	GESTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Alcance:	Actividades de selección, contratación, inducción de personal, capacitación, evaluación, permisos laborales, desvinculación de personal, mantenimiento, adquisición de bienes y servicios, administración de cajas menores, manejo de nomina, solicitud de entrega de elementos, almacenamiento, pago de proveedores e inventarios.

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.2.3 4.24 5.3 5.4.1 5.5.1 6.2.1 6.2.2 6.3 6.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3 8.2.3 8.2.4 8.3 8.5.1 8.5.2 8.5.3	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5623	5.3.2 5.3.3 5.3.4 6.3.1 6.3.2 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.3.9 6.3.10 6.4.1.5.4
Requisitos legales y/o reglamentarios	Código laboral Resoluciones legales y reglamentarias	Mecanismos de seguimiento	Auditoría Interna Comité de Gerencia Comité del Sistema Evaluación de Desempeño de personal Evaluación de proveedores Auditoría Interna
Recursos Requeridos para el proceso	Humano Financiero Infraestructura Equipo de cómputo, equipo de oficina, Internet, papelería, teléfono, celular,	Participantes	Gerente, Tesorero, Auxiliar contable, Operador Logístico, Gestores de Áreas, Almacenista, Asistente administrativo , Tutores, Jefes de Hogar, Facilitador Logístico, Nutricionista, Gestores, Conductor, Servicios Generales, Manipuladora de alimentos
Documentación aplicable	IN-GA-001 Instructivo de manejo y reembolso de caja menor IN-GA-002 Instructivo mantenimiento de vehículo IN-GA-003 Instructivo de almacenamiento PR-GA-001 Procedimiento de compras PR-GA-002 Procedimiento de Nomina PR-GA-003 Procedimiento de reembolso y manejo de caja menor PR-GA-004 Procedimiento solicitud y	Registros	Requisición de personal Requisición de elementos Inducción de personal Solicitud de vacaciones Asistencia a Eventos Formato paz y salvo Registro de correspondencia Inspección vehículos Hoja de vida vehiculo Requisición de elementos de aseo

	entrega de elementos PR-GA-005 Procedimiento de reclutamiento y selección PR-GA-006 Procedimiento de inducción y entrenamiento PR-GA-007 Procedimiento de capacitación y desarrollo PR-GA-008 Procedimiento de evaluación de desempeño PR-GA-009 Procedimientos y documentos que faltan por aprobar PR-GA-010 Procedimiento de permiso laboral PR-GA-011 Procedimiento pago de proveedores PR-GA-012 Procedimiento almacenamiento de producto PR-GA-013 Procedimiento retiros de productos de almacén PR-GA-014 Procedimiento recepción de donativos en especie PR-GA-015 Procedimiento ingreso de activos fijos la inventario PR-GA-016 Procedimiento lavandería de hogares EMAUS PR-GA-017 Procedimiento de mantenimiento PR-GA-018 Procedimiento de desvinculación de personal		Formato requerimiento de formación Solicitud de certificado Evaluación de proveedores Revaluación de Proveedores Formato evaluación de desempeño Control de mantenimiento Requisición de dotación de vestuario para NNA Listado maestro de proveedores Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos Hoja de vida vehículos Formato de solicitud de mantenimiento Formato de Permiso Laboral Formato de reporte de pago de comisiones Reembolso de caja menor Reembolso de caja menor Hogares/Unidad Programación de pagos Orden de recogida de donación Registro de baja de productos de consumo Formato Orden de recogida de donación Formato Movilidad de Inventario Formato Acta retiro de activos fijos de inventario

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Requerimiento de elementos y/o servicios	Todos los procesos	Establecer las funciones y competencias de cada cargo Establecer la inducción de personal Establecer criterios para evaluar el desempeño de personal Planificar los mantenimientos a la infraestructura, vehículos y equipos de la Asociación. Establecer las condiciones de compra o adquisición de servicios Realizar el análisis de los requerimientos de compra Planear la evaluación y reevaluación de proveedores.	Entrega de elementos y servicios	Todos los procesos
Requerimientos de personal			Personal seleccionado para laborar	
Necesidades de formación del personal			Personal formado	
Necesidades de mantenimiento de infraestructura, equipos, vehículos			Infraestructura, vehículos y equipos en condiciones adecuadas para su utilización	
Desempeño del personal	Gestión Administrativa y financiera	HACER	Personal con Evaluación de desempeño	Todos los procesos Gestión administrativa
Listado de proveedores		Recepcionar y analizar las hojas de vida de los candidatos Realizar la evaluación de desempeño Seleccionar el personal para laborar en la Asociación Analizar las cotizaciones Seleccionar el proveedor	Políticas generales a seguir por el personal	
Especificaciones de los productos			Listado maestro de proveedores	

o servicios.		Solicitar la modificación o elaboración de documentos	aceptados para la Asociación	y financiera
Criterios para aceptar el producto o servicio		Entregar los recursos para el funcionamiento de los distintos procesos. Entregar los suministros de materiales e insumos Hacer la contabilización de cuentas	Producto o servicio con condiciones adecuadas	
Disponibilidad de dinero		Realizar el desembolso de dinero Realizar el cumplimiento de obligaciones laborales	Selección de proveedor	
Nomina y pagos relacionados			Planeación de pagos	
Necesidades de elaboración y/o modificación de documentos.	Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional	VERIFICAR	Reporte de liquidez	
Acciones preventivas, correctivas y de mejora		Evaluar el desempeño laboral Evaluar y reevaluar proveedores Verificar que se cumpla el mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos.	Presupuesto	
Asignación de recursos.	Direccionamiento estratégico	ACTUAR	Pago de nómina	
Políticas y direccionamiento estratégico		Gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Documentos elaborados y/o modificados	
Facturas de proveedores	Proveedores		Planes de mejoramiento	
Cotizaciones				Orden de compra o de servicio

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
% cumplimiento de mantenimiento	Mantenimientos efectuados * 100 / Mantenimientos planificados	≥ 90%	Trimestral	Gestor administrativo y financiero	Mantenimientos efectuados
% personal formado eficazmente	Cantidad de personal formado eficazmente * 100 / total de personal formado	≥ 85%	Semestral	Gestor administrativo y financiero	Asistencia a eventos
% de personal con evaluación de desempeño satisfactorio	# de personal con evaluación satisfactoria * 100 / total de personal evaluado	≥ 80%	semestral	Gestor administrativo y financiero	Resultado Evaluación de desempeño
% pago proveedores	Número de Pagos realizados * 100 / Total de Pagos planificados	≥ 80%	Trimestral	Gestor administrativo y financiero	Pagos realizados a proveedores
% recepción de pedidos satisfactorios	recepción de pedidos satisfactorios * 100 / total pedidos recibidos	≥ 85%	Trimestral	Operador logístico	Recepción de pedidos
% de proveedores con evaluación satisfactoria	# de proveedores con evaluación satisfactoria * 100 / Total proveedores evaluados	≥ 80%	Semestral	Gestor administrativo y financiero	Resultado evaluación de proveedores

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION INTEGRAL CALIDAD Y SEGURIDAD & SALUD OCUPACIONAL			
Versión: 1	Fecha versión: 04-05-10	Código: CA-GI-001	Página 1 de 4

Nombre del proceso	GESTION INTEGRAL CALIDAD Y SEGURIDAD & SALUD OCUPACIONAL		
Objetivo del Proceso	Gestionar las distintas actividades requeridas para el establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2008 y la Norma NTC OHSAS 18001: 2007		
Líder del proceso	COORDINADOR DEL SISTEMA INTEGRADO	Alcance:	Aplica a todas las actividades del Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional desde su inicio hasta la mejora continua

Requisitos por cumplir de la Norma de calidad vigente	4.2 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4 8.1 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.3 8.4 8.5.1 8.5.2 8.5.3	Requisitos por cumplir de la Norma NTC 5623	No aplica

Requisitos legales y/o reglamentarios	Norma NTC ISO 9001 versión vigente Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente	Mecanismos de seguimiento	Auditoría Interna Comité del Sistema
Recursos Requeridos para el proceso	Humanos Financieros Infraestructura Equipo de cómputo, equipo de oficina, Internet, papelería, teléfono,	Participantes	Gerente Regional Líder de cada proceso Representante de la dirección
Documentación aplicable	PR-GI-001 Procedimiento elaboración y control de documentos PR-GI-002 Procedimiento Control de registros PR-GI-003 Procedimiento Control de No Conformidad PR-GI-003 Procedimiento de Auditoría Interna PR-GI-004 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR-GI-005 Procedimiento de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles PR-GI-006 Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos PR-GI-007 Procedimiento de Control Operacional PR-GI-008 Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias Matriz De Identificación De Requisitos	Registros	Listado maestro de documentos internos Solicitud modificación y cambio de documento Listado de documentos Externos Listado de distribución de documentos Listado control de registros Préstamo de registros Registro de no conformidades Registro y control de no conformidad y plan de acción Informe de no conformidades en el servicio y/o producto Lista de verificación de auditoría interna Informe de auditoría interna Plan de auditoría Programa de auditorías Revisión por la dirección Formato Inspecciones de Seguridad

	legales Matriz De Identificación De Peligros Panorama De Riesgos		Formato De Investigación De Incidentes Y Accidentes De Trabajo de ARP-SURA

Entradas del Proceso	Proveedor	Actividades	Salida del Proceso	Cliente
		PLANEAR		
Necesidades de documentación	Todos los procesos	Planear la documentación Planear el control de documentos y registros Planificar la auditoría interna	Documentos para el SGI	Todos los procesos
No conformidades			Directrices y estrategias definidas para el SGI	
Indicadores de gestión			Informe de desempeño de los procesos	
Información de los procesos		HACER	Implementación de los documentos	
Recursos para el SGI		Elaborar los documentos Socializar las directrices del SGI Realizar la auditoría interna Crear o modificar los documentos Elaborar el plan de acción	Recomendaciones para realizar la mejora	
Directrices y estrategias del SGI	Direccionamiento estratégico	Realizar seguimiento y medición a los procesos Evaluar la satisfacción de los clientes	Ejecución del SGI	Direccionamiento estratégico
Documentos del SGI revisados y aprobados			Medición y seguimiento al SGI	Gestión de calidad
Control de documentos y	Gestión Integral de Calidad y	VERIFICAR	No conformidades detectadas	
		Verificar el cumplimiento del plan de		

registros	Seguridad & Salud Ocupacional	acción	Plan de auditoría aprobado	
Plan de auditoría interna		ACTUAR		
Plan de acción		Realizar las Acciones correctivas, preventivas y de mejora		

INDICADORES	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de procesos eficaces	# de procesos eficaces * 100 / total de procesos	≥ 85%	Trimestral	Coordinador del Sistema Integrado	
Porcentaje de acciones correctivas y preventivas eficaces	# acciones correctivas y preventivas implementadas eficazmente * 100/ total de acciones propuestas	≥ 85%	Trimestral	Coordinador del Sistema Integrado	Registro de no conformidades y plan de mejoramiento
Cumplimiento Auditorías internas	Número de Auditorías realizadas * 100 / Número de auditorías internas programadas	100%	Semestral	Coordinador del Sistema Integrado	Plan Auditoría interna Informe Auditoría interna

Anexo 2. Matriz de requisitos y procesos

ISO 9001:2008		Direccionamiento estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
4,2,2	Manual de la calidad		X					
4,2,3	Control de los documentos		X					
4,2,4	Control de los registros	X	X	X	X	X	X	X
5,1	Compromiso de la dirección	X						
5,2	Enfoque al cliente	X						
5,3	Política de la calidad	X						
5,4,1	Objetivos de la calidad	X						
5,4,2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	X						
5,5,1	Responsabilidad y autoridad	X						
5,5,2	Representante de la dirección	X						
5,5,3	Comunicación Interna	X						
5,6,1	Generalidades	X						
5,6,2	Información para la revisión	X						
5,6,3	Resultados de la revisión	X						
6,1	Provisión de recursos	X					X	
6,2,1	Generalidades						X	
6,2,2	Competencia, toma de conciencia y formación						X	
6,3	Infraestructura						X	
6,4	Ambiente de trabajo	X	X	X	X	X	X	X
7,1	Planificación de la realización del producto	X		X	X			
7,2,1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y o producto.			X	X			
7,2,2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	X		X	X			
7,2,3	Comunicación con el cliente			X	X	X		
7,4,1	Proceso de compras						X	
7,4,2	Información de las compras						X	
7,4,3	Verificación de los productos comprados						X	
7,5,1	Control de la producción y de la prestación del servicio		X	X	X		X	
7,5,3	Identificación y trazabilidad			X	X			
7,5,5	Preservación del producto/servicio			X	X			
8,2,1	Satisfacción del cliente		X					
8,2,2	Auditoría Interna	X	X					

ISO 9001:2008		Direccionamiento estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
8,2,3	Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X
8,2,4	Seguimiento y medición del producto			X	X	X		
8,3	Control del producto no conforme		X	X	X		X	
8,4	Análisis de Datos	X	X	X	X	X	X	X
8,5,1	Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X
8,5,2	Acción Correctiva	X	X	X	X	X	X	X
8,5,3	Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X	X

OHSAS 18001:2007		Direccionamiento estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
4.1	Requisitos Generales		X					
4.2	Política S&SO	X						
4.3.1	Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles	X	X	X	X	X	X	X
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos		X					
4.3.3	Objetivos y programa(s)	X						
4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, funciones y autoridades	X					X	
4.4.2	Competencia, Formación y toma de consciencia	X					X	
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	X						
4.4.4	Documentación		X					
4.4.5	Control de documentos		X					
4.4.6	Control Operacional		X					
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias		X					
4.5.1	Medición y monitoreo del desempeño	X						
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	X						

4.5.3	Investigación de incidente, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X
4.5.4	Control de Registros		X					
4.5.5	Auditoría interna	X	X					
4.6	Revisión por la gerencia	X						

NTC 5326		Direccionamiento Estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
5,1,1	Personería jurídica	X						
5,1,2	Representación legal	X						
5,1,3	Licencia de funcionamiento	X						
5,1,4	Numero de identificación tributaria	X						
5,1,5	Registro único tributario	X						
5,3,1	Instalaciones físicas	X						
5,3,1,2,2	Condiciones (Seguridad y Estado Físico-Higiénico)						X	
5,3,2	Talento humano						X	
5,3,2,1	Vinculación del talento Humano						X	
5,3,2,2	Proceso de selección, Capacitación y evaluación del talento humano						X	
5,3,2,3	Funciones, responsabilidades y autoridades						X	
5,3,3	Dotación institucional (Infraestructura)						X	
5,3,4	Dotación personal						X	
5,4,1	Proyecto de Atención Institucional (PAI)	X						
5,4,2	Servicios de atención integral						X	
6,1,1	Vigencia de los documentos Legales	X						
6,1,2	Notificación de cambios	X						
6,2,1	Registro de libros de contabilidad						X	
6,2,2	Sistema contable						X	
6,3,1	Condiciones higiénicas de las áreas						X	
6,3,2	Mantenimiento de las áreas						X	
6,3,4	Servicios públicos						X	
6,3,5	Prevención de accidentes y desastres						X	
6,3,6	Cumplimiento de obligaciones laborales						X	

NTC 5326		Direccionamiento Estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
6,3,7	Procedimiento de selección						X	
6,3,8	Clima laboral						X	
6,3,10	Suministro de materiales e insumos						X	
6,4,1	Internado	X						
6,4,1,1	Historia integral			X	X			
6,4,1,2	Diagnostico integral			X	X			
6,4,1,3	Plan de atención individual			X				
6,4,1,4	Seguimiento del plan de atención individual				X			
6,4,1,5,1	Estudio socio-familiar			X	X	X		
6,4,1,5,2	Prevención del maltrato, abuso y explotación				X			
6,4,1,5,3	Prevención del maltrato, abuso y explotación institucional				X			
6,4,1,5,4	Transporte						X	
6,4,1,6,1	Valoración de salud			X	X	X		
6,4,1,6,2	Seguimiento en salud				X			
6,4,1,6,4	Simulacros de plan de prevención de desastres						X	
6,4,1,6,5	Condiciones de almacenamiento, manipulación y suministro de alimentos						X	
6,4,1,7,1	Valoraciones educativas			X	X	X		
6,4,1,7,2	Valoraciones de desarrollo			X	X	X		
6,4,1,7,3	Certificados de niveles educativos			X	X			
6,4,1,7,4	Refuerzo escolar y nivelación académica				X			
6,4,1,7,5	Actividades de aprestamiento			X	X			
6,4,1,7,6	Valoraciones de intereses y destrezas vocacionales			X	X	X		
6,4,1,7,7	Seguimiento del nivel de desarrollo y el proceso educativo				X			
6,4,1,8,1	Presentación de los acuerdos en convivencia			X				
7,1,1	Documentación para la identificación personal			X				
7,1,3	Atención de victimas al maltrato, abuso y explotación			X	X			

NTC 5326		Direccionamiento Estratégico	Gestión Integral	Ingreso	Atención integral	Egreso	Gestión administrativa y financiera	Gestión de responsabilidad social
7,1,4	Condiciones de privacidad	X						
7,1,5	Contacto con familias			X	X			
7,1,6	Contacto con su entorno				X			
7,1,7	Contacto con la autoridad competente			X	X			
7,1,8	Religión			X	X			
7,1,9	Reintegro familiar				X	X		
7,2,1	Afiliación Sistema General de Seguridad en Salud -SGSSS-			X				
7,2,2	Atención en salud				X		X	
7,2,3	Suministro de alimentos						X	
7,2,4	Hábitos saludables			X	X			
7,2,5	Entrega de dotación						X	
7,2,6	Implemento de aseo personal						X	
7,3,1	Acceso a servicios educativos			X			X	
7,3,2	Implementos escolares						X	
7,3,3	Proceso formativo vocacional			X	X			
7,3,4	Actividades artísticas y culturales				X			
7,3,5	Actividades deportivas y recreativas				X			
7,4,1	Presentación del programa			X				
7,4,2	Vinculación de la familia			X	X			
7,4,4	Acceso a la información sobre la medida de Protección			X	X			
7,4,5	Acceso a medios de comunicación				X			
7,4,6	Acceso a actividades comunitarias				X			

Anexo 3. Cambios para la integración del SGI

Cambio: Infraestructura	Explicación: • Se modifica alguna área representativa del Hogar • Se cree una nueva área para el proceso operativo • Surja un requisito adicional de infraestructura, como resultado de la contratación o una auditoría interna.
Responsable: Gestor Administrativo y Financiero	
Procesos que afecta:	• Direccionamiento Estratégico. • Gestión Administrativa y Financiera • Gestión Integral • Misionales (Ingreso, Atención integral)
Documentos que afecta:	• Manual del Sistema • Instructivos • Procedimiento • Formatos

Cambio: Nuevo Servicio	Explicación: La oportunidad de prestar un nuevo servicio dentro del área de la sede del hogar.
Responsable: Gerente Regional	
Procesos que afecta:	• Direccionamiento Estratégico. • Gestión Administrativa y Financiera • Gestión integral
Documentos que afecta:	• Manual de Calidad • Procedimientos • Formatos

Cambio: Requerimiento de la Norma Técnica de calidad	Explicación: Se modifique o incluya un nuevo requisito para la implementación del SGI
Responsable: Coordinador del Sistema	
Procesos que afecta:	Todos los procesos
Documentos que afecta:	• Manual de Calidad • Procedimientos • Funciones • Formatos

Cambio: Política de Calidad	Explicación: modificación de la política de calidad con base en nuevas estrategias adoptadas por la organización, para el mantenimiento de la Asociación
Responsable: Coordinador General	
Procesos que afecta:	• Direccionamiento Estratégico • Gestión Integral
Documentos que afecta:	• Manual de Calidad

ACTIVIDADES A SEGUIR

- Cuando se presente algún cambio de los definidos anteriormente u otro que pueda afectar el S.G.I., se lleva a reunión del Comité de Gerencia y se realizan las siguientes actividades:
- Identificar la naturaleza del cambio
- Realizar análisis del impacto que pueda generar el cambio
- Identificar los procesos y documentos específicos que son afectados por el cambio
- Establecer los planes de acción para mantener la integridad del sistema, su responsable y fecha de ejecución.

Anexo 4. Técnicas estadísticas

Objetivo: Establecer la metodología para evaluar el desarrollo del Sistema Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, utilizando métodos estadísticos que permitan la recolección, organización, clasificación y análisis de la información con el propósito de tomar decisiones óptimas que permitan el mejoramiento continuo de la organización.

TÉCNICA ESTADÍSTICA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO PARA SU ELABORACIÓN	APLICACIÓN
HISTOGRAMA. Es una gráfica que permite analizar la distribución de la información o datos de un proceso en contraste con el número de ocurrencias de cada valor.	♦ Diagnosticar rápidamente la panorámica del comportamiento de un proceso a través del tiempo. ♦ Analizar el comportamiento de un proceso y los cambios que en el se suceden	• Calcular el Rango $R = \text{dato mayor} - \text{dato menor}$. • Calcular el número de clases $k = \text{raíz cuadrada del número de datos}$ • Calcular la amplitud de clase $A = R/k$ • Determinar los límites de clase: • Límite inferior = dato menor menos 0.5 • Límite Superior = Límite inferior más la amplitud (A) • Obtener las frecuencias por cada clase • Construir la tabla de frecuencias	Cuando se necesite obtener información del comportamiento de una población o variable, a través del procesamiento de los datos de una muestra.
LLUVIA DE IDEAS Es una metodología que permite la creatividad y motivación del grupo de trabajo para explorar nuevas oportunidades y	Identificar diferentes posibilidades de resolver problemas o presentar oportunidades de mejora	• Escoger un moderador • Concretar el tema, delimitándolo. • Definir el tiempo de estudio • Escoger la persona responsable de registrar la información. • Pedir ideas en forma rotativa. • Las ideas no se evalúan, ni se critican. • Agotadas las ideas se clasifican y analizan	Se utiliza para identificar posibles soluciones de problemas, así como oportunidades potenciales de mejoramiento de la calidad

tener en cuenta diferentes puntos de vista		• Seleccionar las ideas más significativas • Si no hay consenso hacer una votación.	
DIAGRAMA CAUSA EFECTO Es un diagrama con apariencia de espina de pescado que muestra la relación entre un efecto o un problema y las posibles causas que inciden en el.	Representar visualmente las causas probables del problema o efecto. Ayudar al equipo a identificar, analizar y eliminar las causas de un problema o efecto.	Escribir el efecto o problema en el extremo derecho. • Identificar las principales causas y ubicarlas en las espigas de la parte izquierda del diagrama. • Clasifíquelas según las 5 m: mano de obra, maquinaria, métodos, materiales, y medio ambiente. • Definir la importancia de cada causa teniendo en cuenta su impacto real sobre el efecto	Cuando se requiera identificar los factores que deben ser verificados, o descubrir los elementos que deben agregarse en el análisis de un problema.

ANEXO H. PROCEDIMIENTOS

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO ACOGIDA DE NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-IN-001	Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades para el control y la realización eficaz de la acogida del Niño, Niña y Adolescente a la Asociación Niños de Papel, según lineamientos establecidos por la legislación Colombiana.

2. ALCANCE

Aplica para el ingreso de los Niños, Niñas y Adolescentes en cada uno de los hogares y unidades de la Asociación y para las actividades desde el recibimiento de NNA, hasta la valoración de cada uno de los profesionales y áreas de atención.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de Derecho

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Dotación Personal: Son los elementos de ropa y calzado entregados a los NNA.

Dotación de Aseo: Son los elementos de aseo entregados a los NNA para realizar su higiene y limpieza

Historia Sociofamiliar: Es la Historia que se lleva del niño, niña o adolescente desde que ingresa a la Asociación y donde se archivan los documentos, formatos, tratamiento y seguimientos de cada uno.

Manual de convivencia: es el manual con el cual se quiere ayudar a conservar, mantener y mejorar las condiciones socio ambientales que permitan la convivencia pacífica y democrática enmarcada dentro de los lineamientos y perspectiva de la garantía de los derechos de los niños, niñas y jóvenes.

Valoración: Evaluar el estado inicial en que ingresa el niño, niña o adolescente a la Asociación.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibir al niño, niña o adolescente cuando va a hacer su ingreso a uno de los hogares o unidades de la Institución. El NNA puede venir remitido por el ICBF, comisaria de familia. Cuando no se encuentre presente el Jefe de hogar o unidad, el recibimiento lo debe hacer el profesional que se encuentre en el hogar.	Jefe de hogar Jefe de unidad	
2	Verificar que se reciben los documentos de legalización del ingreso del NNA: • Boleta de ingreso • Carta de salud provisional • Valoración Nutricional • Resumen de historia Si el NNA ingresa con todos los documentos seguir a la actividad 5 Si el NNA es remitido por comisaría de familia con quien se tiene convenio debe traer boleta de ingreso y carta de salud provisional. Si el NNA es remitido por la comisaría de turno de Bucaramanga:	Jefe de hogar Jefe de unidad	Boleta de ingreso Carta de salud provisional Valoración Nutricional Resumen de historia

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Solo viene con la boleta de ingreso. Si el NNA ingresa en la noche de un día hábil, en fin de semana o día festivo se debe legalizar el ingreso ante el ICBF al siguiente día hábil.		
3	Realizar la legalización del ingreso del NNA ante el ICBF. Se debe presentar al NNA ante el ICBF en la oficina de atención al ciudadano con la boleta de ingreso enviada por la comisaría de turno. Se debe recibir del ICBF: • Boleta de ingreso • Carta de salud provisional • valoración nutricional • Resumen de historia.	Búsqueda activa	Boleta de ingreso Carta de salud provisional Valoración Nutricional Resumen de historia
4	Entregar los documentos expedidos por el ICBF al jefe de hogar o jefe de unidad	Búsqueda activa	Boleta de ingreso Carta de salud provisional Valoración Nutricional Resumen de historia
5	Abrir la carpeta de la historia sociofamiliar del niño, niña o adolescente y archivar los documentos con que ingresa el NNA.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Historia sociofamiliar del NNA Boleta de ingreso Carta de salud provisional Valoración Nutricional Resumen de historia.
6	Realizar el diligenciamiento de la ficha de ingreso y verificación de derechos (FO-IN-003). La ficha de ingreso y verificación de derechos (FO-IN-003) se debe archivar en la historia sociofamiliar	Jefe de hogar Jefe de unidad	Ficha de ingreso y verificación de derechos (FO-IN-003)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	del NNA.		
7	Realizar el seguimiento inicial de las condiciones físicas, pertenencias con que el NNA ingresa. Este seguimiento debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Socializar las normas del hogar/unidad al NNA contenidas en el Manual de convivencia.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Seguimiento individual (FO-AI-003)
8	Realizar la entrega de la dotación básica al NNA. Se debe diligenciar el formato Entrega Dotación Básica (FO-IN-002) y archivar en la historia sociofamiliar del NNA.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Entrega Dotación Básica (FO-IN-002)
9	Entregar la dotación personal y de aseo al NNA que ingresa. Si en el hogar/unidad hay existencias para suplir la dotación personal y de aseo del NNA que ingresa, se debe hacer la entrega y registrar en los formatos Entrega dotación aseo personal (FO-AI-007) y Entrega dotación personal (FO-AI-010). Si en el hogar no se puede suplir de estos elementos al NNA se debe solicitar a la administración la dotación personal para el NNA. Para esto se diligencia el formato Requisición de vestuario a NNA (FO-GA-012), siempre tiene que haber un remanente de elementos de aseo. Recibidos estos elementos se deben entregar al NNA y registrar la entrega en los formatos Entrega dotación aseo personal (FO-AI-007)	Jefe de hogar Jefe de unidad	Requisición de vestuario a NNA (FO-GA-012) Entrega dotación aseo personal (FO-AI-007) Entrega dotación personal(FO-AI-010) Ver procedimiento de: Requerimiento Y Entrega de dotación personal a NNA. (PR-IN-002) Entrega de dotación de aseo a NNA. (PR-AI-001)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	y Entrega dotación personal (FO-AI-010). Archivar los registros de entrega de dotación personal y aseo en la historia sociofamiliar del NNA.		
10	Realizar las valoraciones por cada área de atención. Trabajo social: Se debe diligenciar el Informe de estudio sociofamiliar (FO-IN-004). Este se debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Psicología: Diligenciar el formato Valoración Psicológica Inicial (FO-IN-005). Debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Nutrición: Diligenciar el formato Historia Nutricional (FO-IN-006). Debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Pedagogía. Diligenciar el formato Valoración inicial pedagógica (FO-IN-011) y el formato Antecedentes Institucionales (FO-IN-010). Debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Se debe realizar la prueba pedagógica de acuerdo al nivel del NNA, estas pueden ser Prueba de pedagogía I (FO-IN-012), Prueba de pedagogía II (FO-IN-013) o la Prueba de pedagogía III (FO-IN-014). Deben archivar en la historia sociofamiliar del NNA.	Trabajador Social Psicólogo Nutricionista Pedagogo	Informe de estudio sociofamiliar (FO-IN-004) Valoración Psicológica Inicial (FO-IN-005) Historia Nutricional (FO-IN-006). Valoración inicial pedagógica (FO-IN-011) Antecedentes Institucionales (FO-IN-010) Prueba de pedagogía I (FO-IN-012), Prueba de pedagogía II (FO-IN-013) Prueba de pedagogía III (FO-IN-014). Historia Ocupacional (FO-IN-007) Valoración Ocupacional (FO-IN-008) Registro de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Terapia ocupacional Diligenciar el formato Historia Ocupacional (FO-IN-007), formato Valoración Ocupacional (FO-IN-008), Registro de intereses y actividades de los NNA (FO-IN-009) y la Autoevaluación ocupacional (OSA). Deben archivarse en la historia sociofamiliar del NNA.	Terapeuta ocupacional Psiquiatra	intereses y actividades de los NNA (FO-IN-009). Todas las valoraciones deben estar firmadas
11	Llevar al NNA a la valoración médica y odontológica. Esta debe ser en los días y horarios estipulados para la atención médica y odontológica.	Jefe de hogar Jefe de unidad	
12	Realizar la valoración Médica. Se debe registrar en el formato Historia Médica (FO-IN-016) si el NNA ingresa a Protección. Si el NNA ingresa a MAREA el formato que se diligencia es la Historia clínica de ingreso (FO-IN-015) Realizar la valoración Odontológica. Se debe registrar en el formato Historia Clínica Odontológica (FO-IN-017). Deben archivarse en la historia sociofamiliar del NNA.	Médico Psiquiatra	Historia Médica (FO-IN-016) Historia clínica de ingreso (FO-IN-015) Historia Clínica Odontológica (FO-IN-017) Todas las valoraciones deben estar firmadas
	Fin.		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador Del Sistema		Comité Del Sistema	Gerente

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-IN-003	Ficha de ingreso y verificación de derechos	Historia Sociofamiliar NNA	Carpeta AZ	1 año	Reutilización
FO-AI-003	Formato Seguimiento individual	Historia Sociofamiliar NNA	Carpeta AZ	1 año	Desechar
FO-IN-002	Entrega Dotación Básica	Historia Sociofamiliar NNA	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-GA-012	Requerimiento de dotación de vestuario para NNA	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-AI-007	Dotación Aseo personal	Historia Sociofamiliar NNA	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-GA-022	Formato entrega de elementos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	7 meses	Reutilización
FO-AI-010	Entrega dotación personal	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Reutilización
FO-IN-004	Informe de estudio sociofamiliar	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-IN-005	Valoración Psicológica Inicial	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-006	Historia Nutricional	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-011	Valoración inicial pedagógica	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-010	Antecedentes Institucionales	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-012	Prueba de pedagogía I	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-013	Prueba de pedagogía II	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-014	Prueba de pedagogía III	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-007	Historia	Historia	Carpeta	NA	Desechar

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
	Ocupacional	sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	AZ		
FO-IN-008	Valoración Ocupacional	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-009	Registro de intereses y actividades de los NNA	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-016	Historia Médica	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-015	Historia clínica de ingreso	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar
FO-IN-017	Historia Clínica Odontológica	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar unidad	Carpeta AZ	NA	Desechar

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO Y ENTREGA DE DOTACION PERSONAL A NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-IN-002	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Determinas la secuencia de actividades para llevar el control del requerimiento y entrega de dotación Personal a los niños, niñas y adolescentes que ingresan a la Asociación Niños de Papel.

2. ALCANCE

Aplica para todas las unidades y hogares de atención de la Asociación y cubre las actividades desde el requerimiento de elementos escolares hasta las entregas de estos a niños niñas y adolescentes, además del archivo de los formatos.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de derechos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Dotación Personal: Son los elementos de ropa y calzado entregados a los niños, niñas y adolescentes, según los lineamientos del ICBF.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Hacer la solicitud de requerimiento de vestuario para los NNA de los programas de la Asociación. Se debe revisar las existencias que reposen en la bodega del hogar/ unidad.	Jefe de hogar Jefe de unidad/ operador de contrato	Requerimiento de dotación de vestuario para NNA (FO-GA-012)
2	Verificar la solicitud de requerimiento, una vez validada la solicitud enviar al gestor administrativo y financiero. Enviar vía correo electrónico El operador de contrato debe verificar la información que se ha diligenciado en el formato antes de ser enviado a la administración.	Operador de contrato	Requerimiento de dotación de vestuario para NNA (FO-GA-012)
3	Revisar y dar trámite a la solicitud.	Gestor administrativo y financiero	
4	Entregar los elementos de dotación solicitados al jefe de hogar y/o jefe de unidad. Para los NNA que están declarados en adoptabilidad, la entrega se realizará de la siguiente forma: Se debe coordinar con el jefe de hogar el día y el lugar donde se realizarán las compras a fin de realizar los desplazamientos.	Operador logístico Gestor administrativo y financiero	Entrega de elementos. (FO-GA-022)
5	Realizar la entrega de los elementos de dotación a los niños, niñas y adolescentes y hacer el respectivo registro.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	En el formato Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008) se hace el registro colectivo de la entrega a cada uno de los NNA del hogar o unidad. En el Formato entrega dotación personal (FO-AI-010) se hace el registro individual de la entrega, se lleva uno por cada NNA.		Entrega dotación personal (FO-AI-010) Se debe solicitar la firma del NNA en cada formato.
6	Archivar el Formato entrega dotación personal (FO-AI-010) en la Historia sociofamiliar de cada NNA. Archivar el formato de Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008) en la carpeta de entrega de dotaciones del hogar o unidad.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008) Entrega dotación personal (FO-AI-010)
7	Enviar copia del formato Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008) al gestor administrativo y financiero. Se debe enviar antes de transcurridos 5 días a partir del día en que se recibe la dotación.	Jefe de hogar Jefe de unidad/ Operador de Contrato	Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008)
8	Recepcionar la información y hacer el análisis de la misma.	Gestor administrativo y financiero	Copia de los formatos Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes (FO-AI-008)
9	Archivar las copias	Gestor administrativo y financiero	Archivo de administración
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
Coordinador Del Sistema	Comité Del Sistema	Gerente	

7. CONDICIONES GENERALES

- La dotación inicial:
Se entregarán los siguientes elementos 3 pantalones, 3 Camisas, 1 buso, 1 sudadera, 2 pijama, 1 pantaloneta o short, 4 pantaloncillos o pantys, 2 toalla, 4 medias, 2 Brassier (Si es mujer), 1 par de zapato, 1 par de chancletas y 1 vestido baño.
- Esta dotación se solicita al ingreso del NNA.
- Esta dotación se realizará al ingreso del NNA y periódicamente cada 4 meses para los NNA que cumplan este lapso en la Asociación

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-012	Requerimiento de dotación de vestuario para NNA	Gestión Administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-AI-008	Entrega de dotación personal a niños, niñas y adolescentes	Hogar o Unidad	Carpeta	1 año	Reutilización
FO-AI-010	Entrega dotación personal	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	1 año	Reutilización
FO-GA-022	Formato de	Archivo	Carpeta	1 año	Reutilización

	entrega de elementos	Gestión administrativa y financiera			

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO ENTREGA DOTACIÓN ASEO A NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-AI-001	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el control de la entrega de la dotación de aseo para los niños, niñas y adolescentes que hacen parte de la Asociación Niños de Papel.

2. ALCANCE

Aplica para todas las unidades y hogares de atención de la Asociación y cubre las actividades desde la entrega de los elementos de aseo hasta el archivo de la copia de la entrega de la dotación de aseo.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de Derecho

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Dotación Aseo Personal: Son los elementos de aseo entregados a los NNA para realizar su higiene y limpieza.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

6. DESCRIPCION PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Entregar los elementos de Dotación Aseo según el inventario que envía el operador de Contrato	Operador Logístico	Formato de entrega de elementos (FO-GA-022) Original y copia
2	Recepcionar los elementos de dotación de aseo.	Jefe de hogar o unidad	Firma de recibido en Formato de entrega de elementos (FO-GA-022)
3	Entregar los elementos de dotación de aseo a cada uno de los niños, niñas o adolescentes, el día que el almacenista informe al operador de contrato para que esté presente en la entrega y hacer control de esta. En el formato de Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002) se hace el registro colectivo de la entrega a cada uno de los NNA del hogar o unidad. El formato Dotación Aseo personal (FO-AI-007) se hace el registro individual de la entrega, se lleva uno por cada NNA. Cuando ingresa un NNA a un hogar o unidad el jefe de hogar o unidad debe proporcionarle los elementos de aseo y hacer los registros correspondientes.	Jefe de hogar o unidad/ Operador de Contrato	Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002) Dotación Aseo personal (FO-AI-007) Se debe solicitar la firma del NNA en cada formato.
4	Archivar los formatos debidamente diligenciados en la historia sociofamiliar de cada NNA si el registro es individual: Dotación Aseo personal (FO-AI-007)	Jefe de hogar o unidad	Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002) Dotación Aseo personal (FO-AI-007)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Archivar los formatos debidamente diligenciados en la carpeta de entrega de dotaciones: Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002)		
5	Enviar copia de la entrega de la dotación de aseo al gestor administrativo y financiero. Debe entregarse antes de cumplida una semana de haber recibido los elementos en el hogar o unidad.	Jefe de hogar o unidad	Copia de los formatos Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002)
6	Recepcionar la información y hacer el análisis de la misma.	Gestor administrativo y financiero	Copia de los formatos Entrega de dotación de aseo a NNA (FO-AI-002)
7	Archivar las copias	Gestor administrativo y financiero	Archivo de administración
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador Del Sistema		Comité Del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

La dotación de aseo se realizará mensualmente

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-AI-002	Entrega de dotación de aseo a NNA	Hogar o Unidad	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-AI-007	Dotación Aseo personal	Historia Sociofamiliar	Carpeta AZ	NA	Desechar

		NNA			
FO-GA-022	Formato de entrega de elementos	Archivo de Gestión administrativa y financiera	Carpeta	1 Año	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS DE NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-AI-002	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar las actividades para la participación de los Niños, Niñas Y Adolescentes como una forma de retroalimentación de los procesos, encontrando no conformidades en el servicio y posibilidades de mejora con sus sugerencias.

2. ALCANCE

Aplica para cada uno de los hogares y unidades de la Asociación y cubre las actividades desde revisión del buzón de sugerencias hasta el análisis de los aspectos identificados y la socialización a los Niños, Niñas y Adolescentes a la sugerencia.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de derechos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: Es una herramienta que favorece la comunicación ascendente, permitiendo la participación de los niños, niñas y adolescentes.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

Norma NTC ISO 9001 versión vigente

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Revisar semanalmente el buzón de sugerencias y retirar los formatos de sugerencias FO-AI-020 diligenciados por parte de los NNA. El formato debe estar disponible donde se encuentre el buzón de sugerencias. Estos formatos se deben archivar en una carpeta que debe reposar en cada hogar.	Operador de contrato	formatos de sugerencias (FO-AI-020)
2	Registrar cada uno de las sugerencias, esto se realiza en el formato Registro de sugerencias de NNA FO-AI-021	Operador de contrato	Registro de sugerencias de NNA (FO-AI-021)
3	Analizar cada uno de los formatos para identificar los aspectos que dieron lugar a la sugerencia e informar a quien corresponda para que se dé el trámite. Este debe emitir una respuesta al operador de contrato dentro de los próximos cinco días hábiles de haber sido informado.	Operador de contrato	
4	Recibida la respuesta se debe registrar en el formato Registro de sugerencias de NNA FO-AI-021	Operador de contrato	Registro de sugerencias de NNA FO-AI-021
5	La respuesta a la sugerencia debe	Operador de	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	socializarse a los niños, niñas o adolescentes. El formato Registro de sugerencias de NNA FO-AI-021 debe archivarse en una carpeta que repose en el hogar.	contrato	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-AI-020	Formatos de sugerencias	Archivo de Hogar	Carpeta	6 meses	Desechar
FO-AI-021	Registro de sugerencias de NNA	Archivo de Hogar	Carpeta	6 meses	Desechar

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO Y ENTREGA DOTACION ESCOLAR NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-AI-003	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades para el control del requerimiento y entrega de dotación escolar a los niños, niñas y adolescentes que hacen parte de la Asociación Niños de Papel.

2. ALCANCE

Aplica para todas las hogares de protección y Niños, Niñas y Adolescentes que estén vinculados al sistema escolar y cubre las actividades desde el requerimiento de elementos escolares hasta la entrega de estos a niños niñas y adolescentes, además del archivo de los formatos.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de Derecho

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Dotación Escolar: Son los elementos utilizados en las actividades académicas de los NNA

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar el requerimiento de elementos escolares. Debe darse las especificaciones de tamaño, unidad de medida y	Pedagoga	Requerimiento de elementos escolares

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	otras que se requieran. Cuando ingrese un NNA después del inicio del periodo académico se le solicitarán los elementos que requiera.		
2	Enviar el requerimiento de elementos escolares al gestor administrativo y financiero. Enviar vía correo electrónico. Informar al jefe de hogar y entregar la lista de requerimiento de elementos escolares. Debe entregar al jefe de hogar un listado detallado por NNA de los elementos escolares que le han sido solicitados en la institución educativa.	Pedagoga	Requerimiento de elementos escolares. Listado de elementos escolares por NNA
3	Revisar y dar trámite a la solicitud	Gestor administrativo y financiero	
4	Entregar los elementos de dotación solicitados al jefe de hogar y/o jefe de unidad.	Operador Logístico	Formato de entrega de elementos (FO-GA-022) Original y copia
5	Recepcionar los elementos de dotación.	Jefe de hogar o unidad	Firma de recibido en Formato de entrega de elementos (FO-GA-022)
6	Entregar los elementos a cada uno de los niños, niñas o adolescentes. La entrega se debe registrar en el formato dotación escolar (FO-AI-016) y debe estar presente el operador de contrato para el control de esta entrega.	Jefe de hogar o unidad/ Operador de Contrato	Dotación escolar (FO-AI-016) Se debe solicitar la firma del NNA en cada formato.
7	Archivar el formato debidamente	Jefe de hogar o	Dotación escolar

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	diligenciados en la historia sociofamiliar de cada NNA	unidad	(FO-AI-016)
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador Del Sistema		Comité Del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

La dotación escolar se solicitará para los niños de los hogares de protección al inicio del año escolar.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-AI-016	Formato Dotación escolar	Hogar	Carpeta Historia Sociofamiliar del NNA	1 Año	Reutilización
FO-GA-022	Formato de entrega de elementos	Archivo Gestión administrativa y financiera	Carpeta	1 Año	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-DE-001	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para la revisión del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, asegurando su adecuación y eficacia permanente, definiendo intervalos de tiempo que permitan una periodicidad de la revisión.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, desde las actividades de programación de la reunión hasta la socialización del acta y archivo de esta.

3. RESPONSABLE

El Gerente y/o Coordinador de Apoyo serán los encargados de programar y gestionar la realización de las revisiones establecidas según su periodicidad.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Revisión: Actividad realizada para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.
Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Programación de la reunión anual de revisión de SGI, fijando Fecha, hora y lugar.	Gerente y/o Coordinador del Sistema	
2	Citación a la reunión de revisión de SGI a cada uno de los responsables de procesos.	Coordinador del Sistema	
3	Desarrollo de la reunión, presentado la información recolectada por los asistentes.	Participantes a la revisión por la dirección	
4	Análisis de la información presentada	Participantes de la revisión por la dirección.	
5	Definición de los planes de acción para la mejora de la eficacia del S.G.I y sus procesos, así como planes de acción para la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y de la seguridad de los trabajadores. Asignación de tareas con sus respectivas fechas y responsables para la realización de las acciones	Participantes de la revisión por la dirección	
6	Elaborar el acta de la reunión donde quede plasmado el desarrollo, el análisis, las decisiones y las acciones a realizar.	Coordinador del Sistema	Acta de revisión por la dirección (FO-DE-001)
7	Socialización del acta a los responsables de los procesos para su aplicación y cumplimiento y archivarla en su respectiva carpeta.	Coordinador del Sistema	Acta de revisión por la dirección (FO-DE-001)
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Las revisiones del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional se realizarán con una periodicidad de un año.
- Para realizar la revisión se tendrá en cuenta resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente a través de los buzones, el desempeño de los procesos, estado de las acciones correctivas y preventivas, seguimiento de revisiones anteriores y recomendaciones de mejora.
- Se elaborará un acta (FO-DE-001) en la cual se evidencia el desarrollo de la reunión para la revisión del SGI.
- Los participantes a la revisión por la dirección son:
 - Gerente
 - Gestor Área Administrativa Y Financiera
 - Gestor Área de Derecho
 - Coordinador del Sistema
- Para la revisión por la dirección se debe presentar la siguiente información:
 - Resultados de auditorías.
 - Retroalimentación del cliente (Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente).
 - Desempeño de los procesos y conformidad del producto (Resultados de indicadores de procesos).
 - Estado de acciones correctivas y preventivas (Resumen de acciones correctivas abiertas y cerradas).
 - Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores (Revisión de las disposiciones definidas en revisiones por la dirección anteriores).
 - Recomendaciones para la mejora.
 - Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
 - La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
 - La mejora del producto o servicio en relación con los requisitos del cliente.
 - Las necesidades de recursos para llevar a cabo las acciones planteadas.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-DE-001	Acta de revisión por la dirección	Archivo Gerencia	Fólder AZ	1 año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA	
PROCEDIMIENTO EVASIÓN DE NNA DEL HOGAR			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-EG-001	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el control y las evasiones de los niños, niñas y adolescentes de la Asociación Niño de Papel

2. ALCANCE

Aplica las actividades desde la identificación de la situación de evasión del Niño, Niña o Adolescente hasta la puesta en conocimiento de las instituciones competentes.

3. RESPONSABLES

Gestor Área de derechos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Evasión: El concepto se refiere a la fuga del Hogar. La evasión, en este sentido, es la acción que permite a uno o más Niños, Niñas o Adolescentes escaparse del Hogar o unidad terapéutica.

Cotización: Documento donde el proveedor proporciona los valores comerciales y especificaciones de los bienes o servicios que se pretenden comprar.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC 5326 versión vigente

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Conocida la evasión del NNA se debe reportar ante la autoridad pertinente (CAI, Estación de policía), para esto se debe diligenciar original y copia del formato Reporte de evasión (FO-EG-003). Se debe solicitar el recibido del reporte de evasión.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Reporte de evasión (FO-EG-003)
2	Diligenciar el formato de verificación al egreso/evasión (FO-EG-002). Se debe verificar los elementos dejados por el NNA y la dotación básica que se le entregó a su ingreso. Se debe archivar en la historia sociofamiliar del NNA. Diligenciar el formato Registro de evasión (FO-EG-001). Se debe archivar en Carpeta del hogar o unidad.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Verificación al egreso/evasión (FO-EG-002) Registro de evasión (FO-EG-001)
3	Enviar copia del reporte de evasión con la firma de recibido de la policía a la asistente administrativa. Debe enviarse al siguiente día hábil de ocurrida la evasión.	Jefe de hogar Jefe de unidad	Copia Reporte de evasión (FO-EG-003)
4	Elaborar y adjuntar el recibido de documentación (copia y original). En este recibido se debe colocar el nombre a quien va dirigido el documento (defensor de familia, comisario de familia), el nombre del NNA y la fecha de evasión.	Asistente administrativa.	Copia Reporte de evasión (FO-EG-003) Recibido de documentación
5	Enviar reporte de evasión junto con el recibido de documentación (original y copia) a la gerente regional para ser firmado. El gestor de área de derechos puede firmar en el caso que el Gerente regional se encuentre ausente.	Asistente administrativa	Copia Reporte de evasión (FO-EG-003) Recibido de documentación

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
6	Firmar el recibido de documentación	Gerente Regional	
7	Enviar copia del reporte de evasión del NNA a la institución que lo haya remitido (ICBF, Comisaria, (Cespa), debe llevar adjunto el recibido de documentación.	Asistente administrativo	Copia Reporte de evasión (FO-EG-003) Recibido de documentación.
8	Recepcionar el recibido de documentación con la firma de la entidad a la cual se le envió el documento. El recibido se debe archivar en carpeta.	Asistente administrativo	Recibido de documentación Archivo asistente administrativa área de derechos
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador Del Sistema		Comité Del Sistema	Gerente

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-EG-003	Reporte de evasión	Gestión Administrativa y financiera	Carpeta	NA	Desecho
FO-EG-002	Verificación al egreso/evasión	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desecho
FO-EG-001	Registro de evasión	Historia sociofamiliar NNA en cada hogar o unidad	Carpeta AZ	NA	Desecho

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL		 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA	
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-GI-001	Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para elaborar, controlar, modificar o anular documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional de la Asociación Niños de Papel de acuerdo con los procesos administrativos y productivos de la Asociación.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional de la Asociación Niños de Papel.

3. RESPONSABLES

Los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad integral de la empresa, el Gerente debe ser responsable por el sistema implantado.

El control de documentos es responsabilidad del Coordinador de Calidad.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.

Control de Documentos: Proceso que coordina la identificación, codificación, mantenimiento, distribución y control de la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

Copia controlada: es aquella copia de un documento al cual se controla su distribución, para asegurarse que se utiliza la última revisión.

Documento interno: documento generado por el personal que labora internamente en la Asociación Niños de Papel.

Documento externo: documento recibido de una organización, persona, cliente, proveedor, que no haga parte de la Asociación Niños de Papel

Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGI.

Versión: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

Revisión: Es la actividad de evaluación del contenido y aplicación de un documento.

Aprobación: Actividad que manifiesta la aceptación y conformidad con un documento.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (NTC ISO 9001 y NTC OHSAS 18001).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma NTC ISO 9001 versión vigente.
- Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN DE ELABORACION DE DOCUMENTO

6.1 Identificación de necesidades

Se establece si el procedimiento o instructivo es relevante o no; si verdaderamente se requiere para prestar el servicio a los niños, niñas y/o adolescentes. Se establece el “por qué y para qué” es importante.

6.2 Diseño

Todas las páginas que comprendan el Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional, llevarán el formato descrito en el numeral 6.2.1 y

su codificación se hará según lo indicado el numeral 6.2.2 del presente documento.

6.2.1 Formato

Las páginas de los documentos del Sistema Integrado de Calidad Y Seguridad & Salud Ocupacional deben contener un encabezado con información que contribuye a la identificación del documento, así:

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA	
a)	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
Version: Y	Fecha versión: DD/MM/AA	Código: CCC	AA-BBB-	Página X de Y
d)	b)	e)	f)	c)
				g)

- h)** Nombre de la Organización
- i)** Nombre del documento
- j)** Logotipo de la Organización
- k)** Versión
- l)** Fecha de emisión de la revisión del documento, y se llena de siguiente manera:
FECHA: DD/MM/AA
DD: Dígitos que representan el día
MM: Dígitos que representan el número del mes
AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año
- m)** Código de documento asignado según 6.2.2
- n)** Paginación

6.2.2 Codificación

Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad será codificado teniendo en cuenta la siguiente metodología:

COD: AA-BBB-CCC

COD: Tipo de documento - Sección – Numero

COD: AA-BBB-CCC

Este primer grupo de letras indica el tipo de documento:

- AA** Procedimiento
- Instructivo.
- Manual
- Caracterización
- Plan

COD: AA-BBB-CCC

Este segundo grupo de letras define el proceso o subproceso que lo origina:

COD: AA-BBB-CCC

Este Tercer grupo de Números indica la secuencia del documento:

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	
Manual	MA
Caracterización	CA
Procedimiento	PR
Formato	FO
Instructivos	IN
Plan	PL

CODIFICACIÓN DE PROCESOS	
Direccionamiento estratégico	DE
Gestión Integral	GI
Ingreso	IN
Atención integral	AI
Egreso	EG
Gestión administrativa y financiera	GA
Gestión Responsabilidad social	GR

Ejemplo:

FO-GA-001

 Formato de Gestión administrativa y financiera 001 (nombre del documento)

6.3 Contenido

6.3.1 Contenido de procesos

- **Objetivo:** Definir el propósito general del documento, haciendo una breve descripción, expresando lo que se persigue con el procedimiento.
- **Proveedor:** persona, área o proceso que entrega los elementos o documentos para el desarrollo de las actividades.
- **Entrada:** documentos requeridos para el desarrollo de las actividades del proceso en estudio.
- **Actividades:** se describe brevemente cada una de las etapas requeridas para ejecutar el proceso.
- **Salida:** es el resultado que se obtiene del proceso desarrollado.
- **Cliente:** se registra el cargo correspondiente a la persona o personas que reciben el resultado obtenido del proceso.
- **Responsable:** cargo de la persona encargada del funcionamiento del proceso dentro de las condiciones establecidas.

- **Recursos:** se relaciona los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades: Los recursos pueden comprender según el caso recurso humano, equipo, materiales, recurso financiero.
- **Procesos de Soporte:** se registra el nombre de los procesos de dirección o apoyo necesarios para el desarrollo del proceso en forma efectiva y eficaz.
- **Documentos y Requisitos:** corresponde a las normas, procedimientos, y/o instructivos requeridos como guías para el cumplimiento efectivo del proceso. Igualmente se debe incluir los numerales correspondientes a los requisitos aplicables de la norma NTC ISO 9001:2008 y NTC OHSAS 18001:2007.
- **Seguimiento y Medición:** se determinan los indicadores, parámetros y/o actividades para realizar el control a la efectividad del proceso y/o producto.

6.3.2 Contenido de procedimientos

- **Objetivo:** Definir el propósito general del documento, haciendo una breve descripción del “Por qué” y el “Qué” del procedimiento o la instrucción de trabajo.
- **Alcance:** Se establece el cubrimiento y propósito específico del documento. Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado.
- **Responsables:** Debe indicar los cargos de la(s) persona(s) responsable del cumplimiento de la implementación de cada procedimiento.
- **Términos y Definiciones:** Se relacionan los términos que se consideren necesarios para aclarar el desarrollo del documento.
- **Referencias normativas:** Todos aquellos patrones, normas, especificaciones u otros documentos y procedimientos que le soportan y o complementan.
- **Descripción Procedimiento:** Se describe en forma detallada y en el orden cronológico las actividades que hacen parte del procedimiento documentado. Los procedimientos deben describir con grado de detalle sus actividades, para ejercer un control adecuado, responsabilidades y las interrelaciones del personal que administre, al final de la descripción del proceso se controla el documento mediante el diligenciamiento del nombre del cargo de quien elaboró el documento, nombre del cargo o del comité encargado de revisar el documento, nombre del cargo de quien aprobó el documento

- **Condiciones generales:** Se hacen las aclaraciones necesarias para el desarrollo de las actividades documentadas, relacionadas en el procedimiento, las cuales por su aplicación general deben ser tenidas en cuenta. Cuando no se requiera la utilización de algunos de los numerales se escribe la frase "No aplica".
- **Registros:** Relaciona los formatos que se generan con la aplicación de los documentos y la forma de controlarlos según el procedimiento Control de Registros.
- **Control de modificaciones:** Se describe la versión del documento, fecha de aprobación y descripción del cambio. Este control se inserta al final de la Hoja así:

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	DD/MM/AA	Emisión de documento

6.4 Descripción Procedimiento Control de documentos

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificación de la necesidad de modificar o crear un nuevo documento.	Cualquier Trabajador/ Coordinador del sistema	
2	Modificación o elaboración del documento requerido. Los documentos requeridos para el desarrollo de cada uno de los procesos son elaborados siguiendo lo establecido en este documento	Coordinador del sistema y/o líder del proceso	Formato Solicitud de Modificación y/o cambio de documento (FO-GI-002)
3	Presentación de los documentos modificados o nuevos ante el comité para ser hacer la Revisión del documento y solicitud de modificación si es necesario las	Coordinador del sistema y/o líder del proceso Comité del Sistema	Acta (FO-GA-020)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
		Integrado	
4	Aprobación del documento	Gerente	
5	Informar al personal involucrado en la aplicación del mismo, la importancia, el contenido y la forma de implementación.	Coordinador del sistema	
6	Colocar en los puestos de trabajo los documentos que requieren para su implementación de copia física, eliminando el documento que ha perdido validez, asegurándose de que se utiliza la versión pertinente, los líderes de procesos y trabajadores deben informar al coordinador de calidad sobre estas deficiencias en el momento oportuno para realizar las correcciones correspondientes	Coordinador del sistema. Líder del proceso	Listado Distribución de Documentos (FO-GI-004)
7	Controlar los documentos externos que afectan directamente el servicio suministrado, por medio del formato "Listado de Documentos Externos (FO-GI-003). Si el documento permanece en medio magnético, se indica en el listado correspondiente con las siglas MM (Medio magnética) y se guarda copia en un CD-ROM destinado específicamente a copias magnéticas de documentos externos utilizados como consulta. Los tipos de documentos externos más comunes son los suministrados por el cliente como: • Lineamientos de contratación. • Normas • Remisiones	Asistente Administrativo	Listado de Documentos Externos (FO-GI-003)
8	Actualizar el Listado Maestro De Documento (FO-GI-001), cada vez		Listado Maestro De Documento

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	que se genere un cambio en los documentos, se debe registrar en el listado maestro de documentos, el cual debe permanecer fácilmente disponible.		(FO-GI-001)
9	Trimestralmente graba las copias de seguridad de las versiones de los documentos que hacen parte del sistema	Coordinador del sistema	Backup CD
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7 CONDICIONES GENERALES

- La elaboración de los documentos será responsabilidad del coordinador del Sistema o la persona quien realiza la actividad. Antes de emitir cualquier documento, éste es revisado por el Comité del Sistema, y si es necesario se efectúa la corrección del caso; luego se presenta a la persona que lo debe aprobar, siendo el Coordinador o Director o Gerente, para que finalmente decida su emisión.
- Después de aprobar el documento se realiza la actualización en el listado maestro de documentos o de formatos y se imprimen las copias necesarias hacia los diferentes destinos que se requiera.
- Cuando se efectuó un cambio de contenido o de forma en algún documento del Sistema de Gestión de Calidad este debe ser registrado en la sección “Revisiones del documento” y colocar el numero de la revisión.
- Los cambios en los documentos del Sistema Integrado se revisarán cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema.
- Se marca con un sello húmedo, que lleva la frase “DOCUMENTO CONTROLADO”, a cada una de las copias controladas que se distribuya en la

empresa. Los documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión requieren este sello y deben permanecer en el archivo.

- Cuando un documento es considerado obsoleto se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente en listado maestro de documentos o formatos y se elimina el documento obsoleto.
- Cuando un documento es considerado anulado se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente en el listado maestro de documentos o formatos. Los documentos que son anulados son destruidos.
- Los documentos incluidos en el S.G.C que son obsoletos o sean anulados, pueden ser utilizados como papel borrador para uso de la empresa. Para esto deben ser marcados o identificados como documentos de borrador, mediante una línea o una equis(x), de manera que se entienda que su contenido queda cancelado.
- Se verifica que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área cuando se realicen cambios.
- Entregar copia controlada de los documentos operativos del Sistema de Gestión a cada área de la empresa para la cual se han elaborado y/o a quién Control de Documentos considere necesario.
- Archivar y mantener copias magnéticas de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Estas copias debe estar en el ordenador y en un medio magnético para su conservación a posibles inconvenientes que se puedan presentar, y serán ubicados en el archivo de la empresa.
- Se destruyen las copias duras sobrantes de los documentos obsoletos retirados de las áreas de la empresa.
- Toda la organización debe mantener todos los documentos legibles y fácilmente identificables, y por esto, es su responsabilidad solicitar el cambio de los documentos que no cumplan esta condición, y exigir el buen diligenciamiento de los formatos.

8 REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GC-001	Listado Maestro de Documentos Internos	Archivo Administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GC-002	Solicitud de Modificación Y/O Cambio de Documentos	Archivo Administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GC-003	Listado de Documentos Externos	Archivo Administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GC-004	Listado Distribución de Documentos	Archivo Administración	Fólder AZ	1año	Destrucción
FO-GA-020	Acta de Reuniones	Archivo Administración	Fólder AZ	1año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-GI-002	Página 1 de 5

1 OBJETIVO

Definir la metodología para controlar en forma eficaz, los registros generados por el Sistema de Gestión Integrado de Calidad Y Seguridad & Salud Ocupacional implementado por la Asociación Niños De Papel. A demás de establecer las actividades para la identificación, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición de los registros generados.

2 ALCANCE

Aplica para todos los registros que proporcionen evidencias para el cumplimiento de los requisitos exigidos en del Sistema Integrado de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional implementado por la Asociación Niños De Papel.

3 RESPONSABLES

El Coordinador del Sistema debe supervisar el correcto diligenciamiento, protección, almacenamiento y conservación de los registros por parte de cada uno de los responsables.

Todo el personal de la empresa es responsable de diligenciar, utilizar y conservar correctamente los formatos que se disponen para la recolección de evidencias necesarias para el Sistema de Gestión de la Calidad, que estén a cargo de su labor.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Archivo Activo: Registros de calidad que pueden ser consultados fácilmente y conservados como tal durante la vigencia del documento, para luego enviarlos al archivo permanente o al archivo inactivo.

Archivo Permanente: Lo constituyen todos los registros que serán consultados regularmente. Su tiempo de retención es indefinida.

Archivo Inactivo: Lugar donde se conservan los registros de calidad que han dejado de pertenecer al archivo activo y que son retenidos según se requiera, Su tiempo de retención se definirá en el listado de Control de Registros.

Personal: Cualquier cargo de la organización

Formato: Documento diseñado para obtener evidencias de actividades que se realizan durante su ejecución.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.

Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Los formatos relacionados con el Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad & Salud Ocupacional se identifican a través de su encabezado, el cual contiene la información que se encuentra consignada en el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos		Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos (PR-GI-001)
2	Verifica que los registros se estén diligenciando de acuerdo a su disposición y se mantengan en buen estado.	Coordinador Del Sistema	Formato Listado de Control de Registros (FO-GI-005)
3	Los registros se almacenan en medio impreso o magnético según su conveniencia.	Coordinador Del Sistema/ Asistente Administrativo	Formato Listado de Control de Registros (FO-GI-005)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Cuando se estipule guardar información en medio magnético, se tendrá en cuenta las siguientes disposiciones: • Identificar con nombre los archivos y sus respectivas extensiones. • Revisar la utilización de la última versión • Identificar las copias de seguridad, con el nombre del registro, nombre del archivo y fecha de grabación. • Diligenciar el formato "Listado de Control de Registros (FO-GI-005)		
4	Para recuperar o tener acceso a los registros del Sistema Integrado, en Archivo inactivo se debe tener en cuenta su cronología y código. Los registros en archivo activo se recuperan por orden alfabético, documento y código. En el formato Préstamo de Registro (FO-GI-006) se establece el nivel de acceso para la consulta o utilización de los registros de la siguiente manera: • Confidencial. Se requiere solicitar autorización para su consulta • Restringido: lo consultan las áreas involucradas • General. Sin limitaciones	Responsable de área de trabajo	Formato Préstamo de Registro (FO-GI-006)
5	El tiempo de retención asignado depende de las normas legales existentes, de los términos contractuales y/o el definido por la organización.	Gestor administrativo y financiero	Acta de eliminación de documentos

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Para el archivo activo se ha determinado un período de retención igual a la permanencia del niño/niña o adolescente en el Hogar, para luego enviarlos al archivo permanente y al archivo inactivo. El período de retención para el archivo inactivo equivale a la vigencia establecida por ley. El control de registros se incluye dentro de cada procedimiento teniendo en cuenta, el Tiempo de Retención, Disposición Final (archivo activo, archivo inactivo) Semestralmente se realiza una revisión de la información para reclasificarla como archivo inactivo y actualizar. Una vez cumplida la vida útil de los registros se elabora un acta de reunión y se destruyen.		
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- La información contemplada en los registros de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, debe ser escrita en letra legible y ser diligenciados con bolígrafo.
- Los registros electrónicos utilizados son: CPU, CD-ROM, memoria USB los cuales son controlados según lo establecido en el Listado Control de Registro.
- Los formatos van asociados al proceso al cual pertenecen. Cuando se trata de un nuevo formato se elabora según lo especificado en el procedimiento vigente para el Control de Documento.
- Los registros deben estar siempre a disposición para verificación en auditorías del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GI-005	Listado Control de Registros	Archivo Administración	Fólder AZ	6 meses	Dstrucción
FO-GI-006	Préstamo de Registro	Archivo Administración	Fólder AZ	6 meses	Dstrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDAD			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-GI-003	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades que establecen como se determina, controla y registra el servicio o producto no conforme con los requisitos de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional durante el desarrollo de los procesos para evitar que los clientes reciban un servicio que no sea acorde a los requisitos establecidos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los procesos considerados como Misionales por la Asociación Niños De Papel para los requisitos de calidad y para los requisitos de Seguridad y salud Ocupacional aplica para todos los procesos de la Asociación. Se inicia desde la identificación de la no conformidad y termina con la acción de tratamiento y su seguimiento.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Gestor del Área de Derecho en decidir qué acción tomar con el servicio no conforme encontrado en los requisitos de calidad y para los de seguridad y salud ocupacional los responsables son el COPASO y el coordinador del sistema.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Procesos Misionales: son los procesos que constituyen la esencia de la Asociación y son los más relevantes: Proceso de Ingreso, Proceso de Atención Integral y Proceso de Egreso.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Concesión: Autorizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Servicio o Producto: Resultado de un proceso.

Servicio Conforme: el que cumple con las políticas, procedimientos, normas, estándares o requisitos vigentes.

Servicio No Conforme: el que no cumple con un requisito, necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria, relacionada con el beneficiario.

Servicio Rechazado: Servicio que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible rescatar a través de tratamiento, o reubicación para su atención en servicio especializado.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Requisito: necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria

Tratamiento: especificar las acciones a seguir en el desarrollo del servicio para cumplir los requisitos en el usuario.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.

Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar la no conformidad del servicio, en los procesos de Ingreso, de Atención integral y de Egreso, además no conformidades de seguridad y salud ocupacional, teniendo en cuenta:	Profesional o persona que recibe o entrega el servicio.	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GC-007)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	- Los parámetros definidos en los lineamientos de la Asociación, requisitos legales, reglamentarios relacionados con el Usuario. - Las actividades de seguimiento y medición realizada sobre los objetivos esperados en los usuarios. - Posibles nuevos peligros, lineamientos de seguridad y salud ocupacional determinados por la Asociación y requisitos legales.	COPASO y/o Coordinador del Sistema Todo el Personal de la Asociación	
2	Registrar la no conformidad, clasificándolo según el proceso afectado, precisando el requisito que se incumple; e informar al responsable del proceso para su trámite correspondiente	Profesional o persona que recibe o entrega el servicio. COPASO y/o Coordinador del Sistema	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GC-007)
3	Con base en el requisito incumplido, el responsable del proceso analiza junto con el equipo técnico la no conformidad detectada, estableciendo las acciones para eliminar la no conformidad detectada (Ver anexo en caso de no conformidad del servicio). Las disposiciones del servicio no conforme pueden ser: - Tratamiento individual intrainstitucional - Remisión Tratamiento individual especializado - Reubicación del usuario - Cambio de producto	Profesional o persona que recibe o entrega del servicio.	ANEXO Numeral 8 del documento procedimiento (PR-GI-003)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Las disposiciones de la no conformidad en seguridad y salud ocupacional pueden ser: • Evaluación del Riesgo • Controles nuevos de seguridad y salud ocupacional. • Control de accidente e incidentes.		
4	Con base en la decisión tomada sobre la disposición de la no conformidad tanto en el servicio como en seguridad y salud ocupacional, el responsable de la ejecución de la acción, efectúa la acción en la fecha establecida para su realización. Verificar que el servicio tratado cumpla con los requisitos establecidos en calidad y seguridad y salud ocupacional y registrar la aceptación o no aceptación del mismo.	Profesional o persona que recibe o entrega del servicio.	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GC-007)
5	Cuando el tratamiento del servicio o producto no conforme y la no conformidad en seguridad y salud ocupacional, es ejecutado por el mismo profesional que lo detectó, la verificación la realiza el jefe inmediato.	Jefe inmediato	
6	Realizar el seguimiento a la eficacia del tratamiento implementado y entregar el registro al Coordinador del sistema para su consolidación.	Jefe inmediato/ Coordinador del sistema	
7	De acuerdo con el grado de no conformidad, repetitibilidad y/o repercusiones sobre la no conformidad, el responsable de la	Líder de proceso	Registro y Control de no conformidad y plan de acción (FO-GC-008)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	actividad desarrollada determina la necesidad de emitir una solicitud de acción correctiva, igualmente se establece el control del estado de las mismas, teniendo en cuenta las fechas propuestas de acciones correctivas, seguimiento y cierre, así como la verificación de su efectividad.		
8	Elaborar informe consolidado del servicio o producto no conforme y de la no conformidad en seguridad y salud ocupacional, que contenga de manera clasificada por procesos, descripción del servicio no conforme, su frecuencia, corrección aplicada y estado, y determinar aplicar el procedimiento de acciones preventivas y correctivas	Líder de proceso	Informe de no conformidades (FO-GI-010)
9	Realizar análisis del servicio o producto no conformes y de la no conformidad en seguridad y salud ocupacional y aplicar los procedimientos de Acciones preventivas y acciones correctivas de acuerdo al resultado.	Comité del Sistema	Informe de Gestión
10	Entregarlos al Responsable del Proceso de Gestión del Sistema durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre evaluado. Analizar el estado de su implementación y elaborar informe trimestral para revisión del SGI por parte de la Dirección		
11	El Gestor del área de derechos o la persona asignada por éste, realiza una visita de seguimiento después del egreso del niño, niña y adolescente de la institución, y	Gestor Área de derechos	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GC-007)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	hasta los 3 meses en la cual se verifica que no se estén vulnerando nuevamente sus derechos, de ser así dará aviso al defensor de familia de la situación presentada.		
12	EL delegado del miembro del COPASO o el Coordinador del sistema realiza una visita de inspección para valorar si la no conformidad fue debidamente tratada y cerrar la no conformidad.	COPASO/ Coordinador del sistema	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Una no-conformidad en Seguridad y Salud Ocupacional se puede detectar por observaciones del Usuario, funcionarios en cualquier parte de la cadena de procesos para la elaboración del producto y/o servicio. También durante inspecciones.
- Una no conformidad interna se puede manifestar verbalmente al gerente. Una no conformidad externa se reporta mediante comunicaciones escritas del Usuario o alguna otra persona externa.

Las posibles No Conformidades pueden ser detectadas:

- En el transcurso normal de los trabajos.
- Por una Reclamación.
- Por una auditoría interna.
- Por una auditoría externa

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GC-007	Registro de no conformidades en el servicio	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GC-008	Registro y Control de no conformidad y plan de acción	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GC-010	Informe de no conformidades	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10- 2011	Versión Inicial

ANEXO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	PARÁMETRO DEL SERVICIO	NO CONFORMIDAD EN EL SERVICIO O PRODUCTO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
Educación aceptable	Formación académica aceptable	El niño, niña o adolescente no cumple con el estándar establecido por el ministerio de educación	• Refuerzo escolar • Tutoría o asesoría personalizada • Curso complementario • Repetir el grado	Pedagogo
Nutrición balanceada	Establecidos por la rejilla (NCHS según edades y sexo) y (Centro nacional de estadística en salud).	El niño, niña o adolescente se encuentra fuera del parámetro establecido para su edad	• Establecer tratamiento nutricional	Nutricionista
Buen estado de los alimentos	• Establecidos en las fechas de vencimiento de los productos. • Estado de los alimentos.	Intoxicación alimentaria	• Establecer procedimiento de manipulación de alimentos	Nutricionista
Buen estado de salud	Observando el estado de ánimo y salud o por manifestación del niño, niña o adolescente.	El niño, niña o adolescente se encuentra enfermo.	• Acudir con el niño al centro de salud. • Realizar el procedimiento establecido por el medico. • Suministrar el(los) medicamentos prescritos por el médico.	Jefe de hogar

Estado Psicológico tolerante	Establecido por la interpretación de las pruebas psicológicas.	• Concepto equivocado sobre el estado psicológico. • El niño, niña o adolescente presenta un comportamiento considerado como inadecuado	• Repetir pruebas psicológicas.	Psicólogo(a)
Buen estado de ánimo	Resultados de la visita familiar	• Concepto equivocado sobre el estado socio-económico. • Medida de protección equivocada. • Permanencia bajo la medida de protección en el hogar.	• Realizar visita a la familia. • Indagar a los vecinos sobre el comportamiento de la familia.	Trabajador(a) social
Estado físico aceptable	Observando su desempeño en las actividades de recreación y deporte.	El niño, niña o adolescente se encuentra cansado	• Realizar examen físico • Establecer rutinas deportivas y de ejercicio.	Jefe de Hogar
Desarrollo laboral o prelaboral	Ingreso a actividades laborales o prelaborales	El niño, niña o adolescente no efectúa actividades prelaborales o laborales.	• Establecer programa formativo vocacional	Terapeuta ocupacional

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-GI-004	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Definir las actividades para la programación, planeación, preparación y ejecución de las auditorías internas de calidad y de seguridad y salud Ocupacional en La Asociación Niños De Papel, de igual manera, facilitar la elaboración de los informes necesarios y el seguimiento a las Acciones Correctivas asociadas a las auditorías internas para el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades y procesos involucrados en el Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional de La Asociación Niños De Papel. Este procedimiento inicia con la programación de la auditoría interna de calidad y finaliza con el seguimiento Informe general de auditoría interna.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Coordinador del Sistema definir el programa anual de auditorías internas. La persona encargada de tomar la acción para eliminar la no conformidad es responsable de que esta se lleve a cabo sin demora injustificada. Es responsabilidad del Coordinador de Apoyo o el Auditor Interno hacer el seguimiento de los reportes de auditorías y del cumplimiento de las acciones a tomar.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditor: Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.

Auditor Acompañante: Persona que hace parte de la auditoría solo como un observador

Auditor Principal: Es el responsable de coordinar el trabajo del equipo auditor

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier información pertinente y que es verificable.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.

Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Elaborar el Programa de Auditoría Interna Anual, en el mes de febrero se define el cronograma de auditorías internas determinando su número y alcance	Coordinador del Sistema	Programa de auditorías (FO-GI-011)
2	Designar el equipo Auditor. Un mes antes de la fecha indicada para la realización de la auditoría interna, se designan los integrantes del equipo auditor y el auditor principal, según el perfil establecido en este procedimiento.	Comité del Sistema	Programa de auditorías (FO-GI-011)
3	Planear la <u>auditoría</u>. Con base en los documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional aplicados a los procesos a auditar, el auditor principal y los auditores acompañantes realizan las siguientes actividades: Establecen la fecha, hora, funcionario a entrevistar y lugar de la auditoría a realizar registrándolos en el “PL-GI-001 Plan de auditoría interna de calidad, seguridad y salud ocupacional” el cual se envía a los Líderes de los Procesos a auditar. Elaboran la Lista de verificación auditoría interna, aplicando el formato FO-GI-012	Equipo Auditor	Plan de auditoría interna de calidad, seguridad y salud ocupacional (PL-GI-001) Lista de verificación auditoría interna (FO-GI-012)
4	Ejecutar la auditoría –Reunión de Apertura. El Auditor Principal debe explicar la metodología a utilizar para el desarrollo del Plan de auditoría interna, presentar los miembros del equipo auditor, confirmar la disponibilidad del	Auditor Principal	Acta reunión de apertura auditoría interna

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	personal auditado, aclarar las inquietudes de los auditados. Se registra la asistencia en Acta reunión de apertura auditoría interna		
5	Ejecutar la <u>auditoría</u> -Trabajo de Campo. Analiza las evidencias objetivas que avalan las actividades verificadas y registran los resultados que se vayan obteniendo en el Formato FO-GI-012 “ Lista de verificación de auditoría interna” Cuando se detecte una desviación, ésta se debe tratar como una No Conformidad. Así mismo, cuando las evidencias objetivas no sean suficientes para definir una No Conformidad, los auditores pueden presentar Observaciones. Durante la realización del trabajo de campo, el equipo auditor debe realizar como mínimo una reunión de enlace, en la que se analicen las evidencias y se consoliden los hallazgos de no conformidad y las observaciones en el formato FO-GI-013 Informe de auditoría interna.	Equipo Auditor	Listado de Verificación de auditoría interna (FO-GI-012) Informe de auditoría interna (FO-GI-013)
6	Ejecutar la auditoría - Reunión de cierre. Debe expresar las principales fortalezas y debilidades de los procesos auditados y procede a dar a conocer los hallazgos registrados en el Formato FO-GI-013 Informe de auditoría interna. La reunión de cierre se debe	Auditor Principal	Informe de auditoría interna (FO-GC-013) Acta reunión de cierre auditoría interna

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	realizar como máximo un (1) día hábil después de haberse terminado el trabajo de campo.		
7	Elaborar Informe de auditoría. El Informe completo de Auditoría debe presentarse como máximo ocho (8) días calendario después de la reunión de cierre. Los auditores diligencian y redactan en forma clara, sencilla y concisa el Formato (FO-GI-013) Informe de auditoría interna”	Equipo de Auditores	Informe de auditoría interna (FO-GI-013)
8	Remitir el informe de auditoría. A los Líderes de los Procesos, para que levanten el Registro y Control de no conformidad FO-GI-007 y plan de acción FO-GI-008	Auditor Principal	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GI-007) Registro y Control de no conformidades y plan de acción (FO-GI-008)
9	Elaborar plan de mejoramiento. Determinar las acciones correctivas y/o preventivas a partir de los hallazgos u observaciones y las registra en el formato Registro de no conformidades en el servicio FO-GI-007, Registro y Control de no conformidad y plan de acción FO-GI-008. El Líder del Proceso envía el Plan de Mejoramiento al Comité de gerencia y una copia al Auditor Principal, dentro de los ocho (8) días calendario siguiente a la entrega del informe de la auditoría.	Comité del Sistema	Registro de no conformidades en el servicio (FO-GI-007) Registro y Control de no conformidades y plan de acción (FO-GI-008)
10	Revisar al Plan de Mejoramiento. Según las fechas de aplicación establecidas por el Comité de gerencia, debe hacer el seguimiento a la ejecución de la	Equipo de Auditores	Informe de auditoría interna (FO-GI-013)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Acción correctiva y/o preventiva y mediante su firma confirmar el cumplimiento de la acción aplicada en el formato: Informe de auditoría interna (FO-GI-013)		
11	Analiza la coherencia entre las acciones correctivas/acciones preventivas y los hallazgos y solicitar a los líderes de los procesos hacer los cambios necesarios	Equipo de Auditores	
12	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento	Equipo de Auditores	Informe de auditoría interna (FO-GC-013)
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

La auditoría se realiza con el propósito de verificar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad, la Seguridad y Salud Ocupacional son conformes con las disposiciones planificadas y con los requisitos aplicables al Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional para determinar su eficacia y brindar herramientas para el mejoramiento continuo del mismo.

Los auditores no deben tener ninguna responsabilidad por las actividades auditadas (no debe auditar su propio trabajo).

Las Auditorías se programan anualmente y como mínimo se ejecuta un ciclo completo que tenga cobertura sobre la totalidad de los requisitos especificados en el Manual de Calidad.

Se pueden realizar auditorías adicionales a las programadas por solicitud del Líder del Proceso. Las auditorías se programan preferiblemente empezando por aquellos procesos o áreas cuyos resultados sean deficientes o en las que se haya presentado el mayor número de no conformidades o haya un cambio en el proceso.

Responsabilidades

Responsabilidades del auditor interno de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional

- Planificar y realizar las actividades que le fueron asignadas.
- Recolectar la información y evidencias, analizar los datos recolectados, redactar los informes correspondientes y comunicar los resultados al equipo de auditoría.
- Tratar la información con discreción y garantizar su confidencialidad.
- Apoyar al auditor principal y al equipo de auditoría.
- Respetar el alcance de la Auditoría
- Evaluar las no conformidades con evidencias objetivas.
- Hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se generen como resultado de la auditoría.

Responsabilidades del auditor principal

Es el responsable de todas las etapas de la auditoría y de coordinar el trabajo del Equipo de Auditoría. Además de las responsabilidades estipuladas para los auditores internos de calidad tiene las siguientes:

- Presentar a los auditores acompañantes en la reunión de apertura
- Dar a conocer el plan de Auditoría al responsable del área o proceso a auditar.
- Ser el interlocutor ante el equipo auditor y auditado.
- Ejecutar la Auditoría asignada según programa
- Presentar el informe de auditoría.
- Debe coordinar la reunión de cierre y presentar el reporte de hallazgos.
- Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoría, hasta el momento de evaluar la implementación y eficacia de las acciones correctivas o preventivas y remitirlos al representante de la dirección.

Responsabilidades del Líder del Proceso

- Permitir el acceso del auditor a la documentación requerida, registros e instalaciones.
- Proporcionar los recursos necesarios para que los auditores puedan realizar su labor y respetar el cumplimiento del Plan de Auditoría.
- Reconocer las No Conformidades detectadas, debidamente sustentadas.
- Establecer e implementar las Acciones Correctivas y/o Preventivas necesarias para evitar la repetición de las No Conformidades (Plan de Acción).
- Verificar la eficacia de las Acciones Correctivas implementadas.

Designación de Auditores

Los Auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad son designados por la Gestora Administrativa y Financiera, de acuerdo al perfil establecido para este rol.

Perfil del Auditor Interno

Para personal de la institución:

- **Educación.** Estudios de bachiller
- **Formación:** Curso en la Norma ISO 9001 y la Norma OHSAS 18001 con intensidad mínima de 16 horas
Curso aprobado en Auditoría interna de la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional con intensidad mínima de 4 horas.
- **Experiencia.** Mínimo un (6) meses con la Institución, en el desempeño de actividades que impliquen el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con personal directivo, compañeros y/o partes interesadas
- **Habilidades.** Comunicación oral y escrita, relaciones interpersonales, trabajo en equipo

Para personal externo:

Experiencia.

- Haber participado en la implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional como mínimo en una empresa.
- Haber desarrollado como mínimo una auditoría interna en procesos de Sistema Integrados de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

Formación

- Conocimiento del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Conocimiento en Auditoría interna de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
PL-GI-001	Plan de auditoría interna de calidad	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GI-012	Lista de Verificación	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción

	de auditoría interna				
FO-GI-013	Informe de auditoría interna	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GI-007	Registro de no conformidad en el servicio	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción
FO-GI-008	Registro y Control de no conformidad y plan de acción	Archivo administración	Fólder AZ	1 año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
Versión: 1	Fecha versión: 18-10-11	Código: PR-GI-005	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para Identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se detecten en el Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, emprender las acciones correctivas y preventivas para eliminarlas o evitar su ocurrencia, y propender por el mejoramiento continuo de La Asociación Niños De Papel.

2. ALCANCE

Aplica, cada vez que se encuentre una No conformidad real, potencial o situación no deseada en la realización de todos los procesos en el Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Niños De Papel. Comprende desde la identificación de una no conformidad o situación no deseada hasta el cierre de la misma.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Gerente destinar los recursos necesarios para que se lleven a cabo las acciones correctivas y preventivas cuando estas lo ameriten.

El Coordinador del Sistema es el responsable de llevar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causa reales de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTAS

- 1) Puede haber más de una causa potencial para una no conformidad.
- 2) La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- 3) Existe diferencia entre no conformidad y causa real.

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad Potencial: Cuando existe la posibilidad de presentarse una situación no deseable. La eliminación de esta No Conformidad genera una acción preventiva con el propósito de evitar su ocurrencia.

No conformidad Real: Cuando existe una situación no deseable. La eliminación de esta No Conformidad genera una acción correctiva con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Observación: Una declaración hecha durante la auditoría de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva. Las observaciones son hallazgos que son oportunidades de mejora, pero de los que no existe evidencia suficiente de no conformidad.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificación De La No Conformidad O Situación A Mejorar. Al detectar una no conformidad o situación no deseada en la realización de los procesos, se registra la situación como se indica en el procedimiento control de no conformidad.	Auditor Responsable del proceso Empleados de cualquier área	procedimiento control de no conformidad PR-GI-003
2	Designación Del Responsable. En reunión del Comité de gerencia o equipo técnico se establece el responsable del plan de acción de la no conformidad o situación presentada	Comité del Sistema / equipo técnico	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008)
3	Análisis De Las Causas Potenciales De La No Conformidad O Situación No Deseada. Las posibles causas y la causa real se identificarán a través de reunión del equipo técnico o comité de gerencia, así como la corrección a aplicar, si se requiere acción correctiva o preventiva, el plan de acción y su seguimiento. El Líder de proceso diligencia los campos correspondientes en el formato (FO-GI-008)	Comité del Sistema Equipo técnico Líder del proceso	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008)
4	Definición E Implementación De Acciones De Mejoramiento. Una vez identificadas las posibles causas potenciales y la causa real se establece el Plan de acción, de acuerdo con el formato "FO-GI-008" y se le informa al coordinador del Sistema para que diligencie los campos correspondientes en el informe de no conformidades	Comité Del Sistema o equipo técnico	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008) Informe de no conformidades (FO-GI-010)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Este plan de acción se establece por el equipo técnico o Comité de gerencia y el Líder de proceso diligencia los campos correspondientes en el formato "FO-GI-008".		
5	Realización De Seguimiento A Las Acciones De Mejoramiento. Se realizará el seguimiento dentro del plazo establecido para su ejecución, registrando el resultado del mismo en el formato de Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008), este seguimiento lo realiza la persona designada por el comité de gerencia o equipo técnico Se llevará un archivo definitivo de los registros de No conformidades y Plan de Acción, una vez han sido cerrados, es decir, una vez se han ejecutado las acciones propuestas y se les ha hecho seguimiento y revisión	El comité del Sistema o equipo técnico Coordinador del Sistema	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008)
6	Evaluación De La Afectividad. Si una vez revisado el resultado de las acciones tomadas se encuentra que estas no han sido efectivas para la solución de las causas reales o potenciales de la No Conformidad o situación no deseada, se deberán analizar nuevamente la causa real o potencial y las razones por las cuales no se ha realizado la acción y se ajustará el Plan de acción. Una vez identificados los cambios permanentes de la Acción correctivas o preventiva, y con el fin de que esta no vuelva a ocurrir, el Comité de gerencia definirá las modificaciones y/o elaboración de Procedimientos, Instructivos o Normas estándares,	Líder de proceso Comité Del Sistema	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	especificación de servicio, entrenamiento y/o capacitación al personal involucrado y demás actividades necesarias de estandarización.		
7	Cierre De La No Conformidad O Situación Presentada. Una vez aplicada la Acción Correctiva o Preventiva y evaluada la eficacia de las acciones, se efectuará el cierre de la No conformidad, firmando y fechando el Formato. La no conformidad cerrada se entrega al coordinador del Sistema para que este la registre en el informe de no conformidades	Coordinador de Calidad o superior en el cargo	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción (FO-GI-008) Informe de no conformidades (FO-GI-010)
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Cuando el auditor interno es externo a la Institución el responsable del cierre de la no conformidad es el Coordinador del Sistema.
 - Dentro de las fuentes para identificar las no conformidades reales o potenciales están:
 - Revisión por la dirección
 - Control de servicios
 - Control de los procesos
 - Medición de la Satisfacción del cliente
 - Quejas, Reclamos y Sugerencias
 - Auditoría interna
 - Inspecciones de Seguridad
 - Las identificadas por el personal durante el desempeño de sus actividades en el hogar

- Se deben implementar los controles que sean necesarios para evitar la repetición de No conformidades.
- La prioridad en la aplicación de las acciones preventivas, depende de los recursos disponibles y del impacto sobre el cliente.
- Se deben realizar los cambios a los procedimientos y documentos que lo requieran como resultado de la aplicación de una acción correctiva y/o preventiva.
- Las acciones a tomar para eliminar las causas de las no conformidades deben ser planeadas y aprobadas por quien tenga la autoridad y competencia para asignar recursos y responsabilidades de acuerdo a lo que necesita cada acción correctiva o preventiva en particular.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GI-008	Registro y Control de No Conformidad y plan de acción	Archivo Oficina Principal Archivo Oficina operativa	Fólder AZ	1 año	Dstrucción
FO-GI-010	Informe de no conformidades	Archivo Oficina operativa	Fólder AZ	1 año	Dstrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	18-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES			
Versión: 1	Fecha versión: 20-10-11	Código: PR-GI-006	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para identificar peligros, evaluar y registrar los riesgos asociados a su actividad, y determinar cuáles de ellos resultan significativos de acuerdo con los criterios establecidos por La Asociación dentro del Sistema Integrado de Gestión, con la finalidad de prevenir daños a la persona y/o propiedad.

2. ALCANCE

Aplica, a todos los procesos, e instalaciones de las diferentes áreas de Asociación Niños de Papel y cubre las actividades desde Identificación de peligros hasta las actividades de valoración y control de riesgos de todos los cargos.

3. RESPONSABLE

Coordinador del Sistema

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONE

Evaluación de riesgo: Proceso de evaluación del riesgo proveniente del peligro, tomando en cuenta la adecuación de cualquier control existente y decidiendo si el riesgo (s) es aceptable o no.

Salud y Seguridad Ocupacional (SSO): Condiciones y factores que inciden en la salud y seguridad de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

Peligro: Fuente, situación o acto potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, o una combinación de estos.

Identificación de Peligros: Proceso de reconocer si existe un peligro y definir sus características.

Riesgo: Combinación de la probabilidad y consecuencias de la ocurrencia de un evento peligroso o que este expuesto y la severidad del daño o enfermedad que puede ser causado por el evento o la exposición.

Riesgo Tolerable: riesgo que se ha reducido a un nivel que la organización puede soportar respecto a sus obligaciones legales y su propia política de seguridad y salud ocupacional.

Actividad Rutinaria: actividades realizadas continuamente durante la jornada laboral. Si se realiza más de dos (2) veces por semana se considera actividad rutinaria.

Actividad No Rutinaria: actividades no realizadas frecuentemente durante la jornada laboral. Si se realiza una (1) vez a la semana, es una actividad no rutinaria. Es también, aquella actividad no planeada.

Probabilidad: es la posibilidad de ocurrencia del riesgo, que puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya presentado nunca.

Consecuencia: que es la materialización de un riesgo puede generar consecuencias diferentes, cada una de ellas con su correspondiente probabilidad.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificación de peligros: La identificación de peligros es responsabilidad de todo el personal ya sea trabajador directo, temporal y/o contratista, utilizando las siguientes herramientas: • Panorama de Factores de Riesgo	Todos los trabajadores/ Coordinador del Sistema	Formato Inspecciones de Seguridad (FO-GI-015)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Inspecciones de Seguridad FO-GI-015		
2	Realizar el panorama de factores de riesgo, con la colaboración del asesor de la ARP. Lo primero que se hace es: 1. Planear y preparar los aspectos y tareas que se van a observar. 2. Realizar el proceso de observar las actividades y tareas que se desarrollan, teniendo en cuenta La Lista de Verificación de Factores de Riesgos. En esta observación se tiene en cuenta las siguientes pautas: a) Captar la situación total, es decir no omitir detalles sin importancia b) Recordar lo que se ha visto c) Evitar las interrupciones d) Entender la intención de las acciones que se observan es decir no adelantarse e) No permitir que las ideas preconcebidas acerca de las personas o tareas distorsionen lo que se ve f) No caer en el error de encontrar solo lo que se está buscando, se debe ver más allá. La observación se realiza de tipo informal, es decir estando dentro del área de trabajo, observando y dialogando con los trabajadores. El factor clave de la observación consiste en fijarse en todo lo que los trabajadores están haciendo: • Conocer el proceso productivo que se sigue. • Registrar los datos en el formato diseñado que permita clasificar la información. • Establecer cómo se va a realizar la identificación de los factores de riesgo (sección, área puesto de trabajo, fase del proceso) • Determinar las condiciones de trabajo de	Coordinador del Sistema	Lista de Verificación de Factores de Riesgos Formato Inspecciones de Seguridad (FO-GI-015)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	acuerdo a los factores de riesgo presentes dentro del proceso.		
3	Clasificar los factores de riesgo de acuerdo a la situación de exposición. • Se hace el cálculo aproximado del número de expuestos ocupacionalmente. • Se valoran los factores de riesgo analizando en aspectos tales como: consecuencia, exposición, probabilidad, grado de riesgo, factores de ponderación (Salud, calidad y productividad), repercusión del riesgo. • Establecer medidas de control requeridos en el caso de que las medidas existentes sean insuficientes o no existan. • Análisis de los resultados para la toma de medidas de control • La evaluación, priorización de los riesgos y las medidas de intervención para controlar los riesgos que se identifican se encuentran reflejados en el panorama de riesgos.	Coordinador del Sistema	Matriz De Identificación De Peligros Panorama De Riesgos
4	Valoración de los Factores de riesgos La cuantificación de los riesgos identificados se realiza según metodología específica, para los riesgos que pueden ocasionar accidentes y otra para la valoración de aquellos que pueden desencadenar enfermedades. Para la valoración de los riesgos se utiliza como parámetro el Grado de Peligrosidad, el cual relaciona las consecuencias, la exposición y la probabilidad de los riesgos. • Grado de peligrosidad (GP): El Coordinador de Gestión, teniendo en cuenta la identificación de riesgos, los valora realizando una jerarquización de los mismos, de tal manera que se establezcan los que necesitan atención	Coordinador del Sistema	Matriz De Identificación De Peligros Panorama De Riesgos

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	inmediata, para realizar esta actividad, se utiliza la fórmula siguiente: GRADO DE PELIGROSIDAD = CONSECUENCIAS x EXPOSICION x PROBABILIDAD		
5	Priorización de los Factores de Riesgo considera el número de trabajadores afectados por cada factor de riesgo a través de la inclusión de una variable que pondera el grado de peligrosidad previamente establecido. En esta forma se puede visualizar claramente cual factor de riesgo debe ser tratado prioritariamente. El grado de repercusión (GR) es el resultado del producto entre el grado de peligrosidad (GP) y el factor de ponderación (FP)	Coordinador del Sistema	Matriz De Identificación De Peligros Panorama De Riesgos
6	Determinación de Controles de los factores de Riesgos realizar la valoración del grado de peligrosidad y la repercusión del riesgo con el propósito de definir, el nivel de actuación para el efectivo control del factor de riesgo, de	Coordinador del Sistema	
7	Una vez se han identificado y priorizado los riesgos el Coordinador del sistema establece cuales serán las medidas de control que se aplicarán para controlar el factor de riesgo que se encontró durante el proceso.	Coordinador del Sistema	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Los procedimientos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos deberían permitir a la organización identificar, evaluar y controlar los riesgos de la Asociación de manera continua.
- Cualquier cambio de las condiciones de trabajo debe quedar reflejado en dicha EIR, la adquisición de un nuevo equipo de trabajo, la incorporación de un trabajador especialmente sensible, la ocurrencia de un accidente o de un incidente, nos debe llevar siempre a considerar si nuestra evaluación de riesgos está o no actualizada.
- Grado de peligrosidad (GP): El Coordinador del Sistema, teniendo en cuenta la identificación de riesgos, los valora realizando una jerarquización de los mismos, de tal manera que se establezcan los que necesitan atención inmediata, para realizar esta actividad, se utiliza la fórmula siguiente: $GP = C \times E \times P$.
- Consecuencia (C): Es el resultado más probable que podría ocurrir si el factor de riesgo se potencializa incluyendo daños personales y materiales.

LEVE = 1 Pequeñas heridas, lesiones no incapacitantes o daños menores.

MEDIO = 4 Lesiones con incapacidad no permanente o daños superiores al 20%.

GRAVE = 6 Lesiones incapacitantes permanentes o daños superiores al 60%

CATASTROFICA = 10 Muerte o daños superiores al 90% del capital de la Empresa.

- Exposición (E): Frecuencia con que se presenta la situación del riesgo que se trata de evaluar, pudiendo ocurrir el primer acontecimiento que iniciaría la secuencia hacia las consecuencias.

REMOTA = 1 La persona está expuesta al factor de riesgo una vez al mes o pocas veces al año.

OCASIONAL = 4 Expuesta algunas veces a la semana

FRECUENTE = 6 Algunas veces al día

CONTINUA = 10 Continuamente o muchas veces al día

- Probabilidad (P): Grado de inminencia o rareza de ocurrencia real del daño. Es la posibilidad de que presente el evento en el tiempo bajo las condiciones normales de trabajo, originándose las consecuencias no queridas ni deseadas.

MUY BAJA = 1 Cuando es casi imposible que ocurra

BAJA = 4 Cuando es remota pero posible (poco común)

MEDIA = 7 Cuando es muy posible (nada extraño que ocurra)

ALTA = 10 Cuando es inminente (ocurre con frecuencia)

- Grado de repercusión Para determinar la priorización o jerarquización de los factores de riesgo del panorama general.

$GR = GP \times FP$

El factor de ponderación se establece con base en el porcentaje de expuestos del número total de los trabajadores por área o sección. Los factores de ponderación se establecen de acuerdo con la siguiente tabla:

PORCENTAJE DE EXPUESTOS	FACTOR DE PONDERACIÓN (FP)
1 - 20%	1
21 - 40%	2
41 - 60%	3
61 - 80%	4
81 - 100%	5

- El porcentaje de expuestos se calcula con la siguiente fórmula:
 $\% \text{ de expuestos} = (\text{Número de expuestos en el área} / \text{Número total de trabajadores en el área}) \times 100$

Nota: Debe ser el número de trabajadores en el Área de trabajo que está siendo evaluado. De hecho el cálculo se debe realizar para el Área de trabajo evaluado.

- Determinación de Controles de los factores de Riesgos, de acuerdo con su importancia, así:

GRADO DE PELIGROSIDAD	MAGNITUD	ACTUACIÓN
1 – 300	BAJO	MEJORAR CONDICIONES
301 - 600	MEDIO	PRECISA CORRECCIONES
601-1.000	ALTO	CORRECCIÓN INMEDIATA

GRADO DE REPERCUSIÓN

1 – 1.500
 1.501 – 3.500
 3.501 – 5.000

MAGNITUD

BAJO
 MEDIO
 ALTO

ACTUACIÓN

PRIORIDAD 3
 PRIORIDAD 2
 PRIORIDAD 1

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GI-015	Formato Inspecciones de Seguridad	Archivo Administrativo	Carpeta	1 año	Destrucción
XXXXX	Matriz De Identificación De Peligros Panorama De Riesgos	Archivo Administrativo	Fólder AZ Salud Ocupacional	1 año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	20-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS			
Versión: 1	Fecha versión: 20-10-11	Código: PR-GI-007	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para la identificación y evaluación de requisitos legales del Sistema de Gestión Integral y otros requisitos que la Asociación Niños de Papel necesite para su buen funcionamiento.

2. ALCANCE

Aplica, a todos los procesos de las diferentes áreas de Asociación Niños de Papel, que está sujeta a requisitos legales y otros requisitos y cubre las actividades desde reconocimiento e identificación de los requisitos legales del Sistema de Gestión Integrado y otros que La Asociación Niños de Papel requiera para su buen funcionamiento, hasta la evaluación de estos requisitos.

3. RESPONSABLE

Coordinador del Sistema

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Legislación De Aplicación: Texto legal o reglamentario de aplicación a una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado.

Requisitos Legales: Indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado para cumplir con los postulados concretos que se recogen en los textos legales.

Decreto: disposición emanada de la Rama Ejecutiva del Poder Público, con el objeto de desarrollar, reglamentar y cumplir con los deberes y obligaciones asignadas a ésta por la Ley

orma: Es una regla u ordenanza del comportamiento humano dictada por la autoridad competente del caso con un criterio de valor.

Reglamento: Colección ordenada de reglas o instrucciones, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una organización, una dependencia o un servicio.

Resolución: Consiste en una orden escrita emanada de un servidor público quien la expide en el ámbito de sus competencias y que tiene carácter general o particular y obligatorio.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC OHSAS 18001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificación de los requisitos legales , el responsable del Sistema Integrado de Gestión, el Responsable del Sistema de Gestión Integral prepara la Matriz de Requisitos Legal.	Coordinador del Sistema	Matriz de Requisitos Legal
2	Capacitar al personal pertinente de la asociación sobre el uso y aplicación de la matriz de requisitos legales y luego se comunicara sobre la forma de cumplimiento.	Coordinador del Sistema	Matriz de Requisitos Legal
3	Evaluación del cumplimiento legal Anualmente el Responsable del SGI generará un Programa de Cumplimiento Legal que incluirá todas las tareas a realizar para dar cumplimiento a los requisitos legales.	Coordinador del Sistema	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
XXXXX	Matriz De Identificación De Requisitos legales	Archivo Administrativo	Fólder AZ Salud Ocupacional	1 año	Destrucción

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	20-10- 2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
Versión: 1	Fecha versión: 30-09-11	Código: PR-GA-001	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la Asociación, de forma que se asegure el cumplimiento de estándares de calidad.

2. ALCANCE

El proceso abarca desde la identificación de la necesidad hasta la recepción y verificación del producto o servicio en las diferentes áreas de la Asociación.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cotización: Documento donde el proveedor proporciona los valores comerciales y especificaciones de los bienes o servicios que se pretenden comprar.

Dotación Básica: Son los elementos entregados a los NNA a su ingreso como son cama, colchón, almohada, sábanas, cobija, protector de colchón.

Elementos de consumo: Son todos aquellos elementos que se agotan en corto tiempo y durante la realización de las actividades laborales, como papelería, alimentos, vestuario e implementos de aseo.

Factura de venta: Documento que se utiliza para registrar contablemente tanto las cantidades como los valores correspondientes al inventario vendido, afectando la correspondiente carga tributaria.

Orden de compra: Solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega.

Proveedor: Entidad física o virtual que tiene como fin ofrecer un servicio o suministrar elementos tangibles.

Requisición de elementos: Documento en el cual se describen los requerimientos de compra, especificando cantidades, dimensiones, referencias a fin de proporcionar la información adecuada para la adquisición de los elementos.

Servicio: Actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma NTC ISO 9001 versión vigente.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Los bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la asociación y sujetos al control mediante este procedimiento se clasifican en los siguientes grupos:

- Alimentos: frutas, verduras, carnes, pan, lácteos
- Vestuario
- Útiles escolares
- Implementos de Aseo
- Papelería
- Muebles y equipos: equipo de cómputo, muebles y enseres, maquinaria.
- Dotación Básica para NNA
- Servicios profesionales y de mantenimiento

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar la necesidad del producto, bien o servicio y verificar si hay o no existencias.	Responsable de cada actividad Gestores y	KARDEX

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
		Operador de Contrato, Nutricionista	
2	Elaborar la solicitud del bien o servicio especificando las características de calidad, tales como estado, dimensiones, peso, tallas, presentación, cantidad. La requisición se diligencia según sea el caso en: Requisición de elementos (FO-GA-010) Requisición de dotación de vestuario para NNA (FO-GA-012) Formato de solicitud de mantenimiento (FO-GA-029). Requisición de víveres secos, Requisición de fruta y verdura (FO-GA-041) Requisición pan, carnes, lácteos FO-GA-042). Si el servicio es diferente a mantenimiento la requisición se puede hacer por correo electrónico. Se envía al gestor administrativo y financiero ya sea por correo electrónico o documento físico.	Operador de contrato Nutricionista Gestores Conductor Operador Logístico Asistente Administrativa	El correo electrónico, o documento físico: Requisición de elementos (FO-GA-010) Requerimiento de dotación de vestuario para NNA (FO-GA-012) Formato de solicitud de mantenimiento (FO-GA-029)
3	Recepcionar la requisición verificando que las especificaciones sean claras y completas.	Gestor administrativo y financiero	
4	Evaluar proveedores teniendo en cuenta los criterios establecidos en el formato Evaluación de proveedores (FO-GA-023). Los proveedores que sean	Gestor administrativo y financiero	Evaluación de proveedores (FO-GA-023)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	aprobados ingresarán al listado maestro de proveedores (FO-GA-013).		
5	Solicitar cotización a los proveedores registrados en el Listado Maestro de Proveedores (FO-GA-013) Para compras unitarias menores a 1 SMLV la cotización se puede hacer telefónicamente. Para compras unitarias mayores a 3 SMLV se requieren tres cotizaciones. Seleccionar al proveedor que presente la mejor opción teniendo en cuenta los siguientes criterios: disponibilidad del producto, tiempo de entrega, condiciones comerciales, precio.	Gerente -Gestor administrativo y financiero	Listado maestro de proveedores (FO-GA-013)
6	Realizar la Compra Para la adquisición de productos o servicios que superan los tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes, se elabora contrato de prestación de servicios o se aprueba sobre la cotización presentada.	Gestor administrativo y financiero	Cotización aprobada Contrato de prestación de servicios firmado

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
7	Recepcionar los productos RECEPCION EN SEDE ADMINISTRATIVA El almacenista será quien se encargue de recibir los bienes. RECEPCION PUNTO DE COMPRA Si el proveedor entrega los productos en sus instalaciones, el gestor administrativo debe informar al operador logístico para que este se desplace hasta el punto y los recoja. RECEPCION EN HOGARES El proveedor directamente entregará a la unidad solicitante y hará firmar el recibido de los productos. Si son alimentos la manipuladora de alimentos es la encargada de su recepción.	Almacenista Operador Logístico Jefe de hogar Jefe de unidad Manipuladora de alimentos	Almacén, Instalaciones Proveedor Hogar o Unidad Cocina
8	Verificar las condiciones de entrega de los elementos cantidad, calidad, elementos solicitados y firmar los documentos de recibido Los productos que no cumplan con las condiciones de calidad no se recibirán, se debe dejar la nota en el recibido e informar la novedad al gestor administrativo y financiero o a la nutricionista si son alimentos. Si hay una entrega parcial se debe dejar la nota en el recibido e informar la novedad al gestor administrativo y financiero o a la	Almacenista Jefe de hogar Jefe de unidad Manipuladora de alimentos. Conductor Operador Logístico	Factura de compra o documento de recibido con la firma. Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos(FO-GA-021) firmados Hoja de vida vehículos (FO-GA-008) firmados

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	nutricionista si son alimentos. El gestor administrativo y la nutricionista deben acordar con el proveedor la sustitución de los productos o la entrega de las cantidades faltantes.		
9	Almacenar teniendo en cuenta las condiciones requeridas para la conservación de cada producto específico, según los criterios establecidos Instructivo de almacenamiento (IN-GA-003)	Almacenista Jefe de hogar Jefe de unidad Manipuladora de alimentos.	Instructivo de almacenamiento (IN-GA-003) Actualización de las existencias
10	Enviar soportes de la compra al gestor administrativo y financiero para su visto bueno.	Almacenista y/o proveedor	Factura de compra o documento de recibido con la firma. Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos(FO-GA-021) firmados Hoja de vida vehículos (FO-GA-008) firmados
11	Enviar soportes de la compra a la auxiliar contable	Gestor administrativo y financiero	Facturas de compra con visto bueno de administración Recibido de los productos
12	Ingresar información al software contable	Auxiliar contable	Software SIIGO
13	Archivar los documentos soporte en la carpeta	Auxiliar contable	Archivo de contabilidad
14	Reevaluación de proveedores: El desempeño de los proveedores con los cuales se ha tenido	Gestor administrativo y financiero	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	actividad comercial se evalúa trimestralmente, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el formato Reevaluación de proveedores (FO-GA-014) Teniendo en cuenta los resultados de la reevaluación se actualiza el listado maestro de proveedores (FO-GA-013)		
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador del Sistema		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Aquellos proveedores con los cuales se ha tenido experiencia y continúan activos a la fecha de este procedimiento, se incluyen directamente en el listado maestro como aprobados pero si se les hace la reevaluación periódica.
- La requisición de elementos de aseo, papelería y secos se hace mensual y se debe enviar el 25 de cada mes, en caso de no ser así se debe informar el por qué del retraso y debe tener una justa causa de este, de lo contrario se pasara un memorando por que el no pasarlo a tiempo retrasa el proceso.
- La Requisición de frutas y verduras y la requisición de pan, carnes, lácteos se hace semanal y se debe enviar los martes.
- En caso que el almacenista no se encuentre, la persona que sea designada por el Gestor Administrativo y Financiero se encargara de recibir los productos.
- El pago del bien o servicio se realiza siguiendo el procedimiento pago a Proveedores, (PR-GA-004)

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN	ALMACEN AMIENTO	TIEMPO DE RETENC IÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre	FÍSICA			
FO-GA-010	Requisición de elementos	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	6 Meses	Reutilización
FO-GA-012	Requisición de dotación de vestuario para NNA	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	6 Meses	Reutilización
FO-GA-023	Evaluación de Proveedores	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-014	Revaluación de Proveedores	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-013	Listado maestro de proveedores	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-021	Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-008	Hoja de vida de vehículos	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta A-Z	1 Año	Reutilización

FO-GA-029	Formato de solicitud de mantenimiento	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-041	Requisición de fruta y verdura	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-GA-042	Requisición pan, carnes, lácteos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	30-09-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE NOMINA			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-002	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para la realización de la nomina y el pago salarial de los empleados que laboran en la asociación. Garantizar que la liquidación de nómina y prestaciones sociales del personal administrativo y se realice de manera oportuna y conforme a lo establecido por la Asociación y la Legislación Laboral Colombiana

2. ALCANCE

Aplica desde las actividades de información, elaboración, envío y realización del reporte de novedades de personal en el mes hasta la generación de los desprendibles de nomina para su entrega, aplica al proceso administrativo y financiero y a todas el personal que trabaja por nomina en la asociación.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Accidente de trabajo: Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajos desde su residencia a los lugares trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleado

Empleado: Es aquella persona que cumple con un conjunto de funciones, tareas y responsabilidades con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines de la Institución.

Licencia de maternidad: Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de catorce (14) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso, las prestaciones

asistenciales y económicas derivadas de la maternidad, son asumidas por la EPS, de conformidad con sus respectivos reglamentos.

Nómina: Documento en el que la empresa acredita el pago de las diferentes cantidades que forman el sueldo.

Salario Neto: Se refiere al **sueldo que realmente recibe cada empleado**

Vacaciones: Es el tiempo de descanso solicitado por los empleados o señalado por el empleador al cual tienen derecho los empleados en un tiempo de 15 días hábiles consecutivos por cada año de servicio prestado.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Informar al asistente administrativo sobre los permisos laborales dados al personal a cargo. Elaborar reporte de bonificaciones y comisiones, y enviar a la Asistente administrativo. Según Planillas de Turnos. Debe enviarse el día 25 de cada mes.	Gestores Operador de contrato	Formato de permiso laboral (FO-GA-025). Ver Procedimiento permiso laboral. (PR-GA-010) Formato de reporte pago de comisiones (FO-GR-004) Reporte de bonificaciones Reporte de comisiones
2	Elaborar y enviar reporte de horas extras de las manipuladoras de alimentos y de las personas que fueron autorizadas a la Asistente administrativa, según planilla de turno. Debe enviarse el día 25 de cada mes.	Nutricionista Operador de contrato	Reporte horas extras
3	Enviar reporte de descuentos a la Asistente administrativa, según Reglamento Interno de Trabajo. Descuentos por préstamos a empleados. Todo descuento debe estar autorizado por el empleado. Debe enviarse el día 25 de cada mes.	Gestores Operadores Tesorero	Reporte de descuentos
4	Realizar el reporte de novedades	Asistente	Cuadro reporte de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	de personal. Vacaciones Ingresos de personal Retiros de personal Licencias de maternidad y paternidad Incapacidades por enfermedad o accidente de trabajo Horas Extras, Bonificaciones, comisiones Se debe enviar el reporte al Gestor Administrativo y Financiero con sus debidos soportes.	administrativo	novedades de personal
5	Revisar el reporte y dar su visto bueno para luego enviar a la auxiliar contable. Si se presenta alguna situación que amerite ser ajustada se debe informar al asistente administrativo.	Gestor Administrativo y financiero	Cuadro reporte de novedades de personal Formato
6	Recepcionar la información de novedades de nómina y realizar la nómina física.	Auxiliar contable	Documento impreso de la nómina. Plantilla de nómina.
7	Enviar el documento impreso de la nómina al contador para la respectiva revisión.	Auxiliar contable	
8	Realizar la revisión de la nómina física. Una vez revisada debe dar el visto bueno y enviar al gestor administrativo y financiero.	Contador	Visto bueno
9	Revisar la nómina y dar visto bueno. Si está bien enviar al gerente para la aprobación. Si encuentra errores debe devolverlo al Contador para su ajuste. (ir a la actividad 8)	Gestor administrativo y financiero	Visto bueno
10	Verificar los valores de la nómina y dar aprobación a la misma.	Gerente	Aprobación a la nómina

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Si no se da la aprobación, regresar la nómina al Gestor Administrativo y Financiero para que realice los ajustes y correcciones, (ir a la actividad 9).		
11	Ingresar información de nómina al sistema contable.	Auxiliar Contable	Nómina física en Excel con visto bueno del contador, gestor administrativo y financiero y aprobación del gerente.
12	Enviar copia de la nómina física autorizada al tesorero. Se debe archivar la Nómina física aprobada en archivo del auxiliar contable en la carpeta de nóminas. Realizar la distribución de nómina por cada centro de costo. Se elabora la nota contable en el software. Imprimir esta y archivar en carpeta de notas contable.	Auxiliar Contable	Nómina física en Excel Archivo del auxiliar contable en la carpeta de nóminas Nota contable Archivo Auxiliar contable en carpeta de notas contables
13	Verificar que exista disponibilidad de dinero en banco para realizar el pago.	Gestor Administrativo y Financiero Tesorero	
14	Ingresa datos vía electrónica a pagar por empleado a la página web del banco para realizar la transacción electrónica.	Tesorero	Soporte de la transacción electrónica y comprobante de egreso.
15	Enviar soporte de transacción para comparar los valores con la plantilla de nomina	Gerente	Soporte de la transacción electrónica y plantilla de nomina
16	Aprobación de abono en la cuenta de cada empleado	Gestor Administrativo y Financiero o Gerente Regional	Soporte de la transacción electrónica y comprobante de egreso.
17	Imprimir el soporte de la	Tesorero	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	transacción electrónica y elaborar el comprobante de egreso.		
18	Archivar el soporte de la transacción electrónica y comprobante de egreso.	Tesorero	Archivo de tesorería en carpeta de egresos
19	Generar los desprendibles de nomina para su envío por correo electrónico en PDF en caso de que no se pueda enviar por correo se entregara físicamente.	Tesorero	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador De Calidad		Comité Del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

- En caso de no encontrarse el auxiliar contable para la elaboración de la nomina, el tesorero será el encargado de hacer las actividades del auxiliar contable.
- Las novedades que no sean incluidas en el cuadro reporte de novedades de personal o se entreguen después de la fecha serán consideradas para el otro mes.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN	
Código	Nombre	FÍSICA	ALMACENAMIENTO		DISPOSICIÓN
FO-GA-025	Formato de Permiso Laboral	Archivo Asistente administrativo	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-GR-004	Formato de reporte de pago de comisiones	Archivo responsabilidad social	Carpeta	6 meses	Desechar

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y REEMBOLSO DE CAJA MENOR			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-003	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y lineamientos para llevar el control del manejo y reembolso de dinero de las cajas menores.

2. ALCANCE

Aplica las actividades desde la compra por valor no mayor a \$80.000 que realiza el conductor, tesorero, operador de contrato, asistente administrativo y auxiliar administrativo de responsabilidad Social, hasta el reembolso del dinero de caja menor.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero, Gestor de derecho

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Caja menor: Cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en que desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo.

Recibo de caja menor: El recibo de caja menor es un soporte de los gastos pagados en efectivo, por cuantías mínimas que no requieren el giro de un cheque, para ello se establece un fondo denominado caja menor

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar la compra del elemento y/o servicio. El monto de la Compra y/o	Responsable de manejo de caja menor.	Instructivo para el manejo de caja menor (IN-

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Servicio requerido no debe ser mayor de \$80.000. Para montos superiores debe solicitarse la autorización del gestor del área.	(Operador de contrato, tesorero, auxiliar administrativo de responsabilidad, asistente administrativo, conductor, operador logístico)	GA-001)
2	Diligenciar el formato para reembolso de caja menor. Formato reembolso de caja menor (FO-GA-026) aplica para conductor, tesorero, operador logístico, asistente administrativo y auxiliar de responsabilidad social. Formato reembolso de caja menor hogares/unidad (FO-GA-028) aplica para los hogares y unidades.	Responsable de manejo de caja menor	Formato reembolso de caja menor (FO-GA-026) Formato reembolso de caja menor hogares/unidad (FO-GA-028)
3	Adjuntar los soportes de los gastos. La factura y/o recibos de caja menor deben contener la descripción de los servicios y/o materiales adquiridos, el destino de los mismos, el valor neto de la compra y/o servicio y la firma del solicitante.	Responsable de manejo de caja menor	Facturas, Recibos de caja menor
4	Enviar los formatos para reembolso de caja menor y soportes.	Responsable de manejo de caja menor	Instructivo para el manejo de caja menor (IN-GA-001)
5	Registrar las cajas en el libro radicador de recepción. Registrar Nombre del que entrega y fecha.	Asistente Administrativo Conductor	Libro de radicación
6	Revisar y Aprobar los reembolsos de caja menor, y enviar al gestor administrativo y financiero. Si se presenta alguna inconsistencia en la información	Gestor de cada área	Firma del gestor del área Instructivo para el manejo de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	de caja menor debe devolverla para su ajuste y regresar a la actividad 2		caja menor (IN-GA-001)
7	Dar visto bueno a las cajas menores y entregar al auxiliar contable	Gestor administrativo y financiero	Instructivo para el manejo de caja menor (IN-GA-001)
8	Recepcionar y verificar que los distintos formatos de reembolso de caja menor lleven las aprobaciones respectivas, de lo contrario se devuelven al encargado de la caja menor.	Auxiliar contable	Aprobación del gestor Visto bueno del Gestor administrativo y financiero
9	Ingresar la información al software contable en la cuenta correspondiente e imprimir la nota contable.	Auxiliar contable	
10	Archivar las cajas menores y la nota contable en la carpeta correspondiente	Auxiliar contable	Archivo de gestión de contabilidad
11	Enviar a tesorería para el pago	Auxiliar contable	
12	Elaborar el formato de planilla de reembolso de caja menor.	Tesorero	Formato de planilla
	Elaborar el comprobante de egreso con su respectivo cheque para reembolso de caja menor	Tesorero	
13	Realizar el reembolso del dinero a cada uno de los responsables de la caja menor. Únicamente se entrega el dinero al responsable de la caja menor.	Tesorero	
14	Solicitar y verificar firma del recibido del dinero por parte del responsable de la caja menor	Tesorero	Firma de quien recibe el reembolso de dinero
15	Archivar el recibido del reembolso de caja menor	Tesorero	Archivo de gestión de tesorería.

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador De Calidad		Comité Del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES.

- El operador de contrato que es el encargado de las cajas menores de su respectiva unidad garantizará que los tutores tengan un monto para emergencia de \$20.000 mas dos vales de transporte y en cada cambio de turno debe permanecer este monto y los vales para cualquier imprevisto que se les presente, el cual se registrará en la Bitácora correspondiente.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre	FÍSICA			
FO-GA-026	Reembolso de caja menor	Archivo de Nota Contable	Carpeta	1 año	Reutilización
FO-GA-028	Reembolso de caja menor Hogares/Unidad	Archivo de Nota Contable	Carpeta	1 año	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO PAGO DE PROVEEDORES			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-004	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el control de pago a cada uno de los proveedores de productos y servicios de la Asociación, con el fin de organizar los pagos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los pagos que se realicen a los proveedores de la Asociación y va desde la actividad de recepción de la cuenta de cobro o factura, con la respectiva verificación de los documentos hasta la elaboración del cheque y/o de comprobante de egreso para el paso en efectivo.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cuenta de cobro: Documento para evidenciar la prestación de un servicio o la vende de algún producto

Documento equivalente: Documento que soporta el pago a una persona que no está obligada a facturar.

Comprobante de egreso: Soporte de contabilidad que respalda el pago de una determinada cantidad de dinero por medio de un cheque. Generalmente, en la empresa se elabora por duplicado, el original para anexar al comprobante diario de contabilidad y la copia para el archivo consecutivo. Documento que soporta los pagos realizados.

Cheque: _Es un titulo valor por medio del cual una persona llamada "girador", ordena a un banco llamado "girado" que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero llamado "beneficiario".

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar la cuenta de cobro o factura. Verificar que la cuenta de cobro lleve documento equivalente y que tenga el visto bueno, si no tiene visto bueno no se puede recibir.	Asistente administrativo	Cuenta de cobro y documento equivalente firmados. Factura
2	Registrar la cuenta de cobro o factura en el libro radicador de recepción. Registrar Nombre del beneficiario y valor.	Asistente Administrativo	Libro de radicación.
3	Enviar la cuenta de cobro o factura al auxiliar contable y hacer que firme el recibido en el libro radicador.	Asistente administrativo	
4	Registrar en el sistema contable la factura o cuenta de cobro e imprimir la nota contable.	Auxiliar contable	
5	Enviar a tesorería la cuenta de cobro o factura	Auxiliar contable	Cuenta de cobro y documento equivalente o Factura registrada en el sistema contable.
6	Informar de los pagos pendientes de proveedores y la disponibilidad de dinero al gerente y gestor administrativo y financiero.	Tesorero	
7	Autorizar los pagos a los distintos proveedores según prioridad. Se deben reunir el gerente, el gestor administrativo y financiero y tesorero el día martes de cada	Gerente Gestor administrativo y financiero	Programación de pagos (FO-GA-017)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	semana. Se debe diligenciar el formato Programación de pagos (FO-GA-017).		
8	Con base en la Programación de pagos (FO-GA-017), se debe elaborar el cheque para el pago. Si se presenta algún error en el cheque, este se debe anular.	Tesorero	Programación de pagos (FO-GA-017)
9	Si el pago se hace en efectivo se imprime el comprobante de egreso generado por el software contable (ir a la actividad 11)	Tesorero	Comprobante de egreso
10	Llevar los cheques para ser firmados en primer lugar por el gestor administrativo y financiero y luego por el gerente. Cada cheque debe ir con su respectivo comprobante de egreso.	Tesorero	Comprobante de egreso
11	Entregar el cheque al proveedor y hacer que este firme el comprobante de egreso generado por el software contable. Si el pago es en efectivo se entrega el dinero al proveedor y se solicita la firma del comprobante de egreso.	Tesorero	Firma del proveedor en Comprobante de egreso
12	Archivar el comprobante de egreso debidamente firmado.	Tesorero	Archivo tesorería Carpeta de Egresos
	FIN		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

- Las cuentas de cobro se debe enviar el 25 de cada mes, en caso de no ser así queda aplazada y se relacionaría para el siguiente mes contable.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-017	Programación de pagos	Archivo tesorería	Carpeta	1 año	Desechar

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. Versión	de	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1		07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y ENTREGA DE ELEMENTOS			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-005	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el control y veeduría en la solicitud y la entrega de los elementos a cada una de las áreas de la Asociación.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades desde la verificación de existencias de elementos de Implementos de aseo, vivieres perecederos y no perecederos, vestuario, papelería, dotaciones básicas, mobiliarios, equipos, utilería, hasta el control de la entrega y archivo de registros de esta entrega; se utiliza para todos los procesos y áreas de la Asociación.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Almacén: Es el lugar donde se guardan los elementos devolutivos y/o de consumo que se adquieren para el suministro de las diferentes dependencias, con el fin de contribuir con el normal funcionamiento de la Institución.

Orden de requisición: Documento en el cual se describen los requerimientos de compra, especificando cantidades, dimensiones, referencias a fin de proporcionar la información adecuada para la adquisición de los elementos.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Verificar las cantidades de existencias en cada uno de los hogares, unidades y dependencias antes de elaborar la requisición. Elaborar la requisición de los elementos: • Dotación de vestuario • Alimentos • Papelería • Mantenimientos • Mobiliario Para los elementos de aseo no se hace requisición, se hace la verificación de existencias de los hogares y se envía a el Gestor Área Administrativa y Financiera	Operador de contrato Nutricionista Gestor Área de Derecho Gestor Área Administrativa y Financiera	Listado de existencias (KARDEX) Ver el procedimiento de compras (PR-GA-001) Requisición de elementos (FO-GA-010) Requerimiento de dotación de vestuario para NNA (FO-GA-012) Formato de solicitud de mantenimiento (FO-GA-029). Requisición de papelería Requisición de víveres secos ,Requisición de fruta y verdura (FO-GA-041) Requisición pan, carnes, lácteos (FO-GA-042) Ver procedimiento de requerimiento y entrega de Dotación personal a NNA (PR-IN-002)
	Enviar al gestor Administrativo y financiero requisición junto con el listado de existencia por correo electrónico y por físico.	Operador Nutricionista Gestor	Listado de existencia formato de requisicion
2	Verificar las existencias en almacén. Si no hay las existencias realizar la gestión para su adquisición.	Almacenista Gestor administrativo y financiero	Ver el procedimiento de compras (PR-GA-001)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
3	Alistar los pedidos según la solicitud de requerimiento	Almacenista	
4	Los pedido de aseo se alistan según el listado de existencia y el estándar establecido para cada hogar	Almacenista	Tabla estada de aseo para cada hogar
5	Diligenciar el formato de entrega de elementos. (FO-GA-022) Debe realizar original y copia del formato	Almacenista	Formato entrega de elementos (FO-GA-022)
6	Entregar los elementos y los formatos de entrega de elementos (FO-GA-022) al operador logístico e informar al Operador de Contrato para su respectiva veeduría.	Almacenista	Original y copia Formato entrega de elementos (FO-GA-022)
	Realizar la entrega en los distintos puntos. El empleado que reciba los elementos debe verificar dicha entrega. Hacer firmar la entrega de los elementos y dejar copia a quien los recibe. Entregar copia de Formato entrega de elementos (FO-GA-022) firmado al almacenista. Si hay faltantes se debe dejar la nota aclaratoria para que el almacenista realice la entrega de los faltantes.	Operador logístico	Firma de Formato entrega de elementos (FO-GA-022)
7	Se verifica la entrega de la dotación en los hogares a cada uno de los Niños,	Operador de Contrato	Formato entrega dotación personal a Niños Niñas y Adolescentes (FO-AI-008),

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Niñas Y Adolescentes (FO-AI-008),(FO-AI-002) respecto a vestuario, implementos de aseo, útiles escolares, dotación escolar		Formato entrega de dotación de aseo (FO-AI-002)
8	Se envía la copia de los formatos diligenciados al almacenista para que éste los archive.	Operador de Contrato Almacenista	
9	Archivar copia en carpeta de entregas de almacén. Enviar copia del formato de entrega de elementos a la auxiliar contable.	Almacenista	Archivo de almacén
10	Registrar la entrega de elementos en el software. Archivar copia de la entrega de elementos	Auxiliar contable	Archivo de contabilidad y software contable.
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité Del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

- Aplica para todos los elementos solicitados en cada uno de los procesos.
- La verdura, fruta y pan son entregados directamente a los hogares y unidades por el proveedor.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-010	Requisición de elementos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización

FO-GA-012	Requerimiento de dotación de vestuario para NNA	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-GA-022	Formato entrega de elementos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	7 meses	Reutilización
FO-GA-029	Formato de solicitud de mantenimiento	Archivo Gestor administrativo y financiero	Carpeta	1 Año	Reutilización
FO-GA-041	Requisición de fruta y verdura	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-GA-042	Requisición pan, carnes, lácteos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-AI-008	Formato entrega dotación personal a Niños Niñas y Adolescentes	Archivo gestión administrativa y financiera y hogares	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-AI-002	Entrega de Dotación de Aseo NNA	Archivo gestión administrativa y financiera y hogares	Carpeta	6 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-006	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para mantener la conservación y el control de los productos que ingresan al almacén.

2. ALCANCE

Comprende las actividades desde recepción y verificación de los elementos hasta las actividades de ubicación de elementos e inventario mensual del almacén.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Almacén: Es el lugar donde se guardan los elementos devolutivos y/o de consumo que se adquieren para el suministro de las diferentes dependencias, con el fin de contribuir con el normal funcionamiento de la Institución.

Inventario de Almacén: conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para suplir las necesidades internas.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar los elementos que son entregados por el proveedor o el operador logístico.	Almacenista	Factura Orden de recogida de donación (FO-GR-001)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
2	Verificar que las especificaciones solicitadas correspondan a las requeridas y que la cantidad de materiales e insumos físicos que está recepcionando corresponda con las unidades solicitadas (Cantidad, producto, tamaño)	Almacenista	
3	Si el almacenista, encuentra alguna inconformidad, comunicar al gestor administrativo y financiero las anomalías.	Almacenista	
4	Decidir si se continúa con el ingreso al almacén o se devuelve al proveedor, para continuar con el procedimiento debe dar visto bueno. Si se devuelve al proveedor, se le debe informar de las anomalías para que este realice los ajustes pertinentes y debe regresarse a la actividad 1. Si se decide continuar ir a la actividad 5	Gestor administrativo y financiero	
5	Ingresar los productos al inventario del Almacén general.	Almacenista	
6	Ubicar los productos en la estantería según la división de la bodega y los lineamientos para hacer su almacenamiento. Tener en cuenta que éstos siempre deben ser ubicados de forma tal que las primeras unidades en entrar sean las primeras en salir.	Almacenista	Instructivo de almacenamiento (IN-GA-003) Procedimiento Retiro De Productos De Almacén (PR-GA-007)
7	Realizar un inventario físico	Almacenista/Aux	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	mensual del almacén cotejándolo con el que se tiene en el sistema.	iliar Contable	
8	Entregar el reporte de existencias de inventario al auxiliar contable.	Almacenista	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

- El inventario se debe enviar el 25 de cada mes a la auxiliar contable.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GR-001	Orden de recogida de donación	Archivo Gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 Meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO RETIRO DE PRODUCTOS DE ALMACEN			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-007	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el retiro de los productos defectuosos o que no cumplan con las condiciones adecuadas de calidad.

2. ALCANCE

Aplica para el almacén general en los productos alimenticios, de aseo, papelería y vestuario y para las actividades desde la revisión y ubicación de productos hasta la baja del producto y archivo del soporte de esta.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Alimentos: Cualquier sustancia sólida o líquida que ingieren los seres vivos con el objetivo de regular su metabolismo y mantener sus funciones fisiológicas

Implementos de aseo: Son todos los artículos y sustancias usados en las actividades de limpieza e higiene tanto personal como de espacios físicos.

Fecha de vencimiento: Fecha limite aconsejada para consumir un alimento o utilizar un determinado producto.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Revisar semanalmente las	Almacenista	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	fechas de vencimiento de los productos para dar prioridad de salida a los de vencimiento más próximo.		
2	Ubicar los productos con fechas de vencimiento próxima en el frente de los estantes para que sean los primeros en salir.	Almacenista	
3	Si hay productos que se encuentran vencidos, han perdido características organolépticas y/o presentan infestación de insectos se deben retirar de los estantes.	Almacenista	
4	Informar a la nutricionista para que realice la verificación de los productos retirados.	Almacenista	
5	Inspeccionar los productos y determinar su estado.	Nutricionista	
6	Diligenciar el respectivo registro para dar de baja los productos de consumo. Debe aparecer la firma de la nutricionista, almacenista y gestor administrativo y financiero.	Almacenista	Registro de baja de productos de consumo (FO-GA-032) Se debe generar original y copia.
7	Sacar los productos del almacén y llevarlos para su disposición final.	Almacenista	
8	Realizar el ajuste a la información de existencias de inventario de almacén	Almacenista	
9	Archivar el soporte de la baja de productos de almacén. (Original del registro de baja de productos de almacén)	Almacenista	
10	Enviar copia del registro de baja de productos de almacén al auxiliar contable.	Almacenista	Registro de baja de productos de consumo (FO-GA-032)
11	Actualizar la información en el	Auxiliar contable	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	sistema contable. Para esto se debe hacer la salida de los productos descritos en el registro de baja de productos de almacén.		
12	Archivar el soporte de la baja de los productos de almacén.	Auxiliar contable	Archivo contable Auxiliar
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento aplica a los productos que se encuentran en almacén principal.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-032	Registro de baja de productos de consumo	Archivo de gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE DONATIVOS EN ESPECIE			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-008	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para Recepcionar y almacenar las donaciones hechas en especie por parte de los benefactores, con el fin de llevar un control de estas donaciones.

2. ALCANCE

Aplica las actividades desde la consecución de la donación, recogida hasta la recepción e ingreso al sistema contable, y las áreas administrativas y de responsabilidad social.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero, Responsabilidad Social.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Almacén: Es el lugar donde se guardan los elementos devolutivos y/o de consumo que se adquieren para el suministro de las diferentes dependencias, con el fin de contribuir con el normal funcionamiento de la Institución.

Benefactor: Se aplica a la persona que hace un bien o presta una ayuda a otra u otras personas de manera desinteresada

Donación: Acto jurídico entre vivos por el cual una persona (donante) transfiere a otra (donatario) gratuitamente el dominio sobre una cosa y el donatario acepta.

Inventario de Almacén: conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para suplir las necesidades internas.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar trámite para la consecución del donativo	Ejecutivos de línea responsabilidad social	
2	Determinar con el benefactor la entrega de la donación. Fecha, lugar, hora, contacto personal, elementos donados	Ejecutivos de línea responsabilidad social	Agenda de visita
3	Enviar la información de lo donado al gestor administrativo y financiero para coordinar la recogida.	Ejecutivos de línea responsabilidad social	
4	Elaborar y entregar las cartas al operador logístico para recoger la donación cuando estas sean requeridas por el benefactor.	Auxiliar administrativo de responsabilidad	
5	Recibir la Donación RECOGIDA EN INSTALACIONES DEL BENEFACTOR Recoger las donaciones en los lugares y horas determinados por el benefactor. RECOGIDA EN SEDE ADMON El almacenista decepcionará la donación. Si la donación no presenta factura se debe diligenciar el formato orden de recogida de donación. (FO-GR-001)	Operador logístico Almacenista	Factura o Formato Orden de recogida de donación (FO-GR-001)
6	Verificar que lo facturado coincida con lo entregado físicamente y firmar el recibido.	Operador logístico	Firma de la factura o de la orden de recogida de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
			donación(FO-GR-001)
7	Realizar la entrega de la donación al almacén junto con los documentos soporte Factura de entrega o Formato de orden de recogida de donación (FO-GR-001)	Operador logístico	
8	Verificar que lo facturado coincida con lo entregado físicamente y firmar el recibido.	Almacenista	Firma de la factura o de la orden de recogida de donación(FO-GR-001)
9	Realizar el ingreso de la donación al almacén.	Almacenista	
10	Entregar al Auxiliar contable la Factura o Formato de orden de recogida de donación diariamente.	Almacenista	Factura o Formato de orden de recogida de donación (FO-GR-001)
11	Realizar el ingreso de los elementos donados al software contable diariamente	Auxiliar contable	
12	Archivar los soportes para manejo contable	Auxiliar contable	Archivo interno contabilidad
13	Entregar el registro de las donaciones a Responsabilidad Social para que archive todos los soportes de especie.	Auxiliar contable	Factura o Formato de orden de recogida de donación (FO-GR-001)
14	Archivar los distintos soportes de la donación.	Auxiliar administrativo responsabilidad social	Archivo de responsabilidad social
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Toda donación que se reciba debe ser cuantificada en valor económico, de no presentarse factura se debe diligenciar el formato de orden de recogida de donación FO-GR-001.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GR-001	Formato Orden de recogida de donación	Archivo contabilidad	Carpeta A-Z	1 año	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			
PROCEDIMIENTO INGRESO Y RETIRO DE ACTIVOS FIJOS			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-009	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para mantener la actualización y control de los activos fijos de la Asociación.

2. ALCANCE

Aplica las actividades desde el ingreso de activos fijos al inventario general, la realización del inventario general y el inventario en los hogares de los elementos de aseo, hasta la actividad de retiro de activos fijos.

3. RESPONSABLES

Gestor administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Almacén: Es el lugar donde se guardan los elementos devolutivos y/o de consumo que se adquieren para el suministro de las diferentes dependencias, con el fin de contribuir con el normal funcionamiento de la Institución.

Inventario de Almacén: conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para suplir las necesidades internas.

Activos fijos: Los activos fijos se definen como los bienes que una empresa utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones; representan al conjunto de servicios que se recibirán en el futuro a lo largo de la vida útil de un bien adquirido.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Ingresar el activo fijo al inventario general.	Almacenista	
2	Identificar el área o el hogar al cual es asignado, para registrarlo en el inventario de cada área.	Almacenista	inventario de activos fijos de cada área
3	Hacer la entrega al operador logístico de los elementos para que este los entregue al responsable del inventario del área u hogar. La movilidad de inventario debe registrarse en el formato Movilidad de inventario, se debe enviar original y copia de este formato.	Almacenista	Formato Movilidad de Inventario (FO-GA-015) Entrega de elementos(FO-GA-022)
4	Si se presenta un movimiento del inventario de forma temporal de un área a otra, se debe diligenciar formato movilidad de inventario.(Original y copia)	Responsable de inventario a cargo	Formato Movilidad de Inventario (FO-GA-015)
5	Enviar Original del formato movilidad de inventario firmado al almacenista.	Responsable del inventario del área	Original Formato de Movilidad de Inventario (FO-GA-015)
6	Actualizar los inventarios de las áreas involucradas en el movimiento de inventario.	Almacenista	
7	Archivar el formato Movilidad de Inventario.	Almacenista	Archivo del almacén
8	Realizar semestralmente un inventario para comparar lo existente en las áreas y hogares con la información de inventarios. Para esto el almacenista irá área por área realizando el inventario junto con el responsable del mismo. Luego de validado el inventario por parte del	Almacenista	Formato inventario de activos fijos (FO-GA-043)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	responsable del inventario se debe firmar el formato. Entregar la información al gestor administrativo y financiero. La información de inventarios se debe mantener en medio magnético y físico.		
9	Realizar mensualmente el inventario de los elementos de aseo en los hogares.	Operador de contrato	Formato inventario Elementos de aseo (FO-GA-044)
10	Archivar los inventarios físicos debidamente firmados por los responsables. El inventario realizado a fin de año (Diciembre) se debe enviar a contabilidad nacional.	Gestor administrativo y financiero	Inventarios en medio físico
11	RETIRO ACTIVOS Identificar los bienes muebles y equipos que presentan deterioro y/o no funcionan. Informar a administración las novedades de muebles y equipos	Empleado que tenga a cargo activos fijos	
12	Informar al almacenista para que realice la verificación del estado de muebles y/o equipos, si son equipos que necesiten de un reporte técnico realizar la gestión para contratar a la persona competente para que realice el reporte técnico.	Gestor administrativo y financiero	
13	Elaborar el acta para dar de baja los muebles y equipos del inventario. Para esto se debe firmar el acta por parte del responsable del activo fijo y por el gestor administrativo y financiero.	Asistente administrativo	Formato Acta retiro de activos fijos de inventario (FO-GA-035) firmado.
14	Informar al operador logístico para que los muebles y equipos sean retirados del lugar y sean entregados a la administración.	Gestor administrativo y financiero	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Si el elemento no amerita ser trasladado se puede desechar en el sitio donde esté ubicado, pero solo bajo conocimiento del gestor administrativo y financiero.		
15	Verificar que los elementos físicos coincidan con los listados en el acta. Archivar el acta de baja de muebles y equipos Realizar la actualización de la información de inventario y archivar el soporte.	Almacenista	Formato Acta retiro de activos fijos de inventario (FO-GA-035) Archivo administración
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-015	Formato Movilidad de Inventario	Archivo Gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 Meses	Reutilización
FO-GA-022	Formato entrega de elementos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	7 meses	Reutilización
FO-GA-035	Formato Acta retiro de activos fijos de inventario	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización

FO-GA-043	Formato inventario de activos fijos	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización
FO-GA-044	Formato inventario	Archivo gestión administrativa y financiera	Carpeta	6 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE PERMISO LABORAL			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-010	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el trámite y control de los permisos laborales de los empleados de la Asociación.

2. ALCANCE

Aplica desde las actividades de reporte y diligenciamiento del permiso de Citas medicas de especialistas, calamidades domesticas y capacitaciones, hasta la verificación del regreso del empleado.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativa y Financiera

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Permiso laboral: Acto administrativo, cuya autorización está a cargo del gerente y/o Jefe inmediato, mediante el cual se le concede al empleado, para ausentarse justificadamente por horas o días del centro laboral durante la jornada legal de trabajo. El uso del permiso se da a solicitud del interesado y está condicionado a las necesidades de la empresa.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Código sustantivo del trabajo. Reglamento interno de trabajo de la Asociación Niños de papel.

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	permiso laboral (FO-GA-025), la otra se entrega al empleado.		Copia Formato solicitud de permiso laboral FO-GA-025 para jefe inmediato.
5	Tramitada y aprobada la solicitud mantener el formato en el archivo de gestión.	Jefe inmediato	
6	Verificar el regreso del empleado según lo reportado en el permiso. Registrar en la solicitud de permiso laboral la conformidad o no del regreso del empleado y visto bueno.	Jefe inmediato	
7	Entregar copia de la solicitud debidamente firmado al Auxiliar Administrativo, para su respectivo archivo y enviar indicadores	Jefe inmediato Auxiliar Administrativa	Copia Formato Solicitud de permiso laboral FO-GA-025
8	Si en el permiso laboral se presenta una Novedad de nómina hacer el reporte para pasar a la auxiliar contable.	Auxiliar Administrativo	Cuadro reporte de novedades de nomina.
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador De Calidad		Comité Del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

- Todo empleado debe solicitar el permiso para ausentarse de su lugar de trabajo, cualquier omisión lo hará acreedor a las sanciones estipuladas en el reglamento de trabajo.
- Para los permisos de citas médicas o urgencias el trabajador debe presentar los soportes de la atención médica y si hay incapacidad debe realizar el trámite de liquidación ante la EPS respectiva.

8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENA MIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-029	Formato Solicitud de permiso laboral	Archivo hoja de vida del empleado	Carpeta	6 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO LAVADO DE PRENDAS Y LENCERÍA DE NNA			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-011	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el lavado, manejo, control y distribución de la ropa de los niños, niñas y adolescentes de la asociación de forma eficiente.

2. ALCANCE

Aplica desde las actividades de recepción de las prendas sucias hasta la entrega de las prendas lavadas a cada una de las áreas de la Asociación que usen el servicio.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Carga: Es la cantidad de kilogramos de ropa que se deposita en las lavadoras según la capacidad de las mismas.

Lavandería: Lugar donde se realizan las labores de lavado, centrifugado, secado y control de la ropa.

Lavado: Proceso por el cual se limpia y desinfecta la ropa sucia del Instituto, la cual es lavada por la empresa externa que el Instituto contrata.

Planchado: Proceso por el cual se realiza el alisamiento de las prendas de vestir.

Ropa: Son las prendas de vestuario y/o lencería que ingresan a la lavandería para realizar su limpieza.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Entregar las prendas sucias al auxiliar de servicios generales de hogares en las instalaciones de la lavandería. Para MAREA se debe entregar las prendas al conductor el día miércoles para que este realice el transporte y posterior entrega al auxiliar de servicios generales de hogares. Se le deben entregar debidamente inventariadas (Tipo de prenda y cantidad) para esto se diligencia el formato de solicitud de servicio de lavandería. Las prendas deben llevar el nombre del NNA a quien le pertenecen para evitar que se confundan. Se debe entregar en los días señalados. Lunes: Hogar Valencia Martes: Hogar Wilden Miércoles: Hogar Dana Jueves: Marea La entrega debe hacerse entre las 7 y 8 de la mañana. El transporte de las prendas se debe hacer en las tulas destinadas para este fin. Las prendas deben ir libres de cualquier objeto en bolsillos que	Jefe de hogar Jefe de unidad	Solicitud de servicio de lavandería (FO-GA-030)

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	pueda generar deterioro a la ropa y a las máquinas.		
2	Recepcionar las prendas y diligenciar la solicitud de servicio de lavandería. Se debe registrar la cantidad por prenda. Registrar si se presenta alguna novedad en la prenda como manchas y/o desperfectos que se puedan arreglar (Descocido, Sin botones, cremalleras dañadas, entre otras). La copia se entrega al jefe de hogar. Debe llevar la firma de quien entrega y quien recibe.	Auxiliar servicios generales de hogares	Solicitud de servicio de lavandería (FO-GA-030) Original y copia
3	Clasificar las prendas antes de cargar la lavadora.	Auxiliar servicios generales de hogares	
4	Alistar y adicionarle el detergente en las cantidades estipuladas, adicionar límpido si lo requiere.	Auxiliar servicios generales de hogares	Instrucciones para el uso de la lavadora
5	Verificar que el ciclo y el tiempo de lavado sea el adecuado y dar inicio al proceso de lavado de la máquina.	Auxiliar servicios generales de hogares	Instrucciones para el uso de la lavadora
6	Terminado el ciclo de lavado realizar el descargue de la lavadora.	Auxiliar servicios generales de hogares	
7	Cargar la secadora según la capacidad de la máquina (Capacidad de 50Lb) e iniciar el proceso de secado.	Auxiliar servicios generales de hogares	
8	Terminado el proceso de secado realizar el descargue de las prendas.	Auxiliar servicios generales de hogares	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
9	Ubicar las prendas secas en las canastas y verificar si necesitan ser reparadas. Si hay prendas que necesiten ser reparadas seguir a la actividad 10. Si las prendas no requieren ninguna reparación ir a la actividad 11.	Auxiliar servicios generales de hogares	
10	Realizar los arreglos de costura si hay prendas que lo requieran (Costuras, postura de cremalleras, postura de botones).	Auxiliar servicios generales de hogares	
11	Planchar las prendas y doblarlas. Se deben ubicar en los sitios destinados para tal fin.	Auxiliar servicios generales de hogares	
12	Realizar la entrega de la ropa limpia en las instalaciones de la lavandería a los jefes de hogar. Para las prendas de Marea se hace la entrega al conductor, quien debe entregarlas al jefe de unidad.	Auxiliar servicios generales de hogares	
13	Verificar la cantidad de la ropa limpia entregada por el auxiliar de servicios generales de hogares o por el conductor. Realizar la firma de recibido si hay conformidad en la recepción de las prendas.	Jefe de hogar Jefe de unidad	
14	Registrar la entrega en la solicitud de servicio de lavandería. Debe llevar la firma de quien entrega y quien recibe.	Auxiliar servicios generales de hogares	Solicitud de servicio de lavandería (FO-GA-030) Original
15	Archivar la solicitud de servicio de lavandería	Auxiliar servicios generales de hogares	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-030	Solicitud de servicio de lavandería	Archivo lavandería	Carpeta	4 meses	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-012	Página 1 de 11

1. OBJETIVO

establecer la secuencia de actividades para llevar a cabo la selección del personal que laborará en la institución, definiendo las características del individuo adecuado para el cargo adecuado o en un sentido más amplio escoger entre los candidatos reclutados a los más apropiados para ocupar los cargos existentes en la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de selección que se realicen para vincular personas que desempeñen los cargos establecidos en la estructura orgánica o los que sean requeridos por las diferentes áreas. Es responsabilidad del outsourcing de Gestión Humana coordinar y participar en este proceso una vez se hayan establecido los parámetros de reclutamiento previa aprobación de gerencia general de la Asociación Niños De Papel, seleccionando el personal idóneo, requerido en la institución de acuerdo al perfil, en donde se definen las competencias necesarias para cada cargo.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativo y Financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Descripción del cargo: Conjunto de herramientas que se concentra fundamentalmente en el cargo, frío e impersonal, ella se encarga de mostrar las minucias, en forma de conductas y relaciones laborales de la manera más funcional y armónica con los propósitos de la empresa.

Análisis del cargo: Son todas las condiciones y particularidades de la persona idónea para desempeñarlo, es decir las cualidades que se requieren del individuo, de manera detallada y puntual, para desempeñar el cargo con efectividad.

Reclutamiento de personas: Conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos específicos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el

cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Pruebas: Conjunto estandarizado de tareas diseñadas para medir las diferencias individuales. Estas diferencias que son medibles están relacionadas con habilidades de tipo cognitivo, conocimientos del puesto de trabajo, intereses vocacionales, actitudes y personalidad. Las pruebas pueden ser escritas, verbales, de manipulación o numéricas.

Pruebas de inteligencia: Examen que mide las capacidades intelectuales generales o cociente Intelectual de los candidatos, agrupando un conjunto de capacidades como la memoria, la capacidad numérica o la habilidad para dar solución a situaciones novedosas.

Pruebas de personalidad: Conjuntos de preguntas o tareas que buscan identificar la forma de ser de los participantes, en términos de introversión, estabilidad emocional, motivación entre otras.

Pruebas de preferencias motivacionales: Conjuntos de preguntas que hacen que el candidato priorice alternativas frente a variables existentes en el puesto de trabajo evidenciando las preferencias que le llevan a comportarse en una u otra forma.

Pruebas de aptitud: Cuestionarios que evidencian la capacidad del candidato para actuar con base en habilidades específicas tales como el razonamiento verbal, numérico, espacial, mecánico, etc.

Reclutamiento: Son los procedimientos utilizados para atraer a los candidatos con potencial para ocupar los cargos dentro de la organización. Es una estrategia básicamente de información mediante la cual se divulgan los requerimientos de la empresa y el tipo de personas que desean contratar. Para ser eficaz, esta estrategia debe ser diseñada de tal forma que atraiga un grupo numeroso de candidatos para poder hacer una adecuada selección: entre más candidatos, más posibilidades existen de encontrar al que se desea.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 789 de 2002
- Manual de Cargos, Perfiles y Competencias

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL

1	Requerimiento de Personal Solicitar por escrito al área de Gestión Humana mediante el formato de Requisición de personal (FO-GA-001), este debe especificar nombre del cargo, fecha estimada de ingreso, las modificaciones del cargo, si se cubre una vacante o la nueva descripción si en un nuevo cargo y otro rasgo del perfil del cargo que no se haya considerado. Si es un nuevo cargo, además de ser aprobado por el Gerente Regional, se debe colocar en la solicitud a que centro de costo se carga e informar si está incluido en el presupuesto. El gestor administrativo y financiero debe verificar junto con el gerente regional cual es el salario asignado para ese cargo. Si el contrato es a Termino Fijo, igual o superior a 6 meses, se debe especificar, además, el tiempo de contratación. La solicitud debe enviarse al Asistente Administrativo con 15 días mínimo de antelación a la fecha de ingreso. El Asistente Administrativo se reúne con el gestor del área solicitante, para concretar el perfil, definen si se realiza concurso interno o se busca en el Mercado.	Gestor de cada área Operador de contrato Gestor de cada área Operador de contrato	Formato de Requisición de personal (FO-GA-001)
2	Reclutamiento Reclutamiento Interno: Realizara el reclutamiento interno		

	práctica se decide contratarlos, se les debe hacer las pruebas del caso y todo el proceso de selección implementado en la empresa. El Asistente Administrativo , explica a los candidatos citados la naturaleza del proceso de selección, el tipo de pruebas que se aplican y el mecanismo de contratación, así como el cargo a que aspira, sus responsabilidades y condiciones de trabajo.		
4	Escogencia, Aplicación y Calificación de Pruebas Psicométricas El outsourcing de Gestión Humana define el tipo de pruebas a aplicar de acuerdo con los cargos existentes, las cuales deben incluir instrumentos de medición que involucren al menos las dimensiones de personalidad, Inteligencia y/o aptitudes específicas, preferencias motivacionales y entrevista psicológica; de acuerdo con los requisitos del cargo y las competencias a medir. Una vez seleccionadas las pruebas el Asistente Administrativo se encarga de preparar el número de ejemplares, hojas de respuesta y material suficiente, así como disponer del sitio adecuado para su realización, verificar los tiempos determinados en el manual de cada instrumento; a la terminación de la realización de las pruebas por parte de los candidatos seleccionados para su aplicación, el cordinador de Talento Humano envía los resultados al outsourcing asesor	Asistente Administrativo	Pruebas psicotécnicas Instrumentos de valoración psicométrica

	para su calificación El outsourcing de Gestión Humana califica las pruebas mediante la utilización de las plantillas establecidas para tal fin en el material de cada prueba, o realiza la interpretación psicológica en caso de que la prueba sea de carácter proyectivo (pruebas de personalidad); establece la comparación de la puntuación directa de cada candidato contra las tablas de baremos (puntuación centil o decatipo) e identifica la ubicación del candidato en comparación con una distribución normal, luego se reportan mediante informes los resultados obtenidos y se envían al Asistente Administrativo .		
5	Verificación de Referencias El Asistente Administrativo verifica las referencias a la terna seleccionada, por lo menos dos laborales y dos personales, utilizando el formato “Verificación de Referencias Laborales” (FO-GA-037), y se consignan los resultados.	Asistente Administrativo	formato “Verificación de Referencias Laborales” (FO-GA-037)
6	Entrevistas El Asistente Administrativo realiza la entrevista, esta debe ser en un lugar donde se le preste 100% atención a la persona entrevistada, de carácter semiestructurado, se inicia la conversación con el evaluado, indagando acerca del entorno familiar, estudios y formación complementaria, experiencia previa, expectativas frente al cargo y la institución, autoconcepto, proyecto de vida y	Asistente Administrativo	Formato Entrevista de selección” (FO-GA-036)

	demás aspectos que sean de interés de acuerdo con el tipo de cargo. El Asistente Administrativo consigna en el Formato Entrevista de selección” (FO-GA-036) diseñado para tal fin, los aspectos más relevantes encontrados en la entrevista, información que se compara con la arrojado en las pruebas realizadas, con el fin de generar el informe final del candidato.		
7	Informe de Valoración de Competencias El outsourcing de Gestión Humana elabora el Informe de Valoración de Competencias de los candidatos opcionados, con base en los resultados de las pruebas aplicadas y la entrevista, anexo el “Formato Valoración de Competencias” (FO-GA-038).	Asistente Administrativo	“Formato Valoración de Competencias” (FO-GA-038).
8	Selección de Personal El outsourcing de Gestión Humana elabora una síntesis de los tres candidatos más opcionados, con soporte de los informes de referencias, valoración de competencias y entrevista psicológica para que el Asistente Administrativo o gestor del Área y el Gerente Regional realicen la entrevista de selección. El Asistente Administrativo coordina la entrevista con los candidatos que superaron el procedimiento de valoración psicométrica, con el Gerente Regional y el Operador de contrato o Gestor del área solicitante del proceso de	Asistente Administrativo	

	selección, posterior a la entrevista se reúnen y definen cual es el candidato seleccionado, prevaleciendo el criterio técnico del área donde se desempeñará el aspirante. El Asistente Administrativo comunica quienes fueron elegidos a través de un informe al Gerente Regional, anexando un resumen de su hoja de vida, condiciones salariales, cargos, tipo de contrato, salario propuesto, fecha de ingreso, Fecha de finalización (si es a termino fijo) y demás prerrogativas acordadas para; la aprobación final. Con la aprobación del aspirante seleccionado se procede a realizar el proceso de Inducción de acuerdo con el procedimiento "Inducción de Personal"(PR-GA-013)		
9	Se hace entrega del formato de requisición documentación de ingreso de personal Archivar en la carpeta de hojas de vida de los candidatos los registros del procedimiento de selección final.	Asistente administrativo	Formato de requisición documentos de ingreso de personal (FO-GA-011)
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité Del Sistema	Gerente

9. CONDICIONES GENERALES

- La selección de personal inicia con el requerimiento de un área para cubrir una vacante o la creación de un cargo, ya sea por la renuncia o despido y

termina con la vinculación del nuevo empleado, esta se realizará a través de la aplicación de instrumentos idóneos de valoración de competencias que permitan la escogencia de los mejores candidatos partiendo de bases y parámetros objetivos de medición.

- Una eficaz selección de personal es un factor crítico de éxito para lograr los objetivos organizacionales, que cumple un papel estratégico en una era en la cual el factor competitivo principal es el conocimiento de su gente. Ya no se concibe una planeación estratégica que no tenga en cuenta el talento humano con el que cuenta la organización para ejecutar exitosamente los planes de acción y el tipo de proceso de desarrollo que deben implementar para aprovechar el potencial de los empleados y proyectarlo para lograr la visión definida por la empresa

10.REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-001	Formato Requerimiento de personal	Archivo de Hojas de Vida	Carpeta Nombre del empleado	NA	NA
FO-GA-037	Formato Verificación de Referencias Laborales	Archivo de Hojas de Vida	Carpeta Nombre del empleado	NA	NA
FO-GA-036	Formato Entrevista de selección	Archivo de Hojas de Vida	Carpeta Nombre del empleado	NA	NA
FO-GA-038	Formato Valoración de Competencias	Archivo de Hojas de Vida	Carpeta Nombre del empleado	NA	NA

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-013	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la asociación y a su puesto de trabajo, con el fin de lograr la identificación del trabajador con la asociación y de ésta manera obtener altos niveles de productividad en las funciones a desempeñar con un ambiente laboral seguro.

2. ALCANCE

Dirigido a todos los trabajadores que ingresen a la Asociación o personal disponible de la Asociación, aplica las actividades desde brindar la información sobre aspectos organizacionales, de Seguridad y Salud Ocupacional, reglamentarios y específicos de su cargo.

3. RESPONSABLES

Gestor Área Administrativa y Financiera

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Inducción: Es el entrenamiento inicial que recibe todo empleado nuevo cuando ingresa a la empresa, en el cual hace un recorrido y presentación por las diferentes áreas y se le dan a conocer las funciones de cada una y su papel en la asociación. La Inducción debe hacer énfasis en:

- Presentación Institucional: misión, visión, valores, políticas, estructura, etc)
- Programas de Gestión Humana relacionados: reglamento interno, nómina, beneficios, desarrollo y desempeño.

- Salud Ocupacional (seguridad, higiene, medicina preventiva, medicina del trabajo y COPASO).
- Planeación (plan estratégico institucional).
- Servicios Administrativos.
- Sistema de Calidad.
- Sistemas informáticos y software etc.

Entrenamiento: Actividades planeadas por la entidad para facilitar el desarrollo de habilidades, capacidades y conocimientos en los trabajadores con el fin de que puedan desempeñarse eficientemente en sus cargos actuales y futuros, de la misma manera promover en ellos actitudes positivas que les generen sentido de pertenencia y responsabilidad hacia su labor

Entrenamiento específico en el cargo: Entrenamiento realizado en el propio puesto de trabajo con la coordinación del responsable del área o un empleado con más experiencias autorizado por el responsable del área. Es un programa paso a paso para entrenar a los empleados en cada una de las actividades de un área específica, utilizando material de capacitación definido (manuales de entrenamiento, procedimientos etc.), incluyendo todo el entrenamiento requerido para avanzar desde el nivel principiante del entrenamiento hasta llegar al nivel completamente entrenado.

Entrenamiento Interno: Entrenamiento realizado por un instructor que labora en la institución, sea esta actividad realizada en las instalaciones de la empresa o fuera de ésta.

Entrenamiento Externo: Entrenamiento realizado a través de consultores o entidades externas, sea esta actividad realizada en las instalaciones de la asociación o fuera de ésta.

Entrenamiento de Refuerzo (Reinducción): Entrenamiento que se da cada año o más frecuentemente, según sea conveniente, a cada uno de los empleados de la asociación para facilitar que el empleado observe si ha habido cambios, comprenda y cumpla con lo establecido en los procedimientos, vigentes, desempeñándose en forma efectiva.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Entregar al empleado el formato	Asistente	Inducción de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	de inducción de personal	administrativo	personal(FO-GA-002)
2	Brindar al nuevo empleado la información sobre los aspectos organizacionales; objeto y razón social de la empresa, historia, misión, visión, las políticas y los objetivos, el organigrama, los lineamientos de direccionamiento estratégico, los procesos de capacitación y de mejora continua. También orientará sobre los aspectos legales y reglamentarios, haciendo énfasis en especial en lo relacionado con la política de recurso humano (las normas, acciones disciplinarias, procedimientos para la gestión del recurso humano), el reglamento interno de trabajo y el manejo de las comunicaciones internas y externas.	Asistente Administrativo	Firmar el formato de inducción de personal(FO-GA-002)
3	Orientar el conocimiento del proceso al cual ingresará, las responsabilidades y funciones, al igual que los procedimientos, formatos, instructivos y demás documentos, necesarios para el logro de los objetivos propuestos. También acompañará el reconocimiento de las instalaciones, espacios y equipos de trabajo. Si el jefe inmediato considera que debe darse inducción de un tema específico, este debe programar dicha inducción.	Jefe inmediato	Firmar el formato de inducción de personal(FO-GA-002)
4	Realizar la presentación del área	Gestor	Firmar el formato

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	de responsabilidad social.	responsabilidad social	de inducción de personal(FO-GA-002)
5	Implementar el Programa de Entrenamiento: La institución tiene establecido el programa estándar de inducción para los nuevos empleados o aquellos empleados que son promovidos o trasladados de cargo, dependiendo del cargo, se le hacen los ajustes teniendo en cuenta los procesos con las que se relaciona. El Asistente Administrativo, entrega la programación y solicita las citas; pero es responsabilidad del empleado y de su jefe inmediato su ejecución y control, al finalizar la inducción (máximo un mes después de su ingreso) el Jefe inmediato envía al Coordinador de talento humano el formato Inducción de personal (FO-GA-002) diligenciado con las firmas de los involucrados.	Asistente administrativo	Formato de inducción de personal(FO-GA-002)
6	archivar el formato Inducción de personal (FO-GA-002) en la carpeta hoja de vida del empleado, una vez finalizada la inducción del empleado y verificado que se haya realizado todas las inducciones	Asistente administrativo	Hoja de vida empleado
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

Todo nuevo empleado, o empleados que hayan sido promovidos o reubicados deberán recibir el proceso de inducción.

La coordinación estará a cargo del Asistente Administrativo, quien deberá informar a los responsables de las actividades incluidas dentro del procedimiento, para que la ejecuten en el tiempo estipulado para tal fin.

La implementación de un programa de inducción y entrenamiento que permita a todo el personal, tanto al fijo como al disponible, conocer todo lo referente a valores, misión, visión, objetivos, reseña histórica, políticas, normas, servicios que presta, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos etc.; y toda aquella información necesaria para la identificación del mismo con la organización y su puesto de trabajo, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Proporcionar al trabajador información referente al contexto general donde ingresa; es decir, su historia, estructura, evolución y actividad a que se dedica.
- Dar a conocer a los nuevos trabajadores todo sobre sus derechos y deberes dentro de la asociación a través del Reglamento Interno De Trabajo.
- Suministrar al trabajador información sobre los beneficios sociales, económicos, actividades deportivas y culturales, actividades de desarrollo y de adiestramiento de personal.
- Contribuir a la identificación del trabajador con su situación de trabajo y todo lo que ello implica.
- Mantener informado a todo el personal de los cambios que se produzcan en la institución, en cuanto a políticas, normas, procedimientos y cambios de estructura.
- Proporcionar al trabajador que ingresa, las bases para una adaptación con su grupo o equipo de trabajo.
- Orientar al empleado en su puesto específico de trabajo; es necesario familiarizar al empleado con el lugar de trabajo.
- Mostrarle su lugar específico de trabajo, el mobiliario, equipo e instrumentos de trabajo.
- Mostrarle los artículos y suministros necesarios para el desempeño de sus labores, así como el procedimiento con que deben solicitarse cuando se agoten.
- Suministrarle manual de funciones en las cuales estén explícitas las responsabilidades del trabajador y especificaciones para el adecuado desempeño y adaptación del mismo a su puesto de trabajo.
- Explicarle las condiciones de trabajo:
 - ✓ Horas de trabajo
 - ✓ Horas de comida

- ✓ Políticas y requerimientos de tiempo extra
- ✓ Días de pago y procedimientos para recibir el pago
- ✓ Otros

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-002	Formato de inducción de personal	Archivo de Hoja de Vida	Carpeta nombre trabajador	NA	NA

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-014	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para programar las capacitaciones que crearan las competencias, habilidades y destrezas del Talento Humano de la Institución, permitiéndoles ser personas innovadoras, proactivas y creativas que beneficien el alcance de objetivos institucionales y puedan seguir siendo personas valiosas, competitivas, con gran sentido de pertenencia y de actitud positiva; capaces de trabajar en equipo, de forma solidaria, productiva y motivadora.

2. ALCANCE

Aplica a todos los empleados al servicio de la Asociación Niños de papel, los procesos existentes y las actividades desde el diagnostico de las necesidades de capacitación hasta la evaluación de las capacitaciones.

3. RESPONSABLES

Gestor Área Administrativa y Financiera

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Capacitación: Proceso de aprendizaje permanente, el cual lleva implícito un cambio de conducta orientado al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal de la asociación.

Necesidades De Capacitación: Consiste en descubrir o localizar de manera objetiva, las necesidades reales de capacitación y entrenamiento de los funcionarios de la asociación.

Competencia Laboral: Las capacidades demostradas por la persona para contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora continúan de los procesos y a la efectividad en la asociación.

Evaluación: Proceso realizado al terminar el programa de entrenamiento y/o capacitación, asegurando que la persona es capaz de cumplir determinados desempeños, también garantiza la alineación y la efectividad de los programas de aprendizaje respecto a los objetivos organizacionales y personales medidos a través de la evaluación de desempeño.

Prioridad del problema-oportunidades o reto del área: Se define como la criticidad de un problema-oportunidad o reto identificado en capacitación para cada área con base en su impacto en los resultados del negocio en cuanto a cobertura, costo y beneficio así:

- 1: Alta prioridad, se debe realizar en el primer año (Organizacional, cargo, proyectos).
- 2: Prioridad moderada, se debe realizar entre el primer y segundo año (proyectos, comportamentales).
- 3: Baja prioridad, se desarrollará si hay disponibilidad de recursos (presupuesto, Horas-Hombre) (Para ampliar conocimientos personales y futuras proyecciones).

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Diagnostico de necesidades de capacitación Identificar las necesidades de capacitación según: • La Evaluación de desempeño realizado al personal, se registran las debilidades y la necesidad de fortalecer estos aspectos en el formato de requerimiento de formación FO-GA-016. • La coevaluación realizada a los jefes inmediatos, las necesidades se registran en el formato de requerimiento de formación FO-GA-016. • Observaciones y sugerencias de los jefes de áreas los cuales identifican y enuncian el	Gestor Área de Derecho Gestor Área Administración y financiera Operador de Contratos Jefes inmediatos	formato de requerimiento de formación FO-GA-016 Ver Procedimiento de evaluación de personal PR-GA-015

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	entrenamiento o capacitación de acuerdo con el problema y de acuerdo con los niveles de análisis planteados, se define el objetivo, a quien va dirigido y el número de personas. Con esta información se define la frecuencia, cubrimiento, si se realiza interna o externamente y procede al cálculo del costo aproximado; para lo cual se coordina con los instructores internos; se solicita cotización para los programas externos; además se solicitan los programas Institucionales de la ARP, la EPS, SENA, Gremios etc.		
2	Diseñar el Plan de capacitación Después de evaluar los puntos anteriormente planteados, los gestores de área los revisan y lo presenta posteriormente a Gerencia Regional para su aprobación, donde se define cual es el plan de desarrollo a ejecutar en el período y que programas van a ser evaluados y hasta que nivel. El programa deberá tener en cuenta las políticas de la institución y lineamientos trazados para cada año y garantizar la ejecución equitativa de los recursos y la evaluación permanente de los resultados alcanzados.	Gestor Área de Derecho Gestor Área Administración y financiera Operador de Contratos Gerente	
3	Programa de capacitación: Mensualmente se organiza el programa de capacitación, con base en el plan anual, promociones o traslados y/o nuevos proyectos no incluidos en el	Asistente	Cronograma de capacitación y

[illegible]

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	Asistente Administrativo y los gestores o Jefes de área. Evaluar la Satisfacción: El instrumento se aplicara a todos los cursos de más de 8 horas, se tabula y se toman acciones relacionadas con la logística (conferencista, temas, refrigerios) Evaluar Conocimientos (Aprendizaje): Se desarrollan exámenes a los participantes de los cursos que tengan como objetivo mejorar las competencias Técnicas, estos son definidos previamente por los gestores de área y entregados posteriormente al Asistente Administrativo para archivarlos y llevar control de los mismos. Evaluar Efectividad: Los Gestores y/o Jefe de Área evalúan la aplicación de mejorar en las funciones del cargo. Las evaluaciones de Satisfacción y de conocimiento se realizan al finalizar la capacitación, la realiza el instructor o gestor de área y se la entrega al Asistente Administrativo. La evaluación de Efectividad se realiza cuando se haga la evaluación de desempeño y es responsabilidad del gestor o Jefe del Área, aplicar la evaluación de desempeño a través del “formato evaluación de desempeño laboral” (FO-GA-040) La persona que haya sido	instructor o gestor de área	formato evaluación de desempeño laboral” (FO-GA-040) Ver Procedimiento de evaluación de desempeño laboral”

N°	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	asignada como responsable de la aplicación de la evaluación, procede a su ejecución tomando como guía el contenido del curso. El Asistente Administrativo y los gestores de área, hacen un análisis de los problemas y dificultades, detectado en la evaluación y definen las acciones de mejoramiento que se deban aplica.	Asistente Administrativo gestor de área	
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

1. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-016	formato de requerimiento de formación	Archivo hojas de vida	Carpeta Nombre trabajador	NA	NA
FO-GA-004	formato de asistencia a eventos	Archivo gerencia	AZ Capacitación de personal	1 año	Reutilización
FO-GA-040	formato evaluación de desempeño laboral"	Archivo asistente administrativo	AZ Evaluación de desempeño	2 años	Desecho

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-015	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para evaluar el desempeño del trabajador con relación al cargo ocupado, con el fin de acordar compromisos para mejorar sus competencias y recursos, que permitan lograr los resultados esperados en forma oportuna y la calidad del trabajo del talento humano que la asociación necesita.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo y operativo de la Asociación Niños De Papel. Abarca Las actividades de medir analizar y retroalimentar al Trabajador de acuerdo al desarrollo de sus competencias y logro de objetivos.

3. RESPONSABLES

Asistente Administrativo

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de desempeño: Es un instrumento por medio del cual se valora o se califica en un periodo de tiempo determinado, las competencias técnicas y organizacionales, resultados, recursos y el comportamiento laboral de los trabajadores en la institución.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Preparar Información de Evaluadores – Evaluados El Asistente Administrativo de forma conjunta con el gestor de área,	Asistente	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	son los responsable de preparar la información relacionada con las personas a evaluar, teniendo en cuenta los cargos que han ocupado en el período evaluado, los responsables de la evaluación y las fechas de evaluación según la fecha y la clase de contrato.	Administrativo Gestor Área	
2	Preparar los formatos de evaluación El Asistente Administrativo , es responsable de fotocopiar y organizar en paquetes los formatos que serán entregados a los evaluadores uno por cada subalterno. Debe incluirse en cada paquete el Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040 para todo el personal administrativo Y operativo, y la hoja de comentarios finales, solo para operadores, gestores de área, Directivos.	Asistente Administrativo	Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040
3	Capacitar a Evaluadores El Asistente Administrativo debe capacitar a los evaluadores en conceptos básicos sobre la forma de utilización de los instrumentos utilizados para la evaluación del desempeño en la asociación Niños de Papel.	Asistente Administrativo	
4	Entregar el Instrumentos a Evaluadores El Asistente Administrativo , entrega a cada evaluador los formatos organizados para cada trabajador que se evaluará, mediante comunicación escrita que indicará la fecha en la que deben ser entregados los formatos debidamente diligenciados.	Asistente Administrativo	Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040
5	Diligenciar el Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040	Evaluador	Formato de Evaluación de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
			desempeño laboral FO-GA-040
6	Evaluar el Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040, por si es necesario anexar otro pagina según la clase de evaluación que se requiera para el trabajador.	jefe inmediato	Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040
7	Entregar los Formatos Diligenciados El gestor de cada área entrega al Asistente Administrativo todos los formatos de evaluación del desempeño, totalmente diligenciado del grupo de su área de trabajo.	Asistente Administrativo	Formato de Evaluación de desempeño laboral FO-GA-040 diligenciado
8	Procesar la Información El Asistente Administrativo es responsable de ingresar al sistema toda la información recolectada a través de los formatos, con el fin de emitir los informes individuales, por área y general.	Asistente Administrativo	
9	Realizar un informe final con los resultados semestrales de las evaluaciones de desempeño, con el objeto de ser presentado ante el Gerente general. Aprobado el resultado, se envía a cada gestor el resultado de su área para que lo utilicen como herramienta de desarrollo y para establecer los objetivos y mejora continua.	Asistente Administrativo	
10	Programar reunión con cada uno de los implicados en el proceso. En esta reunión se establecen los compromisos para el próximo semestre con relación a los objetivos, si en necesario formación se hace el requerimiento en le formato y si se tiene que hacer plan de mejoramiento de competencias también se hace el	Asistente Administrativo Gestores	Requerimiento de Formación FO-GA-016 Plan de mejoramiento de empleado FO-GA-027

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	registro en el formato		
	Fin		
ELABORO:		REVISO:	APROBO:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad del Asistente Administrativo coordinar el proceso para evaluar el desempeño del personal administrativo y operativo de la Asociación Niños De Papel e informar a los coordinadores o gestores de unidad para la preparación y ejecución de dicho procedimiento.

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-040	Formato de Evaluación de desempeño laboral	Archivo Asistente Administrativo	AZ Evaluación de desempeño	2 años	Desecho
FO-GA-016	Requerimiento de Formación	Archivo Hojas de vida	Carpeta nombre trabajador	NA	NA
FO-GA-027	Plan de mejoramiento de empleado	Archivo Hojas de vida	Carpeta nombre trabajador	NA	NA

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO			
Versión: 1	Fecha versión: 07-10-11	Código: PR-GA-016	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para el mantenimiento preventivo de la Asociación, para prolongar la vida útil de la infraestructura, vehículos y equipos y garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

2. ALCANCE

El proceso abarca desde las actividades de solicitud del mantenimiento hasta la prestación del servicio para la infraestructura, vehículos y mobiliario de la asociación.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Mantenimiento: Acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento o equipo, tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene. Otorga la posibilidad de racionalizar costos de operación. El mantenimiento debe ser tanto periódico como permanente, preventivo y correctivo.

Infraestructura: **Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.**

Vehículo: Vehículo de motor que sirve, normalmente, para el transporte de personas o cosas, o de ambas a la vez, o para la tracción de otros vehículos con aquel fin. Se excluyen de esta definición los vehículos especiales.

Equipos: son objetos y herramientas que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en las oficinas.

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Diligenciar la solicitud de mantenimiento. Si se presenta una situación de urgencia, se puede solicitar el mantenimiento vía telefónica, pero se debe presentar la solicitud de mantenimiento FO-GA-029. Si es en día no laboral la emergencia debe ser solucionada directamente por el responsable del sitio jefes de hogar y/o unidad e ir a la actividad 4	Operador de contrato Conductor Operador Logístico	Formato de solicitud de mantenimiento. (FO-GA-029)
2	Enviar la solicitud de mantenimiento a la administración vía correo electrónico o medio físico.	Operador de contrato Conductor Operador Logístico	Formato de solicitud de mantenimiento. (FO-GA-029) diligenciado
3	Recepcionar y analizar la solicitud presentada.	Gestor administrativo y financiero	
4	Realizar la contratación del servicio para el mantenimiento. Se emplea a los proveedores aceptados	Gestor administrativo y financiero	Listado maestro de proveedores (FO-GA-013)
5	Efectuar la programación de mantenimiento de acuerdo a la solicitud recibida y a la disponibilidad del prestador del servicio. Esta se puede llevar a cabo una semana después de recibir la solicitud. Si el mantenimiento es considerado de urgencia se debe programar lo más pronto posible.	Gestor administrativo y financiero	

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
6	Informar sobre la programación al solicitante del mantenimiento. El solicitante debe estar presente en el día y hora señalado en el cual se vaya a ejecutar el mantenimiento.	Gestor administrativo y financiero	Enviar correo electrónico informando.
7	Ejecutar el mantenimiento solicitado	Encargado del mantenimiento	
8	Verificar que el mantenimiento se haya realizado en su totalidad. Diligenciar el formato de control de mantenimiento de infraestructura y equipos FO-GA-021. Dar la firma de recibido a satisfacción del servicio prestado en el momento en el que se termina el mantenimiento. El operador de contrato debe verificar el mantenimiento y dar su firma en el formato. Si el mantenimiento es a un vehículo será el conductor u operador logístico quien de la firma de recibido a satisfacción del mantenimiento.	Encargado del área donde se realiza el mantenimiento (Jefe de unidad/hogar) Operador de contrato Conductor Operador Logístico	Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos (FO-GA-021) Formato Hoja de vida vehículo(FO-GA-008)
9	Se hace el reporte de la entrega del mantenimiento al gestor administrativo y financiero. Formato diligenciado en forma completa. El formato debe venir anexo a la cuenta de cobro o factura de la prestación del servicio de mantenimiento.	Encargado del mantenimiento	Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos (FO-GA-021) Formato Hoja de vida vehículo(FO-GA-008) Ver procedimiento de pago de proveedores PR-GA-004
10	Dar visto bueno y archivar el formato	Gestor	Archivo de

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	de control de mantenimientos de infraestructura y equipos (FO-GA-021) en carpeta de mantenimientos.	administrativo y financiero	administración
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

6. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		UBICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código	Nombre				
FO-GA-021	Formato de control de mantenimientos de infraestructura y equipos	Archivo gestión administrativo	Carpeta	1 año	Reutilización
FO-GA-008	Formato Hoja de vida vehículo	Archivo gestión administrativo	Carpeta	1 año	Reutilización
FO-GA-029	Formato de solicitud de mantenimiento.	Archivo gestión administrativo	Carpeta	1 año	Reutilización

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	07-10-2011	Versión Inicial

ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL			 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA
PROCEDIMIENTO DESVINCULACION DE PERSONAL			
Versión: 1	Fecha versión: 17-10-11	Código: PR-GA-017	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para llevar a cabo de manera efectiva y eficiente la desvinculación del empleado, cumpliendo de igual manera las normativas legales vigentes.

2. ALCANCE

El proceso abarca desde las actividades de presentación de la carta de retiro por renuncia, retiro por despido o retiro por vencimiento del contrato, hasta la firma del paz y salvo, comunicación del examen médico de egreso y archivo de documentos en las hojas de vida.

3. RESPONSABLES

Gestor Administrativo y financiero

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Desvinculación Laboral: es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro del Concesionario.

Despido: Es la extinción de la relación laboral por decisión unilateral del empleador.

Renuncia: Manifestación por escrito en forma espontánea e inequívoca su decisión de separarse del servicio.

Desvinculación Voluntaria: Es el empleado quien determina su desvinculación de la empresa

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Decreto 2400
- Decreto 1950 De 1973
- Ley 100 De 1993
- Reglamento Interno de trabajo

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibe la carta de retiro Voluntario firmada en aceptación por parte del jefe inmediato. Cuando es por despido unilateral Se comunica al funcionario a través de una carta donde esta contenido la causa del despido. Cuando es por vencimiento de contrato se entrega la carta de preaviso 30 días antes de terminar el contrato o según lo estipulado en el contrato.	Asistente Administrativo	Carta de renuncia
2	Realizar la entrega del puesto de trabajo al jefe inmediato o a la persona que ocupara su cargo, haciendo un acta donde por	Trabajador desvinculado	Acta entrega del cargo

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
	escrito relacione lo que entrega y los elementos, herramientas y distinciones institucionales que le fueron entregados para el desempeño de su labor		
3	Después de ser entregada el acta y de encontrarse a paz y salvo con la asociación se entrega el documento de paz y salvo	Asistente Administrativo	Paz Y Salvo Firmado
4	Enviar paz y salvo al área de tesorería para Elaborar la liquidación	Asistente Administrativo(a)	Paz Y Salvo Firmado
5	Elaborar correctamente la liquidación de las Prestaciones sociales respectivas y hacerlas firmar por la gerencia para la aprobación del pago.	Tesorero(a)	Liquidación Firmada y Autorizada
6	Realizar retiro de: Nomina, ARP, EPS, Caja de Compensación, cancelación de usuario de correos electrónico y/o de herramientas sistemáticas	Asistente Administrativo(a)	
7	Entregar carta comunicando sobre el examen médico de retiro. Entregar Cartas de Retiro de cesantías y certificados laborales	Asistente Administrativo(a)	Copia de la carta firmada por el empleado

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
8	Archivar los documentos, cartas y demás en la hoja de vida del personal desvinculado.	Asistente Administrativo(a)	Carpeta Hoja de Vida
	Fin		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Coordinador de Calidad		Comité del Sistema	Gerente

7. CONDICIONES GENERALES

Un Contrato de trabajo se liquida en los siguientes casos:

- Finalización el tiempo pactado en el caso de los contratos de trabajo a término fijo.
- Retiro del trabajador por jubilación.
- Terminación unilateral por cualquiera de las partes en cualquier momento. Aplica para contratos a término fijo y para indefinidos.

Al momento de liquidar el Contrato de trabajo, se deben liquidar las respectivas Prestaciones sociales, al igual que pagar todos conceptos relacionados con los Aportes Parafiscales y de Seguridad social.

CONTROL DE MODIFICACIONES

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción del Cambio
1	17-10-2011	Versión Inicial

ANEXO I. AFICHE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

www.ninosdepapel.org



POLITICA DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ASOCIACION NINOS DE PAPEL brinda la oportunidad a niños, niñas, adolescentes y jóvenes hacia la inclusión a la vida familiar, social y laboral con el restablecimiento de sus derechos, la prevención, rehabilitación de dependencias y otros y el fortalecimiento integral del ser y su familia.

Comprometida con la investigación de las necesidades de la población, el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y organizacionales, la calidad de vida de su talento humano, el fortalecimiento de la responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Además La ASOCIACION NINOS DE PAPEL, adquiere para con sus trabajadores el compromiso de velar por la existencia de un equilibrio salud-trabajo y compromiso con el mejoramiento continuo contando con el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional, cumpliendo con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

Desarrollando las actividades encaminadas a la prevención de enfermedades comunes mejorando las condiciones del ambiente de trabajo, ejerciendo el control de posibles lesiones en los trabajadores y preservando la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.

www.ninosdepapel.org



OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Objetivos de calidad:

- Brindar a niños, niñas y adolescentes una atención integral oportuna que permita la inclusión a su medio familiar, social y laboral
- Restablecer los derechos de niños, niñas y adolescentes, por medio de acciones interdisciplinarias que favorezcan la protección, prevención y rehabilitación.
- Identificar las necesidades de la población niños, niñas y adolescentes relacionadas con los derechos de la infancia.
- Cumplir con los requisitos del cliente, legales y organizacionales.
- Brindar las herramientas necesarias para propiciar una calidad de vida adecuada al talento humano.
- Incrementar los recursos para el sostenimiento de los programas.
- Mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Proveer el Talento Humano y el recurso económico necesario para el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional.
- Cumplir con todas las Normas Legales Vigentes en Colombia sobre Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
- Desarrollar actividades encaminadas a la prevención y diagnóstico precoz de enfermedades comunes y profesionales mediante el subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- Mejorar las condiciones del ambiente de trabajo mediante la evaluación y control de los factores de riesgo identificados.
- Ejercer control de posibles lesiones en los trabajadores
- Preservar la propiedad en lo relacionado con la estructura física y los bienes (recursos, equipos etc.) que apoyan el desarrollo de la prestación del servicio.



ASOCIACION NINOS DE PAPEL
BUCARARAMANGA: Calle 40 No. 18-19 • P.BX: 0051230 - 0051444 - 0051511 • FAX: 0170997 • bucararamangad@ninosdepapel.org
 CARTAGENA: Calle 50A No. 13-11 Casaparte Sector La Rosa • P.BX: 032008 - 0320040 • FAX: 032008 - A.A. 1213 • cartagenad@ninosdepapel.org
 MONTERIA: Calle 22 No. 23-09 Villa Jardín • P.BX: 7634600 • monteriad@ninosdepapel.org



ASOCIACION NINOS DE PAPEL
BUCARARAMANGA: Calle 40 No. 18-19 • P.BX: 0051230 - 0051444 - 0051511 • FAX: 0170997 • bucararamangad@ninosdepapel.org
 CARTAGENA: Calle 50A No. 13-11 Casaparte Sector La Rosa • P.BX: 032008 - 0320040 • FAX: 032008 - A.A. 1213 • cartagenad@ninosdepapel.org
 MONTERIA: Calle 22 No. 23-09 Villa Jardín • P.BX: 7634600 • monteriad@ninosdepapel.org

ANEXO J. PLAN DE CAPACITACIÓN SGI

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL								
PLAN DE CAPACITACIÓN SGI								
Versión: 1	Fecha versión: 05-09-11	Código:PL-GI-002			Página 1 de 2			
TEMA CAPACITACION	OBJETIVOS	DIRIGIDO A:	RESPONSABLE DE LA CAPACITACION	DURACIÓ N	FECHA			No PERSONAS ASISTIERON
					DIA	MES	AÑO	
Sensibilización e introducción a las etapas del proyecto y a las normas 9001 y 18001	comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema	Comité del Sistema Integrado	Practicante UIS	1 Hora	13	9	11	8
Sensibilización e introducción a las etapas del proyecto y a las normas 9001 y 18001	comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema	Personal administrativo	Gestrora Area Adeministrativa y Financiera	1 Hora	14	9	11	10
Sensibilización e introducción a las etapas del proyecto y a las normas 9001 y 18001	comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema	Tutores y Profesionales de EMAUS	Operadora de Contrato EMAUS	1 Hora	15	9	11	14
Sensibilización e introducción a las etapas del proyecto y a las normas 9001 y 18001	comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema	Tutores y Profesionales de MAREA	Operadora de Contrato MAREA	1 Hora	16	9	11	11
Sensibilización e introducción a las etapas del proyecto y a las normas 9001 y 18001	comprometer a todo el personal que integra La Asociación Niños de Papel, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema	Tutores y Profesionales de ZOE	Operadora de Contrato ZOE	1 Hora	19	9	11	6
Divulgación de la política y los objetivos del Sistema	Comprender el contenido de la política y los objetivos del Sistema Integrado para apropiarlo reflejándolo en sus labores diarias	Comité del Sistema Integrado	Gerente	45 Min	2	11	11	9
Divulgación de la política y los objetivos del Sistema	Comprender el contenido de la política y los objetivos del Sistema Integrado para apropiarlo reflejándolo en sus labores diarias	Personal administrativo	Gestrora Area Adeministrativa y Financiera	45 Min	3	11	11	11
Divulgación de la política y los objetivos del Sistema	Comprender el contenido de la política y los objetivos del Sistema Integrado para apropiarlo reflejándolo en sus labores diarias	Tutores y Profesionales de EMAUS	Operadora de Contrato EMAUS	45 Min	3	11	11	13
Divulgación de la política y los objetivos del Sistema	Comprender el contenido de la política y los objetivos del Sistema Integrado para apropiarlo reflejándolo en sus labores diarias	Tutores y Profesionales de MAREA	Operadora de Contrato MAREA	45 Min	3	11	11	12
Divulgación de la política y los objetivos del Sistema	Comprender el contenido de la política y los objetivos del Sistema Integrado para apropiarlo reflejándolo en sus labores diarias	Tutores y Profesionales de ZOE	Operadora de Contrato ZOE	45 Min	3	11	11	7
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Tutores y Profesionales de EMAUS	Practicante UIS	2 Horas	7	11	11	10

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL					 ASOCIACION niños de papel COLOMBIA			
PLAN DE CAPACITACIÓN SGI								
Versión: 1	Fecha versión: 05-09-11	Código:PL-GI-002			Página 2 de 2			
TEMA CAPACITACION	OBJETIVOS	DIRIGIDO A:	RESPONSABLE DE LA CAPACITACION	DURACIÓ N	FECHA			No PERSONAS ASISTIERON
					DIA	MES	AÑO	
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Tutores y Profesionales de UDX NIÑOS	Practicante UIS	2 Horas	8	11	11	4
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Tutores y Profesionales de MAREA	Practicante UIS	2 Horas	9	11	11	7
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Tutores y Profesionales de ZOE	Practicante UIS	2 Horas	10	11	11	4
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Tutores y Profesionales de UDX NIÑAS	Practicante UIS	2 Horas	10	11	11	3
Socialización y Capacitación del Sistema Integrado	Realizar la capacitación de los procesos, procedimiento, instructivos, formatos y demás documentos del Sistema Integrado a los responsables e integrantes de cada uno los procesos del Sistema, para crear compromiso de parte de ellos en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado	Personal administrativo	Practicante UIS / Gerente	2 Horas	11	11	11	19
Taller prevención y control del fuego	Reconocer los factores de riesgo que contribuyen a la aparición de incendios, aplicar las medidas de prevención y control y diferenciar los métodos de extinción más adecuados para cada tipo de incendio	Miembros del COPASO, vigías y brigadistas	ARP SURA	4 Horas	18	11	11	8
Actualización en aspectos técnico legales de la investigación de los accidentes de trabajo	Entender los conceptos básicos de investigación y análisis del accidente y revisar las principales herramientas que permitan llevar a cabo el proceso	Coordinadores de Salud Ocupacional, miembros del COPASO	ARP SURA	8 Horas	29	11	11	4
Taller primeros auxilios	Aplicar oportunamente técnicas de atención prehospitalaria en caso de un accidente de trabajo con el fin de evitar el agravamiento de la lesión antes y durante su traslado a un centro asistencial	Miembros del COPASO, vigías y brigadistas	ARP SURA	9 Horas	01	12	11	8

ANEXO K. INFORME DE PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 1 de 3

Informe No: 1

INFORME AUDITORIA INTERNA	
PROCESO AUDITADO	• Ingreso • Atención Integral • Egreso • Direccionamiento estratégico • Gestión Administrativo y Financiero • Gestión Responsabilidad Social • Gestión De Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional
RESPONSABLE DEL PROCESO	• Gestora Área de Derecho • Gerente • Gestor Área Administrativa y Financiera • Gestor Área Responsabilidad Social • Coordinador del Sistema Integrado
OBJETIVO	• Determinar el grado de conformidad el Sistema de Gestión Integrado con los criterios establecidos en las normas NTC ISO 9001: 2008 y la OHSAS 18001: 2007. • Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión Integral de calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización, los reglamentarios y los de seguridad y salud ocupacional. • Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.
ALCANCE	La auditoría abarca todos los procesos y documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Niños de papel.
FECHA	05 de diciembre de 2011
AUDITOR LIDER	Sonia Amparo Esteban Caicedo
AUDITORES	Mayoly Quintero (Practicante)
CRITERIOS DE AUDITORIA	Norma NTC ISO 9001:2008 Norma NTC OHSAS 18001:2007 Norma NTC 5326

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 2 de 3

FECHA ENTREGA DE INFORME	09 diciembre de 2011

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS						
PROCESO	No	REQUISITO	M	m	O	DESCRIPCIÓN
PROCESO DE INGRESO DE NNA	1	4.2.4		X		No se está llenando el formato de entrega de dotación grupal para los NNA ni se está enviando a la gestora del área administrativa
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	2	4.2.3			X	Se evidencia que no se ha entregado los desprendibles de nomina según lo indica el procedimiento de pago de nomina
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	3	4.2.3		X		No se están enviando las cajas menores los días que se establecieron en el procedimiento
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	4	4.2.3		X		No se han realizado las reuniones para la programación de los pagos a proveedores ni se ha diligenciado el formato
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	5	6.2.2			X	No se evidencia capacitación para el personal ni se ha realizado el cronograma de capacitación de la Asociación Niños de papel
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	6	8.5.2 8.5.3		X		Se evidenció la falta de planes de mejoramiento para el empleado teniendo en cuenta los resultados de la evaluaciones de desempeño realizada en la segunda semana del mes de Octubre de 2011

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 3 de 3

CONCLUSIONES

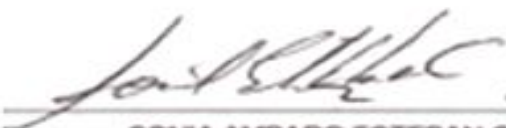
Durante la presente auditoria se encontraron seis hallazgos, dos observaciones y cuatro hallazgos menores, pero todos los hallazgos de las auditorías internas se le dan la misma importancia.

Se evidencia el avance en la implementación del sistema integrado de mejora continua, seguridad y salud ocupacional, sin embargo es necesario trabajar sobre los requisitos que no se cumplen o en los cuales se encuentran debilidades con el fin de evidenciar mejoras en el sistema y prepararse para una auditoria de tercera parte.

RECOMENDACIONES

Desarrollar actividades de motivación, trabajo en equipo y compromiso del personal hacia el Sistema Integrado, destacando los beneficios que se obtienen tanto para los beneficiarios como para los empleados con la implementación del sistema integrado.

Firma del Auditor Líder:


 SONIA AMPARO ESTEBAN CACEDO

Firma Auditor:


 MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO

ANEXO L. PLAN DE ACCIÓN PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo: establecer el plan de acción o de mejoras para hacer las correcciones según hallazgos de la primera auditoría y así fortalecer el Sistema de Gestión Integral.

Alcance: Aplica para todas las acciones de mejora para los hallazgos de la primera auditoría.

Descripción de las mejoras:

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REPOSABLE	PROCESO	PLAN DE ACCIÓN
No se está llenando el formato de entrega de dotación grupal para los NNA ni se está enviando a la gestora del área administrativa incumpliendo el numeral 2.3.4 de la norma 9001	Operador de Contrato	PROCESO DE INGRESO DE NNA	Seda la especificación a cada uno de los tutores y jefes de hogar para que lleven este formato y envíen la copia de este al Gestora del área administrativa
Se evidencia que no se ha entregado los desprendibles de nomina según lo indica el procedimiento de pago de nomina en los meses de noviembre y diciembre de 2011 incumpliendo con el numeral 4.2.3	Gestor administrativo y Financiero	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Se genera con el pago de nomina los desprendibles de pago de los trabajadores de la Asociación los cuales se envían por correo electrónica

No se están enviando las cajas menores de los hogares EMAUS los días que se establecieron en el procedimiento incumpliendo el numeral 4.2.3 de la norma 9001	Operador de Contrato	PROCESO GESTIÓN ADMINIST RATIVO Y FINANCIER O	Se envían las cajas menores de los hogares y las unidades el día que se determino para llevar el control de estas
No se han realizado las reuniones para la programación de los pagos a proveedores ni se ha diligenciado el formato incumpliendo el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001	Gestor administrativo y Financiero y Gerente	PROCESO GESTIÓN ADMINIST RATIVO Y FINANCIER O	Se hace las reuniones los días martes a primera hora para hacer la programación de los pagos a proveedores llevando el registro en el formato determinado para tal fin
No se evidencia capacitación para el personal ni se ha realizado el cronograma de capacitación de la Asociación Niños de papel incumpliendo el numeral 6.2.2 de la norma 9001	Gerente y Líderes de los Procesos	PROCESO GESTIÓN ADMINIST RATIVO Y FINANCIER O	Se realiza el cronograma de las capacitaciones de la parte técnica y administrativa demás de las de salud ocupacional según el plan de capacitación de la ARP SURA
Se evidencio falta de plan de mejoramiento para el empleado teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de desempeño que fueron realizadas al personal en la segunda semana del mes de octubre incumpliendo el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de la norma 9001	Gerente y Líderes de los Procesos	PROCESO GESTIÓN ADMINIST RATIVO Y FINANCIER O	Se clasificaron las evaluaciones por puntaje y a las que se obtuvieron los menores puntajes se les realizo el plan de mejoramiento del empleado.

ANEXO M. INFORME DE SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 1 de 3

Informe No: 2

INFORME AUDITORIA INTERNA	
PROCESO AUDITADO	• Atención Integral • Ingreso • Egreso • Direccionamiento estratégico • Gestión Administrativo y Financiero • Gestión Responsabilidad Social • Gestión De Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional
RESPONSABLE DEL PROCESO	• Gestora Área de Derecho • Gerente • Gestor Área Administrativa y Financiera • Gestor Área Responsabilidad Social • Coordinador del Sistema Integrado
OBJETIVO	• Determinar el grado de conformidad el Sistema de Gestión Integrado con los criterios establecidos en las normas NTC ISO 9001: 2007 y la OHSAS 18001: 2007. • Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión Integral de calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los de la organización, los reglamentarios y los de seguridad y salud ocupacional. • Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Sistema de Gestión Integral de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional. • Verificar que las acciones de mejora de la Primera Auditoria se encuentren ya implementadas y cerradas
ALCANCE	La auditoría abarca todos los procesos y documentos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional de la Asociación Niños de papel.
FECHA	16 de enero de 2012
AUDITOR LIDER	Sonia Amparo Esteban Caicedo
AUDITORES	Mayoly Quintero (Practicante)

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 2 de 3

CRITERIOS DE AUDITORIA	Norma NTC ISO 9001:2008 Norma NTC OHSAS 18001:2007 Norma NTC 5326
FECHA ENTREGA DE INFORME	19 enero de 2012

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS						
PROCESO	No	REQUI SITO	M	m	O	DESCRIPCIÓN
PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	1	4.5.3			X	No se evidencia la investigación de incidentes de trabajo que fueron reportados por los trabajadores de la Asociación Niños de Papel
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	2	4.2.3		X		El instructivo de manejo y reembolso de caja menor que se dispuso en el hogar de EMAUS se encontró deteriorado, manchado y era imposible su lectura
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	3	4.2.4		X		No se encontró el registro de control de mantenimiento del computador de la oficina de gerencia de fecha 15 de enero de 2012 en la ubicación establecida para este formato
PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	5	4.2.4		X		No se ha actualizado el listado maestro de proveedores según la evaluación realizada y puntajes obtenidos en la Asociación Niños de Papel
PROCESO DE ATENCION INTEGRAL	6	7.2.3		X		no se retroalimenta al NNA cuando este presenta una inquietud por la

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
INFORME DE AUDITORIA			
Versión: 1	Fecha versión: 14-09-11	Código: FO-GI-013	Página 3 de 3

						prestación del servicio y se le informa de manera verbal al tutor

CONCLUSIONES
• Se encontraron en la segunda auditoria una (1) Observación y siete (5) Hallazgos. • Se evidencia mejora en la implementación del sistema integrado a través de la implementación de acciones para la eliminación de las causas de las no conformidades detectadas en la primera auditoria.

RECOMENDACIONES
Continuar con capacitaciones para mejorar el desempeño en la ejecución de actividades.

Firma del Auditor Líder:


SONIA AMPARO ESTEBAN CAIEDO

Firma Auditor:


MAYOLY ALESSANDRA QUINTERO

ANEXO N. PLAN DE ACCIÓN SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo: establecer el plan de acción o de mejoras para hacer las correcciones según hallazgos de la segunda auditoría y así fortalecer el Sistema de Gestión Integral.

Alcance: Aplica para todas las acciones de mejora para los hallazgos de la segunda auditoría.

Descripción de las mejoras

NO CONFORMIDAD ENCONTRADA	REPOSABLE	PROCESO	ACTIVIDAD EJECUTADA O PLAN DE ACCIÓN
No se evidencia la investigación de incidentes de trabajo que fueron reportados por los trabajadores de la Asociación Niños de Papel en el mes de noviembre y diciembre de 2011 incumpliendo el numeral 4.5.3 de la norma 18001	Miembros del COPASO y Coordinador del Sistema	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Se realiza la investigación de los incidentes reportados por los trabajadores de la Asociación Niños de Papel
El instructivo de manejo y reembolso de caja menor que se dispuso en el hogar de EMAUS se encontró deteriorado, manchado y era imposible	Coordinador del Sistema	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Se retiro del hogar el instructivo deteriorado y se genero uno nuevo el cual fue anexado al paquete de documentos del hogar EMAUS

su lectura incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la norma 9001			
No se encontró el formato de control de mantenimiento del computador de la oficina de gerencia de fecha 15 de enero de 2012 en la ubicación establecida para este formato incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la norma 9001	Gestor Área Administrativa y Financiera	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Se archiva el formato de control de mantenimiento en la carpeta con nombre control de mantenimiento ubicada en archivo gestión administrativo
No se ha actualizado el listado maestro de proveedores según la evaluación realizada y puntajes obtenidos en la Asociación Niños de Papel incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la norma 9001	Gestor Área Administrativa y Financiera	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Se hace la actualización del listado maestro de proveedores sacando a los proveedores con los que ya no se tiene relación comercial e ingresando los nuevos
no se retroalimenta al NNA cuando este presenta una inquietud por la prestación del servicio y se le informa de manera verbal al tutor del hogar de ZOE incumpliendo con el numeral 7.2.3 de la norma 9001	Gestora área Derechos	PROCESO DE ATENCION INTEGRAL	Se da cumplimiento en el hogar de ZOE del procedimiento de sugerencias del NNA donde se especifica que se debe retroalimentar al NNA después de cualquier sugerencia ingresada en el buzón

ANEXO Ñ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

FORMATO:

ASOCIACION NIÑOS DE PAPEL			
EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS			
Versión: 1	Fecha versión: 12-12-11	Código: FO-GI-014	Página 1 de 1

HOGAR/UNIDAD	FECHA	Día ____	Mes ____	Año ____

Marca con una X, la casilla según corresponda la calificación, en donde E es excelente, B es Bueno, R es regular y D es deficiente.

VARIABLE	E	B	R	D
1. INFRAESTRUCTURA				
1.1 Las instalaciones de tu hogar son agradables?				
1.2 El mantenimiento de las instalaciones del tu hogar se realiza oportunamente?				
1.3 La dotación de elementos y muebles presentes en el hogar o unidad?				
2. DOTACION VESTUARIO Y ASEO				
2.1 La dotación de vestuario que te entregan es?				
2.2 La dotación de implementos de aseo personal es?				
3. INTERVENCION PSICOSOCIAL				
3.1 Cómo es tu relación con el jefe de hogar?				
3.2 Como te sientes frente al operador de contrato?				
3.3 Cómo te sientes en tus intervenciones psicológicas?				
3.4 Cómo te sientes frente a la atención recibida por la trabajadora social?				
3.5 Cómo consideras se lleva a cabo el trabajo familiar?				
3.6 Cómo calificas el desarrollo de los talleres realizados por los profesionales?				
4. NUTRICION Y SALUD				
4.1 Cómo calificas el servicio de alimentación (Preparación de alimentos)?				
4.2 Cómo percibes la calidad e higiene de los alimentos?				
4.3 Cómo calificas la atención recibida por la nutricionista?				
4.4 Cómo calificas la atención en salud (medico-odontológica)?				
5. MANEJO DEL TIEMPO LIBRE				
5.1 Cómo calificas las actividades recreativas que se desarrollan?				
5.2 Cómo calificas las actividades culturales que se desarrollan?				
5.3 Cómo calificas las actividades deportivas que se llevan a cabo?				
5.4 En qué nivel calificas el aporte de las capacitaciones al desarrollo personal?				
5.5 Cómo calificas las actividades prevocacionales que se realizan?				
5.6 Cómo sientes que es la atención recibida por terapia ocupacional?				
6. EDUCACION				
6.1 Como considera se están realizando las asesorías académicas por parte del pedagogo?				
6.2 Cómo sientes es la atención brindada por el pedagogo?				
6.3 Cómo califica la dotación de implementos escolares?				
6.4 Cómo califica la oportunidad en la vinculación a un colegio?				
7. TRANSPORTE				
7.1 Cómo califica el servicio de transporte?				
8. PARTICIPACION				
8.1 Cómo es tu relación con tus compañeros(as)?				
8.2 Sientes que tienes participación y tus opiniones son tenidas en cuenta?				

ASPECTOS POSITIVOS
1.
2.
3.
4.
SUGERENCIAS DE MEJORA
1.
2.
3.
4.

MUESTRA

Para saber la cantidad de muestra de la encuesta se realizo un muestreo aleatorio simple tomando un nivel de confianza del 90% se considero un margen del 90% de confiabilidad con su correspondiente porcentaje de error, en este caso sería del 10%, 0.10 según la siguiente tabla

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q} \quad n = 46.818$$

- n es el tamaño de la muestra;
- Z es el nivel de confianza; :1.695
- p es la variabilidad positiva; : (0.5)
- q es la variabilidad negativa; (0.5)
- N es el tamaño de la población; (150)
- E es la precisión o el error.: (0.10)

El tamaño de la muestra dio aproximadamente 47 pero se llevo a cabo para 55 usuarios del servicio.

TABULACIÓN

RESULTADOS TOTALES					
		ESCALA			
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Infraestructura y dotación	Pregunta 1,1	48	5	2	0
	Pregunta 1,2	36	15	4	0
	Pregunta 1,3	34	15	6	0
Dotacion vestuario y	Pregunta 2,1	34	16	5	0
	Pregunta 2,2	47	7	1	0
Intervencion Psicosocial	Pregunta 3,1	42	9	4	0
	Pregunta 3,2	29	19	7	1
	Pregunta 3,3	32	18	5	0
	Pregunta 3,4	46	9	0	0
	Pregunta 3,5	37	16	2	0
	Pregunta 3,6	33	17	5	0
Nutricion y salud	Pregunta 4,1	37	14	4	1
	Pregunta 4,2	37	16	2	1
	Pregunta 4,3	41	12	2	0
	Pregunta 4,4	40	8	7	1
Manejo del tiempo libre	Pregunta 5,1	39	12	4	0
	Pregunta 5,2	38	15	2	0
	Pregunta 5,3	38	13	4	0
	Pregunta 5,4	32	19	4	0
	Pregunta 5,5	31	19	5	1
	Pregunta 5,6	42	12	1	0
Educación	Pregunta 6,1	41	10	4	1
	Pregunta 6,2	38	13	4	0
	Pregunta 6,3	36	12	7	3
	Pregunta 6,4	37	13	5	0
Transporte	Pregunta 7	50	6	0	0
Participacion	Pregunta 8,1	28	21	6	3
	Pregunta 8,2	33	17	5	3

ANALISIS

Infraestructura y dotación: Se analizó el resultado de la pregunta uno y se concluyo que la mayoría de los NNA están conformes con la instalaciones y el mantenimiento del hogar, aunque la calificación del 11% de la muestra opine que es regular la dotación de muebles y elementos en el hogar, esto debido a que en este momento hay sobre cupo en algunos hogares y por este motivo hace falta

dotar de camas y otros elementos los hogares pero ya se gestionó con el área administrativa.

Dotación vestuario y aseo: En el análisis de la segunda pregunta se concluyó que los NNA están conformes con las dotaciones de implementos de aseo personal que le da la asociación, un 9% de la muestra no están satisfechos con la dotación de vestuario que se les da por que se entregan tarde, para esto ya se creó y se está implementando el procedimiento de entrega de dotación personal en el cual se especifica las fechas de entrega

Intervención Psicosocial: En el análisis de la tercera pregunta se concluyó que los NNA tienen una excelente relación con los jefes de hogar y con las trabajadoras sociales, pero no la tienen con los operadores de contrato, además un 9% no creen que estén muy bien desarrollados los talleres realizados por los profesionales, en cuanto a la relación con los operadores de contrato se debe a que ellos están en funciones administrativas en las oficinas y los NNA que estaban muy nuevos no habían tenido mucho contacto con ellos y los talleres para estos NNA que llegan nuevos no son muy agradables.

Nutrición y salud: Se concluye para la cuarta pregunta que los NNA tiene una muy buen percepción sobre el servicio de alimentos, de higiene en los alimentos y de atención de la nutricionista, pero la atención en medicina y odontología él 13% de la muestra no se encontraban satisfechos con este porque no se habían atendido, por tal motivo se mejoro el tiempo de atención en el servicio dando horarios de atención para cada hogar en la semana.

Manejo del tiempo libre: En la pregunta número cinco se concluyo que en general existe la satisfacción por las actividades recreativas, culturales, deportivas y capacitaciones que les ofrecen los profesionales y jefes de hogar a los NNA de la asociación, aunque un 9% no están de acuerdo con las actividades

prevocacionales pero esto se debe a que la población de NNA que se maneja en la asociación son niños con bajo rendimiento académico y pocas aspiraciones profesionales por la misma problemática que traen.

Educación: Para la pregunta seis se concluye que la mayoría está de acuerdo con las actividades del pedagogo pero por la misma razón que se dio en el análisis de la pregunta cinco un 9% no están de acuerdo con la oportunidad que se les da de ingresar a estudiar a un colegio y el 13% no están conforme con la dotación de elementos escolares ya que han entregaron tarde las últimas dotaciones, para esto se hizo cambio de proveedores de útiles escolares, que fueran entregadas a tiempo.

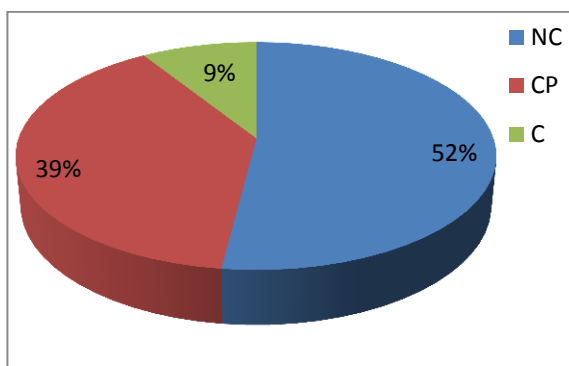
Transporte: En el análisis de la séptima pregunta se concluyó que todos los NNA dan una buena calificación al servicio de transporte lo cual quiere decir que se encuentran satisfechos con este servicio.

Participación: En el análisis de la octava pregunta se concluyo que el 11% de la muestra tiene una relación regular con sus compañeros de hogar, esto se debe a que sobre todo en las unidades terapéuticas donde se reciben los NNA con mayor problemática se presentan discordias, además el 9% sienten que sus opiniones no son escuchadas y valoradas, para esto se cuenta con el procedimiento de sugerencias de los NNA donde por medio de un buzón se recogen las opiniones, quejas y sugerencias de los NNA.

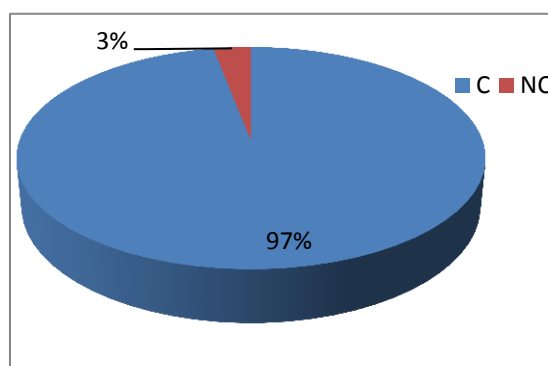
ANEXO O RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

NORMA NTC ISO 9001

ANTES

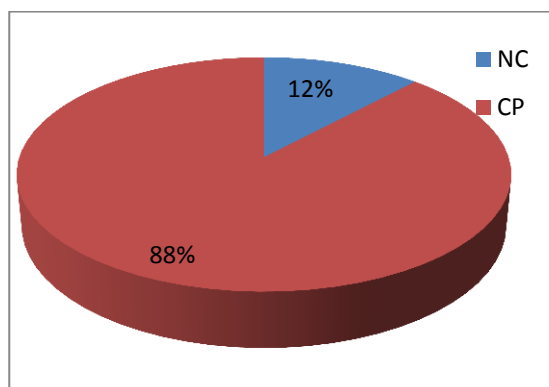


DESPUÉS

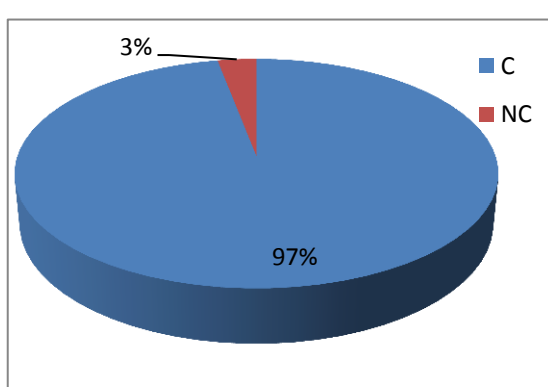


NORMA NTC OHSAS18001

ANTES



DESPUÉS



**ANEXO P EVIDENCIAS APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL AL
PROYECTO A TRAVÉS DE ASIGNATURAS VISTAS EN EL PROGRAMA**

No	APORTES AL PROYECTO	ASIGATURAS
1	Elaboración y presentación del Plan de trabajo específico a seguir para el desarrollo del proyecto, elaboración del libro, redacción de procesos procedimientos, instructivos, actualizar los documentos existentes, socialización del sistema, políticas y objetivos, elaboración del diagnóstico	Taller de lenguaje Se aportaron las competencias comunicativas adquiridas en esta materia, y específicamente, la textual y programática, en los niveles intratextual, intertextual y extratextual, además las Estrategias de recolección de información, La toma de apuntes, El mapa conceptual etc
2	Elaboración de la encuesta de satisfacción del cliente, como sacar la muestra de la población encuestada, tabulación y análisis de los datos	Estadística II Se aportaron los conocimientos en la planeación de una encuesta estadística, determinar las necesidades del diseño de una encuesta, requerimientos, especificaciones y operaciones y el análisis de los datos obtenidos, el muestreo aleatorio simple, regresión lineal simple Estimación por intervalos de confianza
3	Capacitación y compromiso de todo el personal en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de calidad y de Salud y Seguridad Industrial.	Dirección empresarial I y Dirección empresarial II Se aportaron los conocimientos de la toma de decisiones como un elemento clave de la vida organizacional, las evidencias que se deben tener en cuenta para tomarlas y como

No	APORTES AL PROYECTO	ASIGATURAS
	Diseño, documentación e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional. Procesos Directivos Procesos De Apoyo Procesos Misionales	mejorar su efectividad en el momento de tomarlas. Identificar aquellos elementos en la organización que la gerencia busca controlar. Cultura organizacional, como crearla y transmitirla Enfoque sistemático para tomar decisiones estratégicas y orientar su implantación. Dar a entender la organización como un organismo que aprende y capacidad de respuesta ante un entorno de cambio continuo.
4	Se evalúa el estado del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad Salud Ocupacional a través de la aplicación de dos auditorías internas.	Auditoría de sistemas Se aportan los conocimientos en esta materia para contribuir al aprovechamiento de la información en las organizaciones de manera que se minimicen los riesgos y se contribuya a una administración más efectiva y eficiente
5	En los procesos Misionales, Ingreso, Atención Integral y Egreso	Ingeniería de la calidad Se aportaron los conocimientos en el control de calidad del servicio. Se proporcionó las aplicaciones prácticas de la estadística en el control de la calidad.
6	Proceso de apoyo, gestión administrativa y financiera, procedimientos de selección	Talento humano y Seminario de competencias laborales Se aportar los conocimientos de proceso de

No	APORTES AL PROYECTO	ASIGATURAS
	inducción entrenamiento, evaluación de desempeño, capacitación, desvinculación de personal etc. Programa de salud ocupacional y matriz de requisitos legales.	selección de personal, contratación de personal, evaluación de desempeño, desarrollo personal clima laboral, la comunicación en la empresa y por ultimo higiene, seguridad y calidad de vida
7	Matriz de panorama de riesgos, proceso identificación de peligros, evaluación del riesgos y determinación de controles, matriz de requisitos legales, investigación de incidentes de trabajo, COPASO Pausas Activas Comité de Brigada de emergencias y el grupo de brigadistas.	Salud ocupacional Se aportaron los conocimientos de la cultura de la evaluación de riesgos y la prevención de accidentes, de los conocimientos de los riesgos profesionales y las herramientas necesarias para el establecimiento del Programas de Salud Ocupacional Además el conocimiento en la contribución al mejoramiento de las condiciones laborales, ambientales y de Salud Ocupacional de los trabajadores y de la Asociación