

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR EN EL PROYECTO DEL ISS
CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005 CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL PARA PRESTAR ASISTENCIA
TÉCNICA EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN EMPRESAS AFILIADAS A LA
ARP - ISS**

JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑOZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR EN EL PROYECTO DEL ISS
CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005 CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL PARA PRESTAR ASISTENCIA
TÉCNICA EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN EMPRESAS AFILIADAS A LA
ARP - ISS**

JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑOZ

Proyecto para optar por el título de
Ingeniero Industrial

Director

RAFAEL ANTONIO JAIME MARTINEZ

Ingeniero Industrial

Codirectora

ERIKA MILENA DELGADO RAMIREZ

Gerente General EMDR

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECAICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

DEDICATORIA

*A Dios por mi vida
A Juan Daniel por ser mi fuerza
A Heidi por ser mi paz
A Rosalba por hacerme quien soy.*

AGRADECIMIENTOS

El autor de este proyecto desea expresar sus agradecimientos a:

Dios por proporcionarme la vida y la fuerza para conseguir alcanzar este peldaño.

Mi familia por el gran y sincero apoyo y por ese amor incondicional que me brindaron durante este largo proceso de formación.

Carlos Gerardo Ramírez por su invaluable guía y por sus sabios consejos.

Doctora Erika Milena Delgado por su permanente colaboración sus recomendaciones, su sabia orientación y ese gran voto de confianza depositado en mí.

Las directivas de la empresa EMDR quienes como muestra fehaciente de su compromiso, pusieron a disposición todos los recursos necesarios y llevaron a cabo las modificaciones requeridas para la consecución del proyecto.

Ingeniero Rafael Antonio Jaime por su colaboración, su paciencia y sus inmejorables aportes al desarrollo de este proyecto.

Ingeniero Fabián Giovanni Pineda por su apoyo, confianza y por todos los conocimientos transmitidos.

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCION</u>	15
<u>CAPITULO 1 GENERALIDADES DEL PROYECTO</u>	3
1.1 OBJETIVOS	3
1.1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3. ALCANCE	6
1.4. MODALIDAD	6
<u>CAPITULO 2 DESARROLLO METODOLOGICO</u>	7
2.1. ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS	8
2.2. ETAPA DE MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	9
2.3. ETAPA DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS	9
2.4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DISEÑADAS	10
2.5. ETAPA DE EVALUACIÓN	10
2.6. ETAPA DE INDICADORES DE GESTIÓN	11

<u>CAPÍTULO 3 MARCO TEORICO</u>	12
3.1. EL CONTROL INTERNO	12
3.2. ANALISIS DOFA	19
3.3. INDICADORES	21
3.4. MARCO LEGAL	26
3.4.1. ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES ARP	26
3.4.2. PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL	28
3.4.3. SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES	29
3.4.4. COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL COPASO	35
<u>CAPITULO 4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA</u>	39
4.1 RESEÑA HISTORICA	39
4.2 MISION	40
4.3 VISION	40
4.4 SERVICIOS	40
4.4.1 DIAGNOSTICO O ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO	40
4.4.2 ASESORÍA PARA EL DISEÑO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	41
4.4.3 CAPACITACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL COPASO O VIGÍA DE LA SALUD	41
4.4.4 ASESORIA EN LA ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	42
4.4.5 CAPACITACIÓN BÁSICA Y CONFORMACIÓN DE BRIGADAS DE EMERGENCIA	42
4.4.6 INSPECCIONES PLANEADAS	42
4.4.7 CAPACITACIÓN Y ELABORACIÓN DE PLAN DE EMERGENCIA	43
4.5. CONTEXTUALIZACION DEL PROYECTO DEL ISS	43
4.5.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	43
4.5.2. OBJETIVOS	45
4.5.3. METODOLOGÍA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
4.5.4. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA.	49

4.5.5. INFORMES	52
4.5.6. ESTIMADO EN HORAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	55
4.6. COMPOSICION DEL EQUIPO DE TRABAJO	56
<u>CAPITULO 5 SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA</u>	62
5.1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA	62
5.1.1. ANÁLISIS EXTERNO	63
5.1.2. ANÁLISIS INTERNO	76
5.1.2.1. Recursos Tangibles	77
5.1.2.2. Recursos intangibles	79
<u>CAPITULO 6 DEFINICION DE LOS PROCESOS</u>	83
6.1. PROCESOS	83
6.2. PROCESO GENERAL DE LA EMPRESA EMDR	84
6.3. INVENTARIO DE PROCESOS DE EMDR	87
6.4. JERARQUIZACIÓN DE LOS PROCESOS	90
<u>CAPITULO 7 MEDICION DE LOS PROCESOS</u>	92
7.1. ESTABLECIMIENTO DE LOS RIESGOS EN LOS PROCESOS	92
7.1.1. MATRIZ DE RIESGO	92
7.2. METODOLOGÍA	93
7.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	94
7.2.2. ESTIMACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS	99

<u>CAPITULO 8 SISTEMA DE GESTION DE CONTROL INTERNO</u>	109
8.1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO	112
8.2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	114
8.3. SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN	115
8.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES	117
<u>CAPITULO 9 HERRAMIENTAS DE CONTROL</u>	121
9.1. DISEÑO	121
9.1.1. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CAMPO	122
9.1.1.1. Descripción de las herramientas de campo	122
9.1.2. HERRAMIENTAS DE CONTROL INFORMÁTICO	126
9.1.2.1. Descripción de las Herramientas de Control Informático	128
9.1.3. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE ARCHIVO	138
9.1.3.1. Descripción de las herramientas de control de archivo	139
9.2. IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS DE CONTROL	142
9.2.1. FUNCIONAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL INTERNO	143
9.3. EVALUACIÓN	147
9.4. INDICADORES	153
9.4.1. MACROINDICADORES	154
9.4.2. INDICADORES POR PROCESO	154
9.4.3. INDICADORES POR PROFESIONAL	155
<u>CAPITULO 10 IMPLEMENTACION Y DOCUMENTACION</u>	156
10.1. IMPLEMENTACIÓN	156
10.1.1. IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	156

10.2. DOCUMENTACION	159
10.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	159
10.2.2. CODIFICACIÓN	161
<u>11. CONCLUSIONES</u>	164
<u>12. RECOMENDACIONES</u>	166

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 CLASES DE INFORMES	55
TABLA 2 COMPARATIVO DE HORAS POR EMPRESA	55
TABLA 3 TASA DE INTERÉS PROMEDIO DE LA ECONOMÍA	67
TABLA 4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR	68
TABLA 5 OCUPADOS INFORMALES Y FORMALES	69
TABLA 6 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	76
TABLA DE LOGROS	167

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIG 1 CICLO DE MEJORAMIENTO	8
FIG 2 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	56
FIG 3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA EMDR	78
FIG 4 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	99
FIG 5 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	101
FIG 6 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	102
FIG 7 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	103
FIG 8 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	104
FIG 9 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS. NIVEL DE IMPACTO	105
FIG 10 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS NIVEL DE IMPACTO	106
FIG 11 GRAFICO PROBABILIDAD DE OCURRENCIA VS NIVEL DE IMPACTO	107
FIG 12 GRAFICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	111
FIG 13 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO	112

FIG 14	SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	114
FIG 15	SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN	116
FIG 16	PLANTILLA DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN BASE DE DATOS	129
FIG 17	PLANTILLA INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS (1)	131
FIG 18	PLANTILLA INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS (2)	132
FIG 19	PLANTILLA INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS (3)	133
FIG 20	PLANTILLA INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	135
FIG 21	CARPETAS DIGITALES POR EMPRESA	136
FIG 22	SISTEMA GRAFICO DE INDICADORES	137
FIG 23	CARPETAS INDIVIDUALIZADAS POR EMPRESA	139
FIG 24	CARPETAS CON DOCUMENTACIÓN AL DÍA	140
FIG 25	CARPETAS CON INCONSISTENCIA EN DOCUMENTACIÓN	141
FIG 26	CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE EMPRESAS	144
FIG 27	HOJA DE RESUMEN DE INFORMACIÓN POR PROFESIONAL	145
FIG 28	INFORMACIÓN PARA ABASTECER INDICADORES	146

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A CARTA DE PRESENTACIÓN	168
ANEXO B CONSTANCIA DE INTERVENCIÓN	170
ANEXO C PROTOCOLO GRADO DE DESARROLLO	172
ANEXO D PROTOCOLO PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO	176
ANEXO E MATRIZ DE RIESGOS	188
ANEXO F HERRAMIENTAS DE CONTROL DISEÑADAS	193
ANEXO G MANUAL DE PROCESOS	210
ANEXO H MAPA DE PROCESOS	253
ANEXO I FUNCIONAMIENTO HERRAMIENTAS DE CONTROL	255
ANEXO J ACTA DE IMPLEMENTACIÓN	257
ANEXO K HOJA DE VIDA DE INDICADORES	261

TITULO: DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR EN EL PROYECTO VPRL 003 DE 2005 CONTRATACION DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL PARA PRESTAR ASISTENCIA TECNICA EN PROMOCION Y PREVENCIÓN EN EMPRESAS AFILIADAS A LA ARP - ISS*

AUTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑOZ**

PALABRAS CLAVES: CONTROL INTERNO, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, RIESGOS, METODOLOGÍA, INDICADORES DE GESTION, SISTEMA, SUBSISTEMA.

DESCRIPCIÓN: la empresa EMDR como líder en el mercado de la consultoría en salud ocupacional ha percibido la imperante necesidad de generar un permanente mejoramiento en sus procesos y sus procedimientos, buscando de esta manera cumplir a cabalidad con las necesidades de sus clientes; es por eso que decide implementar un sistema de gestión para el control interno en el desarrollo de uno de sus más importantes contratos.

Este documento presenta la metodología usada para el diseño de un sistema de gestión de control interno; su planteamiento y desarrollo lo cual pertenece al capítulo 3.

Se parte de un diagnóstico inicial que permite conocer la situación actual de la empresa a nivel interno y externo, permitiendo direccionar adecuadamente el desarrollo del proyecto esto se encuentra en el capítulo 5. Una vez realizado este diagnóstico se realiza una definición de los procesos inherentes a la ejecución del contrato del ISS y se realiza una medición de estos procesos definiendo los riesgos presentes en ellos aplicando una matriz de riesgos, realizado esto se priorizan según su nivel de impacto y su posibilidad de ocurrencia lo cual se encuentra contemplado en el capítulo 6 y 7; el capítulo 9 contiene el diseño de las herramientas de control que hacen parte del sistema de gestión y el sistema de indicadores de gestión propuestos para monitorear el correcto funcionamiento de los procesos, la manera como se llevo a cabo la implementación del sistema y la documentación de este se explican en el capítulo 10, entregando de esta manera una herramienta documental de fácil manejo para ejecutar proyectos de esta índole.

Por último, se entregan una serie de conclusiones y recomendaciones a la empresa EMDR con el fin de propender a su continuo mejoramiento y por ende a su posicionamiento en el mercado.

* Trabajo de Grado.

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Estudios industriales y Empresariales. Ingeniería Industrial, Director. Ing. Rafael Antonio Jaime Martínez. Gestión

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE MANAGEMENT SYSTEM FOR THE INTERNAL CONTROL IN THE EDMR COMPANY for THE PROJECT VPRL 003 2005 OCCUPATIONAL HEALTH SERVICES CONTRACT TO GIVE TECHNICAL ASSISTANCE IN PROMOTION AND PREVENTION TO THE COMPANIES AFFILIATED TO THE ARP ISS *

AUTOR: JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑOZ**

CLUE WORDS: INTERNAL CONTROL, PROCESSES, PROCEDURES, RISKS, METHODOLOGY, MANAGEMENT, INDICATORS, SYSTEM, SUBSYSTEMS.

DESCRIPCIÓN: The EDMR company as a leader in the occupational health consulting market, has perceived the imperative necessity of generating a permanent improvement in their processes and procedures in order to totally fulfill the needs of their customers; this is the reason they decide to implement a management system for the internal control in the development of one of their most important contracts.

The document below shows the methodology used in the design of an internal control management system; you will also find the planning and development which you will see in chapter 3.

It starts with an initial diagnostic that allows perceiving the present internal and external situation of the company, this permits to direct adequately the development of the project. This will be seen in chapter 5. Once the diagnostic is done, a definition of the processes related to the execution of the ISS contract is made. Right after that I make a measurement of these processes by defining the risks that each one has using a risk matrix and then they are set by priority according to the impact level and the probability of occurrence. This is found in chapter 6 and 7; the chapter 9 contains the design of the control tools that make part of the management system and the management indicators system suggested to monitor the correct functioning of the processes, the way the implementation and documentation of the system were made is shown in chapter 10, this makes this document an easy application tool to be used in the execution of projects likely.

Finally, a number of conclusions and recommendations are given to EDMR with the purpose of improve continually and get a convenient position in the market.

* Graduation thesis.

** Faculty of Physic and mechanic engineering, School of industrial and entrepreneurial studies. Industrial Engineering

INTRODUCCION

El acelerado crecimiento tecnológico, el exceso cada vez más intenso de información relevante y la necesidad imperativa de globalizar operaciones, están generando un campo de acción extremadamente competitivo para cualquier organización, obligándolas de manera directa a implementar estrategias que impidan su pérdida de vigencia en el mercado e integrar a su operación el desarrollo de nuevas tácticas que les permitan sobresalir.

En la actualidad las organizaciones se han visto avocadas a implementar sistemas de gestión que garanticen al cliente la entera satisfacción de sus necesidades y que a la vez transmitan a este y a su entorno sus propósitos por generar procesos cada vez mas ajustados y eficaces para la solución de problemas, transformando sus procedimientos básicos y eliminando aquellos que sean obstáculo para generar procesos de un alto nivel de calidad. Por lo tanto el compromiso de las organizaciones actuales es diseñar ciclos de mejoramiento continuo que les permitan un permanente evolucionar tanto en sus procesos internos como en la relación con sus clientes, buscando de esta manera una diferenciación en el mercado y una ventaja frente a sus competidores.

La empresa EMDR como empresa líder en su ramo, ha comprendido la importancia de los cambios que el entorno exige y se ha dado a la tarea de direccionar recursos en la búsqueda de mejoras en sus procesos para crear servicios de mayor calidad a sus clientes; por esta razón las directivas de la empresa dan un primer paso en pos de este objetivo acogiendo el desarrollo de un Sistema de Gestión para el Control Interno en la ejecución de uno de sus mas importantes contratos como lo es el VPRL 003 de 2005 del Instituto de Seguros Sociales.

Este documento plasma todos los pasos que se llevaron a cabo para la realización de este proyecto desde el planteamiento de la metodología a usar, pasando por el diagnóstico de la situación de la empresa, el establecimiento de los riesgos presentes en los procesos inherentes al contrato, el diseño de las herramientas de control que integraron el sistema, finalizando con la puesta en marcha de este y su respectiva documentación; entregando a la empresa EMDR una gran herramienta de gestión para su consolidación como una de las mejores empresas de consultoría en salud ocupacional de la región.

Capitulo 1

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Diseñar e implementar un sistema de gestión para el control interno de la empresa EMDR en la fase diagnostica del proyecto del ISS CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

1.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos necesarios para el control de la ejecución de las actividades y la calidad de las mismas, con el fin de llevar a cabo la medición y la identificación de los puntos críticos existentes en los procesos.

- Diseñar las herramientas de control que estandaricen la información y permitan identificar de manera veraz el avance real en la ejecución del proyecto en el momento en que se solicite.

- Revisar y Ajustar los manuales de procedimientos de la empresa para soportar cada uno de los procesos que estén involucrados con el Sistema de Gestión para el control interno.

- Implementar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño y la efectividad en la cobertura del proyecto (ISS).

- Documentar los procedimientos e instructivos de trabajo requeridos para la implementación del sistema de gestión de control interno.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 4 y Parágrafo 1, se obliga a los empleadores a realizar un programa de Salud Ocupacional específico de conformidad con sus riesgos potenciales y reales, teniendo en cuenta el número de trabajadores de la empresa expuestos a estos riesgos. También obliga a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional, de acuerdo a la severidad de los riesgos y el número de trabajadores expuestos. Igualmente los programas de Salud Ocupacional tienen como uno de sus objetivos fundamentales velar por el cumplimiento de las normas de Salud Ocupacional a las cuales esta obligada la empresa según la legislación nacional.

El decreto 1295 en su Artículo 21 Literal D, obliga a los empleadores a programar, realizar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación. En el Artículo 22 Literal D, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas.

Dada la complejidad y magnitud de esta tarea, se hace necesario que los programas de Salud Ocupacional sean dinámicos y estratégicos para lo cual las empresas deben contar con la asesoría de las ARPs para el diseño y ejecución del mismo.

EMDR – ERIKA MILENA DELGADO RAMIREZ Persona Natural provee soluciones a esta necesidad prestando el servicio de consultoría a las

Administradoras de Riesgos Profesionales en el diseño y ejecución de programas de salud ocupacional para sus empresas afiliadas.

El número de años de experiencia realizando estas actividades nos da cuenta de la existencia de procedimientos establecidos en la práctica, sin embargo no cuenta con un manual de procedimientos para la ejecución de las tareas de cada uno de los profesionales y miembros de la empresa ni con herramientas que le permitan conocer el grado de efectividad de sus operaciones internas, ni con medios para evaluar la ejecución y calidad de las actividades asignadas a cada uno de los profesionales, así como tampoco cuenta con una valoración del cumplimiento de las fechas establecidas para las actividades a desarrollar y de esta manera corroborar el óptimo flujo en la cadena proveedor - cliente tanto interno como externo.

En el año 2005 la empresa **EMDR** decide entrar a concursar en la convocatoria pública VPRL 003 de 2005 hecha por la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguro Social Protección Laboral ubicándose como la segunda mejor propuesta a nivel nacional siendo así la mejor a nivel regional y por lo tanto obteniendo el contrato para la ejecución de este proyecto.

Dentro de los requerimientos del proyecto del ISS se encuentran una serie de auditorías ejecutadas por la interventoría del proyecto las cuales se realizarán sin previo aviso y cubrirán todo el alcance estipulado en el cronograma de actividades entregado en la propuesta de licitación para la fecha en que se lleve a cabo la interventoría; esta auditoría solo avalará las actividades que se puedan sustentar con la debida documentación, como se ha podido establecer la empresa no cuenta con las herramientas necesarias para conocer el estado de avance específico en cada una de las empresas a las que presta su asesoría.

EMDR – ERIKA MILENA DELGADO RAMIREZ Persona Natural es conciente de la imperativa necesidad de ejecutar un plan de acción que la lleve a eliminar las falencias que presenta, pues con esto obtendrá excelentes beneficios al interior de su organización, como en la relación con sus clientes y su posicionamiento en el mercado como una empresa de gran competitividad.

1.3. ALCANCE

El proyecto incluye el diseño, la documentación y la implementación de un sistema de gestión de control interno para la empresa EMDR que permita conocer, tabular y evaluar el desarrollo de las actividades a ejecutar en la fase diagnóstica del proyecto **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL PARA PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN EMPRESAS AFILIADAS A LA ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL – ISS.**

1.4. MODALIDAD

Práctica empresarial realizada en la empresa EMDR salud ocupacional

Capítulo 2

DESARROLLO METODOLOGICO

La implementación de un sistema de gestión de control interno persigue como fin fundamental que la organización que lo implemente, cumpla y alcance los objetivos que se propone; es por esto que este sistema se desarrollará y vivirá dentro de la organización con procedimientos preestablecidos para asegurar su correcto funcionamiento, estandarizar su estructura interna y trabajar con el personal idóneo para la ejecución de las actividades respectivas. Con la implementación de este sistema se busca efectuar las mediciones, evaluaciones, verificaciones y correcciones necesarias en la ejecución de actividades por parte del personal administrativo y operativo pertenecientes a la empresa EMDR.

La implementación de este sistema se desarrollo en seis etapas concatenadas en un ciclo de mejoramiento para hacer más efectivo y robusto el sistema de gestión de control interno, buscando de esta manera que este sistema pueda ser en cualquier momento reproducido en cualquier área de la organización o en la totalidad de esta. (Ver figura No 2).

Estas etapas están plasmadas en este documento de manera consecuente a como se irán desarrollando en la practica basadas en el ciclo propuesto.

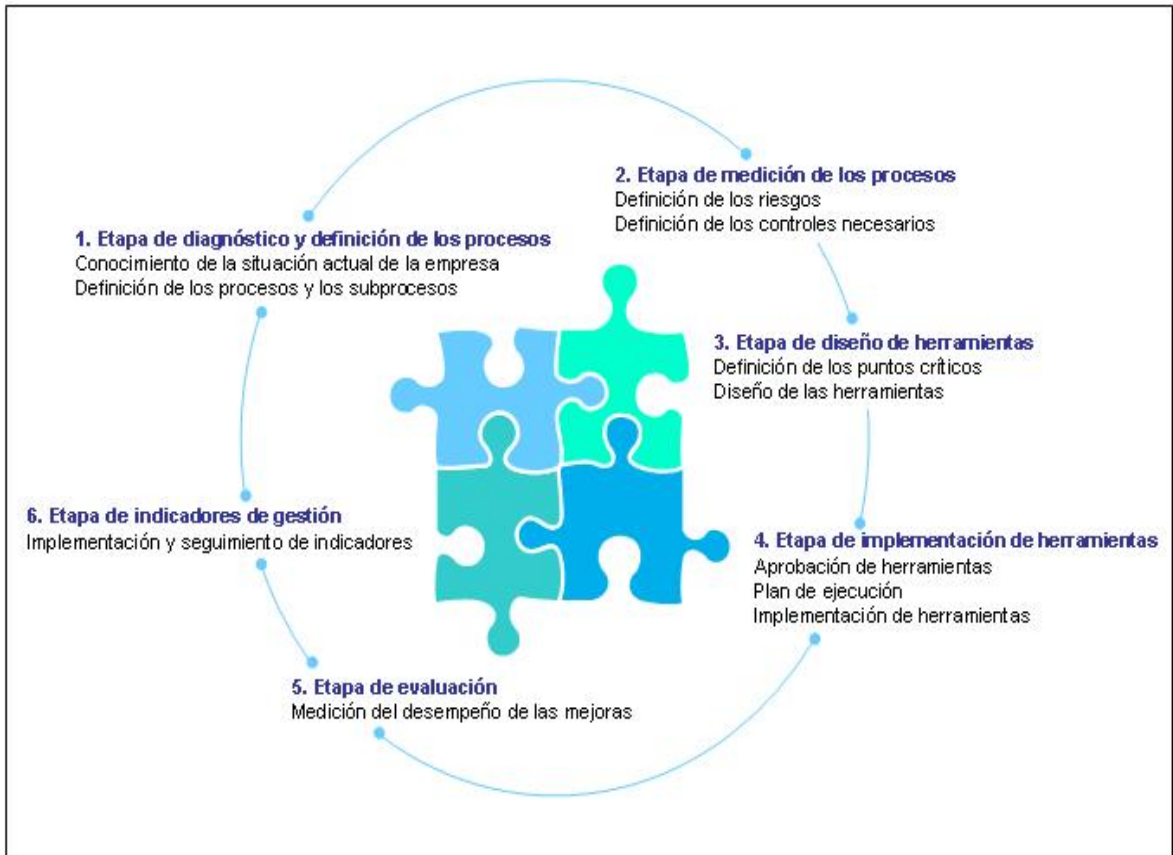


Figura No 1 Ciclo de mejoramiento

2.1. ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS

Es una de las fases más importante en la realización de este proyecto pues es en ella donde se conoce la situación actual de la empresa en todos sus aspectos además se determina el camino a seguir, encadenando este a los objetivos a cumplir por parte de la organización, trazando así la guía a seguir para llevar a buen termino la realización de las metas definidas, encontraremos en el capítulo 5

el diagnóstico de la situación actual de la empresa realizado mediante un análisis DOFA con sus respectivos análisis interno y externo.

Una vez definido el programa a ejecutar se procede a identificar los procesos existentes con sus respectivos subprocesos y asimismo se realizará su levantamiento y actualización, en el capítulo 6 un inventario de procesos así como su definición y sus respectivos subprocesos.

2.2. ETAPA DE MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Se realizará la valoración de cada uno de los procesos mediante una matriz de riesgos y controles para determinar de esta manera cuales de estos procesos presentan el riesgo más alto y así identificar el direccionamiento que se le debe dar a las herramientas de control a diseñar. La definición de los riesgos se encuentra plasmada en el capítulo 7 y como ya se dijo se hizo utilizando una matriz de riesgos para evidenciarlos dándoles una escala de prioridad al analizar su nivel de impacto y su probabilidad de ocurrencia, definiendo así los puntos críticos presentes en cada proceso y cumpliendo de esta manera la segunda etapa del ciclo e iniciando la tercera.

Cabe anotar que en la realización de esta matriz solo se involucrarán los procesos administrativos, operativos y de apoyo que competan con el proyecto VPRL 003 que la empresa EMDR ejecutará para el ISS.

2.3. ETAPA DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS

Una vez identificados los procesos y subprocesos presentes en la operación y definidos los puntos críticos y de mayor riesgo en ellos, se procederá a realizar el diseño de las herramientas de control. Estas herramientas nos permitirán controlar el correcto flujo de información entre los procesos además de evitar la pérdida de documentación importante eliminando de esta manera reprocesos innecesarios y

costosos para la organización. El capítulo 9 mostrará las herramientas de control, explicando el fin para el cual fueron diseñadas y la persona responsable de aplicarlas, dando por terminada la tercera etapa del ciclo

Algo realmente importante en el diseño de estas herramientas es que tendrán como uno de sus objetivos el reducir el tiempo de transmisión de datos entre las distintas dependencias de la organización, logrando generar resultados de una manera mas rápida y efectiva, eliminando o aminorando así el riesgo de generar información errónea o desactualizada para las auditorias del ISS

2.4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DISEÑADAS

En la realización de esta etapa se realizará la valoración de las herramientas propuestas teniendo en cuenta los recursos necesarios para la implementación de estas; una vez realizada esta valoración se procederá a implementar las herramientas previamente aprobadas en cada uno de los procesos intervenidos sin dejar de lado los objetivos de estandarización, trazabilidad y efectividad de la información y documentación. Esta etapa se encuentra consignada en el capítulo 9 del presente documento.

2.5. ETAPA DE EVALUACIÓN

En esta fase se realizará la medición del desempeño de los procesos comparándolos con el desempeño que venían presentando antes de la implementación del sistema de gestión de control interno.

Durante este periodo de evaluación se realizarán las observaciones necesarias encaminadas a evidenciar las necesidades que no fueron satisfechas con las herramientas propuestas y se procederá a su rediseño en caso de ser necesario, esto se encontrara en el capítulo 9 de este proyecto donde se explica como se llevo a cabo esta evaluación.

2.6. ETAPA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Esta etapa tiene como fin fundamental la entrega de un sistema de indicadores de gestión que hagan el cubrimiento de todas las áreas y actividades involucradas en la ejecución del proyecto VPRL 003 ejecutado para el ISS por EMDR, buscando así que las directivas de la empresa cuenten con una base de decisión que refleje el verdadero comportamiento de la operación de su empresa. El capítulo 9 mostrara como se realizo el diseño y la aplicación de estos indicadores.

Este sistema de indicadores nos permite eslabonar este ciclo de manera tal que se pueda repetir un número infinito de veces mejorando el funcionamiento del sistema de gestión de control, pues identifica los puntos débiles presentes en la aplicación de esta metodología y permite aminorar o eliminar su impacto negativo.

Capítulo 3

MARCO TEORICO

3.1. EL CONTROL INTERNO

En la búsqueda de información sobre control interno, se encontró una tendencia de los diferentes autores consultados a usar esta frase para referirse a controles financieros, además de encontrar una gran diversidad de definiciones de control interno; sin embargo el Modelo de Control Interno para Entidades del Estado de CASALS & ASSOCIATES INC, nos entrega un fidedigna definición de lo que es el control interno, sus principios y sus fundamentos:

“El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.”¹

PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Dentro de la definición de los principios del control interno que nos provee este modelo de control interno, encontraremos las palabras “entidad publica” o “servidor publico” las cuales podemos interpretar como organización o funcionario para nuestro fin, que es generalizar esta definición para así poder usarla como marco teórico para el desarrollo de este proyecto.

¹ Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

“Responsabilidad

Capacidad de la Entidad Pública para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento. Se materializa en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados por ello.

Transparencia

Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende.

Moralidad

Se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

Igualdad

Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto constitucional según el cual todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Los servidores públicos están obligados orientar sus actuaciones y la toma de decisiones

necesarias para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado hacia la primacía del interés general.

Imparcialidad

Es la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa.

Eficiencia

Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

Eficacia

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa..

Economía

Se refiere a la austeridad y la medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Se operativiza en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Entidad.

Celeridad

Hace referencia a la prontitud, la rapidez y la velocidad en el actuar público. Significa dinamizar la actuación de la entidad con los propósitos de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos.

Publicidad

Es el derecho de la sociedad y de los servidores de una entidad pública al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información de las autoridades estatales.

Preservación del Medio Ambiente

Es la orientación de las actuaciones del ente público hacia el respeto por el medio ambiente, garantizando condiciones propicias al desarrollo de la comunidad.

Cuando el hacer de una entidad pueda tener un impacto negativo en las condiciones ambientales, es necesario valorar sus costos y emprender las acciones necesarias para su minimización.

La adecuada operación del Sistema de Control Interno, garantiza el acatamiento de estos principios por parte de los servidores públicos, al considerarlos como punto de partida para el desempeño de sus funciones.”²

FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Los fundamentos a los que se hará referencia a continuación hacen parte igualmente del modelo de control interno propuesto por CASALS & ASSOCIATES INC; dentro de estas definiciones encontraremos de igual forma las palabras

²Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

“entidad pública” y “servidor público” a las cuales se les dará el manejo anteriormente propuesto.

“Constituyen las condiciones imprescindibles y básicas que garantizan la efectividad del Control Interno de acuerdo con la naturaleza de las funciones y competencias asignadas por la Constitución y la ley a cada entidad pública y a las características que le son propias. La Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión son los pilares esenciales que garantizan el funcionamiento del Control Interno.

a. AUTORREGULACIÓN

Es la capacidad institucional de la Entidad Pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

Mediante la Autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el Autocontrol al normalizar los patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos, y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés.

Se lleva a cabo, entre otras formas, a través de:

- La promulgación de valores, principios y conductas éticas fundantes del servicio público.
- La generación de Códigos de Buen Gobierno, que establece las normas que así mismas se imponen las entidades públicas para garantizar el cumplimiento de una función administrativa proba, eficiente y transparente.

- La definición de un modelo de operación que armonice las leyes y las normas pertinentes a su fin, con los sistemas, los procesos, las actividades y las acciones necesarias para el cumplimiento de los propósitos institucionales.
- El establecimiento de políticas, normas y controles tendientes a evitar o minimizar las causas y los efectos de los riesgos capaces de afectar el logro de los objetivos.
- La reglamentación del Control Interno a través de los mecanismos proporcionados por la Constitución y la ley.

b. AUTOCONTROL

Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

El Control Interno se fundamenta en el Autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad.

El ejercicio de esta capacidad requiere:

De los servidores públicos:

- Compromiso, competencia y responsabilidad con el ejercicio de su labor.
- Responsabilidad para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta.

c. AUTOGESTIÓN

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y la ley.

El Control Interno se fundamenta en la Autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

Se logra a través de:

- La comprensión por parte de la entidad y de los servidores públicos, de las competencias y funciones asignadas por la Constitución y la ley.
- La adaptación consciente de la entidad a su entorno.
- La organización de la función administrativa y de su control de acuerdo con las características propias de cada entidad.
- La capacidad institucional para autorregular su funcionamiento.
- La conformación de la red de conversaciones que articula los procesos, las actividades y las acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales y sociales del Estado.
- La ejecución de planes de mejoramiento y el seguimiento efectivo a su impacto”³

³ Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

3.2. ANALISIS DOFA

DOFA, FODA o SWOT (por sus siglas en inglés), como quiera llamarse, es una herramienta de múltiple aplicación que puede ser usada por todos los departamentos de la organización en sus diferentes niveles, para analizar diferentes aspectos, entre ellos: nuevo producto, nuevo producto-mercado, producto, producto-mercado, línea de productos, unidad estratégica de negocios, división, empresa, grupo, etc.

Un análisis DOFA juicioso y ajustado a la realidad provee excelente información para la toma de decisiones en el área de mercados, por ejemplo, permite una mejor perspectiva antes de emprender un nuevo proyecto de producto.

DOFA debe hacer la comparación objetiva entre la empresa y su competencia para determinar fortalezas y debilidades y ha de realizarse una exploración amplia y profunda del entorno que identifique las oportunidades y las amenazas que en él se presentan, una manera fácil de realizar esto es clasificando el entorno en segmentos como el demográfico, el social, el legal, el político y otros de relevancia según el análisis a realizar.

De acuerdo con lo anterior, el análisis DOFA tiene dos focos, por una parte se enfoca en la empresa en sí (enfoque interno) y por otra, lo hace en su entorno (enfoque externo).

Al buscar aspectos claves internamente, lo que se busca es determinar los factores sobre los cuales se puede actuar directamente mientras que al hacer al análisis externo se busca identificar factores que afecten al negocio (llámese producto, unidad estratégica de negocios, línea de productos, etc.), de manera positiva o negativa, con el fin de potenciarlos o minimizarlos de acuerdo con su efecto.

Cuando se emprende el análisis interno se deben considerar todos los aspectos que se manejan en la organización, recursos humanos, recursos físicos, recursos financieros, recursos técnicos y tecnológicos, riesgos, etc., las preguntas que se deben responder son del tipo:

- ¿Qué aspectos me diferencian de la competencia?
- ¿En qué la supero?
- ¿En cuáles estamos igualados?
- ¿En cuáles me supera?

Al responder este tipo de preguntas se conocerán las fortalezas y debilidades.

Las fortalezas se clasifican en:

- Comunes: cuando una fortaleza es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla.
- Distintivas: cuando una misma fortaleza es poseída por un pequeño número de competidores son las que generen ventajas competitivas y desempeños superiores a las del promedio industrial. Son poco susceptibles de copia o imitación cuando se basan en estructuras sociales complejas que no pueden ser comprendidas por la competencia o cuando su desarrollo se da a través de una coyuntura única que las demás no pueden seguir.
- De imitación: son grandes capacidades de copiar y mejorar las fortalezas distintivas de los demás.

Las debilidades se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores sí implementan.

Al realizar el análisis externo se deben considerar todos los elementos de la cadena productiva, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales. Se deben plantear preguntas como:

- ¿En qué áreas es difícil alcanzar altos desempeños y en cuáles se podrían generar altos desempeños?
- ¿Cuáles son las barreras que impiden que este producto alcanza sus metas de participación en el mercado?

El DOFA es especialmente importante para el área de marketing debido al análisis externo ya que se considera el mercado, su potencial y los aspectos sobre los cuales se podría ejercer influencia con el fin de producir recompensas para nuestras iniciativas.

3.3. INDICADORES

El término "Indicador" en el lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuentas de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. Los Indicadores pueden ser medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

Los indicadores deberán reflejar adecuadamente la naturaleza, peculiaridades y nexos de los procesos que se originan en la actividad económica – productiva, sus resultados, gastos, entre otros, y caracterizarse por ser estables y comprensibles, por tanto, no es suficiente con uno solo de ellos para medir la gestión de la empresa sino que se impone la necesidad de considerar los sistemas de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ellos que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

Importancia de los indicadores

1. Permite medir cambios en esa condición o situación a través del tiempo.
2. Facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones.
3. Son instrumentos muy importantes para evaluar y dar surgimiento al proceso de desarrollo.
4. Son instrumentos valiosos para orientarnos de cómo se pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo.

¿Cómo construir buenos indicadores?

Algunos criterios para la construcción de buenos indicadores son:

- **Mensurabilidad:** Capacidad de medir o sistematizar lo que se pretende conocer.
- **Análisis:** Capacidad de captar aspectos cualitativos o cuantitativos de las realidades que pretende medir o sistematizar.
- **Relevancia:** Capacidad de expresar lo que se pretende medir.

Importancia de la medición:

- La medición nos permite planificar con mayor certeza y confiabilidad.
- Nos permite discernir con mayor precisión las oportunidades de mejora de un proceso dado.
- Nos permite analizar y explicar como han sucedido los hechos.

Se podrían seguir enumerando razones. Sin embargo, el elemento más importante y que incluye a los anteriores, es que la aplicación es necesaria e indispensable para conocer a fondo los procesos ya sean administrativos o técnicos, de

producción o de apoyo que se den en la empresa y para gerenciar su mejoramiento.

El conocimiento profundo de un proceso parte de admitir y conocer su variabilidad y sus causas y las mismas son imposibles de conocer sin medición. Conocer esto es precisamente la clave para gerenciar el proceso, para conquistar los objetivos de excelencia que se plantea la empresa.

Sin medición no podemos aplicar con rigurosidad y sistemáticamente las actividades del proceso de mejoramiento: evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir y mantener, innovar y muchos más.

La medición no solo puede entenderse como un proceso de recoger datos, sino que debe insertarse adecuadamente en el sistema de toma de decisiones. Por ello debemos resaltar lo que varios autores siempre han destacado: para entender un fenómeno es necesario tener una teoría que nos ayude a explicarnos la concatenación y sucesión de los hechos que queremos estudiar. Los datos nos ayudaran a confirmar o a replantearnos nuestra teoría, pero siempre debemos contar con un marco teórico que nos posibilite caracterizar los datos que necesitamos y además nos ayude a interpretarlos. Se pueden tener muchos datos sobre la causa de un efecto, pero si no se tiende a clasificarlos, estudiar su frecuencia, aislar los principales y establecer sus relaciones, con finalidad, ya sea de poner bajo control el proceso o de mejorar su desempeño de poco servirán dichos datos y la medición.

Para garantizar la confiabilidad de los datos de un sistema de medición es necesario contar con un clima organizacional sano, donde los intereses comunes de la organización prevalezcan sobre los de los departamentos y mucho más sobre aquellos intereses individuales incompatibles con el logro de los objetivos del sistema analizado.

Las mediciones deben ser transparentes y entendibles para quienes deberán hacer uso de ellas, y adicionalmente deberá reunir y tener una serie de atributos indispensables.

Las características y atributos de una buena medición son:

- **Pertinencia.**

Las mediciones deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toma sobre la base de la misma. En cualquier departamento o sección de la empresa podemos hacer mediciones sobre un sin número de características, comportamientos, situaciones, pero ¿Para que se hace cada una de éstas? ¿Cuál es realmente la utilización que hacemos de la información obtenida? El grado de pertinencia de una medición debe revisarse periódicamente, ya que algo que sea muy importante en un momento determinado, puede dejar de serlo al transcurrir el tiempo. Es de resaltar, además, que el grado de pertinencia de una medición, es relativa al conjunto de mediciones a realizar, debido a los recursos y capacidades de procesamiento y dirección que tengamos. Por demás, a medida que colocamos un sistema bajo control, podemos gerenciar por excepción un conjunto de variables y ello nos ayuda a concentrarnos en otras que requieren mayor dedicación.

- **Precisión.**

Con este término nos referimos al grado en que la medida obtenida refleje fielmente la magnitud que queremos analizar o corroborar, a nosotros nos interesa conocer un proceso, tomar decisiones para tener resultados esperados. De ahí entonces que nos interese conocer a fondo la precisión

del dato que estamos obteniendo. Para lograr la precisión de una medición, deben darse los siguientes pasos:

- a) Realizar una buena definición operativa, vale decir definición de la característica, de las unidades de escala de medición, número y selección de las muestras, cálculo de las estimaciones, errores permisibles (toleraciones de la medición).
- b) Elegir un instrumento de medición con el nivel de apreciación adecuado.
- c) Asegurar que el dato dado por el instrumento de medición, sea bien recogido por el operador, gerente, oficinista o inspector a cargo de hacerlo. Ello supone adiestrar el personal, pero también supone tener un buen clima organizacional donde todos estén interesados en la fidelidad de la lectura.

- **Oportunidad.**

La medición es información para el logro de ese conocimiento profundo de los procesos, que nos permite tomar decisiones más adecuadas, bien sea para corregir estableciendo la estabilidad deseada del sistema, bien sea para prevenir y tomar decisiones antes de que se produzca la anomalía indeseada o más aún, para diseñar incorporando elementos que impiden que las características deseadas se salgan fuera de los límites de tolerancia. Por ello, la necesidad de contar oportunamente con la información procesada de la manera más adecuada que nos dan las mediciones, es un requisito al que deben atenderse quienes diseñen un sistema de medición.

- **Confiabilidad.**

Si bien esta característica no está desvinculada de las anteriores, especialmente de la precisión, se refiere fundamentalmente al hecho de que la medición en la empresa no es un acto que se haga una sola vez, por el contrario es un acto repetitivo y de naturaleza realmente periódica. Si nosotros queremos estar seguros que lo que midamos sea la base adecuada para las decisiones que tomaremos, debemos revisar periódicamente todo sistema de medición.

- **Economía.**

Aquí la justificación económica es sencilla y compleja a la vez. Sencilla, porque nos referimos a la proporcionalidad que debe existir entre los costos incurridos entre la medición de una característica o hechos determinados y los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos. En todo caso es claro que la actividad de medición debe ajustarse también a los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

3.4. MARCO LEGAL

el marco legal que se presentara a continuación está compuesto por extracciones realizadas a las leyes que rigen la operación de la empresa EMDR, para facilitar su consulta los temas se presentaran por sus títulos y se hará la referencia necesaria de la ley a la cual pertenece cada uno de ellos.

3.4.1. Administradoras de riesgos profesionales ARP

“Las administradoras de riesgos profesionales son entidades aseguradoras de vida que obtengan autorización de la Superintendencia Bancaria para la

explotación del ramo de seguro de riesgos profesionales y el Instituto de Seguros Sociales, cuya finalidad es la administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Las entidades Administradoras de Riesgos Profesionales tendrán a su cargo, entre otras, las siguientes funciones:

- a. La afiliación.
- b. El registro.
- c. El recaudo, cobro y distribución de las cotizaciones de que trata el decreto.
- d. Garantizar a sus afiliados, en los términos de este decreto, la prestación de los servicios de salud a que tienen derecho.
- e. Garantizar a sus afiliados el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones económicas, determinadas en este decreto.
- f. Realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos profesionales.
- g. Promover y divulgar programas de medicina laboral, higiene industrial, salud ocupacional y seguridad industrial.
- h. Establecer las prioridades con criterio de riesgo para orientar las actividades de asesoría de que trata el artículo 39 de este decreto.
- i. Vender servicios adicionales de salud ocupacional de conformidad con la reglamentación que expide el Gobierno Nacional

Las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán contratar o conformar equipos de prevención de riesgos profesionales, para la planeación, organización, ejecución y supervisión de las actividades de que tratan los numerales f y g.”⁴

⁴ Extractado del decreto 1295 de 1994

3.4.2. Programas de salud ocupacional

“El programa de salud ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Todos los empleadores públicos, oficiales, privados, contratistas y subcontratistas, están obligados a organizar y garantizar el funcionamiento de un programa de salud ocupacional de acuerdo con la presente resolución.

El programa de salud ocupacional de las empresas y lugares de trabajo, deberá desarrollarse de acuerdo con su actividad económica y será específico y particular para éstos, de conformidad con sus riesgos reales o potenciales y el número de trabajadores. Tal programa deberá estar contenido en un documento firmado por el representante legal de la empresa y el encargado de desarrollarlo, el cual contemplará actividades en medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, con el respectivo cronograma de dichas actividades. Tanto el programa como el cronograma, se mantendrán actualizados y disponibles para las autoridades de vigilancia y control.

Los patronos o empleadores estarán obligados a destinar los recursos humanos, financieros y físicos indispensables para el desarrollo y cabal cumplimiento del programa de salud ocupacional en las empresas y lugares de trabajo, acorde con las actividades económicas que desarrollen, la magnitud y severidad de los riesgos profesionales y el número de trabajadores expuestos.

El programa de salud ocupacional de las empresas y lugares de trabajo, será de funcionamiento permanente y estará constituido por:

- a. Subprograma de medicina preventiva
- b. Subprograma de medicina del trabajo
- c. Subprograma de higiene y seguridad industrial, y
- d. Funcionamiento del comité de medicina, higiene y seguridad industrial,, de acuerdo con la reglamentación vigente.

Los subprogramas de medicina preventiva, del trabajo, de higiene y seguridad industrial de las empresas y lugares de trabajo, contarán con los servicios de personal que garantice la eficiencia del programa de salud ocupacional.

Si una empresa tiene varios centros de trabajo, el cumplimiento de esta resolución, se hará en función de la clase de riesgo, de tal forma que el programa central de salud ocupacional de la empresa garantice una cobertura efectiva a todos sus trabajadores”⁵

3.4.3. Sistema general de riesgos profesionales

“El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

⁵ Extractado de la Resolución 1016 de 1989

Se aplica a todas las empresas que funcionen en el territorio nacional, y a los trabajadores, contratistas, subcontratistas, de los sectores público, oficial, semioficial, en todos sus órdenes, y del sector privado en general.

Objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales

El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos:

- a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.
- b. Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por la incapacidad temporal o que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- c. Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.
- d. Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales.

Características del Sistema General de Riesgos Profesionales

El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene las siguientes características:

- a. Es dirigido, orientado, controlado y vigilado por el Estado.
- b. Las entidades administradoras del Sistema General de Riesgos Profesionales tendrán a su cargo la afiliación al sistema y la administración del mismo.
- c. Todos los empleadores deben afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- d. La afiliación de los trabajadores dependientes es obligatoria para todos los empleadores.
- e. El empleador que no afilie a sus trabajadores al Sistema General de Riesgos Profesionales, además de las sanciones legales, será responsable de las prestaciones que se otorgan en este decreto.
- f. La selección de las entidades que administran el sistema es libre y voluntaria por parte del empleador.
- g. Los trabajadores afiliados tendrán derecho al reconocimiento y pago de las prestaciones previstas en el presente Decreto.
- h. Las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales están a cargo de los empleadores.
- i. La relación laboral implica la obligación de pagar las cotizaciones que se establecen en este decreto.
- j. Los empleadores y trabajadores afiliados al instituto de Seguros Sociales para los riesgos de ATEP *(Atención de riesgos profesionales), o cualquier otro fondo o caja previsional o de seguridad social, a la vigencia del presente decreto, continúan afiliados, sin solución de continuidad, al Sistema General de Riesgos Profesionales que por este decreto se organiza.

- k. La cobertura del sistema se inicia desde el día calendario siguiente al de la afiliación.
- l. Los empleadores sólo podrán contratar el cubrimiento de los riesgos profesionales de todos sus trabajadores con una sola entidad administradora de riesgos profesionales, sin perjuicio de las facultades que tendrán estas entidades administradoras para subcontratar con otras entidades cuando ello sea necesario.

Servicios de prevención

La afiliación del Sistema General de Riesgos Profesionales da derecho a la empresa afiliada a recibir por parte de la entidad administradora de riesgos profesionales:

- a. Asesoría técnica básica para el diseño del programa de salud ocupacional en la respectiva empresa.
- b. Capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios.
- c. Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los vigías ocupacionales en las empresas con un número menor de 10 trabajadores.
- d. Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.

Las entidades administradoras de riesgos profesionales establecerán las prioridades y plazos para el cumplimiento de estas obligaciones. Los vigías ocupacionales cumplen las mismas funciones de los comités de salud ocupacional.

Responsables de la prevención de riesgos profesionales

La prevención de Riesgos Profesionales es responsabilidad de los empleadores. Corresponde al Gobierno Nacional expedir las normas reglamentarias técnicas tendientes a garantizar la seguridad de los trabajadores y de la población en general, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Igualmente le corresponde ejercer la vigilancia y control de todas las actividades, para la prevención de los riesgos profesionales.

Los empleadores, además de la obligación de establecer y ejecutar en forma permanente el programa de salud ocupacional según lo establecido en las normas vigentes, son responsables de los riesgos originados en su ambiente de trabajo.

Las entidades administradoras de riesgos profesionales, por delegación del Estado, ejercen la vigilancia y control en la prevención de los riesgos profesionales de las empresas que tengan afiliadas, a las cuales deberán asesorar en el diseño del programa permanente de salud ocupacional.

Actividades de prevención de las administradoras de riesgos Profesionales

Toda entidad administradora de riesgos profesionales está obligada a realizar actividades de prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, en las empresas afiliadas. Para este efecto, deberá contar con una organización idónea estable, propia o contratada.

Riesgos Profesionales

Son Riesgos Profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

Accidente de Trabajo

Es accidente de trabajo 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 trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

No se consideran accidentes de trabajo:

- a. El que se produzca por la ejecución de actividades diferentes para las que fue contratado el trabajador, tales como labores recreativas, deportivas o culturales, incluidas las previstas en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, así se produzcan durante la jornada laboral, a menos que actúe por cuenta o en representación del empleador.
- b. El sufrido por el trabajador, fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remuneración, así se trate de permisos sindicales.

Enfermedad profesional

Se considera 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.

En los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales, será reconocida como enfermedad profesional, conforme lo establecido en el presente decreto.”⁶

3.4.4. Comité paritario de salud ocupacional COPASO

Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial o Comité paritario de salud ocupacional COPASO, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto 1295 de 1994 y con la resolución 2013 de 1986.

“Cada Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial estará compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, así:

De 10 a 49 trabajadores, un representante por cada parte

De 50 a 499 trabajadores, dos representantes por cada parte

De 500 a 999 trabajadores, tres representantes por cada parte

De 1000 o mas trabajadores, cuatro representantes por cada parte

El empleador nombrará directamente sus representantes al Comité y los trabajadores elegirán los suyos mediante votación libre. El Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial se reunirá por lo menos una vez al mes en local de la empresa y durante el horario de trabajo. En caso de accidente grave o riesgo inminente, el Comité se reunirá con carácter extraordinario y con la presencia del

⁶ Extractado decreto 1295 de 1994

responsable del área donde ocurrió el accidente o se determinó el riesgo, dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del hecho; A las reuniones del Comité sólo asistirán los miembros principales, los suplentes asistirán por ausencia de los principales y serán citados a las reuniones por el presidente del Comité.

Las empresas o establecimientos de trabajo que tengan a su servicio menos de diez trabajadores, deberán actuar en coordinación con los trabajadores para desarrollar bajo la responsabilidad del empleador el programa de salud ocupacional de la empresa; estas empresas deben nombrar un vigía ocupacional, el cual cumple y desarrolla las funciones del Comité Paritario de Salud Ocupacional y se registra en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social conforme al artículo 35 del decreto 1295 de 1994.

La empresa que posea dos o más establecimientos de trabajo podrá conformar varios Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, uno por cada establecimiento, teniendo en cuenta su organización interna.

Funciones del comité paritario de salud ocupacional

Son funciones del Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, además de las señaladas por el Artículo 26 del Decreto 614 de 1984, las siguientes:

- a. Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- b. Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, superiores y directivos de la empresa o establecimientos de trabajo.

- c. Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que éstos adelanten en la empresa y recibir por derecho propio los informes correspondientes;
- d. Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la empresa de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.
- e. Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado;
- f. Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control;
- g. Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial
- h. Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la salud ocupacional;
- i. Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente resolución;
- j. Elegir al secretario del Comité,

k. Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes;

l. Las demás funciones que le señalen las normas sobre salud ocupacional.”⁷

⁷ Extractado de la resolución 2013 de 1986

Capítulo 4

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1 RESEÑA HISTORICA

EMDR – ERIKA MILENA DELGADO RAMIREZ P.N. Es una empresa que nace de la iniciativa de su directora y propietaria Erika Milena Delgado Ramírez terapeuta ocupacional de la Universitaria de Santander UDES egresada en el año 1999 y especialista en salud ocupacional de la Fundación Universitaria Manuela Beltrán egresada en el año 2000 quien decide con base en su experiencia y usando el bagaje profesional obtenido en importantes empresas como Transgiron ,Comfenalco, Cárcel Modelo de Bucaramanga y Liberty Seguros, incursionar en el campo de la consultoría empresarial en el año 2000, prestando sus servicios a administradoras de riesgos profesionales como Seguros de Vida del Estado, Suratep, Seguros de Vida Aurora y a empresas reconocidas como Delima Marsh, Multifondo y Ecogas, en el diseño y ejecución de programas de salud ocupacional como también en tareas que competen al área de la terapia ocupacional; su trayectoria y el posicionamiento obtenido en el mercado gracias a la calidad de sus servicios incrementaron la demanda haciéndose necesario conformar un equipo de trabajo compuesto por diferentes profesionales para así atender este incremento y ampliar su portafolio de servicios.

La empresa cuenta con un staff de profesionales constituido por un médico, un profesional en salud ocupacional, una fisioterapeuta, un ingeniero químico, un ingeniero industrial, un técnico en salud ocupacional, y una terapeuta ocupacional, los cuales están encargados de los diferentes servicios que ofrece la empresa.

4.2 MISION

“Somos una empresa conformada por un grupo multidisciplinario de excelente profesionales especialistas en salud ocupacional unidos por un excelente clima organizacional que basados en nuestra experiencia y conocimiento en salud ocupacional, brindamos soluciones efectivas a los problemas presentados en cada una de las empresas que asesoramos, generando en ellas una mayor tranquilidad y seguridad en la ejecución de sus actividades.”⁸

4.3 VISION

“Ser la empresa consultora de servicios de salud ocupacional líder del país entregando a nuestros usuarios las mejores alternativas del mercado siendo reconocidos por nuestro gran potencial humano y organizacional”⁹

4.4 SERVICIOS

La empresa EMDR cuenta con un amplio portafolio de servicios en el que se destacan un grupo de productos que son los más demandados por el mercado los cuales se resumirán a continuación.

4.4.1 Diagnostico o Actualización de las Condiciones de Salud y Trabajo

Este servicio consta de una entrevista con los directivos de la empresa a asistir para conocer su situación y de la ejecución de un panorama de factores de riesgo en las instalaciones de la empresa.

Panorama general de Factores de Riesgo

⁸ obtenida de las directivas de la empresa EMDR.

⁹ obtenida de las directivas de la empresa EMDR.

El panorama de factores de riesgo permite identificar, localizar y valorar las situaciones de riesgo existentes, con el fin de priorizar y planificar las medidas de previsión, prevención y protección más convenientes y adecuadas, según sea el tipo de exposición y severidad de las consecuencias.

4.4.2 Asesoría para el diseño del programa de salud ocupacional.

Es una herramienta de gestión que permite establecer actividades de prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional tendientes a mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los empleados de la empresa y cumplir la legislación vigente de salud ocupacional (ver marco teórico).

4.4.3 Capacitación y conformación del copaso o vigía de la salud.

Todas las empresas e instituciones públicas o privadas que tengan a su servicio 10 o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) y para empresas de menos de 10 trabajadores, la obligación de nombrar un Vigía Ocupacional (ver marco teórico); EMDR presta la capacitación necesaria y la asesoría requerida para que las empresas cumplan con este requisito.

El COPASO debe estar conformado por igual número de representantes por parte de la administración e igual número de representantes por parte de los trabajadores. El empleador debe nombrar sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos mediante votación libre. El Vigía Ocupacional es elegido por el empleador, no requiere proceso de votación. El período de vigencia de los miembros del Comité o del vigía ocupacional es de 2 años, al cabo del cual podrán ser reelegidos.

Estos dos entes según el caso correspondiente a la empresa, deben ser registrados en el Ministerio de Protección Social, el cual puede verificar su legalidad por medio de visitas a las empresas.

4.4.4 Asesoría en la elaboración del reglamento de higiene y seguridad industrial

Son asesorías que se prestan para la elaboración del reglamento de higiene y seguridad industrial en las empresas, esto debido a que la legislación nacional establece que los patronos que tengan a su servicio 10 o más trabajadores permanentes deben elaborar un reglamento especial de higiene y seguridad, y someterlo a la revisión y aprobación de la Sección de Medicina, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la División de Inspección del Trabajo del ministerio de la protección social.

4.4.5 Capacitación básica y conformación de brigadas de emergencia

Son grupos conformados por personal de la empresa, entrenados para apoyar las acciones de antes, durante y después de cualquier emergencia que se pueda presentar.

Las brigadas de emergencia y los grupos de apoyo, son un soporte importantísimo del plan de emergencias, para llevar a cabo las acciones operativas como coordinación de la evacuación, el salvamento y rescate de personas, entre otros.

4.4.6 Inspecciones planeadas

Son inspecciones que forman parte esencial de un PROGRAMA en las cuales se examina de cerca el lugar de trabajo conforme a unos criterios establecidos y con el propósito de identificar los factores de riesgos, vulnerabilidad y controlar pérdidas que puedan afectar el desarrollo normal de una empresa.

4.4.7 Capacitación y elaboración de plan de emergencia

El plan de emergencias es un plan de preparación para prevenir y afrontar adecuadamente las situaciones de emergencia que puedan presentarse en una empresa, con el fin de minimizar el efecto en las personas y en la infraestructura. Este Plan integra un conjunto de estrategias anticipadas, elaboradas gracias a un trabajo en equipo que permite reducir la posibilidad de ser afectados.

El objetivo del plan de emergencias es el de definir procedimientos para actuar en caso de desastre o amenaza colectiva y desarrollar en las personas destrezas y condiciones, que les permitan responder rápida y coordinadamente frente a una emergencia.

4.5. CONTEXTUALIZACION DEL PROYECTO DEL ISS

Se ha podido establecer en el planteamiento del problema de este trabajo de grado, que la empresa EMDR ha obtenido el contrato para la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS, también se ha establecido que la empresa será objeto de la implementación de un sistema de gestión de control interno que buscara mejorar los tiempos de respuesta a las auditorías realizadas por parte del ISS en la ejecución del proyecto en mención; es por eso que a continuación se expondrán los objetivos, actividades y obligaciones que comprende la realización de este proyecto basado esto en la información que esta consignada dentro de la propuesta realizada por EMDR para la convocatoria del ISS.

4.5.1 Definición del problema y justificación

“La afiliación al sistema general de riesgos profesionales, da derecho a la empresa afiliada a recibir por parte de la entidad administradora de riesgos profesionales:

- Asesoría técnica básica para el diseño del programa de salud ocupacional en la respectiva empresa
- capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios
- Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un numero mayor de diez trabajadores, o a los vigías ocupacionales en las empresas con un numero menor de diez trabajadores
- Capacitación en estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.¹⁰

“El proyecto que se pretende desarrollar, está enmarcado dentro del “PROGRAMA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL”. SUBPROGRAMA: ASISTENCIA TÉCNICA, MODALIDAD AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN” del ISS, con el fin de apoyar las empresas en la gestión de salud ocupacional, buscando evitar la ocurrencia de los accidentes y las enfermedades profesionales y reducir costos por prestaciones económicas y asistenciales.

- La finalidad del proyecto es la aplicación de programas integrales de promoción y prevención, que disminuyan la accidentalidad y por ende los costos presentados por la ocurrencia de “ATEP” (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) para las empresas afiliadas a la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.
- Realizar una campaña de fidelización de las empresas participantes en el programa, con la finalidad de generar acciones que a la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL le permitan conocer a sus

¹⁰ Propuesta EMDR a la CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

clientes en profundidad y comenzar a realizar campañas selectivas que den resultados específicos.

- Aplicar indicadores de Gestión que muestren el grado de desarrollo en salud ocupacional de las empresas afiliadas; analizando los resultados mediante variables que permitan identificar las tendencias que se presentan a través de la ejecución del proyecto, estableciendo así recomendaciones y controles en cada una de ellas.
- La contratación de los servicios de Promoción y Prevención optimizará el cubrimiento y atención que la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL ofrece a los trabajadores de las empresas afiliadas a esta.
- Como resultado de la prestación de los servicios de promoción y prevención, las empresas afiliadas deberán implementar Programas de Salud Ocupacional, cuyo objetivo es el de proveer a los trabajadores un ambiente sano a través de programas de promoción y prevención que le permitan su bienestar físico, mental y social en el desempeño de su trabajo. Los programas contarán con los componentes básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen herramientas generales de prevención de accidentes y enfermedades profesionales a través de diagnósticos de salud y trabajo de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran, y un programa de capacitación y divulgación de las normas para evitarlos.”¹¹

4.5.2. Objetivos

“Objetivo general

Realizar asesoría en la planeación, organización y ejecución de los servicios de prevención, evaluación y control de riesgos mediante el desarrollo de estrategias

¹¹ términos CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

de intervención que permitan la disminución de los accidentes de trabajo y las enfermedades de origen profesional acorde con la legislación actual en materia de salud ocupacional y las directrices establecidas por ARP PROTECCION LABORAL SEGURO SOCIAL.

Objetivos específicos

- Identificar los Factores de Riesgo existentes, con el fin de implantar medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.
- Capacitar en estándares de seguridad y vigilancia al talento humano de las diversas empresas que ayuden a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Brindar asesoría básica para el diseño del programa de salud ocupacional.
- Proporcionar capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios.
- Capacitar a los miembros del comité paritario de salud ocupacional, o a los vigías ocupacionales en las empresas con menos de 10 trabajadores, en temas establecidos en la legislación actual colombiana en materia de Salud ocupacional.
- Fomentar estilos de vida y de trabajo saludables según sean los factores de riesgo de la empresa.
- Motivar a las empresas en la implementación de una política y acción gerencial en salud ocupacional que logre la participación decidida de todos los niveles de la organización como parte integral de los planes estratégicos de la organización con el fin de disminuir la ocurrencia de accidentes de trabajo.

- Fomentar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, mediante el enfoque del auto cuidado y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.”¹²

4.5.3. Metodología para la Recolección de la Información

Para la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS, la empresa debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones hechas por el ISS, en la recopilación de información y la intervención de las empresas a asistir:

“**a.** Autorización para obtener la información de las empresas con una comunicación de la regional de la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL se presentara el programa y al equipo de trabajo contratado para su ejecución, esta comunicación ira dirigida a los representantes Legales de las Empresas participantes del programa (ver anexo A).

b. Presentación institucional: Contacto inicial con la Gerencia de la empresa para presentación del contratista y dar a conocer los programas que se ejecutaran durante la vigencia del contrato. Se avalara mediante formato de constancia de intervención, suministrado por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL (ver anexo B).

c. Confirmación de los derechos mediante revisión de las autoliquidaciones de los últimos tres periodos de pago.

d. Establecimiento del grado de desarrollo del programa de salud ocupacional aplicando el instrumento suministrado por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL (ver anexo C).

¹² Propuesta EMDR A LA CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

- e.** Diagnostico o actualización de las condiciones de salud y trabajo de las empresas mediante el diligenciamiento de los instrumentos suministrados por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL (ver anexo D).
- f.** Elaboración y/o ajuste del Plan de Trabajo Anual del Programa de Salud Ocupacional de las empresas para el año 2005. La información se consignara en el instrumento suministrado por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.
- g.** Recolección de los datos relacionados con la accidentalidad y la morbimortalidad de la empresa mediante la revisión de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales el año 2004 y durante el año 2005 para su análisis e interpretación. Se usaran instrumentos suministrados por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.
- h.** Establecer métodos pedagógicos que permitan una mejor asimilación de la información, para la capacitación de los grupos de trabajadores sobre los riesgos en su trabajo y su prevención. Se aplicaran instrumentos para que los asistentes evalúen el contenido, la logística y al expositor suministrados por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.
- i.** Presentación a la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL y a las empresas cubiertas por los programas informes de los resultados, periódicos y finales, para dar a conocer los diagnósticos elaborados, las intervenciones realizadas y las recomendaciones pertinentes. Se usaran los modelos suministrados por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.”¹³

¹³ Términos CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

4.5.4 Plan de trabajo y cronograma.

La ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS se llevara acabo en tres etapas sucesivas, las cuales llevaran un orden lógico y consecutivo respetando los lineamientos sugeridos por el ISS. Las etapas uno y dos conforman la fase diagnóstica del proyecto.

Primera Etapa:

- **Verificación de la Base de Datos**

Se efectuara la depuración y confirmación de la información presente en la base de datos suministrada por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL esto será ejecutado por el asistente técnico. Esta depuración se realizara de forma telefónica y tendrá como objetivo corroborar la información general de las empresas que posiblemente van a ser asistidas por EMDR, establecer si poseen los requisitos para acceder al programa, los cuales son:

- Estar al día en el pago de aportes a la ARP PROTECCION LABORAL.
- Contar con más de 7 trabajadores afiliados a la ARP PROTECCION LABORAL.
- No pertenecer a ningún programa de asistencia por parte de la ARP PROTECCION LABORAL.
- Encontrarse dentro del área de cobertura del contrato, la cual será definida por el ISS.
- Que la empresa desee pertenecer al programa de asistencia.

Además de la verificación de estos datos se obtendrá información adicional de las empresas asignadas y se coordinara la visita de presentación del programa.

- **Presentación Institucional**

Se realizara la presentación del programa en cada una de las empresas a asistir, esta presentación será realizada por el coordinador técnico del proyecto y/o el profesional de campo elegido para esa empresa, proporcionando el crédito respectivo a la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL.

En esta presentación se dará a conocer el contenido del programa, sus objetivos, alcances, beneficios y responsabilidades de las partes. Se acordará la fecha de visita a las empresas y requisitos para la realización de esta.

Segunda Etapa:

- **Establecimiento del Grado de Desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.**

En esta etapa se aplicara un instrumento diseñado por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL el cual permitirá establecer la situación actual de la empresa con respecto a su programa de salud ocupacional (ver anexo C).

Tercera Etapa:

- **Diagnostico de las condiciones de salud y de trabajo**

Se realizara una asesoría para el establecimiento del diagnóstico o actualización de las condiciones de salud y trabajo de las empresas., esto

se llevara a cabo por medio del levantamiento de un panorama general de factores de riesgo.

- **Presentación de plan de trabajo**

De acuerdo con el grado de desarrollo del programa de salud ocupacional y las condiciones de salud y de trabajo, se presentara un plan de trabajo por cada empresa al comité técnico regional de la ARP PROTECCION LABORAL SEGURO SOCIAL para su aprobación; este plan de trabajo contendrá las actividades a desarrollar necesarias según cada caso, incluyendo las que son obligatorias las cuales están estipuladas en el artículo 35 del Decreto 1295 de 1994.

- Asesoría técnica básica para el diseño del Programa de Salud Ocupacional.
- Capacitación básica para el montaje de la Brigada de Emergencias.
- Capacitación a los miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los Vigías Ocupacionales en las empresas con un número menor de 10 trabajadores. Verificación de la Conformación y Registro en el Ministerio de Protección Social.
- Fomento de Estilos de Vida y de Trabajo Saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.

- **Asesoría permanente en Salud Ocupacional:**

Se prestará asesoría permanente en Salud Ocupacional con recurso especializado de acuerdo con las necesidades de la empresa, asistiendo a ésta en el tiempo estimado según el contrato.

Si la empresa ya ha desarrollado las actividades previstas en la presente contratación, podrá asesorársele con metodologías suministradas por el ISS,

(tales como “programa seguro”, “orden y aseo”, “programas de vigilancia epidemiológica específicos de acuerdo al riesgo prioritario”) que contribuyan a la solución específica de los problemas concretos de la empresa; Para la ejecución de estas actividades se debe presentar un plan de trabajo para la aprobación del comité técnico seccional

4.5.5. Informes

Estos informes tendrán como objetivo presentar los resultados obtenidos de manera precisa y ordenada, con el fin de dar a conocer los diagnósticos elaborados y las intervenciones realizadas a las empresas asistidas por EMDR en la consecución de este contrato, como también presentar las recomendaciones pertinentes a estas empresas o a la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL según sea el caso.

Tipo de informes a entregar:

Se entregara un informe a las siguientes instancias:

- A cada una de las empresas con cobertura.
- A cada una de las seccionales del ISS donde se encuentran vinculadas las empresas cubiertas.
- A la interventoria del contrato.
- A la vicepresidencia de Protección de Riesgos Laborales del ISS.

Proceso de elaboración y entrega de los informes:

Considerando el alto volumen de documentos que debe elaborar cada uno de los contratistas, especialmente en la presentación de los informes para las empresas, y con el objeto de facilitar este proceso, se debe tener en cuenta los siguientes pasos en la elaboración de los informes:

- a. En cada uno de los informes, se aplicara rigurosamente el manual de diseño y publicaciones del ISS.
- b. Se elaboraran uno a uno los informes para las empresas, inmediatamente se concluyan las actividades establecidas contractualmente en cada una de ellas y se enviaran a la interventoría para su concepto favorable.
- c. Todos los informes deben contener el resumen de horas ejecutadas en la ejecución del contrato discriminándolas por actividad y por empresa, con el respectivo respaldo documental para cada una de las actividades.
- d. La entrega del informe a cada una de las empresas, se hará a través de una carta remisoría firmada por la Gerencia del ISS de cada Seccional.
- e. Se entregara a la Gerencia Seccional del ISS, copia de las cartas remisorias con el respectivo registro de recibido.
- f. Se Presentara, ante la interventoría, copia del respectivo soporte documental de recibido por parte de la Gerencia Seccional del ISS.
- g. En las Listas de asistentes y formatos de evaluación a las actividades de formación debe incluirse la razón social de la empresa, teléfono, el nombre de cada participante, el número del documento de identidad, cargo, la firma y la duración de cada evento. También se debe suministrar esta información en medio magnético.
- h. Se entregara copia a la Seccional del ISS de las recomendaciones técnicas específicas formuladas a la empresa, orientadas al mejoramiento de las condiciones objeto de la asistencia técnica.
- i. En el reporte final sobre los logros reales obtenidos en la empresa, se anexarán fotografías de las condiciones de trabajo riesgosas, antes y después de la asistencia técnica, siempre y cuando las políticas de la empresa asistida lo permitan.

- j. Se entregaran los formatos impresos y en medio magnéticos diligenciados durante el proyecto. (como minino los listados a continuación).
- Evaluación del Grado de Desarrollo del Programa de Salud Ocupacional de la empresa. (inicial y final)
 - Diagnóstico de las Condiciones de Trabajo y Salud de la empresa.
 - Plan de Trabajo Anual de Salud Ocupacional año 2005, con Información Básica de la Empresa y su respectivo cronograma
 - Asesoría, y concertación del Plan de Trabajo Anual de Salud Ocupacional (año 2006).
- k. Se entregara una memoria general del proceso de asistencia técnica de la empresa, en medio magnético.

A la Vicepresidencia de Protección de Riesgos Laborales o a quien ésta delegue se presentará un informe técnico, administrativo y financiero cuando ésta o el interventor lo soliciten, acogiendo los parámetros de diseño y entrega de productos de la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL Todos los informes deberán estar debidamente refrendados por la interventoria y por la supervisión institucional asignada a cada contrato.

Las actividades que no sean aceptadas por la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL, debido a su deficiente calificación, serán ejecutadas nuevamente a satisfacción de la misma o se descontarán del valor del contrato.¹⁴

¹⁴ Términos CONVOCATORIA PÚBLICA VPRL 003 DE 2005

Los informes que se deben entregar pueden ser periódicos, en el cuadro siguiente se hará mas explícito cuales de las dependencias requieren de estos informes periódicos y cuáles requieren solo de los informes finales.

DEPENDENCIA	<i>Empresa asistida</i>	<i>Interventoria</i>	<i>Seccional B/manga del ISS</i>	<i>Vicepresidencia nacional del ISS</i>
CLASE DE INFORME	<i>Final</i>	<i>Periódico y Final</i>	<i>Periódico y Final</i>	<i>Final</i>

TABLA No 1 clases de informes

4.5.6. Estimado en horas para el desarrollo de las actividades

Para el desarrollo de las actividades de asistencia técnica y capacitación en cada una de las empresas a asistir en la consecución del contrato la ARP PROTECCIÓN LABORAL SEGURO SOCIAL, ha estimado la siguiente intensidad horaria:

Etapas	Empresa con menos de 10 trabajadores (categoría A)	Empresas de 10 a 49 trabajadores (categoría B)	Empresa de 50 a 99 trabajadores (categoría C)	Empresa con más de 100 trabajadores (categoría D)
Primera Etapa	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>
Segunda Etapa	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>	<i>1 hora</i>
Tercera Etapa	<i>8 horas</i>	<i>14 horas</i>	<i>18 horas</i>	<i>22 horas</i>
TOTAL	<i>10 horas</i>	<i>16 horas</i>	<i>20 horas</i>	<i>24 horas</i>

TABLA No 2 comparativo de horas por empresa

El número de trabajadores por empresa se tomará del recibo de pago de autoliquidación de aportes de la empresa del mes anterior a la fecha de inicio del contrato (marzo). El tiempo de ejecución de las horas previstas en el cuadro anterior, será a lo largo del año de contratación, en ningún caso se realizarán las visitas en días consecutivos, dentro de la misma semana o mes, sino a lo largo del tiempo de contratación garantizando la presencia de la ARP durante la vigencia del contrato.

4.6. COMPOSICION DEL EQUIPO DE TRABAJO

La empresa EMDR guardando los parámetros exigidos por el ISS, organizo su staff de profesionales para la consecución de este contrato de la siguiente manera:

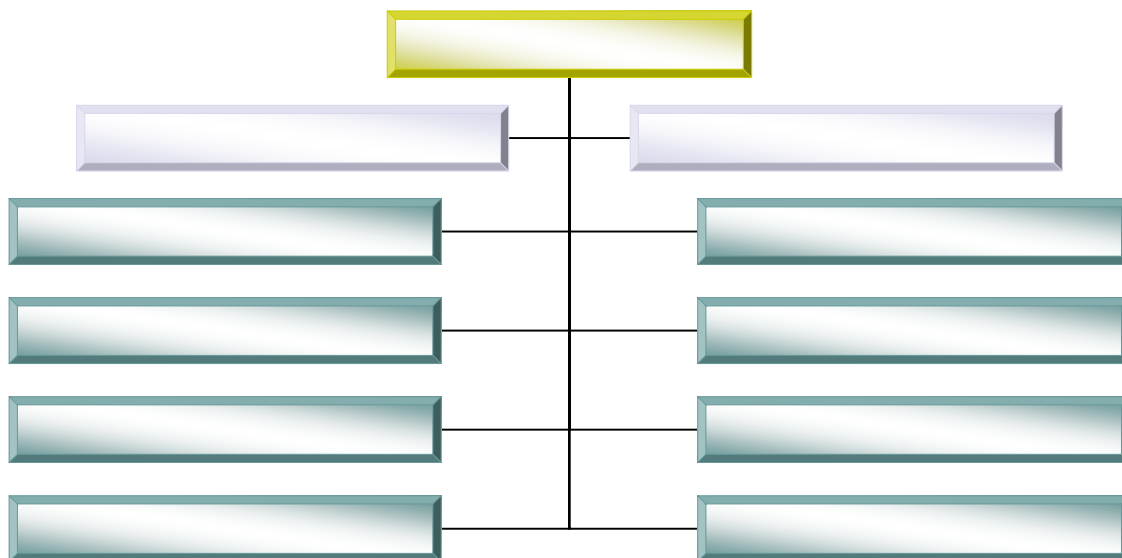


FIGURA No 2 Organigrama del proyecto

COORDINADOR TÉCNICO:

Perfil del cargo:

Terapeuta Ocupacional Especialista en Salud Ocupacional

Funciones:

Responsable del Manejo Administrativo y Técnico del Programa

- Coordinación con la ARP del ISS las actividades de Seguimiento y control
- Realizar Actividades de Seguimiento y control al equipo de campo
- Apoyar a los profesionales de campo en Actividades y resolución de Inquietudes
- Revisión de Informes
- Presentación de Informes a la Auditoria y a la ARP del ISS
- Coordinación de Actividades del Equipo Asesor.

ASISTENTE TÉCNICO:

Perfil del cargo:

Técnico en Salud Ocupacional, CAP SENA en Administración y finanzas

Funciones:

Asistir al Coordinador técnico del Proyecto

- Coordinación de las actividades del Coordinador Técnico del Programa
- Elaboración de Informes
- Servir de enlace entre los profesionales de campo y el coordinador del Programa
- Realizar todas las labores de logística asociadas al desarrollo del proyecto.

PROFESIONAL DE CAMPO:

Perfil del cargo:

Medicó Cirujano Especialista en Salud ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.
- Diseño del Programa de medicina preventiva y del trabajo
- Elaboración de Informes

PROFESIONAL DE CAMPO:

Perfil del cargo:

Profesional en Salud Ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.
- Diseño del programa de Brigadas de Emergencias y primeros Auxilios.
- Elaboración de Informes

PROFESIONAL DE CAMPO (reserva):

Perfil del cargo:

Fisioterapeuta Especialista en Salud ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.

PROFESIONAL DE CAMPO (reserva):

Perfil del cargo:

Fisioterapeuta Especialista en Salud ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.

PROFESIONAL DE CAMPO (reserva):

Perfil del cargo:

Psicóloga Especialista en Salud ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.

PROFESIONAL DE CAMPO (reserva):

Perfil del cargo:

Profesional en salud ocupacional

Funciones:

Implementar el programa en las empresas Asignadas por la ARP del ISS

- Ejecutar las fases del proyecto
- Elaboración de Informes sobre el avance de las empresas asignadas
- Asistir en Asesoría a las empresas Asignadas según los requerimientos del programa.

CONTADOR:

Perfil del cargo:

Contador

Funciones:

Se encarga de la revisión de todos los movimientos contables así como la presentación a la Coordinación Técnica de los estados financieros mensuales.

Realizar el control financiero del programa.

ASESOR EN PEDAGOGÍA:

Perfil del cargo:

Perfil:

Funciones:

Implementar un programa de capacitación dirigido a los profesionales sobre técnicas pedagógicas para el óptimo cumplimiento de los objetivos del programa.

ASESOR EN SEGURIDAD INDUSTRIAL:

Perfil del cargo:

Técnico Químico

Funciones:

Asesorar al equipo del proyecto sobre métodos, técnicas y soluciones en seguridad Industrial según las necesidades específicas de las empresas asignadas en el proyecto.

Capítulo 5

SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

5.1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

El fin fundamental en la realización del diagnóstico de la situación actual de la compañía es obtener la información necesaria para establecer la mejor forma de desarrollar el trabajo propuesto basado en el conocimiento de la organización y su entorno.

Con la información obtenida se realizó un análisis externo e interno para conocer oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la empresa.

La recopilación de la información fue realizada de la siguiente manera:

a. Reunión con la Gerente

Esta se realizó para consolidar el compromiso de apoyo a las actividades a realizar para la consecución del proyecto, se acordaron los siguientes temas:

- Revisión y aprobación del plan planteado y la metodología a ser utilizada.
- Compromiso de ambas partes para cumplir con el cronograma.
- Otorgamiento de permisos para que los empleados desarrollen las entrevistas que les sean realizadas.
- Definición de un canal de comunicación: entrevistas personales y cartas formales, dependiendo del tema a ser tratado.
- Conocimiento general de la organización.

b. Entrevistas con el Personal de Campo y Administrativo

Los profesionales de campo, el personal de apoyo técnico, y el personal administrativo fueron entrevistados en su totalidad con el fin de recopilar información acerca de las tareas desarrolladas en la empresa. Se realizó una

entrevista abierta dejando que explicaran con sus propias palabras la forma como ejecutaban sus labores.

Las entrevistas proporcionaron información acerca de las actividades que se realizan y la forma en que éstas son ejecutadas.

c. Observación Directa

Se realizó acompañamiento a varias actividades realizadas por los profesionales de campo para conocer la forma de ejecución de estas, además se efectuó la observación de las actividades ejecutadas en el área administrativa; esta labor permitió identificar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa EMDR además de analizar aspectos de infraestructura de la empresa.

d. Entrevista con Empresas Asistidas

Entrevistas a empresas que se encuentran siendo asistidas por EMDR, las cuales proporcionaron información sobre los servicios ofrecidos y la calidad de estos además de referencias sobre la imagen de la empresa en el mercado con respecto a sus competidores.

5.1.1. Análisis externo

Al conocer el ambiente externo que se está generando, podemos lograr definir de una manera más acertada las necesidades que la organización tiene frente a aspectos que no puede manejar y así generar estrategias que la protejan adecuadamente a estos.

Al realizar el análisis externo se deben considerar todos los elementos externos que están influenciando de alguna manera la empresa, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales. Estos elementos estarán enmarcados en el Departamento de Santander zona de cobertura de la empresa EMDR y en donde se llevará a cabo la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS.

Segmentos del Ambiente General: Esta conformado por varios segmentos y sus respectivos elementos los cuales son: segmento demográfico, segmento económico, segmento político – legal, segmento socio – cultural y segmento tecnológico.

Segmento Demográfico: la información consignada en este segmento corresponde a la encontrada por el autor sobre el departamento de santander como se hizo referencia en el análisis externo, esta información no pudo ser mas explicita debido a la confidencialidad dada a la información que maneja la empresa EMDR y el ISS.

El departamento de Santander tiene una superficie de 30.537 km² y forma parte de lo que se conoce como el sistema o región andina estando ubicado sobre la Cordillera Oriental. Santander está dividido en dos grandes mitades: la montaña y el valle; características físicas que lo constituyen en una de las regiones más particulares de Colombia en donde es posible encontrar todos los pisos climáticos y una variada gama de expresiones de la naturaleza que ofrece un paisaje cautivante y espléndido guardando en su interior un gran potencial forestal para la explotación de los diferentes recursos económicos, sociales, culturales y turísticos.

“El crecimiento poblacional en las últimas décadas ha sido vertiginoso, según datos estadísticos del Departamento a 2001, Santander tiene un índice poblacional de 1.989.666 habitantes, los cuales en un 27.13% están ubicados en la ciudad de Bucaramanga como capital del Departamento; un 49.39% para el Área Metropolitana conformada por los municipios de Floridablanca, Piedecuesta, Girón, 10.04% en Barrancabermeja, Rionegro con 2.45% y San Gil con un 2.07% entre los más significativos. Estas cifras, intentan explicar cómo los factores que inducen a la concentración poblacional en el departamento son primordialmente

de tipo físico- ambiental como el suelo y el clima y de tipo económico infraestructural como el desarrollo de centros económicos con capacidad de generación de empleo y una adecuada y organizada oferta de servicios públicos.”¹⁵

“El número de empresas santandereanas pertenecientes al sistema general de riesgos profesionales en el año 2004 es de 6.425 las cuales agrupan un total de 125.879 trabajadores afiliados a las diferentes administradoras de riesgos profesionales existentes; en 2003 el numero de empresas era de 7.270 y el numero de trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales era de 124.054 y en 2002 era 4854 empresas y 102.110 trabajadores afiliados.”¹⁶

Por lo tanto es notorio el incremento de trabajadores afiliados en los últimos tres años, sin embargo la disminución presentada entre 2003 y 2004 en el número de empresas es significativa.

Segmento Económico: Sus actividades económicas se concentran en el sector agrícola y pecuario con el cultivo de la palma de aceite, yuca, maíz, plátano, fique, tabaco, caña, cacao, piña, frijol entre otros, explotación avícola, caprina y ganadera con proyección a la agro industrialización de lácteos y cárnicos. Adicionalmente cuenta con la explotación de recursos minerales tales como plomo, uranio, fósforo, yeso, caliza, cuarzo, mármol, carbón, oro, cobre y principalmente el petróleo en el primer complejo petrolero de Colombia ubicado en Barrancabermeja. Por su localización geográfica se convierte en el eje central en la unión entre el interior del país, los Puertos del Caribe y la salida de Venezuela hacia el Océano Pacífico.

“El resultado alcanzado por la economía santandereana al culminar el año 2004,

¹⁵ www.gobernaciondesantander.gov.co/santander/documento

¹⁶ www.fasecolda.com

fue en términos generales positivo, aunque algunos indicadores no fueron muy favorables. Ejemplo de ello, lo constituyó el Índice de Precios al Consumidor en Bucaramanga, que presentó una variación acumulada de 6,62%, siendo mayor en 1.12 puntos porcentuales frente al registro nacional que se ubicó en 5,50%.

A su vez, Santander presentó en 2004, la cuarta mayor tasa de ocupación (56%), después de Nariño, Cauca y Chocó. Sin embargo, la tasa de ocupación del Departamento fue inferior en 1,7 puntos porcentuales a la observada en el 2003. Respecto al comportamiento de las sociedades, en 2004 se evidenció un descenso de la inversión neta para Santander, del 45,4%, como producto de la disolución de una empresa del sector financiero. Pese a ello, la inversión neta más alta la presentó el sector comercial, gracias al capital aportado por las sociedades constituidas. El sector externo registró un aumento de las exportaciones no tradicionales de Santander de 51,8%, si se comparan con el monto alcanzado en 2003, atribuible especialmente a las ventas de perlas finas (naturales) o cultivadas, piedras preciosas o semipreciosas, metales preciosos y afines, mientras que las importaciones avanzaron 51,2%, en igual período explicables por las mayores compras de cereales. En cuanto al sistema financiero de Santander, medido en esta ocasión por las cifras de la Superintendencia Bancaria, reflejan un buen comportamiento de la cartera, gracias al incremento experimentado por los créditos de consumo y comerciales, en tanto que las captaciones aumentaron básicamente por el buen desempeño del sistema financiero del Área Metropolitana, especialmente concentrado en Bucaramanga. Las finanzas públicas en la administración central de Santander registraron variaciones positivas en ingresos y gastos, al señalar el primer concepto, un incremento de 20.3%, mientras que el segundo avanzó en 15.7%. Por su parte, el consolidado del Gobierno Central Municipal de Bucaramanga, observó un aumento de 16.3% en materia de ingresos corrientes, explicado por el mejor desempeño en el recaudo de ingresos tributarios, 25.7% más respecto de 2003, debido al mayor aumento en los dos gravámenes básicos de la administración municipal, a saber:

predial y complementarios e industria y comercio. Finalmente, en lo relacionado con la construcción en Santander, se apreció una caída en el número de m2 por construir en el último semestre, disminuyendo los metros cuadrados en Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y San Gil, mientras en Barrancabermeja este comportamiento se presentó en el último trimestre y en Socorro, la tendencia regional no aplicó, al ser el periodo octubre - diciembre el más dinámico del 2004.”¹⁷

En el ámbito nacional se deben tener en cuenta diversos aspectos que influyen de manera directa el desempeño de la economía regional algunos de estos son:

“La tasa de interés (precio del dinero en el mercado financiero) promedio anual alcanzó en el año 2004 el 7.75% EA. En el presente año se calcula a 90 días en un 7.41%, a 180 días en un 8% y a 360 días en un 8.6% durante el mes de Febrero.”¹⁸

Tasa de Interés Promedio de la Economía			
Tasa de Interés	Febrero	Enero	Cambio(pb)
Expansión del BR	6,50%	6,61%	-11
Interbancaria	6,39%	6,37%	2
DTF 90 días	7,41%	7,65%	-24
DTF 180 días	8,00%	8,23%	-24
DTF 360 días	8,60%	8,67%	-7

Cálculos Corfinsura y Suvalor con base en cifras del Banco de la República

Tabla 3: Tasa de Interés Promedio de la Economía¹⁹

La tasa de ahorro es cambiante de acuerdo con las circunstancias específicas de cada país, por los cambios en los niveles de ingreso, por la condición específica de cada familia o individuo; por la tasa de interés real y la inflación. La Tasa de

¹⁷ www.proexport.com.co

¹⁸ www.corfinsura.com.co/español/indicadores/economicos.asp

¹⁹ www.corfinsura.com.co/espanol/infMensualTes/tasasInteres.asp

ahorro personal (porcentaje del ingreso personal disponible que se destina al ahorro), hoy representa 0,3 por ciento de los ingresos, la más baja de toda la historia.”²⁰

El índice de precios al consumidor (variaciones en los precios, entre dos períodos de tiempo determinados, de un conjunto representativo de bienes y servicios que adquieren los hogares) en lo corrido del año 2005 a 31 de febrero del 2005 alcanzó el 1.85%, el cual continua en declive.

AÑO 2005	IPC TOTAL NAC. PONDERADO	INFLACIÓN ANUAL VARIACIÓN PORCENTUAL
ENERO	154,97	5,4
FEBRERO	156,55	5,3
MARZO	157,76	5

Tabla 4: Índice de Precios al Consumidor²¹

“El IPC de los últimos 12 meses alcanzó el 5,25%. Además, el mes de Febrero, registró una variación de 1,02%; la más baja en veinticuatro años. Comparativamente con el dato de enero de 2005, la caída fue de 0,1% e históricamente marcó un récord desde 1960 por su bajo nivel.

Se recalca que la educación, los alimentos y el transporte se ubicaron por encima de la media nacional con variaciones de: 3,48%; 1,38% y 1,03%, respectivamente.”²²

²⁰ www.portafolio.com.co/proy_porta_online/tlc

²¹ www.banrep.gov.co/inflaci/2005/inflaci-2005.

²² www.banrep.gov.co/inflaci/2005/inflaci-2005

Uno de los temas mas preocupantes en el país es el desempleo y como consecuencia de esto la informalidad laboral, esta informalidad permite la evasión y la elusión a los diferentes sistemas de seguridad social como lo muestra la tabla No 5

**Ocupados informales y formales, por afiliación a la seguridad, según régimen y pensiones.
Trece áreas metropolitanas
2001 - 2005 (abril - junio)**

Afiliación a la seguridad social y pensiones	2001	2002	2003	2004	2005
Total Ocupados	7.136.992	7.430.765	7.667.085	7.748.561	8.129.636
Salud	4.989.844	5.467.231	5.684.823	5.892.039	6.608.930
R. Contributivo	4.285.684	4.568.861	4.777.298	4.943.821	5.255.716
R. Subsidiado	704.160	898.370	907.525	943.269	1.353.214
Pensiones	2.465.191	2.547.166	2.669.588	2.881.812	3.210.391
Informal	4.319.410	4.556.259	4.650.577	4.547.079	4.778.352
Salud	2.428.219	2.838.487	2.932.876	2.937.848	3.451.282
R. Contributivo	1.778.936	2.023.069	2.106.445	2.081.935	2.202.108
R. Subsidiado	649.283	815.418	826.431	853.321	1.249.175
Pensiones	456.477	542.084	541.578	563.289	656.791
Formal	2.817.583	2.874.506	3.016.507	3.201.481	3.351.284
Salud					
R. Contributivo	2.506.748	2.545.792	2.670.853	2.861.887	3.053.609
R. Subsidiado	54.877	82.952	81.094	89.948	104.039
Pensiones	2.008.714	2.005.082	2.128.010	2.318.523	2.553.601

TABLA No 5 Ocupados informales y formales, por afiliación a la seguridad, según régimen y pensiones²³

²³ DANE Encuesta continua de hogares

El tema más influyente en la economía en estos tiempos es el Tratado de Libre Comercio, tipo de acuerdo mediante el cual dos o más países reglamentan de manera comprehensiva sus relaciones comerciales, con el fin de incrementar los flujos de comercio e inversión y, por esa vía, su nivel de desarrollo económico y social. Estos tratados contienen normas y procedimientos tendientes a garantizar que los flujos de bienes, servicios e inversiones entre los países que suscriben dichos tratados se realicen sin restricciones y en condiciones transparentes y predecibles.

Para el desarrollo y progreso de Colombia en el futuro, es importante asegurar el acceso de los productos del país a los más grandes e importantes mercados del mundo. El garantizar dicho acceso, a través de las negociaciones de TLCs, permitirá a Colombia crecer económicamente y atraer más inversión extranjera, aunque siempre respetando una serie de condiciones especiales de protección a la producción nacional. Estos acuerdos deben traer consigo mayores niveles de productividad, un abaratamiento de los precios de los bienes y servicios que consumimos y un crecimiento de nuestra economía; todo lo anterior generando mayores niveles de bienestar para los colombianos.

“En servicios de salud, Colombia tiene unos precios muy competitivos frente a muchos de sus socios comerciales, especialmente frente a los países desarrollados. Igualmente, al haber mayores condiciones de competencia en la prestación de estos servicios, suele mejorar la calidad en los mismos. Por lo anterior, los TLCs deben conllevar, en general, a un abaratamiento en términos reales de las tarifas actuales junto con un mejoramiento de las condiciones en que se prestan dichos servicios.”²⁴

²⁴ LAS 100 PREGUNTAS DEL TLC Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Oficina de Comunicaciones 2004

Segmento Político – Legal: la salud ocupacional en Colombia es fuertemente regulada por parte del Estado. La prestación de los servicios y ejecución de actividades se encuentran reglamentadas mediante leyes, decretos - ley, decretos, entre otros. El marco legal vigente para esta actividad se encuentra resumido en el marco teórico de este documento

Segmento Socio – Cultural: La población colombiana es pluricultural, sus costumbres, interrelaciones y creencias varían de una región a otra, que coexisten a través del principal tejido integrador de una sociedad su cultura. La cultura esta construida sobre el desarrollo de la educación, la ciencia y la tecnología, las cuales mantienen la conformación de Nación.

La educación en Santander muestra un nivel relativamente alto frente al conjunto del país, pues presenta un coeficiente de escolaridad del 75,1% cifra esta superior al promedio nacional. Los municipios con mayor grado de desarrollo en la educación son los del Área Metropolitana de Bucaramanga, Barrancabermeja, Socorro, San Gil, Barbosa y Málaga.

En la actualidad el área metropolitana Bucaramanga cuenta con una importante infraestructura educativa, lo cual la ha convertido en el principal centro universitario del oriente colombiano cubriendo importantes disciplinas, tales como las ingenierías, las humanidades y los servicios de salud. Así mismo, cuenta con un proceso de integración entre las universidades y la actividad productiva en aras de encontrar una mayor sinergia entre estos dos importantes polos de desarrollo regional.

Como ejemplo, existe el Instituto Colombiano del Petróleo creado para la

investigación y desarrollo de la industria del petróleo en el país, que se suma a otros importantes centros de desarrollo productivos.²⁵

Es claro que el nivel educativo en la región es mas que aceptable, sin embargo las características de este segmento incluye problemas de conflicto y violencia, concentración de la riqueza y el ingreso, el desempleo, la baja calidad de la educación, la exclusión económica y social, y la insostenibilidad del patrimonio natural revelan como la cultura colombiana no ha logrado comprender el valor del conocimiento, lo que la ha hecho incapaz de convertir en prioridad nacional su desarrollo, pese a que en éste está el futuro.²⁶

Segmento Tecnológico: El desarrollo tecnológico afronta las dificultades de capital para la investigación y desarrollo. Por otro lado, se esta efectuando un mayor movimiento de compra y adaptación de tecnología extranjera a las necesidades de las empresas y organizaciones nacionales. El segmento tecnológico afronta una amenaza constante por la rapidez en la obsolescencia y generación de productos sustitutos de sus productos y servicios a menores precios en otros países del mundo, los cuales se ponen a disposición por la difusión de las innovaciones perpetuas sin encontrar fronteras que los detengan. Por esta razón, las innovaciones en productos y procesos son generadas en una baja proporción dentro del país y a través de la disminución de barreras ingresan al país nuevas versiones de estos. En Colombia la institución que participa activamente en la creación de conocimiento y desarrollo tecnológico es: Colciencias.

²⁵ www.camaradirecta.com.co/región

²⁶ [www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2007072/lecciones/capitulo %201/cap1_pparte_b.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2007072/lecciones/capitulo%201/cap1_pparte_b.htm)

El tema de la Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) está relacionado de manera directa con los objetos de la negociación del TLC, debido a que es, en primer lugar, un hecho real el crecimiento dinámico del contenido de conocimiento incorporado a los bienes y servicios, y en segundo lugar, que este fenómeno está asociado a la competitividad a partir del incremento de la productividad basada en la innovación y desarrollo tecnológico, fruto, a su vez, de la generación y transferencia de conocimiento de origen local e internacional.

Los temas de propiedad intelectual, fortalecimiento de capacidades nacionales (transferencia de tecnología), servicios de Investigación y Desarrollo a las empresas y cooperación internacional, apuntan a consolidar tanto una capacidad endógena de generación de conocimiento y a su circulación como a la apropiación de conocimiento universal y a su transferencia a la sociedad.²⁷

Otra característica importante es la capacidad de acceso y utilización de la información a través de la Internet. La tasa de acceso a Internet en Colombia durante el año 2002 fue de aproximadamente 1.012.000 de clientes conmutados vía MODEM hasta 64 KBPS, donde Bogotá fue la ciudad con mayor participación. Aunque la diferencia con Bogotá es apreciable, Medellín, Cali y Barranquilla fueron las ciudades que le siguen en participación. El tiempo promedio de conexión a nivel nacional fue de 33 horas / mes.²⁸ Estas condiciones han estado en continuo aumento, por tal razón, los datos encontrados a principios del año 2005 registran 3 millones 585.688 usuarios de Internet en el país, es decir una penetración del 7,9 por ciento de la población nacional. La concentración de usuarios se mantiene en las grandes ciudades, en particular en Bogotá, donde reside el 46,8 por ciento de los clientes conmutados (por teléfono) y clientes por acceso dedicado.²⁹

²⁷ www.colciencias.gov.co/agenda/pdfs/pn_82.pdf.

²⁸ www.ccit.org.co/pages/html/club/descargas/estadisticas/tercera_encuesta.pdf

²⁹ enter.terra.com.co/ente_secc/ente_actu/noticias/ARTICULO-WEB-1001940-1933811.html.

Oportunidades y amenazas del ambiente externo:

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
SEGMENTO DEMOGRÁFICO	<p>La población santandereana tiene un amplio crecimiento demográfico y la población trabajadora afiliada al sistema general de riesgos profesionales ha aumentado en los últimos tres años desencadenando en una mayor demanda de servicios de consultoría por parte de las ARP</p>	<p>Aunque el número de trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales aumento entre el año 2003 y 2004, es notoria la disminución de empresas afiliadas presentada en ese mismo periodo lo cual genera una preocupante deserción al sistema y por lo tanto una menor demanda de servicios de salud ocupacional en el departamento</p>
SEGMENTO ECONOMICO	<p>El inminente salto a la globalización debido a tratados como el TLC ha obligado a las empresas a incrementar su productividad en condiciones de absoluta transparencia, lo que ha generado que estas organizaciones provean a sus empleados de ambientes de trabajo mas seguros y confortantes además de</p>	<p>La falta de apoyo del estado para la creación de nuevas empresas, el alto índice de desempleo y otros factores consecuencia de la débil economía del país han obligado a la población en edad laboral a emplearse sin exigir seguridad social a ejecutar tareas subnormales o desarrollar actividades informales que permiten evadir el sistema general</p>

	<p>vincularlos a los diferentes sistemas de seguridad social, esta situación genera un incremento en la demanda de servicios de salud ocupacional</p>	<p>de riesgos profesionales.</p>
<p>SEGMENTO POLÍTICO - LEGAL</p>	<p>Todo el andamiaje legal que sea ha propiciado antes y después de la ley 100 ha reglamentado la salud ocupacional en todas las organizaciones y empresas del país dando así la importancia necesaria y obligando las empresas a afiliarse a sus trabajadores en cada uno de los sistemas de seguridad social incluyendo el sistema general de riesgos profesionales.</p>	<p>Aunque la legislación sea clara en este tema la elusión y la evasión son dos aspectos frecuentes en el sistema general de riesgos profesionales lo cual genera detrimento a las condiciones de trabajo de la población y ocasiona una baja demanda de servicios por parte de las ARPs</p>

<p style="text-align: center;">SOCIO - CULTURAL</p>	<p>El hecho de que Santander tenga un alto nivel educativo permite de una manera más fácil concientizar a las organizaciones y a su gente de la importancia que tiene para ellos y para la salud de sus trabajadores el realizar su trabajo de una manera más saludable con las protecciones necesarias y mejorar su calidad de vida accediendo a los servicios de asesoría en salud ocupacional</p>	<p>Existe poco conocimiento acerca de los beneficios que la salud ocupacional presta al desempeño laboral y a la vida en general del personal de una organización</p>
<p style="text-align: center;">SEGMENTO TECNOLÓGICO</p>	<p>La tecnología actual nos provee de mayor y mejor información de una manera más rápida, lo cual permite intercambiar información veraz y en tiempo real minimizando costos en operación y generando una respuesta más rápida y efectiva a las necesidades de nuestros clientes</p>	<p>Es evidente la incapacidad tecnológica que presentan algunas entidades ya sea por falta de recursos o por incompetencia esta situación dificulta la plena utilización del respaldo tecnológico existente entorpeciendo de esta manera un flujo de información más dinámico e interactivo</p>

TABLA No 6 Oportunidades y Amenazas

5.1.2. Análisis interno

El conocimiento real de los recursos y capacidades con los cuales cuenta la organización le permite a la dirección generar acertadas estrategias de operación; estas medidas a diferencia de las tomadas bajo un análisis de ambiente externo se encuentran sustentadas con factores o aspectos que dependen directamente de la dirección de la organización por lo tanto están sujetos al cambio en el

momento en que esta lo decida, es por esto que un análisis de ambiente interno permite visualizar la vía exacta para la aplicación de estrategias basado en factores que la dirección de la organización puede modificar.

Para obtener las debilidades y fortalezas de la organización se realizara un análisis de los recursos tanto tangibles como intangibles con los que cuenta la empresa.

5.1.2.1. Recursos Tangibles:

- **Recursos Físicos:**

La empresa EMDR cuenta con una oficina ubicada en el municipio de Floridablanca y esta conformada por un área de aprox. 60 metros cuadrados. Con áreas de reunión, de archivo, y de recepción a los clientes. Cuenta con un vehículo Renault Twingo para el transporte a las zonas de trabajo que se encuentran fuera del área metropolitana. La oficina cuenta con todo el equipamiento necesario en cuanto a herramientas y objetos de oficina incluyendo tres equipos de cómputo fijos y dos portátiles.

- **Recurso humano:**

La empresa cuenta con personal altamente calificado debido a su formación académica y a la experiencia adquirida en la ejecución de las tareas que les competen. El personal conoce a cabalidad los lineamientos y las normas que regulan el ejercicio de su profesión y las actividades que desarrollan.

El personal se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- Gerente
- Subgerente operativo
- Profesionales de campo 5

- Asesores técnicos 2
- Contadora
- Secretaria
- Mensajero

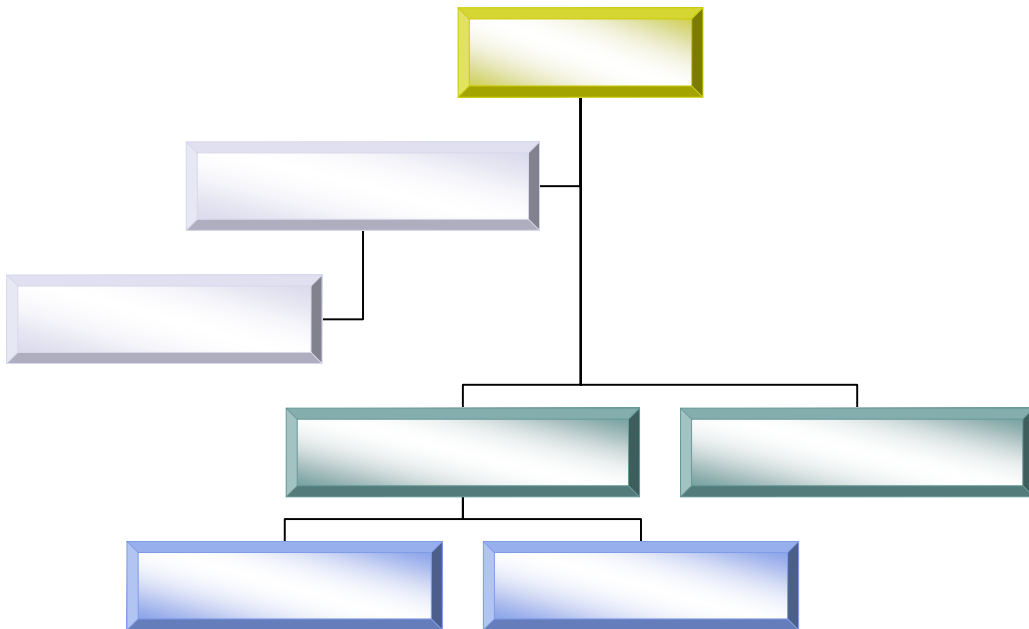


FIGURA No 3 Organigrama de la empresa **EMDR**

Gerente: administra todos los recursos de la empresa velando por el buen uso de estos, planea y organiza la ejecución de las actividades.

Subgerente operativo: es el encargado de manejar directamente el recurso humano calificado de la empresa, junto al gerente planea la ejecución de las actividades operativas y supervisa la ejecución de las mismas.

Profesionales de campo: son quienes ejecutan las actividades de capacitación de inspección o de asesoramiento en las empresas asistidas son el contacto mas directo con el cliente final.

Asistentes técnicos: se encarga de asesorar la empresa EMDR en la planeacion y preparación de actividades operativas además de capacitar al personal de campo.

Contadora: maneja y controla todos los movimientos financieros de la empresa y junto con la gerente planea las operaciones financieras a realizarse.

Secretaria: es la persona encargada de manejar la correspondencia, la agenda de la gerente además del archivo y las funciones propias de una secretaria.

Mensajero: ejecuta labores de mensajería exclusivamente

5.1.2.2. Recursos intangibles

- **Recursos tecnológicos:**

Los recursos tecnológicos con los que se enriquece la operación de la empresa están concentrados en mejorar el flujo de información en la cadena proveedor – cliente, tanto interno como externo.

La empresa cuenta con un buen número de equipos de cómputo, tres fijos los cuales se encuentran en las instalaciones de la empresa y dos equipos portátiles para las labores de campo.

Para apuntalar mejor su operación la empresa cuenta con software como el EPI INFO el cual es usado cuando se requiere de datos estadísticos en la ejecución de las actividades realizadas; AUTOCAD el cual se maneja para la presentación de mejoras ocupacionales en maquinaria, herramientas o locaciones.

Otra herramienta tecnológica usada por la empresa es la transmisión de datos e intercambio de información con las empresas proveedoras y clientes a través de la Web.

- **Reputación:**

EMDR es una empresa con un excelente crecimiento tanto financiero como operativo, lo cual es fácilmente identificable en el análisis financiero realizado por la contadora de la empresa a los últimos tres años de operación, además la clasificación realizada por el ISS para la adjudicación del contrato VPRL 003, la ubico en el segundo lugar a nivel nacional y en el primero a nivel regional, evaluando aspecto financieros, operativos y organizacionales entre otros lo cual da fe de que es una empresa sólida y confiable.

Fortalezas y Debilidades de la Empresa

Fortalezas

- La empresa cuenta con un staff de profesionales todos ellos con especialización en salud ocupacional lo cual nos da una planta de personal altamente calificado y con amplia experiencia.

- el análisis financiero de los últimos tres años realizado por la contadora de la empresa da muestra del crecimiento presentado por la empresa y por lo tanto de su solidez financiera.
- La empresa EMDR cuenta con un amplio portafolio de servicios, sin embargo se destacan los servicios enumerados en el capítulo 4 los cuales son los de mayor demanda por el mercado regional.
- Además de tener operación en Bucaramanga y su zona metropolitana, EMDR amplía su operación a todo el departamento de Santander, lo cual se facilita gracias al vehículo con el que cuenta la empresa.
- El staff de profesionales que pertenecen a la empresa se encuentran en un ciclo de capacitaciones permanentes realizadas por los asesores técnicos de la empresa por lo tanto existe un asesoramiento continuo a nivel interno para no perder vigencia.
- Flujo de información permanente con los clientes vía Web.
- Manejo de tecnología de vanguardia para facilitar la operación y mejorar los resultados de esta.
- Capacidad administrativa.

Debilidades

- Continuos reprocesos por fallas en la alimentación y retroalimentación de información entre los clientes internos
- Carencia absoluta de un sistema de control en la ejecución de actividades
- Frecuentes problemas operativos por la falta de estandarización de los procesos
- Aunque los procesos se encuentran definidos en la práctica, no existe manual de procesos en la empresa que estandarice su ejecución
- Falta de aplicación de herramientas e instrumentos para el control y la reducción de desperdicios de tiempo y de recursos

- Fallas en la comunicación entre el personal operativo y el administrativo
- Continuas demoras en la entrega de resultados y constancias de ejecución de actividades por parte del personal de campo
- Frecuentes fallas en la coordinación de las actividades internas, programadas entre el personal de campo y el personal administrativo
- Se presentan reprocesos por perdidas de las constancias de intervención, esto debido a la falta de control de documentos recepcionados
- Debido a la falla en el intercambio de información entre clientes internos es imposible tener trazabilidad sobre documentos o actividades pertinentes a un proceso.

Capítulo 6

DEFINICION DE LOS PROCESOS

6.1. PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades establecidas secuencialmente entre sí, que buscan fundamentalmente transformar las entradas que llegan a este en una serie de resultados o salidas; sin embargo no todas las actividades consecutivas pueden identificarse como procesos, pues para identificarlos como tales deben cumplir un mínimo de requisitos.

Todo proceso debe cumplir con los siguientes criterios:

- Tener un propósito claro.
- Tener entradas y salidas
- Se debe descomponer en actividades o tareas.
- Se debe poder asignar la responsabilidad del proceso y procedimiento a un cargo.

Todo proceso debe tener un principio, un final, y entre estos una serie de actividades de ejecución, documentación u otras tareas específicas de cada uno de ellos. El óptimo desarrollo de esta secuencia tiene como elemento fundamental la participación del recurso humano, el cual debe ser enteramente calificado para la ejecución de estos procesos, además de poseer una mentalidad abierta y actitud para el cambio que se pueda presentar para mejorar los resultados en beneficio de los clientes tanto internos como externos.

Es indispensable que la secuencia en los procesos tenga un orden establecido, pues esto permite una estandarización del proceso que nos facilita la ejecución de

este; este orden lógico de ejecución de actividades no debe ser conocimiento exclusivo de la persona o personas que ejecutan el proceso, por el contrario esta información debe condensarse de manera teórica en un manual de procesos para así estar a disposición de quien lo solicite, respetando por supuesto la confidencialidad de la empresa. En el capítulo 8 de este documento se mostrara como se llevo a cabo la documentación de los procesos encontrados en la realización de este proyecto.

La definición de la totalidad de los procesos que se encuentran involucrados en la ejecución del contrato se realizo mediante reuniones con las directivas de la empresa además de entrevistas personales con cada uno de los responsables del proceso; la información obtenida se fortaleció con la realización de un seguimiento a la secuencia de actividades involucradas en el proceso, estableciendo los participantes, los insumos, las entradas, las salidas los procesos que lo anteceden y lo preceden entre otros.

6.2. PROCESO GENERAL DE LA EMPRESA EMDR

El proceso general que EMDR debe realizar para la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS involucrará gran parte del portafolio de servicios de la empresa, de esta manera se estará abarcando casi en su totalidad la operación de EMDR.

El proceso inicia con el análisis de la información obtenida de la base de datos entregada por ISS de las empresas potenciales a ingresar al programa de asistencia que ejecutará EMDR; esta base de datos se somete a una depuración para corroborar la veracidad de la información en ella consignada; la depuración se realiza vía telefónica, comunicándose con cada una de las empresas que se encuentran dentro del listado y confirmando que cumplan con los requisitos necesarios para acceder al programa; una vez validada su información se

concreta una entrevista con el representante legal de la empresa para realizar la presentación del programa.

En la primera entrevista se efectúa la presentación del programa de asistencia al representante legal de la empresa o a la persona designada por este; durante este proceso se verifica de una manera mas directa y confiable los datos de la empresa y los requisitos que debe cumplir esta para acceder al programa, además de generar varios documentos que respalden la ejecución de la actividad y de programar la siguiente entrevista para realizar el diagnostico de la situación actual de la empresa.

El diagnostico se efectuara con la información suministrada por el representante legal de la empresa o la persona designada por este; este diagnostico se realizara por intermedio de un instrumento suministrado por el ISS para la recopilación y análisis de información, el cual esta compuesto por una encuesta y un software diseñado para evaluar el estado de las empresas (ver anexo C).

Una vez realizado el diagnostico y analizada la información se procede a diseñar el plan de trabajo anual para la empresa a asistir, el cual delimitara la asistencia que se le brindara a cada una de las empresas; este plan debe ser avalado por la seccional de la ARP PROTECCION LABORAL SEGURO SOCIAL para poder iniciar la asistencia, por lo tanto se debe entregar un informe a la seccional con los datos de cada empresa, su evaluación y la propuesta de plan de trabajo a desarrollar.

Al obtener el aval de la seccional del ISS se procede a cumplir cada uno de los cronogramas diseñados para las empresas; cabe anotar que no todos son iguales y por lo tanto no todos tienen las mismas actividades a ejecutar, es por esto que a continuación se describirá el proceso general a seguir con una empresa que

necesite de la realización de todos los servicios contratados por el ISS y que ejecutara la empresa EMDR.

Se realiza un panorama general de factores de riesgo o como se indica dentro de los términos del contrato, una asesoría para el establecimiento del diagnóstico o actualización de las condiciones de salud y trabajo. Este panorama se realizara en los centros de trabajo que posea la empresa y servirá para fortalecer el reglamento de higiene y seguridad industrial que es la asesoría ejecutada inmediatamente después.

Al efectuarse la asesoría de reglamento de higiene y seguridad industrial hecha por el profesional de campo, este junto a las directivas de la empresa generaran el reglamento de higiene y seguridad industrial de la empresa respectiva este documento debe ser anexado a los formatos de registro de COPASO O VIGÍA para ser aprobado por el **MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL**. Una vez ejecutado el anterior proceso se realiza la capacitación de comité paritario de salud ocupacional o vigía de salud ocupacional y a conformar y registrar este ante el **MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL**; posteriormente se ejecuta la capacitación de conformación de brigadas de emergencia, la capacitación en inspecciones planeadas y la capacitación en fomentos de estilo de vida y trabajo saludables las cuales se llevan a cabo respetando los cronogramas de actividades que generaron los planes de trabajo y los lineamientos del ISS (Ver capítulo 4 sección 4.5.4.).

Al finalizar las capacitaciones se procederá a establecer el grado de desarrollo final de la empresa usando nuevamente la herramienta que provee el ISS y que se utilizó para el diagnóstico de la situación actual de la empresa (ver anexo C); con el análisis de la información obtenida en este proceso se diseñara un plan de trabajo el cual direccionara el programa de salud ocupacional en las empresas asistidas durante el siguiente año. El desarrollo de este diagnóstico es requisito

del ISS y se realiza para cada una de las empresas por lo tanto los planes de trabajo resultantes de este diagnostico se diseñaran para suplir las necesidades especificas de cada una de las empresas

Por último en este proceso general se elaborará un informe final que contendrá toda la información obtenida y originada durante la ejecución del contrato y el uso que se hizo de esta, este informe se entregara a la seccional Bucaramanga de la ARP PROTECCION LABORAL SEGURO SOCIAL, con copia a la vicepresidencia nacional del SEGURO SOCIAL, la interventoria, y cada una de las empresas que recibieron asistencia por parte de EMDR en la consecución de este contrato.

6.3. INVENTARIO DE PROCESOS DE EMDR

La relación de procesos analizados y actualizados que intervienen en la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS nos da como resultado un total de 16 procesos principales con sus respectivos subprocesos discriminados de la siguiente manera:

1. Depuración de base de datos
 - Empresas aptas categoría A
 - Empresas aptas categoría B
 - Empresas aptas categoría C
 - Empresas aptas categoría D
 - Empresas no aptas

2. Presentación del programa
 - Aprobación de requisitos
 - Confirmación de compromiso gerencial

3. Diagnostico de la situación actual
 - Realización de encuesta

- Análisis de información
4. Actualización de las condiciones de salud y trabajo
 - Levantamiento de panorama general de factores de riesgos
 - Análisis de la información
 5. Asesoría reglamento de higiene y seguridad industrial
 - Capacitación
 - Elaboración del reglamento de higiene y seguridad industrial
 6. Elaboración del plan de trabajo anual 2005
 - Diseño del plan de trabajo
 - Aprobación por parte de la seccional
 - Socialización del plan de trabajo anual
 7. Asesoría COPASO – Vigía de Salud Ocupacional
 - Conformación y registro del COPASO o Vigía
 - Capacitación
 8. Asesoría conformación brigadas de emergencia
 - Conformación brigadas
 - Capacitación
 9. Asesoría inspecciones planeadas
 - Capacitación
 10. Asesoría fomento de estilo de vida y trabajo saludables
 - Capacitación

11. Establecimiento del grado de desarrollo final

- Realización de encuesta
- Análisis de información

12. Asesoría en el diseño e implementación del programa de salud ocupacional

- Capacitación

13. Elaboración del plan de trabajo anual 2006

- Diseño del plan de trabajo

14. Informes parciales

- Auditorías
- Informes seccional

15. Informe final

- Informe seccional
- Informe vicepresidencia
- Informe interventoría
- Informe empresa

16. Documentación

- Recopilación de información
- Archivo

6.4. JERARQUIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La jerarquía de los procesos de la empresa inherentes a la ejecución del contrato VPRL 003, se establece a través de su clasificación en tres grupos: Procesos Estratégicos, Procesos Claves y Procesos de Apoyo (ver anexo H).

- “Procesos estratégicos: Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas, aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.
- Procesos claves: Atañen a diferentes áreas del servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser.
- Procesos de soporte: Dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un servicio. ³⁰

Procesos estratégicos

- Depuración de bases de datos
- Presentación del programa
- Elaboración del plan de trabajo anual 2005
- Elaboración del plan de trabajo anual 2006

³⁰ HARRINGTON, H. James. Business Process Improvement. Mc Graw Hill, 1991, p. 30.

Procesos claves

- Diagnostico de la situación actual
- Actualización de las condiciones de salud y trabajo o panorama de factores de riesgo
- Asesoría reglamento de higiene y seguridad industrial
- Asesoría COPASO – Vigía de Salud Ocupacional
- Asesoría conformación brigadas de emergencia
- Asesoría inspecciones planeadas
- Establecimiento del grado de desarrollo final
- Asesoría en el diseño e implementación del programa de salud ocupacional

Procesos de soporte

- Informe final
- Informes parciales
- Documentación

Una vez recopilada esta información se realizó un cotejo con las directivas y los responsables de cada uno de los procesos para estandarizar los datos obtenidos. Finalizada esta estandarización se desarrolló el manual de procesos de la empresa EMDR (ver anexo G), el cual fue plenamente aprobado por las directivas de la empresa.

Capítulo 7

MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

7.1. ESTABLECIMIENTO DE LOS RIESGOS EN LOS PROCESOS

En esta etapa se realizara una medición de los procesos que se definieron en el capítulo anterior buscando evidenciar los riesgos que se pueden presentar en su ejecución, mostrar la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de estos riesgos en la ejecución del contrato y ubicar los puntos de control necesarios para minimizar o desaparecer estos riesgos; esto se realizara mediante una matriz de riesgo la cual permitirá medir uno a uno y paso por paso los procesos antes mencionados de una manera amplia y exhaustiva.

7.1.1. Matriz de Riesgo

Es una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para Identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una institución, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos que Originan estos riesgos (factores de riesgo), además permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos, operativos y estratégicos que impactan la misión de la organización. Debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera global el riesgo de una institución, para de esta forma realizar un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo de una institución permitiendo una participación activa de las áreas, operativas y funcionales en la definición de la estrategia institucional de riesgo.

Esta herramienta es consistente con los modelos de auditoría basados en riesgos ampliamente difundido en las mejores prácticas internacionales (Coso, Coco - Cobit) y como herramienta de gestión permite identificar y controlar los riesgos, operativos y estratégicos. Asimismo, permite visualizar distintos escenarios a los

que puede estar expuesta la institución en el desarrollo de sus distintas actividades, para que pueda implantar oportunamente acciones preventivas y correctivas que minimicen los riesgos detectados.

La matriz de riesgos de la institución debe contener para cada proceso de la empresa la lista priorizada de los riesgos inherentes, detallando para cada uno de ellos, su definición, consecuencias de materialización, causas e impacto potencial, nivel de riesgo (importancia o prioridad), lista de los controles o mecanismos que debe adoptar la entidad para su tratamiento, exposición real, mecanismos de detección en la exposición real, recomendaciones con respecto a cambios en los controles existentes o diseño de nuevos controles e indicadores para el monitoreo de los controles, entre otros aspectos, lo cual permitirá hacer comparaciones objetivas entre proyectos, áreas, productos, procesos o actividades, convirtiéndose así en soporte conceptual y funcional de un efectivo Sistema de Gestión de control interno.³¹

7.2. METODOLOGÍA

Para elaborar la matriz de riesgos se deben ejecutar dos etapas inseparables y consecutivas que permitirán la identificación, jerarquización, evaluación y planificación de los riesgos que presenta la ejecución del contrato con el ISS

Las etapas son:

“Etapa 1 - Análisis del Riesgo

Identifica áreas de problemas potenciales y cuantifica el riesgo para el proyecto.

Se compone de tres pasos

- Identificación del Riesgo: Define y categoriza el riesgo para el proyecto.

³¹ www.latibanking.com

- Estimación del Riesgo: Determina la posibilidad de una pérdida potencial y las consecuencias de la misma.
- Evaluación del Riesgo: Valora las consecuencias globales del riesgo en el proyecto.

Etapa 2 - Administración del Riesgo

Responde a los riesgos encontrados y analizados.

- Control del Riesgo: Implementación de métodos para controlar los riesgos a través de la reducción o protección.
- Monitoreo del Riesgo: monitoreo de los actuales riesgos y ejecución de los planes de contingencia creados para evitar la aparición de nuevos riesgos.”³²

7.2.1. Identificación del Riesgo

La identificación de los riesgos se realizó involucrando a cada uno de los responsables de cada proceso; se hizo una reunión con cada uno de ellos donde se analizó paso por paso el proceso del que eran responsables para extraer de esa manera la información relevante y así identificar los riesgos que presenta cada proceso.

Basados en el inventario de procesos y subprocesos que se expuso en el capítulo anterior, en la exploración de riesgos realizada y en la información recopilada en cada uno de ellos mediante estas reuniones, se estructuraron los datos para las columnas de proceso, para la descripción de actividad, y para la descripción del riesgo pertenecientes a la matriz de riesgos (Ver anexo E).

³² CLAIN GUATEMALA, PLANES DE AUDITORIA BASADOS EN RIESGOS, XIMENA KUTSCHER TAIMA Mayo 2003

El análisis entregó los siguientes resultados para cada uno de los procesos y sus respectivos subprocesos:

- **Depuración de base de datos**

Es la entrada al macroproceso de la empresa y donde luego se depura y se actualiza la información de las empresas que van a ser intervenidas para clasificarlas y realizar su preingreso al programa.

El manejo de este proceso es muy arduo por el gran número de información que se maneja pues las bases de datos entregadas cuentan con más de 540 empresas posibles beneficiarias del programa de las cuales se deben seleccionar 132 (ver sección 4.5.4.), además la información que se obtiene durante este proceso es de vital importancia para la realización del proyecto.

Este proceso consta de cinco subprocesos los cuales realizan actividades similares para cada una de las empresas que entran a ser parte de ellos exceptuando el de empresas no aptas.

En la realización de este proceso se encuentran puntos críticos de riesgo en el manejo de la información debido a su tamaño y a la importancia que tiene por lo cual se debe tener un control para cada subproceso y para el proceso general.

- **Presentación del programa**

En la ejecución de este proceso se deben obtener diferentes documentos que servirán para confirmar la información adquirida, estos son entre otros el compromiso de las empresas para la realización del programa, y la verificación de la realización de la actividad. Estos documentos son requeridos por el ISS como respaldo de la realización del proceso, consecuentemente el extravío o la no adquisición de alguno de ellos

representa un alto riesgo por lo tanto se debe diseñar un control para el mismo.

- **Diagnostico de la situación actual y Establecimiento del grado de desarrollo final**

Son dos procesos que arrojan también varios documentos, entre ellos una encuesta donde se consignan todos los datos necesarios para generar con su análisis los planes de trabajo de las empresas para el año 2005 en el caso del diagnostico de la situación actual, como para el 2006 en el caso del grado de desarrollo final; el extravío o la incorrecta elaboración de estos documentos junto con otros que avalan la ejecución del proceso, pueden generar un reproceso costoso; es por esto un riesgo que se debe controlar.

- **Actualización de las condiciones de salud y trabajo**

A semejanza del proceso anterior en la realización de este se generan documentos que avalan la ejecución; además de recopilar información sobre el panorama de factores de riesgo de la empresa intervenida, esta información debe ser registrada y analizada, por lo tanto se hace de suma importancia controlar el riesgo de pérdida de esta información y de estos documentos.

- **Asesoría reglamento de higiene y seguridad industria**

Por tener como subproceso una capacitación, el listado de documentos que avalan la realización debe acompañarse de un formato de evaluación del expositor, esto junto al documento de conformación del reglamento de higiene y seguridad industrial de la empresa asistida; por lo tanto se debe tener cuidado en el manejo dado a este proceso.

- **Elaboración del plan de trabajo anual 2005**

Por el hecho de necesitar la aprobación de la seccional del ISS el diseño de los planes de trabajo deben estar correctamente sustentados con la información adquirida en los anteriores procesos, asimismo estos planes de trabajo guiarán la ejecución del resto de actividades del contrato del ISS por este motivo se debe tener especial cuidado con la información contenida en ellos.

- **Asesoría COPASO – Vigía de Salud Ocupacional y Asesoría conformación brigadas de emergencia**

Son procesos que cuentan con una capacitación y con la conformación y registro de los comités correspondientes a cada proceso; la conformación de estos debe quedar registrada en el caso del copaso o del vigía de salud ocupacional en el ministerio de la protección social, y en el caso de las brigadas en las actas de la empresa; estos registros y los documentos de certificación de actividades deben ser entregados al ISS por lo cual se debe tener un control sobre estos documentos.

- **Asesoría inspecciones planeadas, Asesoría fomento de estilo de vida y trabajo saludables y Asesoría en el diseño e implementación del programa de salud ocupacional**

Para el desarrollo de estos procesos se deben controlar los documentos que certifican la ejecución sumándose a este control la calidad de estas capacitaciones, pues de la evaluación de los capacitados depende si se debe o no realizar un reproceso.

- **Elaboración del plan de trabajo anual 2006**

Este proceso a diferencia del plan de trabajo anual 2005 no cuenta con el aval de la seccional sin embargo se debe entregar una copia del plan al ISS con la debida sustentación y los documentos de certificación que avalen la ejecución de la socialización del plan en la empresa.

- **Informe final e Informes parciales**

Son procesos que deben tener un alto control pues en ellos se consigna toda la información que se obtiene durante el desarrollo del contrato con el ISS, la información que contienen estos informes debe estar respaldada con los documentos que se han recepcionado en todos los procesos anteriores, si un solo documento de certificación hace falta en cualquiera de los procesos que se resumen en estos informes, el ISS no lo avalara y por ende los procesos ejecutados posteriormente tampoco tendrán validez hasta tanto no se obtenga el documento faltante, es por esto que en la ejecución de cada uno de estos informes se debe tener un control extremo de la información que en ellos se plasma y de la documentación requerida para respaldarlos.

- **Documentación**

De igual manera que los procesos anteriores, el proceso de documentación debe tener un gran control por parte del sistema de gestión de control interno pues es este el que recepciona, archiva y administra todos los documentos que emiten los demás procesos, documentos que como ha quedado varias veces consignado en este proyecto son de crucial importancia, este proceso presenta un gran riesgo debido a la importancia de la documentación y a su gran tamaño pues si cada proceso clave emite

en promedio dos documentos por empresa estamos hablando de mas de dos mil documentos categóricamente necesarios.

7.2.2. Estimación y Evaluación de los Riesgos

Realizado este análisis y consignada la información en la matriz de riesgos se realizo la estimación de cada riesgo hallado enfrentando la probabilidad de ocurrencia con el nivel de impacto para establecer la prioridad de cada riesgo, para esto se uso la metodología propuesta en el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), el cual plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo creado por la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING en los ESTADOS UNIDOS y que fue presentada en el CLEIN CHILE 2003 por XIMENA KUTSCHER de la siguiente manera:

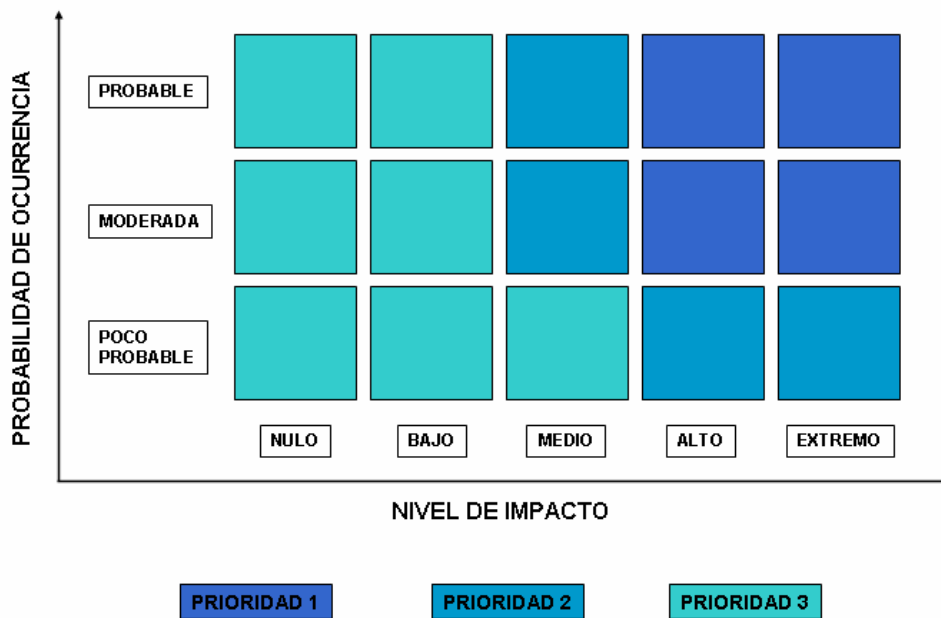


FIGURA No 4 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

La grafica esta conformada por una escala de valores para el nivel de impacto compuesta de la siguiente manera:

- **Nulo:** el efecto del impacto sobre el desarrollo del contrato es inexistente.
- **Bajo:** la ocurrencia del riesgo no afecta significativamente el contrato.
- **Medio:** la ocurrencia del riesgo no afecta significativamente el contrato pero entorpece de manera moderada la realización de este.
- **Alto:** la ocurrencia del riesgo es de gran repercusión para el contrato pues trae un sobrecosto alto por su compensación.
- **Extremo:** si se llegase a presentar pondría en peligro el logro de los objetivos propuestos para el desarrollo del contrato, por lo tanto haría peligrar la terminación en buen término de este.

Esta escala de nivel de impacto es enfrentada con una escala de probabilidad de ocurrencia, permitiendo así clasificar los riesgos; la escala de probabilidad de ocurrencia esta dispuesta de la siguiente manera:

- **Poco probable:** las tareas son de muy baja complejidad y puntuales por lo tanto es casi improbable la ocurrencia de estos riesgos
- **Moderada:** estas tareas tienen una complejidad media y son repetitivas por lo cual se puede presentar los riesgos pero no con mucha frecuencia.
- **Probable:** la ocurrencia del riesgo es frecuente debido a la alta complejidad de la tarea y la repetitividad que presenta lo cual la hace menos controlable.

El desarrollo de esta grafica nos permitió dar a cada riesgo encontrado su nivel de prioridad, evaluando las posibles consecuencias que generaría para la ejecución del proyecto si se presentara un suceso, de esta manera se diseñaron las herramientas necesarias para realizar el control de estos riesgos teniendo en

cuenta la prioridad de cada uno de ellos, esta información se encuentra consignada en la matriz de riesgos (ver anexo E).

La identificación de los riesgos nos entregó un total de 44 riesgos, la estimación y la valoración de se plasma en los siguientes gráficos

Prioridad 3

Nivel de impacto bajo-Probabilidad de ocurrencia moderada



FIGURA No 5 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

A esta prioridad con un nivel de impacto bajo y una probabilidad de ocurrencia moderada pertenecen: Riesgo 1.

Prioridad 3

Nivel de impacto medio-Probabilidad de ocurrencia, poco probable



FIGURA No 6 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

A la prioridad 3 con un nivel de impacto medio y una probabilidad de ocurrencia, poco probable pertenecen Riesgo 5, Riesgo 7, Riesgo 9, Riesgo 10, Riesgo 13,

Riesgo 15, Riesgo 16, Riesgo 19, Riesgo 20, Riesgo 22, Riesgo 23, Riesgo 25, Riesgo 26, Riesgo 28, Riesgo 30, Riesgo 31, Riesgo 33.

Prioridad 2

Nivel de impacto medio-Probabilidad de ocurrencia moderada

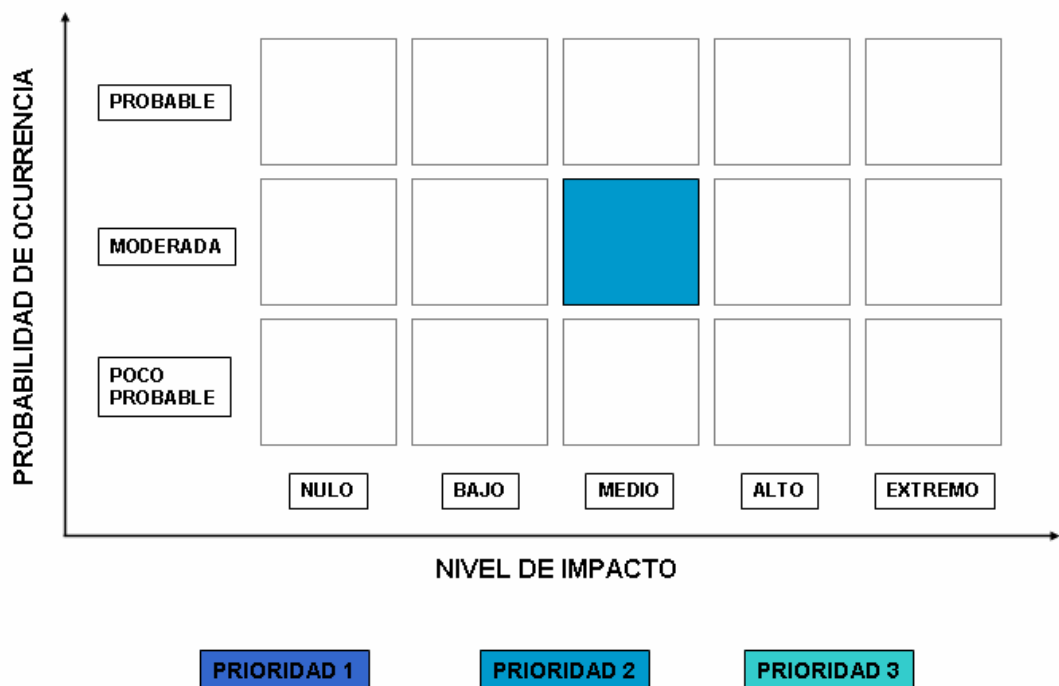


FIGURA No 7 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

Prioridad 2 con un nivel de impacto medio y una probabilidad de ocurrencia moderada, a este grupo pertenecen: Riesgo 2, Riesgo 3, Riesgo 17.

Prioridad 2

Nivel de impacto alto-Probabilidad de ocurrencia poco probable



FIGURA No 8 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

Prioridad 2 con un nivel de impacto alto y una probabilidad de ocurrencia poco probable, a este grupo pertenecen: Riesgo 8, Riesgo 14, Riesgo 18, Riesgo 21, Riesgo 24, Riesgo 27, Riesgo 29, Riesgo 32

Prioridad 2

Nivel de impacto extremo-Probabilidad de ocurrencia poco probable



FIGURA No 9 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

Prioridad 2 con un nivel de impacto extremo y una probabilidad de ocurrencia poco probable, a este grupo pertenecen: Riesgo 4, Riesgo 6.

Prioridad 1

Nivel de impacto extremo-Probabilidad de ocurrencia probable

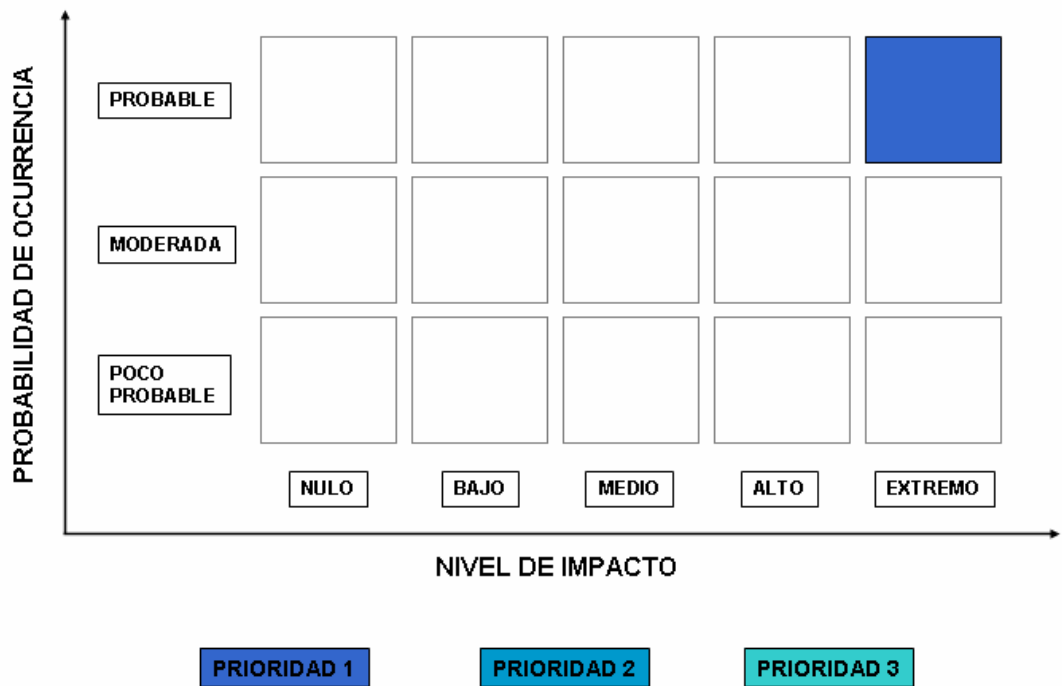


FIGURA No 10 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

Prioridad 1 con un nivel de impacto extremo y una probabilidad de ocurrencia probable, a este grupo pertenecen: Riesgo 34, Riesgo 35, Riesgo 36, Riesgo 37, Riesgo 38, Riesgo 39, Riesgo 40, Riesgo 41, Riesgo 42, Riesgo 43, Riesgo 44.

Prioridad 1

Nivel de impacto extremo-Probabilidad de ocurrencia moderada



FIGURA No 11 Grafico Probabilidad de Ocurrencia vs. Nivel de Impacto

Prioridad 1 con un nivel de impacto extremo y una probabilidad de ocurrencia moderada, a este grupo pertenecen: Riesgo 11, Riesgo 12.

Una vez concluida la evaluación de cada riesgo, se plasmo esta información en la matriz de riesgos (ver anexo E), y en conjunto con las directivas de la empresa EMDR se estableció cual sería el posible control que debería usarse para controlar estos riesgos y a que persona o dependencia debería responsabilizarse de la ejecución de este control buscando así evitar la ocurrencia del riesgo o eliminar su impacto. Esta información también se encuentra consignada en el anexo E.

Capítulo 8

SISTEMA DE GESTION DE CONTROL INTERNO

“El control es una actividad inherente a los seres humanos, quienes se unen para coordinar acciones que les permitan garantizar su supervivencia, mejorar sus condiciones de vida o conseguir sus propósitos individuales o como sociedad. Para ello es necesario que los integrantes de una comunidad compartan normas, valores y principios; sean capaces de subordinar sus intereses particulares a favor de los generales o grupales; tengan claro el sentido que le confieren a su existencia y se comprometan con las diferentes organizaciones de las que hacen parte.

Las personas hacen que el Control Interno, logre un buen resultado en términos de la búsqueda de los propósitos de la entidad. La responsabilidad de un buen Control Interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión. Sin embargo todos los funcionarios juegan un papel muy importante en la efectividad del Control Interno, de allí que debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad, debiendo existir una afinidad clara entre los deberes de los funcionarios, la forma como se materializa su eficiencia y el cumplimiento de los objetivos que pretende la entidad. ³³

El diseño del sistema de gestión de control interno fue basado en la metodología propuesta por CASALS & ASSOCIATES INC en su Modelo de Control Interno para Entidades del Estado de manera tal que respetando estos lineamientos tenemos las siguientes afirmaciones:

³³Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

“En el entendido de que Sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir condiciones tales como: el desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema, afecta la totalidad del conjunto; el desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del Sistema son interdependientes; ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes, tiene efectos independientes hace de ello que se desprendan dos propiedades esenciales de todo Sistema:

- Cada parte posee características que se pierden cuando se separa del Sistema.
- Cada Sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes.

Así, cuando una de las partes se transforma o se elimina, cambia la totalidad del sistema y, por lo tanto, se pierde su esencia. Un punto focal de esta concepción es la relación de dependencia entre las diferentes partes del sistema, y entre éste y el ambiente que los rodea. De allí que es posible estructurar un Sistema en diferentes partes de distintos niveles, debidamente interrelacionadas, así:

- En Subsistemas, pueden constituir un primer nivel de desagregación, mediante el cual es posible distinguir las grandes partes que conforman el sistema y sus características sin que se afecte su totalidad.
- En Componentes, infiriendo un segundo nivel, para a través de ellos determinar las partes del subsistema, sin que éstas pierdan su caracterización como parte del sistema.
- En Elementos, estableciéndolos como aquellos que definen cada una de las partes de los componentes, que si bien pueden distinguirse separadamente

se mantienen interconectados con otros, con el fin de que el sistema no pierda su esencia.³⁴

Por lo tanto el sistema de gestión de control interno para la empresa EMDR esta compuesto por tres subsistemas que tienen una entera interrelación e interdependencia.

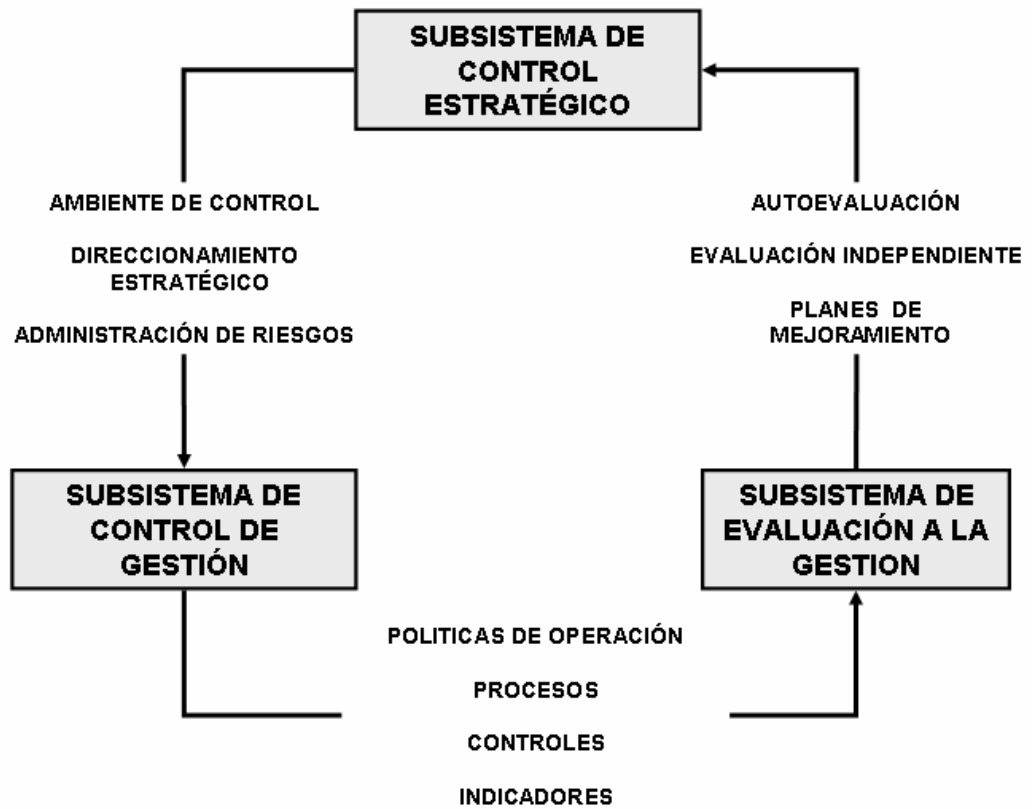


FIGURA No 12 grafico sistema de gestión de control interno

³⁴ Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

8.1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Se desarrolla mediante los tres Componentes que lo conforman, el Componente Ambiente de Control el Componente Direccionamiento y el último Componente Administración del riesgo.

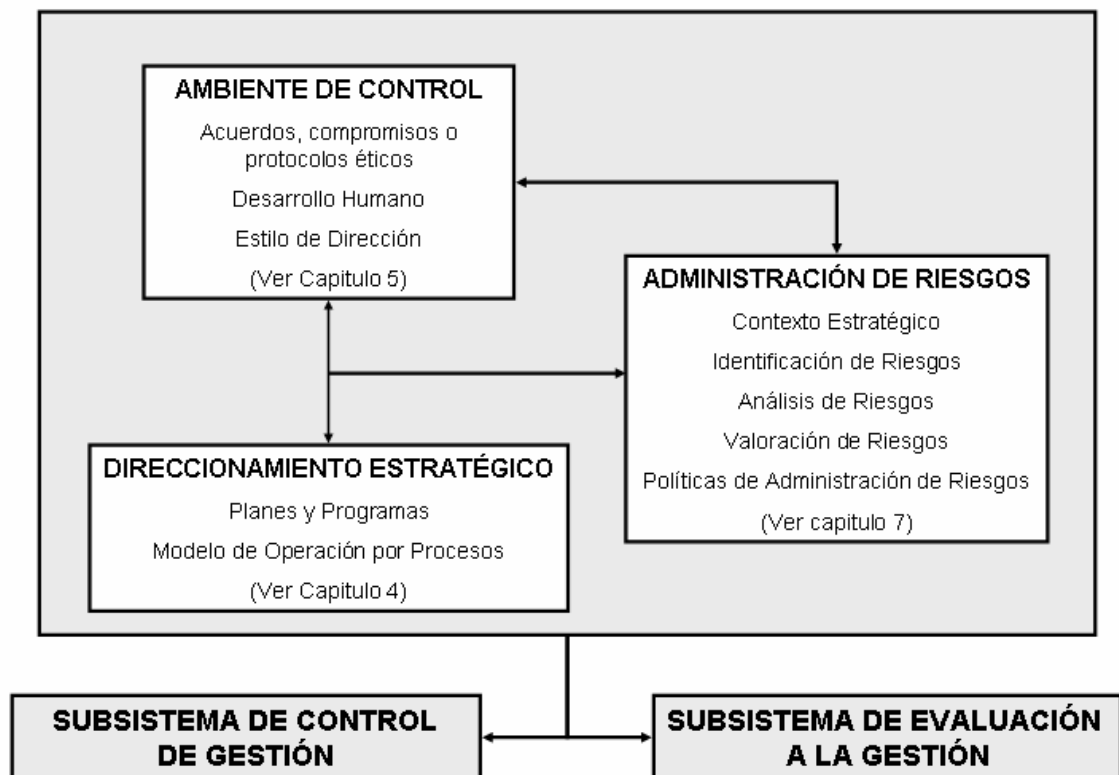


FIGURA No 13 Subsistema de control estratégico

- Ambiente de control: Está compuesto por un diagnóstico sobre los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos que rigen la operación de la empresa, este diagnóstico se desarrolló teniendo en cuenta los protocolos de intervención entregados por el ISS para la ejecución del contrato además de los establecidos internamente en la empresa; el Desarrollo del Talento Humano y el Estilo de Dirección de la entidad que permite conocer el grado de control institucional tema que se exploró en el análisis interno realizado a la empresa y que se encuentra en el capítulo 5 de este documento.
- Direccionamiento estratégico: Define la orientación estratégica, gerencial y operativa de la entidad estableciendo los objetivos, las metas, las estrategias, los recursos y los modos de operación que hará posible el cumplimiento de su función constitucional y legal, y de su misión y visión institucional; este componente se basó en la información contenida en la propuesta realizada por la empresa EMDR al ISS, propuesta con la cual logró la adjudicación del contrato VPRL 003, esta propuesta resume los objetivos, metas y estrategias con las que se llevara a cabo la ejecución del contrato, la misión y la visión están estipuladas en el plan estratégico 2005 de la empresa, la información correspondiente a estos elementos se encuentra en el capítulo 4 de este documento.
- Administración de riesgos: Brinda una metodología para conocer los Macroprocesos y procesos más riesgosos y los riesgos que significan mayor peligro en el desarrollo de las operaciones, enfocando su administración en aquellos aspectos que sean más críticos y generar las políticas que guíen las acciones de los funcionarios relacionadas con los

riesgos, en el capítulo 7 encontraremos en detalle como se desarrollo este componente mediante el uso de una matriz de riesgos y la estimación y evaluación de los riesgos que allí se presenta.

8.2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Para lograr su diseño e implementación, se requiere el desarrollo de los cuatro Componentes que lo conforman, el Elemento Políticas de Operación, el Elemento Procesos, el Elemento Controles y finalmente se encuentra el Elemento Indicadores.

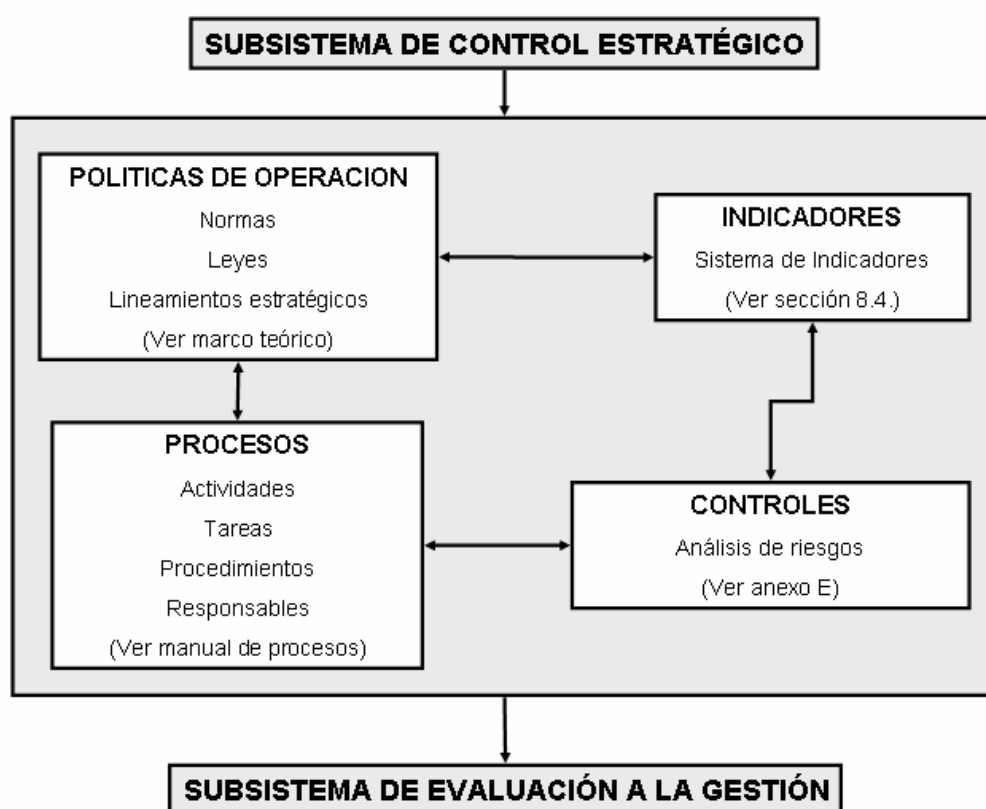


FIGURA No 14 Subsistema de control de gestión

- Políticas de operación: Retoma las normas legales requeridas para ejecución de las actividades y que son presentadas en el marco legal además de los lineamientos estratégicos de la entidad, en especial las Políticas de Administración de riesgos.
- Procesos: Donde se establecen las actividades, tareas y procedimientos para llevar a cabo los procesos, así como las autoridades, responsabilidades y perfiles involucrados en su desarrollo, el desarrollo de este componente se observa a cabalidad en el manual de procesos que se encuentra en el anexo G.
- Controles: se llevo a cabo mediante el uso de una matriz de riesgos (ver anexo E) y tiene como fin analizar los riesgos en los procesos para detectar qué controles existen y son efectivos y qué controles deben implementarse para manejar los riesgos.
- Indicadores: define una serie de variables cualitativas y cuantitativas que se constituyen en herramientas para realizar la evaluación a la gestión y fueron desarrolladas de la mano con las directivas de la empresa de tal manera que su implementación abarcara todo el desarrollo del contrato y lograra medirlo eficazmente, estos indicadores conformaron un sistema de indicadores que se encuentra detallado en la sección 9.4.

8.3. SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN

Se requiere trabajar en tres Componentes, el primero es la Autoevaluación, el segundo es Evaluación Independiente y por último se encuentra el Componente Planes de Mejoramiento.

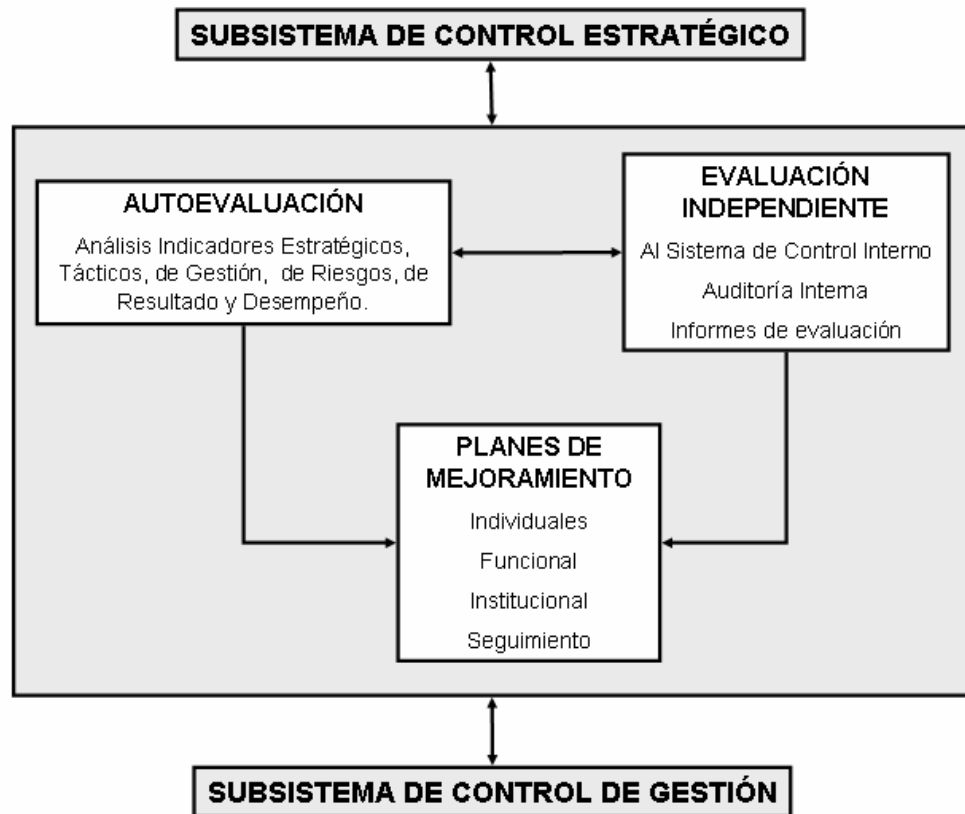


FIGURA No 15 Subsistema de evaluación

- Autoevaluación: monitorea la operación de la entidad a través de la evaluación Individual y Funcional del Control y la medición de los resultados generados por las actividades y los procesos, esta evaluación se realiza mediante el análisis de la información entregada por el sistema de indicadores.
- Evaluación independiente: efectúa un examen sobre el Sistema de Control Interno y realiza una auditoría Interna la cual es ejecutada por personas que no están directamente involucradas en la operación diaria y cotidiana de la

entidad y se tomara como base los resultados entregados por las auditorias del realizadas por la Fundación Universitaria Manuel Beltrán para el ISS, esto debido al costo que representa la contratación de un auditor externo.

- Planes de mejoramiento: constituye las acciones orientadas a corregir las desviaciones presentadas en los Macroprocesos y en los procesos, al subsanar los problemas presentados durante su ejecución y representan los esfuerzos y compromisos realizados por todos los niveles de la entidad, para mejorar sus resultados y disminuir los riesgo en los procesos por lo tanto el ciclo de mejoramiento en el cual se baso el desarrollo de este proyecto (Ver capítulo 2) da muestra de cómo se fortalece el sistema de gestión de control interno mediante el uso de este ciclo permitiendo de esta manera que la empresa EMDR genere planes de mejoramiento continuo con la correcta aplicación de este, además de poder dar uso al sistema no solo en la ejecución de este contrato si no con algunas adaptaciones se pueda implementar en toda la operación de la empresa.

8.4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Siguiendo los lineamientos del modelo propuesto por CASALS encontramos que:

“La responsabilidad corporativa por la existencia y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno recae en la primera autoridad de la entidad quien tiene la obligación por su regulación, implementación y contribución efectiva al logro de los objetivos de la entidad, así como por conformar el Comité de Coordinación del Control Interno, Comité de Auditoría o quien haga sus veces encargado de direccionar el logro de los objetivos inherentes al Control Interno.

En segundo lugar son responsables los niveles directivo, ejecutivo, operativo y cada servidor público, quienes tienen un rol determinado de conformidad con el grado de autoridad o responsabilidad asignado en la Estructura Organizacional de la entidad.

Si bien el Control Interno es responsabilidad de todos los funcionarios que integran una entidad, existen niveles de la organización que tienen mayor responsabilidad frente a su existencia y efectividad, y que juegan roles específicos en el diseño, implementación, ejecución y evaluación del mismo³⁵, de manera tal que para el caso del sistema de gestión de control interno diseñado para la empresa EMDR, tenemos la distribución de los roles y responsabilidades de la siguiente manera:

- **Gerente general:** Es la responsable de establecer y mantener el sistema de gestión de control interno en la empresa de la mano con el autor de este proyecto, su rol en este sistema es de tipo estratégico pues ella es la encargada de orientar, establecer, desarrollar y perfeccionar el sistema adecuándolo a las necesidades que presente la empresa en determinada situación.

La principal responsabilidad que la gerente general tiene es la efectividad del sistema, el cual debe garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, motivo por el cual es ella quien debe propiciar el ambiente de control que hace parte del subsistema de control estratégico definiendo las reglas de actuación frente al control difundiendo a cada uno de los funcionarios de la empresa, además de establecer las políticas y prácticas del desarrollo del talento humano generando espacios para las capacitaciones necesarias para lograr conciencia en cada uno de los integrantes de la empresa.

³⁵ Modelo de Control Interno para Entidades del Estado CASALS & ASSOCIATES INC

Otra de las responsabilidades de la gerente general es la definición de las políticas de aplicación general que dan paso a la implementación, operación y evaluación de los subsistemas de control de gestión y de evaluación, acatando recomendaciones emanadas de los procesos de evaluación tanto internos como externos mediante un plan de mejoramiento.

- **Subgerente operativo:** Su responsabilidad recae en la implementación del sistema en cada una de las dependencias de la empresa, en el entero conocimiento de los procesos inherentes a la operación de la empresa y en este caso a la ejecución del contrato del ISS, es quien analiza en primera instancia los posibles riesgos y controles presentes en los procesos y genera una primera propuesta de mecanismos de control; es quien una vez diseñados los controles debe propender por su aplicación su verificación y su evaluación; es responsable asimismo de la autoevaluación, de acoger las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y poner en marcha el plan de mejoramiento diseñado por la gerencia general basado en el ciclo de mejoramiento continuo ya propuesto por el autor.
- **Funcionarios de la empresa EMDR:** son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, procedimientos y tareas a su cargo, deben realizar la supervisión continua a la eficacia de las herramientas de control que se integraron a estos, asimismo por la autoevaluación a su labor; su responsabilidad frente al sistema de gestión de control interno es operativa y administrativa concretándose esta en el autocontrol, la autogestión y los planes de mejoramiento.

Son los funcionarios de la empresa quienes hacen del control interno una realidad organizacional, pues son sus acciones lo que garantizan no solo el

cumplimiento de los objetivos propios del sistema de gestión de control interno, sino los de la empresa misma.

- **Comité técnico:** Esta conformado por la gerente general y el subgerente operativo de la empresa, tiene como responsabilidad la evaluación de la efectividad del sistema de gestión de control interno, generar los planes de mejoramiento previo cumplimiento del ciclo de mejoramiento continuo, evaluar los riesgos presentes y las herramientas de control diseñadas para de esta por lo tanto es quien se encarga de aprobar las políticas de administración de riesgos.

Capítulo 9

HERRAMIENTAS DE CONTROL

En este capítulo se explicarán cada una de las herramientas diseñadas que hacen parte del sistema de gestión de control interno diseñado para la empresa EMDR, el objetivo de cada una de estas y su posición en los procesos correspondientes, también se encuentra la evaluación que se efectuó al desempeño del sistema de gestión una vez realizada la implementación de las herramientas al macroprocesos de la empresa; además del sistema de indicadores de gestión propuestos para la medición del sistema de gestión de control interno, para de esta manera dar por cumplido el ciclo de mejoramiento propuesto en el capítulo 2 del presente documento.

9.1. DISEÑO

Una vez finalizada la etapa de medición de los procesos la cual comprendía la identificación, la estimación y la evaluación de cada uno de los riesgos presentes durante la ejecución del contrato del ISS, entramos en la etapa donde se realizará el diseño de los instrumentos que vigilarán el correcto funcionamiento de los procesos que comprenden este contrato.

Para el diseño de las herramientas que controlarán los riesgos presentes en la ejecución de cada proceso, se tomaron en cuenta además de la evaluación realizada en el capítulo anterior, otros aspectos como el tiempo de ejecución de los controles, la facilidad de elaborarlos, la objetividad y la disminución en la concentración de documentos para así eliminar una posible burocratización del sistema de gestión de control interno.

Las herramientas se clasificaron en tres grandes grupos que interactúan entre sí buscando el fortalecimiento del sistema y de esta manera generar un ciclo que permita al sistema autocontrolarse evitando su pérdida de vigencia.

9.1.1. Herramientas de control de campo

Estas herramientas se diseñaron con el propósito de controlar efectivamente los procesos de campo que se llevarán a cabo en la ejecución del contrato. Buscan además estandarizar la información que surge de la ejecución de las actividades y facilitar a la empresa y al mismo profesional de campo la organización de sus actividades.

En este conjunto encontramos herramientas que sirven de control internamente, como por ejemplo los formatos F0 - 01 y F0 - 02 ³⁶ (ver anexo F), cuya comparación nos permite comprobar la realización de las actividades programadas en las fechas establecidas. Las herramientas de control de campo son:

- F0 - 01 Formato de programación de actividades
- F0 - 02 Formato de programación de visitas profesionales
- L0 - 01 Lista de chequeo de documentos por actividad
- F0 - 03 Formato seguimiento de actividades por profesional
- F0 - 04 Formato para informe de horas y empresas por profesional
- F0 - 05 Formato para levantamiento de panorama de factores de riesgo

9.1.1.1. Descripción de las herramientas de campo

A continuación se hará una descripción de cada una de las herramientas de campo diseñadas para el sistema de gestión de control interno, el propósito a cumplir y el responsable de ejecutarla.

³⁶ La codificación de estos formatos y listas de chequeo es explicada en el capítulo 8 del presente documento

F0 - 01 Formato de programación de actividades:

Este formato busca que las actividades que el profesional de campo realice en la empresa asistida queden establecidas de antemano y en común acuerdo con el representante legal de la misma, además de crear un registro de las actividades realizadas. Es aplicado durante la ejecución del contrato por el profesional de campo quien actualiza su información en cada visita a la empresa. Este formato reposará en la empresa asistida, de manera que si se quiere corroborar la correcta ejecución de las actividades por parte del profesional que sea requerido, se le solicita el formato a la empresa que se quiera controlar y la información que se encuentra en este formato se coteja con la que se tiene en los archivos de EMDR.

En el formato figura un encabezado donde se consignan datos de la empresa asistida como nombre, dirección y teléfono además de la fecha en que se efectuó la entrega del documento. Las cuatro primeras columnas piden el nombre de la actividad programada para esa visita, la fecha, duración, y si se realizó o no la actividad; las dos columnas siguientes demandan información de la próxima actividad a realizar en la empresa, pregunta el nombre de la actividad y la fecha programada para su realización. Para terminar se encuentra una columna donde se debe registrar la firma del representante legal de la empresa asistida la cual constata la conformidad de este con la información consignada en el formato (Ver anexo F).

F0 - 02 Formato de programación de visitas profesionales:

El objetivo de este formato es conocer las actividades que los profesionales de campo tienen programadas en las diferentes empresas asignadas, para alimentar con esta información el programa de archivo. El profesional debe entregarlo el

último día hábil de la semana inmediatamente anterior a la realización de las actividades consignadas en él, es de aplicación semanal.

Este formato esta compuesto por un encabezado donde queda registrada la fecha de elaboración del formato, la semana de programación y el nombre del profesional que ejecutará las actividades. Comprende también una columna donde se registra el nombre de la empresa que recibirá la asistencia, una columna para la fecha , otra para la hora, y una última columna donde se establece el nombre de la persona encargada de coordinar la actividad por parte de la empresa asistida (ver anexo F).

L0 - 01 Lista de chequeo de documentos por actividad

Esta herramienta busca dar al profesional control e información sobre la documentación requerida por el ISS en cada actividad ejecutada; la lista debe aplicarla el profesional de campo en todas las actividades que se realicen en la empresa asistida.

La lista de chequeo tiene un encabezado donde se registra el nombre de la empresa asistida, la fecha de ejecución de la actividad y el profesional que la realiza; además consta de un listado de los documentos que son requeridos en la ejecución de cada actividad en específico, consta también de unas columnas para consignar el día, el mes y el año en que se realiza la actividad y otra para la fecha de entrega de los documentos en EMDR (ver anexo F).

F0 - 03 Formato seguimiento de actividades por profesional:

La aplicación de este formato controla de una manera veraz las actividades desarrolladas por cada profesional durante la semana. Este formato debe ser

diligenciado por el profesional de campo y entregado el primer día hábil de la semana posterior a la ejecución de las actividades; con la información contenida en el se nutrirá el programa de archivo, por lo tanto se convierte en la herramienta fundamental para establecer el avance de el contrato.

Dicho formato se compone de un encabezado, donde se registra el nombre del profesional y la fecha de la semana en que se ejecutaron las actividades, además de siete columnas que preguntan, la fecha de ejecución de la actividad, el nombre de la actividad realizada, la empresa, su dirección y teléfono, la hora en que se realizó la actividad y el nombre de la persona que coordinó la actividad por parte de la empresa asistida (ver anexo F).

F0 - 04 Formato para informe de horas y empresas por profesional

Es un formato diligenciado por el profesional de campo que resume las actividades realizadas en los parámetros: número de empresas y número de horas realizadas, es de aplicación quincenal y busca obtener información para ser comparada con la que se tiene en el archivo, generando de esta manera un control de actividades.

El encabezado pide el nombre del profesional y la fecha de elaboración del formato; el cuerpo de este es una matriz que en las filas divide las empresas dependiendo de las distintas categorías dadas por el ISS y en las columnas pregunta el número de empresas y horas ejecutadas en cada categoría (ver anexo F).

F0 - 05 Formato para recolección de información de panorama de factores de riesgo

Este formato es una modificación hecha por el autor de este proyecto al usado por el ISS para este propósito, se aclara que la modificación no altero el contenido del formato, solo la forma de este buscando hacer más efectivo su uso en campo y su único objetivo es el de estandarizar la recolección de información hecha por el profesional de campo en el levantamiento del panorama general de factores de riesgo de la empresa, pues es información vital para el diseño del plan de trabajo. La empresa EMDR no contaba con un formato estándar con este fin, por lo tanto la información obtenida por los diferentes profesionales era entregada en formatos distintos dificultando su análisis y ocasionando la pérdida de información.

El encabezado consta del nombre de la empresa y la fecha de ejecución del panorama de factores de riesgo. Las columnas donde se registrará la información son: área, condiciones de trabajo, tipo de riesgo, fuente, efectos posibles, número de expuestos, tiempo de exposición, tipo de control, consecuencia, exposición, probabilidad y observaciones (ver anexo F).

9.1.2. Herramientas de control informático

La gran facilidad de almacenamiento de información en los diferentes programas informáticos existentes da una ventaja inmensa a las organizaciones que manejan un alto volumen de información y documentación, agilizando el manejo de los documentos y datos importantes para las compañías.

EMDR cuenta con recursos tecnológicos óptimos que permiten cimentar de una manera mas apropiada el sistema de gestión de control interno, usando esto como plataforma se diseño un programa de archivo con base en Microsoft Excel el cual

permite recopilar la información obtenida de manera mas rápida, almacenarla y administrarla buscando dar un manejo correcto e integral al gran volumen que emiten los procesos ejecutados en el desarrollo del contrato además de facilitar la elaboración de los informes exigidos por el ISS en un corto lapso.

Este programa de archivo esta compuesto por tres plantillas y un sistema de indicadores gráficos³⁷ elaborados en Microsoft Excel además de un archivo digital de carpetas por empresa.

Estas plantillas son alimentadas por la información obtenida en el proceso de depuración de base de datos y por la consignada en los formatos diseñados como herramientas de control de campo; las plantillas se encuentran enlazadas de tal manera que con la información depositada en ellas se abastece un sistema de indicadores gráfico que permiten medir de manera directa el verdadero avance del contrato, logrando entonces la consolidación del sistema de gestión, forjando el autocontrol requerido para un eficaz funcionamiento.

Las plantillas que conforman el programa de archivo y las demás herramientas informáticas son:

- Plantilla en Excel para depuración de información base de datos
- Plantilla en Excel información de actividades realizadas
- Plantilla en Excel información de actividades programadas
- Carpetas digitales por empresa con su documentación
- Sistema grafico de indicadores

³⁷ la elaboración de estos indicadores esta explicada en la sección 7.3. de este mismo capitulo.

9.1.2.1. Descripción de las Herramientas de Control Informático

En esta descripción se mostrara el objetivo de cada una de las plantillas pertenecientes al programa de archivo y el responsable de estas, se describirá también el fin de las carpetas digitales por empresa y del sistema grafico de indicadores, su forma de uso y el responsable de hacerlo.

Plantilla en Excel para depuración de información base de datos:

Esta plantilla tiene como fin la estandarización y el almacenamiento de la información obtenida en la depuración de la base de datos entregada por el ISS. La información contenida en esta plantilla será suministrada por el asistente técnico del proyecto a medida que realice la depuración y servirá para realizar el análisis de ingreso de las empresas al programa.

En cada fila de la plantilla se consignará la información requerida y corroborada de las empresas. Los conceptos que se deben confirmar y los datos complementarios que se deben averiguar de cada empresa se encuentran encabezando cada columna. Estos datos como se puede observar en el grafico son:

- Nombre de la empresa
- Número del NIT
- Dirección y teléfono
- Número de empleados que se encuentran aportando a riesgos profesionales con el ISS
- Nombre del representante legal de la empresa asistida
- Nombre de la persona encargada de coordinar las actividades de salud ocupacional de la empresa

- Otros teléfonos de la empresa que no se encuentren dentro de la información preliminar
- Correo electrónico de la empresa o de su representante legal
- Actividad económica de la empresa, esto con el fin de empezar a direccionar el camino que tomarán las actividades que harán parte del plan de trabajo
- Nombre de la persona que atendió la llamada y entregó la información
- Decisión de la empresa de ingresar al programa
- Observaciones inherentes al proceso

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	No	EMPRESA	NIT	DIRECCION	TELEFONO	No EMPLEADOS	GERENTE	CONTACTO	OTROS TEL	MAIL	ACTIVIDAD ECONOMICA	PERSONA QUE ATENDIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1															
2	1														
3	2														
4	3														
5	4														
6	5														
7	6														
8	7														
9	8														
10	9														
11	10														
12	11														
13	12														
14	13														
15	14														
16	15														
17	16														
18	17														
19	18														
20	19														

FIGURA No 16 Plantilla para depuración de información base de datos

La información condensada en esta tabla, se analiza y con base en este análisis se toma la decisión de ingresar las empresas al programa³⁸; cabe anotar que esta decisión se debe sustentar ante el ISS con la información obtenida en este proceso.

Plantilla en Excel información de actividades realizadas

Almacena y estandariza información sobre las empresas asistidas, fechas de realización de actividades por empresa, profesional de campo que ejecuta las actividades y observaciones en el cumplimiento de estas.

Esta plantilla es administrada por el asistente técnico y la información es recopilada de los formatos de control de campo.

Es la plantilla más importante dentro del sistema de gestión de control interno pues en ella se almacena toda la información de las actividades realizadas. Está conformada por las siguientes columnas:

- NIT
- Razón social
- Dirección
- Teléfono
- Número de empleados que se encuentran aportando a riesgos profesionales con el ISS
- Categoría de la empresa dependiendo el número de empleados
- Nombre del representante legal de la empresa asistida
- Nombre de la persona encargada de coordinar las actividades de salud ocupacional de la empresa
- Nombre del profesional a cargo de la asistencia de la empresa
- Observaciones

³⁸ El análisis de esta información se realiza con base en los criterios definidos en la sección 4.5.4. del presente documento.

- Presentación del programa, con dos subcolumnas donde se especifica la fecha en que se realizó la actividad y el tiempo en horas que duro
- Aplicación del diagnostico con las dos subcolumnas de fecha de ejecución y duración de la actividad

	#	NIT	RAZON SOCIAL	DIRECCION	TELEFONO	# EMPLEADOS	CATEGORIA	GERENTE	CONTACTO	PROFESIONAL A CARGO	OBSERVACIONES	PRESENTACION PROGRAMA		APLICACION DE DIAGNOSTICO		
												FECHA	H	FECHA	H	
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																

FIGURA No 17 Plantilla información de actividades realizadas (1)

- Asesoría panorama con las subcolumnas correspondientes a fecha y duración de la actividad
- Asesoría reglamento de higiene y seguridad industrial
- Plan de trabajo 2005

- Capacitación copaso o vigía
- Capacitación conformación brigadas de emergencia
- Asesoría en el diseño e implementación del programa de salud ocupacional
- Capacitación inspecciones planeadas
- Fomento de estilos de vida y trabajo saludables
- Grado de desarrollo final
- Plan de trabajo 2006

P		Q		R		S		T		U		V		W		X		Y		Z		AA		AB		AC		AD		AE		AF		AG		AH		AI	
ASESORIA PANORAMA		REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL		PLAN DE TRABAJO ANUAL AÑO 2005		CAPACITACIÓN COPASO O VIGÍA		CAPACITACIÓN CONFORMACIÓN BRIGADAS DE EMERGENCIAS		ASESORIA EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN PSO		CAPACITACIÓN INSPECCIONES PLANEADAS		FOMENTOS DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES		GRADO DESARROLLO FINAL		PLAN DE TRABAJO ANUAL 2006																					
1																																							
2	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FE		
3																																							
4																																							
5																																							
6																																							
7																																							
8																																							
9																																							
10																																							
11																																							
12																																							
13																																							
14																																							
15																																							
16																																							
17																																							
18																																							
19																																							
20																																							
21																																							
22																																							
23																																							
24																																							

FIGURA No 18 Plantilla información de actividades realizadas (2)

- Informe final

- Total de horas la cual resume todas las horas de intervención que ha tenido una empresa durante su permanencia en el programa

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "Microsoft Excel - PLANTILLA INFORMACION DE ACTIVIDADES REALIZADAS". The spreadsheet is designed as a data entry form with the following structure:

1	IA NTO EY AD IAL	PLAN DE TRABAJO ANUAL AÑO 2005	CAPACITACIÓN COPASO O VIGÍA	CAPACITACIÓN CONFORMACIÓN BRIGADAS DE EMERGENCIAS	ASESORIA EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN PSO	CAPACITACIÓN INSPECCIONES PLANEADAS	FOMENTOS DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES	GRADO DESARROLLO FINAL	PLAN DE TRABAJO ANUAL 2006	INFORME FINAL	TOTAL HORAS							
2	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	FECHA	H	
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		

FIGURA No 19 Plantilla información de actividades realizadas (3)

La plantilla es extensa pero resume de una manera efectiva y ágil toda la información de las actividades ejecutadas en cada una de las empresas lo que la hace una herramienta de suma importancia para el control de la información y de los procesos.

Plantilla en Excel información de actividades programadas

Busca estandarizar y consolidar la información de las actividades programadas con sus respectivas fechas de ejecución y los profesionales responsables de llevarlas a cabo. Esta plantilla es administrada por el asistente técnico y la información se recopila de los formatos de control de campo.

Esta compuesta de 12 columnas donde se recopilan los siguientes datos:

- Número de la empresa
- Número del Nit de la empresa asistida
- Nombre de la empresa
- Dirección de la empresa
- Teléfono
- Nombre de la persona encargada de la actividad por parte de la empresa
- Profesional a cargo de la empresa asistida
- Observaciones inherentes al proceso
- Actividad programada
- Fecha programada para la ejecución de la actividad

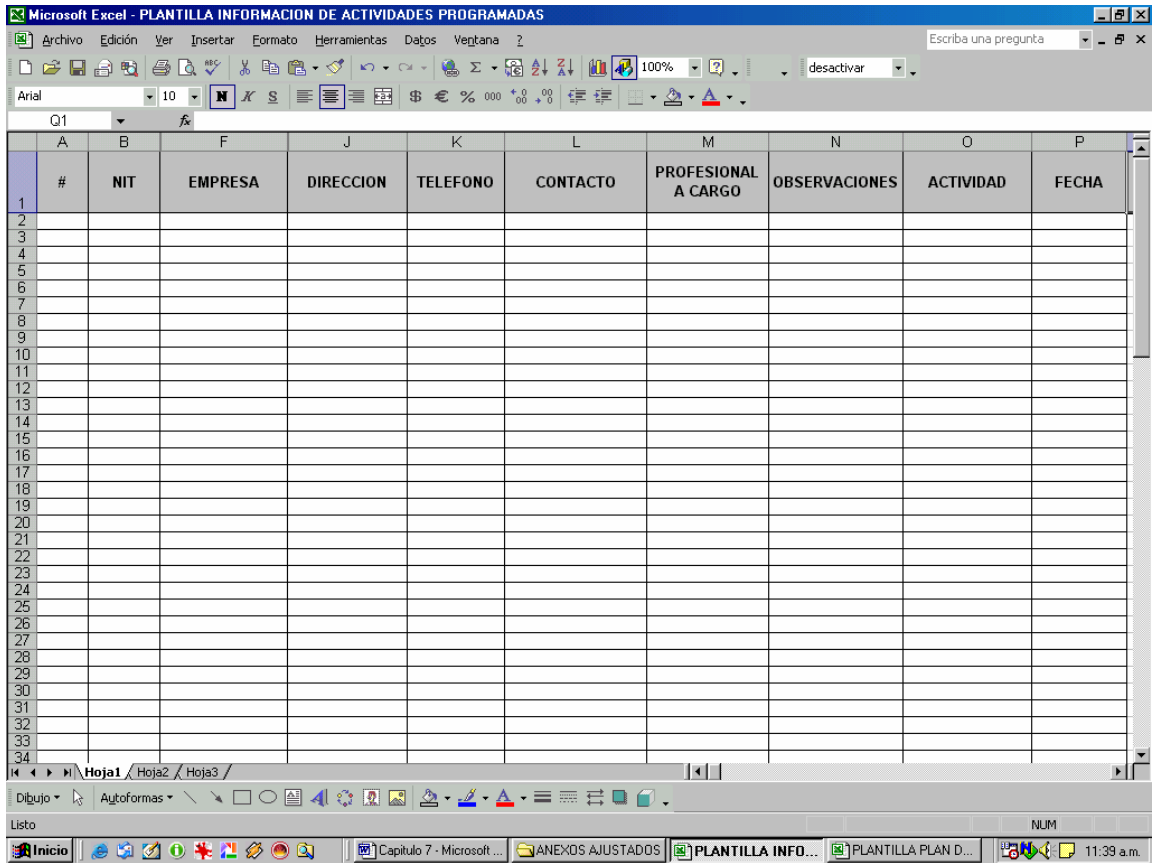


FIGURA No 20 Plantilla información de actividades programadas

Esta plantilla es de aplicación semanal pues es la que nos permite calificar el cumplimiento de las actividades programadas contrastándola con la plantilla anterior.

Carpetas digitales por empresa con su documentación:

Esta herramienta se diseñó con el fin de almacenar digitalmente toda la información que se obtenga de la ejecución del contrato para que exista un archivo electrónico que permita administrar la información de manera más fácil y segura sin poner en riesgo los documentos.

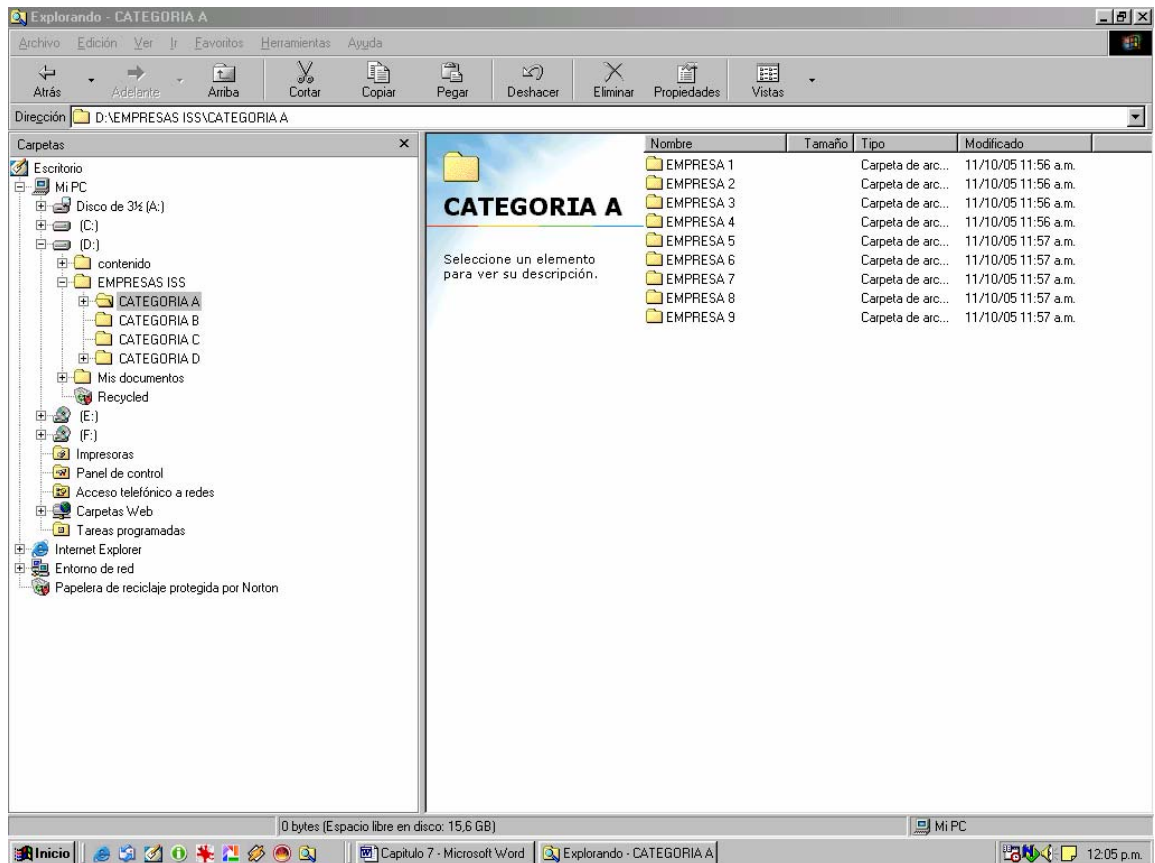


FIGURA No 21 carpetas digitales por empresa

Cada empresa que ingrese al programa tendrá una carpeta digital a semejanza de la que se maneja en el archivo físico la cual albergará la información y la documentación escaneada que emita cada proceso que se ejecute, esto con el fin de tener una evidencia digital de cada uno de los documentos que hacen parte de las carpetas reales por empresa, de tal manera que si un documento se extravía o se deteriora se pueda acceder a este archivo digital para recuperarlo.

El almacenamiento se hará de manera simultánea al del archivo físico buscando así igualar la información consignada en ambos archivos. La alimentación de las

carpetas digitales es competencia del asistente técnico y se realizará con la información y documentación obtenida de los profesionales de campo.

Sistema grafico de indicadores:

El logro o no de los objetivos planteados para el sistema de gestión, sólo puede ser evidenciado a través del cumplimiento de las metas establecidas, los indicadores de gestión permiten que los objetivos establecidos sean medibles, identificables cronológicamente y que tengan un responsable asignado.

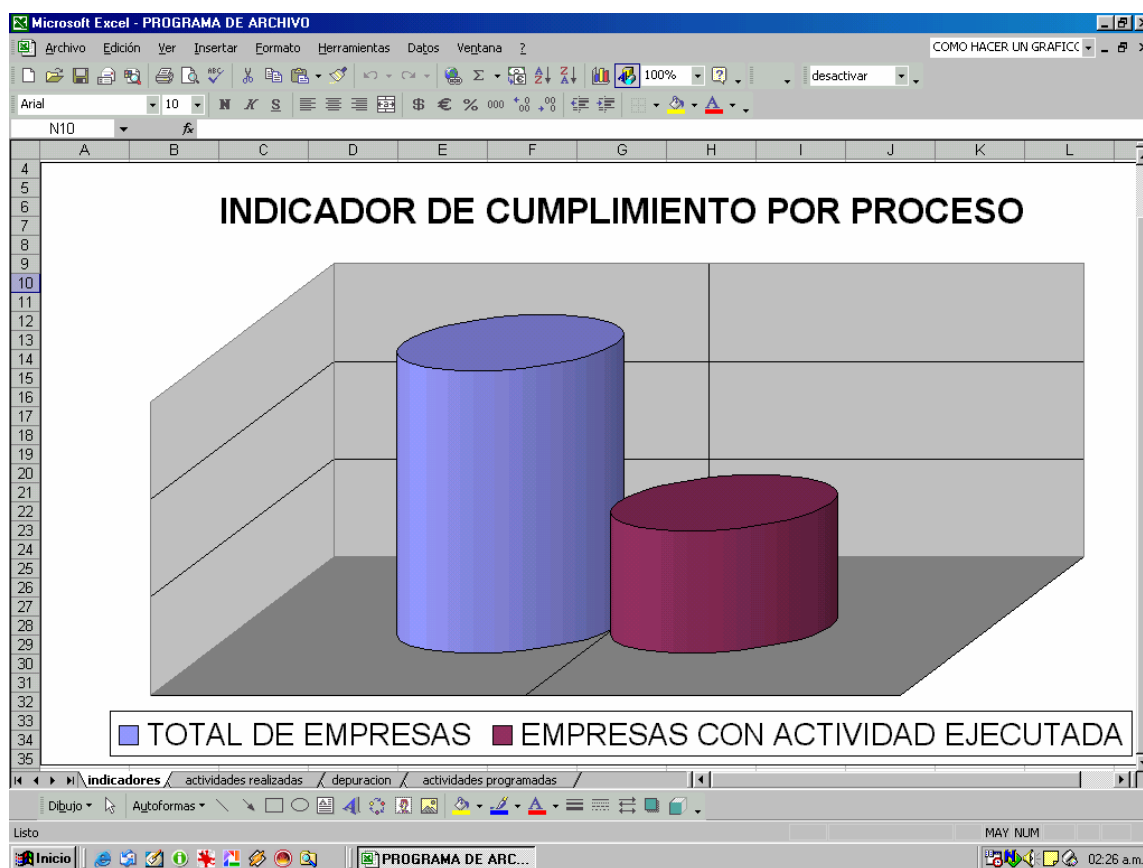


FIGURA No 22 Sistema grafico de indicadores

Por lo tanto con base en la información que esta consignada dentro del programa de archivo se genero un sistema de indicadores en Microsoft Excel que le permite a las directivas de la empresa EMDR ver gráficamente el comportamiento del contrato desde cada uno de los indicadores propuestos (ver sección 9.4.) para la medición de este.

9.1.3. Herramientas de control de archivo

El manejo de la información que se obtendrá en la realización del contrato del ISS es verdaderamente complejo, debido al volumen, pues son 32 documentos durante el transcurso del año de asistencia por cada una de las 132 empresas a asistir, esto representa un total de 4224 documentos, lo cual da una imagen del caos que se puede generar si se efectúa una inadecuada labor de archivo

La importancia que presentan cada uno de los documentos obliga a manejar con estricto recelo el almacenamiento o archivo de estos, pues validan la ejecución correcta de los procesos y actividades desarrolladas por EMDR y son exigidos por el ISS para certificar la realización de las actividades; por estas razones el diseño de las herramientas de control de archivo se hizo buscando la eficacia en el almacenamiento de la información, facilidad en el manejo y protección a la documentación, además de implementar controles visuales para alertar problemas. Las herramientas de control de archivo son:

- Carpetas individualizadas por empresa
- Uso de colores de identificación visual en las carpetas de archivo
- **L0 - 02** Lista de chequeo para carpetas
- **F0 - 06** Formato plan de trabajo 2005

9.1.3.1. Descripción de las herramientas de control de archivo

Carpetas individualizadas por empresa

Se crearán carpetas para cada una de las empresas que ingresen al programa con el fin de manejar la información de una manera más ordenada, evitando el extravío o la pérdida de documentos y protegiéndolos del deterioro; las carpetas estarán etiquetadas con el nombre de la empresa para la que fueron creadas y albergarán toda la documentación correspondiente a esta.

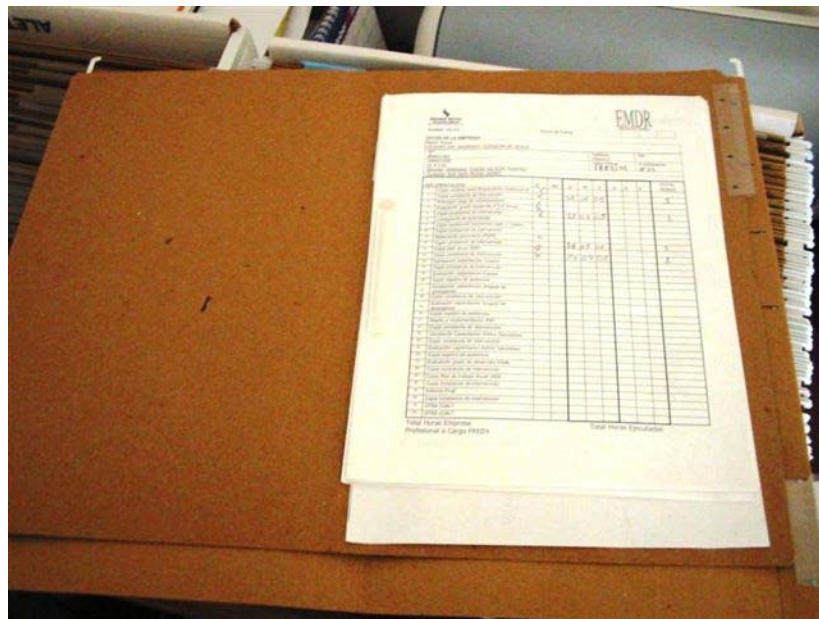


FIGURA No 23 carpetas individualizadas por empresa

La información ingresada a la carpeta será controlada con el formato L002 o lista de chequeo para carpetas y los documentos incorporados a la carpeta serán ingresados simultáneamente de manera digital (escaneados), a las carpetas digitales creadas como herramienta de control informático.

Uso de colores de identificación visual en las carpetas de archivo

El diseño de una herramienta de control visual nos permite agilizar el proceso de identificación de problemas en el archivo, pues con un simple vistazo se pueden identificar las empresas que están presentando inconsistencia en su documentación, permitiendo tomar medidas de contingencia rápidamente.

Se usaran los colores azul y rojo para identificar el estado de la documentación dentro de las carpetas, de manera tal, que las carpetas que tengan etiqueta de color azul tienen su documentación al día con respecto a las actividades ejecutadas, y las etiquetas rojas nos dan aviso de que la documentación está incompleta en esas carpetas.

El etiquetado lo hará el asistente técnico en el momento de cargar la información en las carpetas previo cotejo de los documentos con la lista de chequeo.



FIGURA No 24 carpetas con documentación al día



FIGURA No 25 carpetas con inconsistencia en documentación

L002 Lista de chequeo para carpetas

A semejanza de la lista de chequeo por actividades, esta herramienta busca dar al asistente técnico control e información sobre la documentación requerida por el ISS en cada actividad ejecutada, buscando así que cuente con una herramienta que le permita establecer la correcta recopilación de documentos e información entregada por parte de los profesionales de campo. Su diseño es igual a la lista de chequeo por actividades, salvo las columnas de fecha pues en esta solo se incluye la fecha en la que se recibe la documentación en EMDR, logrando de esta manera controlar de manera eficaz la recepción de estos documentos.

Esta conformada por un encabezado donde se registra el nombre de la empresa asistida, el número del Nit, la dirección y el teléfono, el número de trabajadores con los que cuenta la empresa, el rango de riesgo de la empresa y el nombre del

representante legal de la empresa asistida; además cuenta con un listado de todos los documentos que se deben elaborar en cada actividad realizada y que son exigidos por el ISS como aval (ver anexo F).

F0 - 06 Formato plan de trabajo 2005

El objetivo de esta herramienta es esquematizar y almacenar la información que genera el diseño de los planes de trabajo en cada una de las empresas. La información condensada guiará el orden de realización de los diferentes procesos que se deben ejecutar en cada una de las empresas asistidas.

Este formato tiene un encabezado donde se consigna el nombre de la empresa, el número del Nit, y la fecha; las columnas están compuestas por la descripción de la actividad, los meses de junio de 2005 a abril de 2006, y una columna de observaciones. Las filas tienen un listado de las diferentes actividades a realizar en la empresa asistida a lo largo del año de duración del contrato.

Este formato compilara toda la programación de las actividades del contrato de cada una de las empresas y se usara como registro de control y herramienta de consulta en la ejecución de actividades (ver anexo F).

9.2. IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS DE CONTROL

Una vez diseñadas las herramientas de control con base en los riesgos que se encontraron en la medición de los procesos, se evaluó en conjunto con las directivas de la empresa la viabilidad de implementar cada una de estas, tomando en cuenta los costos, el tiempo necesario para su ejecución y para el análisis de la información, la dificultad en su aplicación y el posible rechazo por parte de los funcionarios. De esta evaluación se concluyó que las herramientas no generaban

ningún obstáculo para el desarrollo de los procesos, que su implementación no era onerosa y que eran de fácil aplicación y adaptabilidad a los procesos, por lo tanto no fue necesario rediseñar ninguna de ellas.

9.2.1. Funcionamiento de las herramientas de control del sistema de gestión para el control interno

Con estas herramientas se constituyó para la empresa EMDR el sistema de gestión de control interno. Este se realizó integrando cada una de las herramientas a los procesos correspondientes, haciéndolas parte fundamental de los mismos y adaptando de esta manera el sistema al macroproceso de la empresa. Al integrar las herramientas a los procesos se busca que los mismos responsables del proceso generen un control sobre ellos, eliminando de esta manera la necesidad de crear un cargo que realice el control interno en la empresa y así agilizar su realización.

El funcionamiento del sistema de gestión se logra con la interactividad de los tres grupos de herramientas, de tal manera que un error en la dinámica de ejecución de alguno de los grupos, pueda ser detectado fácilmente por otro grupo de herramientas y así generar las medidas correctivas necesarias. Las herramientas de control de campo y las de control de archivo son herramientas que controlan el flujo de información y documentación estandarizándola para que pueda ser mejor procesada como se hizo notar en la explicación de cada una de ellas, sin embargo su sola acción no permite un control real de los procesos, ni una medición fiable del desarrollo del contrato; es por eso que las herramientas de control informático ejercen un papel vital en este sistema, pues son ellas las que permiten administrar la información de manera tal que se logre con ella evaluar el correcto funcionamiento de la operación de la empresa e identificar los problemas de manera oportuna estableciendo una respuesta rápida para minimizar o eliminar su

efecto (ver anexo I). La interfase de este sistema de gestión para el control interno es el sistema de indicadores gráficos el cual funciona de la siguiente manera:

La información contenida en la plantilla de depuración de base de datos se obtienen del ISS y de las comunicaciones telefónicas con las empresas para corroborar y adquirir la información pertinente de cada una de ellas. Esta plantilla genera por medio de hipervínculos una gama de colores que permiten identificar visualmente las empresas aptas y las no aptas para ingresar al programa, así las empresas que por alguna razón no son aptas para ingresar al programa tendrán una referencia de color rojo en la columna de razón social; además categoriza las empresas según el número de trabajadores usando también una referencia de color.

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	NIT	RAZON SOCIAL	DIRECCION	TELEFONO	No EMPLEADOS	GERENTE	CONTACTO	OTROS TEL	MAIL	ACT ECONOMICA	PERSONA QUE ATENDIO	SI	NO	OBSERVACIONES	CATEGORIA
1															
2	3.456.152	VITAL S.A	CRA 3 No 2-20	6952786	22	DANIEL ORTEGA	JORGE MORA	X	X	234567	ANA GOMEZ	X		NINGUNA	CATEGORIA B
3	9.254.321	DMG	CRA 2 No 51-5	4589632	8	JUAN PEREZ	PEDRO PELAEZ	568956	X	534895	LUZ MENDEZ	X	X	MORA EN PAGOS	CATEGORIA A
4	9.536.952	LIMON Y CIA	CLL 56 No1-45	2567894	256	LUIS PAEZ	LUIS PAEZ	2564879	X	120564	CARLOS DIAZ	X			CATEGORIA D
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															

FIGURA No 26 clasificación y categorización de empresas

Cuando la empresa es admitida en el programa, la información de la empresa contenida en esta plantilla se introduce en la plantilla de información de actividades realizadas (ver figuras No 13,14,15) y de esta manera pasa a actualizarse la información con el uso del Formato de seguimiento de actividades por profesional FO – 02; Al ingresar al programa la empresa debe empezar a programar actividades, por lo tanto entra en juego la plantilla de actividades programadas (ver figura No 16), la cual obtiene la información del formato de programación de visitas profesionales o FO – 02. La información contenida en estas plantillas se clasifica por profesional de campo y por actividades generando de esta manera hojas de Excel donde se encuentran discriminados los datos en numero de horas programadas y numero de horas de ejecutadas creando de esta manera los datos necesarios para el sistema de indicadores.

RESUMEN DE INFORMACION POR PROFESIONAL					
ACTIVIDADES REALIZADAS		No	ACTIVIDADES PROGRAMADAS		No
ACTIVIDADES 1 REALIZADAS		6	ACTIVIDADES 1 PROGRAMADAS		6
ACTIVIDADES 2 REALIZADAS		5	ACTIVIDADES 2 PROGRAMADAS		5
ACTIVIDADES 3 REALIZADAS		6	ACTIVIDADES 3 PROGRAMADAS		8
ACTIVIDADES 4 REALIZADAS		12	ACTIVIDADES 4 PROGRAMADAS		12
ACTIVIDADES 5 REALIZADAS		7	ACTIVIDADES 5 PROGRAMADAS		9
ACTIVIDADES 6 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 6 PROGRAMADAS		1
ACTIVIDADES 7 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 7 PROGRAMADAS		3
ACTIVIDADES 8 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 8 PROGRAMADAS		0
ACTIVIDADES 9 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 9 PROGRAMADAS		0
ACTIVIDADES 10 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 10 PROGRAMADAS		0
ACTIVIDADES 11 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 11 PROGRAMADAS		0
ACTIVIDADES 12 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 12 PROGRAMADAS		0
ACTIVIDADES 13 REALIZADAS		0	ACTIVIDADES 13 PROGRAMADAS		0
TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS		36	TOTAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS		44

FIGURA No 27 hoja de resumen de información por profesional

Esta información es usada para generar los denominadores y numeradores de los indicadores de la siguiente manera:

HOJA DE RESUMEN DE INFORMACION PARA ABASTECER INDICADORES DE GESTION			
ACTIVIDADES PROGRAMADAS		No	ACTIVIDADES EJECUTADAS
No			No
ACTIVIDADES PROGRAMADAS PROFESIONAL 1	12	ACTIVIDADES EJECUTADAS PROFESIONAL 1	12
ACTIVIDADES PROGRAMADAS PROFESIONAL 2	9	ACTIVIDADES EJECUTADAS PROFESIONAL 2	8
ACTIVIDADES PROGRAMADAS PROFESIONAL 3	6	ACTIVIDADES EJECUTADAS PROFESIONAL 3	6
ACTIVIDADES PROGRAMADAS PROFESIONAL 4	27	ACTIVIDADES EJECUTADAS PROFESIONAL 4	22
TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	54	TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS	48
EMPRESAS EN EL PROGRAMA		132	EMPRESAS CON COBERTURA TOTAL
EMPRESAS CON ACTIVIDAD		No	
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 1 EJECUTADA	127		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 2 EJECUTADA	114		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 3 EJECUTADA	111		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 4 EJECUTADA	116		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 5 EJECUTADA	132		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 6 EJECUTADA	45		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 7 EJECUTADA	12		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 8 EJECUTADA	0		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 9 EJECUTADA	1		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 10 EJECUTADA	0		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 11 EJECUTADA	0		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 12 EJECUTADA	0		
EMPRESAS CON ACTIVIDAD 13 EJECUTADA	0		

FIGURA No 28 información para abastecer indicadores

Cabe anotar que al estar enlazados los datos de los indicadores de gestión con los de las plantillas anteriormente nombradas y estas a su vez enlazadas a las plantillas de programación y ejecución de actividades, en el momento de suministrar la información de ejecución y programación de actividades, el sistema se actualizará en conjunto entregándonos de esta forma un sistema de indicadores con información veraz en tiempo real.

9.3. EVALUACIÓN

La evaluación del desempeño del sistema de gestión de control interno se hizo únicamente a los procesos que comprenden la etapa diagnóstica del proyecto VPRL 003 del ISS ejecutado por la empresa EMDR (ver sección 4.5.4.), esto debido a que el alcance de este proyecto se reduce a esta fase esta evaluación se realizó comparando los procesos antes y después de la implementación de las herramientas de control. Esta comparación se realizó enfrentando los riesgos descubiertos en el **capítulo 6** con la **matriz de riesgos** elaborada y las diferentes herramientas de control diseñadas corroborando de esta manera la eliminación o no de estos riesgos.

Esta evaluación se realizó en conjunto con cada uno de los responsables de los procesos buscando obtener una evaluación mas acertada de los cambios aplicados en cada uno de los procesos que hacen parte de la fase diagnóstica del contrato del ISS.

Depuración de base de datos

La medición de este proceso mostró un riesgo que consiste en el posible extravío de la información recopilada durante la ejecución de cada uno de los subprocesos. La probabilidad de ocurrencia de este riesgo es moderada como se muestra en el **capítulo 6** y su nivel de impacto es bajo, sin embargo de esta información depende el ingreso de las empresas al programa de asistencia, por lo tanto sí es inexacta obliga a realizar frecuentes reprocesos, los cuales generan una gran pérdida de tiempo aumentando de esta forma el costo del proceso, además de crear una imagen de desorganización en la empresa.

La herramienta de control que se aplicó para la eliminación de este riesgo fue el **programa de archivo**, el cual es administrado por el asistente técnico de la empresa quien es el directamente responsable de este proceso.

Una vez implementado y en marcha este elemento de control, se evaluó su funcionamiento observando la reducción de reprocesos, (antes frecuentes en la ejecución de este proceso) ya que apenas se obtiene la información, se introduce en la plantilla evitando de esta manera su extravío, eliminando el riesgo salvo la ocurrencia de un daño grave en el disco duro del computador.

Presentación del programa

Este proceso se caracteriza por la emisión de varios documentos indispensables para la validación de la ejecución de este por parte del ISS. Los riesgos que se encontraron en este proceso tienen que ver con el mal diligenciamiento y la no obtención de los documentos antes mencionados, pues como se planteó, de ellos depende que se apruebe su correcta ejecución.

Antes de la implementación del sistema la probabilidad de ocurrencia del riesgo como se muestra en el **capítulo 6** era moderada por lo cual se utilizó la herramienta **LO - 01 lista de chequeo por actividades** logrando eliminar el riesgo por completo y consecuentemente eliminar también los reprocesos que originaban un desgaste no contemplado dentro del proceso.

Diagnóstico de la situación actual

Para el desarrollo de este proceso se aplica un formato diseñado por el ISS donde se consignan datos correspondientes a la situación actual de la empresa asistida (ver anexo C), además del diligenciamiento de la constancia de intervención.

Los riesgos identificados con este proceso son:

- La incorrecta aplicación de la encuesta; riesgo catalogado como prioridad 2 en la matriz de riesgos ya que aunque la ocurrencia es poco probable, su nivel de impacto es extremo teniendo en cuenta que de la información consignada en esta encuesta depende en gran parte el diseño de los planes de trabajo para cada una de las empresas asistidas
- La errónea elaboración de la constancia de intervención; Riesgo catalogado como prioridad 3 ya que es poco probable y su impacto es de un nivel medio.

La herramienta que se utilizó fue la **LO - 01 lista de chequeo por actividades** la cual permitió dar un control completo a la documentación emanada de este proceso eliminando el riesgo inherente a la constancia de intervención, pero sin lograr concretar un control real sobre la realización de la encuesta.

Informes parciales

Es uno de los procesos más importantes de la empresa y que mas control necesitó debido a su complejidad y a la alta exactitud que demanda en su ejecución.

Los riesgos que se encontraron en la medición que se le realizó antes de la implementación del sistema de gestión de control interno fueron la no coincidencia de la información de soporte con la información contenida en los informes y la demora en la recopilación de información y documentación de las actividades

ejecutadas. Del correcto desempeño de este proceso depende la sostenibilidad del contrato pues de la aprobación de estos informes por el ISS se deriva el pago parcial por la ejecución del contrato.

La medición de este proceso realizada en el **capítulo 6** nos entregó 3 riesgos prioridad 1 debido a su extremo nivel de impacto por las razones antes mencionadas y también por la probabilidad inminente de su ocurrencia debido al alto volumen de información y documentación que se debe manejar, teniendo en cuenta la importancia del control de este proceso se implementaron las siguientes herramientas:

- **F0 - 01 Formato de programación de actividades**
- **F0 - 02 Formato de programación de visitas profesionales**
- **F0 - 03 Formato seguimiento de actividades por profesional**
- **F0 - 04 Formato para informe de horas y empresas por profesional**
- **Programa de archivo**
- **Carpetas digitales por empresa con su documentación**

Estas herramientas lograron estandarizar y agilizar el flujo de información en la empresa permitiendo de esta manera tener trazabilidad sobre los documentos y conocimiento de las fechas de ejecución de las actividades y de la documentación pertinente a cada una de estas.

La generación de informes se convirtió en un proceso ordenado y fácilmente controlable debido a la correcta administración de la información y la facilidad de inspeccionar la ejecución de cada uno de los procesos, esto producto de la implementación del sistema de gestión de control interno diseñado. Cabe anotar

que como en el caso de la plantilla de depuración de base de datos las plantillas aquí implementadas corren el riesgo de perderse con su información si se presenta un daño en el disco duro del equipo de cómputo.

Documentación

La medición realizada a este proceso dio como resultado la presencia de riesgos correspondientes al posible extravío de documentos, el intercambio accidental de estos y la imposibilidad de poder cotejar la veracidad y competencia de la documentación recibida de los procesos ejecutados.

El hecho de que los documentos generados por cada una de las actividades son el aval requerido por el ISS para la aprobación de la ejecución del contrato, la pérdida o extravío de alguno de estos documentos en el mejor de los casos generaría un reproceso demasiado costoso para la empresa EMDR y en el peor de estos implicaría un incumplimiento del contrato con sus respectivas sanciones por parte del ISS.

La empresa no contaba con un sistema de archivo que garantizara la correcta administración de la documentación, lo cual hizo necesario la creación de un sistema de archivo con las herramientas de control indispensables para su correcto manejo; las herramientas de control usadas para el control del sistema del archivo diseñado fueron:

- Carpetas individualizadas por empresa
- Uso de colores de identificación visual en las carpetas de archivo
- **L0 - 02** Lista de chequeo para carpetas
- **F0 - 06** Formato plan de trabajo 2005

La implementación de estas herramientas permitió un manejo ordenado y sistemático de la documentación eliminando los riesgos que presentaba el proceso.

Ajustes al sistema de gestión de control interno.

Al realizar la evaluación del sistema se concluyó que este cumplía con todos los requisitos y satisfacía a cabalidad los objetivos propuestos en su diseño; sin embargo se encontraron dos factores que impedían una completa eliminación de los riesgos encontrados en la ejecución del proyecto.

Uno de los factores hallados corresponde al riesgo de daño de el disco duro presente en la implementación de las plantillas de Excel, y en las carpetas digitales; este riesgo se eliminó creando copias de seguridad en CD de todos los archivos con una periodicidad semanal evitando así la pérdida de esta información vital en el desenvolvimiento del sistema de gestión de control interno y en el desarrollo del contrato. El otro factor encontrado fue la imposibilidad de controlar la correcta aplicación de la encuesta dada por el ISS para realizar el diagnóstico de la situación actual de las empresas (ver anexo C), esto se eliminó pidiendo al ISS una capacitación estructurada sobre el manejo de esta herramienta buscando eliminar este riesgo mediante la prevención.

Estas últimas acciones ejecutadas, finiquitaron la implementación del sistema de gestión de control interno en la empresa EMDR en la ejecución del proyecto VPRL 003 de 2005 del ISS.

9.4. INDICADORES

Los indicadores de gestión son instrumentos que permiten evaluar los procesos y a su vez controlarlos. Esta herramienta les permite a los responsables de los procesos el mejoramiento continuo de la calidad en la toma de decisiones, lo cual se traduce en una mejor calidad de los servicios que se ofrecen. (Ver marco teórico)

Este proyecto culmina con la elaboración de un sistema de indicadores que permita establecer a la dirección el desempeño del sistema de gestión, medir de manera fiable y permanente el comportamiento de los procesos, para con base en esto tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptando las medidas correctivas que correspondan. Este sistema de indicadores se diseñó de manera que satisficiera a cabalidad con los siguientes parámetros:

- Apoyar y facilitar los procesos de toma de decisiones.
- Medir el desempeño del proceso.
- Establecer bases sólidas para la identificación de problemas
- Controlar la evolución en el tiempo, de los principales procesos y variables.
- Racionalizar el uso de la información.

El sistema está compuesto por tres clases de indicadores

- **Macroindicadores:** medirán el desarrollo del proceso general
- **Indicadores por proceso:** harán la medición de cada proceso
- **Indicadores por profesional:** medirán la gestión de cada uno de los profesionales de campo

Las hojas de vida de estos indicadores se encuentran en el anexo K

9.4.1. Macroindicadores

En el diseño de los macroindicadores se tuvo en cuenta la necesidad de unos indicadores que cubrieran las principales funciones para de esta forma generar una herramienta útil para la medición y autoevaluación de la gestión realizada.

Los macroindicadores propuestos son:

- **Indicador de cumplimiento:**

Permite establecer el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de actividades.

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Actividades Programadas} * 100}{\text{Actividades ejecutadas}}$$

- **Indicador de cobertura**

Permite conocer el porcentaje de cobertura del proyecto en las empresas asistidas en cada uno de los procesos

$$\text{Porcentaje de cobertura} = \frac{\text{Total empresas en el Programa} * 100}{\text{Total empresas con asistencia}}$$

9.4.2. Indicadores por proceso

Estos indicadores buscan medir la correcta ejecución de cada uno de los procesos dando una información rápida y precisa de la situación.

- **Indicador de cobertura por proceso**

Permite conocer el porcentaje de cobertura de cada uno de los procesos a ejecutar en las empresas asistidas

$$\text{Porcentaje de cobertura} = \frac{\text{Total empresas en el Programa} * 100}{\text{Total empresas con proceso ejecutado}}$$

9.4.3. Indicadores por profesional

Tienen como objetivo medir la gestión que hace cada uno de los profesionales de campo y de esta manera evaluar su desempeño.

- **Indicador de cumplimiento**

Refleja el porcentaje de cumplimiento del profesional de campo en las actividades que debe ejecutar

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Actividades Programadas} * 100}{\text{Actividades ejecutadas}}$$

Capítulo 10

IMPLEMENTACIÓN Y DOCUMENTACION

El paso final en la ejecución de este proyecto es poner en funcionamiento todas y cada una de las herramientas que integran el sistema de gestión para el control interno, además de documentar en un manual de procesos sus respectivos procedimientos; en este capítulo se relatará como se realizó la implementación del sistema y los parámetros que se usaron para la documentación de los procesos.

10.1. IMPLEMENTACIÓN

La implementación sin lugar a dudas es la parte más importante de este proyecto pues en esta etapa se pone a funcionar en el campo real el producto final de un largo proceso de planeación, documentación y diseño; proceso del cual hizo parte fundamental el recurso humano de la empresa EMDR.

Integrado el sistema de gestión de control interno al macroproceso, la siguiente etapa de la implementación comprendió el desarrollo de actividades informativas y de capacitación, buscando dar a conocer el trabajo realizado a cada uno de los trabajadores de la empresa para obtener así, el correcto funcionamiento de los procesos y el óptimo manejo de las herramientas de control.

10.1.1. Implementación de procesos con el sistema de gestión de control interno

La implementación de los procesos con el sistema de gestión de control interno como etapa fundamental dentro del desarrollo de este proyecto, solo podía lograrse con el compromiso de todo el personal involucrado en la ejecución del contrato del ISS, pues la implementación de las herramientas de control diseñadas

implicaron en algunos casos sólo pequeñas modificaciones en las prácticas laborales desarrolladas por el personal, pero en otros casos representaban una actividad completamente nueva lo cual por naturaleza genera rechazo en el trabajador encargado.

La implementación de este sistema contó con todo el personal de EMDR quienes apoyaron el proyecto con su gran responsabilidad y su excelente participación y empoderamiento que demuestran para con la empresa. Uno de los factores que más influyó en la rápida aceptación del sistema fue la formación profesional de casi la totalidad del personal de la empresa lo cual permitió una fácil adaptación a los nuevos procedimientos.

Durante el desarrollo de esta etapa se llevaron a cabo dos actividades de suma importancia para la correcta implementación del sistema (Ver anexo J), las cuales fueron:

- **Reunión informativa sobre el sistema de gestión de control interno**

La reunión se realizó con todo el personal de la empresa EMDR involucrado en los procesos ejecutados en el contrato del ISS. Tuvo como fin el enseñarles el sistema de gestión de control interno, sus objetivos, el alcance que tiene, las ventajas que presenta para el desarrollo de los procesos, la importancia de su participación honesta y activa dentro de el rol que juega cada uno de ellos dentro de este sistema buscando crear en cada uno de ellos una mentalidad abierta y un entero compromiso en la aplicación del sistema.

- **Capacitación sobre herramientas de control**

En esta capacitación se instruyó a cada uno de los empleados en la correcta aplicación y manejo de las herramientas diseñadas, mostrándoles las ventajas de su aplicación y el gran beneficio que generan a la empresa.

Entre los aspectos más relevantes que se encontraron durante la realización de la implementación del sistema de gestión para el control interno vale la pena resaltar:

- La evidente facilidad de adaptación del personal de la empresa a los nuevos procedimientos, constituyéndose de esta manera en el factor de apuntalamiento más importante de la etapa de implementación.
- La realización de reuniones de seguimiento para supervisar el correcto uso de las herramientas y despejar las dudas existentes en el manejo de estas, lo cual propendió en el logro de los objetivos propuestos en la creación del sistema.
- No se hizo necesaria la elaboración de un cronograma de actividades para la implementación del sistema pues, los procedimientos se aplicaron en la primera etapa del desarrollo del contrato, por lo tanto se adoptaron los procedimientos como requisito para la consecución del contrato.
- El efectuar el control sobre la información y los procesos realizados tal y como se describe en los procedimientos evidenció el compromiso para con el sistema y la responsabilidad con la que se realizó esta tarea.

10.2. DOCUMENTACION

La documentación realizada en el presente proyecto para la empresa EMDR se baso en el inventario de procesos realizado en el capitulo 5 de este documento, en el cual se evidencio cuales son los procesos inherentes a la ejecución del proyecto VPRL 003 del ISS. El diseño, la diagramación y la estructura del manual de procesos fueron dejados a criterio del autor de este proyecto guardando si, reglas básicas de homogeneidad y estética para la presentación de estos documentos.

La elaboración de los documentos fue realizada para el caso de los procedimientos y los instructivos con el acompañamiento y participación de cada uno de los responsables de los procesos, pues son ellos quienes cuentan con el conocimiento real de cómo se ejecutan cada actividad, logrando plasmar de manera mas veraz esta información en un documento escrito consiguiendo de esta forma la estandarización de cada uno de los procedimientos e instructivos necesarios para la consecución del contrato.

Una vez concluida esta documentación, fue sometida a revisión y evaluación por parte de las directivas de la empresa y la codirectora del proyecto quien dio aval a esta.

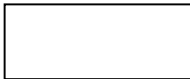
10.2.1. Manual de procedimientos

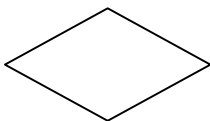
Se entiende por manual de procesos, la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas. Este tiene como propósito describir los procesos de la empresa. Las rutinas de trabajo deben ser agrupadas de tal manera que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar


adecuadamente las actividades. El manual de procesos se encuentra en el anexo G

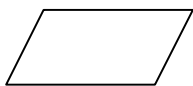
El diseño de los manuales consta de un diagrama de flujo acompañado de su correspondiente texto aclaratorio, este diagrama es una forma resumida de enseñar el procedimiento de fácil y rápida consulta, mostrando las dependencias involucradas en cada caso y las actividades que realizan.

Para la realización del manual de procedimientos se tendrá en cuenta la siguiente simbología:

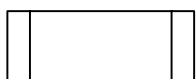
 **Operación:** Indica las operaciones realizadas en el procedimiento.
Se usa para denotar cualquier clase de actividad.

 **Decisión:** La información allí contenida es objeto de una decisión, cuya respuesta o salida tiene carácter Booleano (si, no, falso, verdadero).

 **Documento:** Muestra todo tipo de documentos o informes generados por el sistema. La superposición de varios de ellos indica que uno es original y los otros son copias.



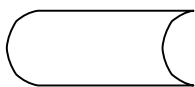
Mostrar: Muestra información necesaria que se requiera en determinado momento en la pantalla de cada sección.



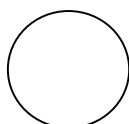
Proceso Predefinido: Se usa cuando dentro de un procedimiento se invoca la participación de otro procedimiento.



Inicio y Fin: Indica el comienzo o terminación del procedimiento. Normalmente dentro del símbolo aparece la palabra inicio o fin.



Registro en el sistema: Señala que dicha información deberá ser ingresada al sistema computarizado

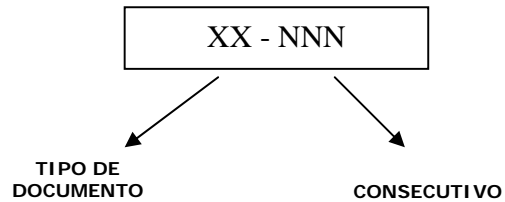


Conector: Indica punto de continuación del flujo por cambio de página en el mismo procedimiento.

10.2.2. Codificación

La codificación de la documentación se realizó identificando el tipo de documento y el consecutivo correspondiente dicho documento, el cual fue establecido por el autor, iniciando desde el 001 y así sucesivamente.

Las "X" representan letras y las "N" representan número

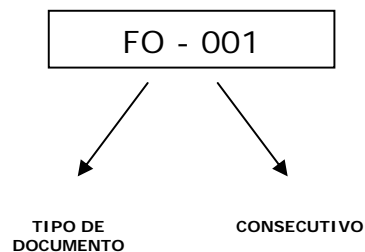


De acuerdo con los tipos de documentos que iban a ser elaborados para el sistema de gestión de control interno, se establecieron las siguientes codificaciones para cada uno de ellos.

- MA:** Manual
- IN:** Instructivo
- FO:** Formato
- PD:** Procedimiento
- LI:** Lista

Para un mejor entendimiento con respecto a la codificación de documentos, veamos el siguiente ejemplo:

El profesional de campo, diligencia el formato de actividades programadas, la codificación del documento sería:



En el que FO corresponde a la abreviatura designada para formatos y 001 corresponde al consecutivo dado para este formato.

Una vez establecida la codificación de la documentación, explicada la simbología a usar en el manual de procesos se procedió a la realización de esta convirtiéndose en el pilar de este proyecto debido a su gran importancia.

Es indispensable resaltar el gran apoyo prestado tanto por las directivas de la empresa como por su personal para la realización de esta documentación pues fueron ellos quienes permitieron que se ahondara en cada uno de los procesos y procedimientos a documentar en este proyecto.

11. CONCLUSIONES

- La elaboración del diagnóstico que se le hizo a la empresa dio una clara visión de la situación real en la que se encontraba tanto en su entorno como a su interior, lo que permitió generar un plan de trabajo apropiado y ajustado al para el logro de los objetivos planteados en este proyecto
- La aplicación de la matriz de riesgos sumado a la información suministrada por el personal de la empresa permitió evidenciar de una manera clara y contundente los riesgos presentes en cada uno de los procesos logrando priorizarlos y analizar de esta forma la manera más adecuada de controlarlos
- Las herramientas de control diseñadas cumplieron a cabalidad su función dentro del sistema de gestión logrando de esta manera consolidarlo y fortalecerlo permitiendo mayor seguridad y confianza en la operación de la empresa, además de agilizar el flujo de la información dentro de esta, generando una respuesta más efectiva a los requerimientos del contrato.
- La estandarización que se realizó a los procesos mediante un completo manual de procesos provee a la empresa una herramienta indispensable para el correcto funcionamiento de su operación, además de permitirle a los funcionarios de la empresa consolidar la secuenciación de las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.
- La estructuración de los procedimientos relacionados con las empresas asistidas, mejora la relación establecida con ellas, identificando sus requerimientos y necesidades para que estas se encuentren satisfechas con el servicio ofrecido.

- La racionalización de la información mediante el sistema gráfico de indicadores permitió a las directivas de la empresa mantenerse al tanto del avance del contrato de una manera efectiva, evitando desgaste administrativo en la interpretación de la información, lo cual genera una respuesta más rápida ante cualquier eventualidad.
- El impacto más alto generado por la ejecución de este proyecto se evidenció en la reducción de tiempos de respuesta ante los requerimientos hechos por la auditoría del ISS, debido a esto al eficaz control, almacenamiento y administración de la información emitida por los procesos realizados.
- La implementación del sistema de gestión para el control interno fue realizada de una manera acorde a lo esperado según el planteamiento, debido a la disposición del personal de la empresa y su adaptación al cambio, condiciones generadas por su alto nivel académico y por el respaldo dado por las directivas de la empresa al proyecto.
- El diagrama de mejoramiento continuo en el que fue basado el diseño del sistema de gestión para el control interno permitirá a la empresa mantener un constante mejoramiento de este para evitar de esta manera que pierda vigencia.
- El desarrollo de este proyecto permitió al autor conocer más a fondo las actividades generadas por una empresa de consultoría en salud ocupacional ayudando esta a fortalecer sus conocimientos en seguridad industrial y ampliarlos en otras áreas.

12. RECOMENDACIONES

- A las directivas de la empresa EMDR, mantener el compromiso de un mejoramiento continuo el cual se adquirió desde el mismo momento en que se inicio el proyecto de diseño e implementación de un sistema de gestión para el control interno y se reafirmo en cada una de las capacitaciones dadas para la socialización de este.
- El subgerente operativo debe Involucrar al personal de la empresa en la actualización periódica de los procedimientos, la reevaluación de los riesgos presentes en los procesos y el ajuste de los indicadores de gestión a los objetivos propuestos para de esta manera mantener la operación de la empresa en un óptimo funcionamiento.
- Al comité técnico, realizar una revisión periódica al sistema de gestión para el control interno usando la metodología expuesta en el ciclo de mejoramiento, buscando establecer los posibles errores que pueda presentar, eliminarlos y así robustecer el sistema para evitar la perdida de vigencia de este.
- Basado en el sistema de gestión para el control interno, las directivas de la empresa deben liderar un proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad según los lineamientos de la norma ISO, lo cual proporcionaría a la empresa EMDR un sistema de gestión integral garantizando de esta manera sus servicios a cada uno de sus clientes.

TABLA DE LOGROS	
OBJETIVO ESPECIFICO	LOGRO
Establecer los procedimientos necesarios para el control de la ejecución de las actividades y la calidad de las mismas, con el fin de llevar a cabo la medición y la identificación de los puntos críticos existentes en los procesos.	Capitulo 7 MEDICION DE LOS PROCESOS
Diseñar las herramientas de control que estandaricen la información y permitan identificar de manera veraz el avance real en la ejecución del proyecto en el momento en que se solicite.	Capitulo 9 HERRAMIENTAS DE CONTROL
Revisar y Ajustar los manuales de procedimientos de la empresa para soportar cada uno de los procesos que estén involucrados con el Sistema de Gestión para el control interno.	Anexo G MANUAL DE PROCESOS
Implementar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño y la efectividad en la cobertura del proyecto (ISS).	Capitulo 9 Sección 9.4. SISTEMA DE INDICADORES Anexo k HOJA DE VIDA DE INDICADORES
Documentar los procedimientos e instructivos de trabajo requeridos para la implementación del sistema de gestión de control interno	Anexo G MANUAL DE PROCESOS

ANEXO A

**CARTA DE
PRESENTACION**



Bucaramanga, Junio de 2005

Señores

Atn.
Dirección
Teléfono

Reciba un cordial saludo de la **ARP "Protección Laboral Seguro Social"** a la cual se encuentra afiliado. Queremos expresarle nuestra gratitud por la confianza brindada al permitirnos el aseguramiento en los riesgos profesionales de su Empresa y sus trabajadores, con la certeza que cada día nos esforzamos por mejorar nuestros servicios para que lleguen a ustedes con calidad y oportunidad.

Nos es grato comunicarle que la Gerencia Seccional, ha incluido a su empresa como beneficiaria en el programa **AMPLIACIÓN DE COBERTURA EN SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL (PLAN BÁSICO)**, a través de contratistas externos, cumpliendo así con las normas vigentes (Ley 100 de 1993, Decreto 1295 de 1994 artículos 19 literal b y artículo 35).

Estas actividades serán realizadas por el contratista **Erika Milena Delgado Ramírez / EMDR** sin ningún costo para su empresa.

La profesional Erika Milena Delgado Ramírez, con C.C. No. 37.511.818, es la representante y coordinadora del equipo de trabajo de este contratista, a quien puede contactar en el telefex 6798488 o al Móvil 311 589 0606

Cualquier inquietud relacionada con las actividades que se van a realizar en su empresa favor comunicarse con el Ing. Jorge Enrique Murcia Cubides, funcionario de esta ARP, al teléfono 6520056 Ó con la Dra. Claudia Lorena Ramírez y la Dra. Martha Patricia Mora al Teléfono 2811240 del nivel nacional.

Atentamente

DR. FABIO NAZAR ORTEGA **ING. JORGE ENRIQUE MURCIA CUBIDES**
Gerente ISS (E) **Jefe Departamento Riesgos Laborales ARP ISS**

Seccional Santander Seccional Santander

ANEXO B

**CONSTANCIA DE
INTERVENCION**

**PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA
CONSTANCIA DE INTERVENCIÓN EN EMPRESAS**

1. ARP ISS SECCIONAL _____
2. FECHA _____
3. CIUDAD _____
4. DOCUMENTO APORTANTE: NIT _____ CÉDULA CIUDADANÍA _____
5. TOTAL HORAS _____
6. RAZÓN SOCIAL _____
7. TIPO DE APORTANTE: EMPRESA PERSONERÍA JURÍDICA _____ PERSONA NATURAL _____
8. ACTIVIDAD ECONÓMICA _____ CÓDIGO _____
9. DIRECCIÓN DE LA EMPRESA _____
10. TELÉFONO _____ FAX _____
11. NOMBRE EMPRESA CONTRATISTA _____
12. NOMBRE FUNCIONARIO ARP-ISS _____
13. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	CÓDIGO ACTIVIDADES (GESOISS)	No. DE PUESTOS DE TRABAJO O AMBIENTES EXAMINADOS	No. DE TRABAJADORES ATENDIDOS	No. DE TRABAJADORES BENEFCIADOS	EQUIPOS UTILIZADOS	DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (HORAS)

14. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
(Continuar al respaldo de la hoja si es necesario)

15. REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
_____	_____	_____

16. CONTRATISTA


NOMBRE	CARGO	FIRMA
_____	_____	_____

16. REPRESENTANTE ARP-ISS

NOMBRE	CARGO	FIRMA
_____	_____	_____

ANEXO C

PROTOCOLO GRADO DE DESARROLLO

		VICEPRESIDENCIA PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES EVALUACIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL		CODIGO GNSO-PPA- 06 PAGINA 1 DE 3 VERSION 01	
SECCIONAL		SANTANDER			
IDENTIFICACIÓN		TIPO DE EMPRESA		JURIDICA	
NOMBRE EMPRESA					
DEPARTAMENTO		SANTANDER		CIUDAD BUCARAMANGA	
CÓDIGO ACTIVIDAD ECONÓMICA		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			
Seleccione una de las alternativas y marque con una X la casilla del valor correspondiente en la columna "criterios" de acuerdo a la tabla de calificación. A: Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos), B: Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 pts), C: no aplica (10 puntos), D: No cumple con los criterios (0 puntos), E: no se tiene información (0 puntos) Nota: La opción E solo aplica para los resultados de Medicina Preventiva y de Higiene y Seguridad Industrial.					
Nº	ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	CRITERIO			
		A	B	C	D
		10	5	10	0
1	EXISTE UN DOCUMENTO QUE CONTIENE EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA Y EL COORDINADOR DE SALUD OCUPACIONAL				
2	LA FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA EMPRESA INCLUYE EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL				
3	HAY UN RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL A: TIEMPO COMPLETO B: MEDIO TIEMPO C: POR HORAS				
4	EL ÁREA, SECCIÓN O DEPENDENCIA DE SALUD OCUPACIONAL SE ENCUENTRA DENTRO DE UN NIVEL DECISORIO EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA				
5	EXISTE UN PRESUPUESTO POR PARTE DE LA EMPRESA PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL				
6	TIENE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL ACTUALIZADO				
7	EXISTE COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL O VIGÍA DEBIDAMENTE REGISTRADO				
8	SE TIENE SOPORTES DE LAS INSPECCIONES LOCATIVAS REALIZADAS POR EL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL O VIGÍA				
9	SE TIENEN SOPORTES DE LA PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ PARITARIO EN LAS INVESTIGACIONES DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO				
	SUBTOTAL	0	0	0	0
	Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(90-C))x100	0,00%			
Nº	PROCESO SUBPROGRAMA MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	CRITERIO			
		A	B	C	D
		10	5	10	0
1	SE TIENEN SOPORTES DE EXÁMENES DE INGRESO				
2	SE TIENEN SOPORTES DE EXÁMENES PERIÓDICOS OCUPACIONALES				
3	SE TIENEN SOPORTES DE EXÁMENES CLÍNICOS, PARACLÍNICOS Y PRUEBAS FUNCIONALES RELACIONADOS CON LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO				
4	SE TIENE SOPORTE DE LOS EXÁMENES DE RETIRO				
5	ESTA CONFORMADA LA BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS				
6	SE CUENTA CON BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS ADECUADAMENTE DOTADOS SEGUN LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA				
7	SE DISPONE DE MIEMBROS DE LA BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS PARA CUBRIR TODA LA JORNADA DE TRABAJO				
8	LAS EMPRESA CUENTA CON PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA QUE CONTROLAN LA EXPOSICIÓN A LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO				
9	LA EMPRESA DESARROLLA PROGRAMAS DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE ACORDES CON SU PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO				
10	SE REALIZA PROGRAMA DE PREVENCIÓN PARA LESIONES DEPORTIVAS				
	SUBTOTAL	0	0	0	0
	Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(100-C))x100	0,00%			
Nº	PROCESO SUBPROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	CRITERIO			
		A	B	C	D
		10	5	10	0
1	EXISTE UN PANORAMA D FACTORES DE RIESGO TÉCNICAMENTE REALIZADO Y ACTUALIZADO, EL AÑO ANTERIOR.				
2	ESTÁN PRIORIZADOS LOS FACTORES DE RIESGO				
3	SE HA IDENTIFICADO EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO				
4	SE HA IDENTIFICADO EL SEGUNDO FACTOR DE RIESGO				
5	SE HA IDENTIFICADO EL TERCER FACTOR DE RIESGO				
6	SE HA EVALUADO EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO DE ACUERDO CON SU ACTIVIDAD ECONÓMICA Y CLASE DE RIESGO _____ CUAL _____				
7	SE HA EVALUADO EL SEGUNDO FACTOR DE RIESGO DE ACUERDO CON SU ACTIVIDAD ECONÓMICA Y CLASE DE RIESGO _____ CUAL _____				
8	SE HA EVALUADO EL TERCER FACTOR DE RIESGO DE ACUERDO CON SU ACTIVIDAD ECONÓMICA Y CLASE DE RIESGO _____ CUAL _____				
9	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN LA FUENTE, PARA EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO				

10	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN LA FUENTE, PARA EL SEGUNDO FACTOR DE RIESGO				
11	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN LA FUENTE, PARA EL TERCER FACTOR DE RIESGO				
12	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN EL MEDIO, PARA EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO				
13	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN EL MEDIO, PARA EL SEGUNDO FACTOR DE RIESGO				
14	EXISTEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL EN EL MEDIO, PARA EL TERCER FACTOR DE RIESGO				
15	EXISTEN DEPORTES DOCUMENTALES SOBRE SISTEMAS DE CONTROL EN EL TRABAJADOR PARA EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO				
16	EXISTEN DEPORTES DOCUMENTALES SOBRE SISTEMAS DE CONTROL EN EL TRABAJADOR PARA EL SEGUNDO FACTOR DE RIESGO				
17	EXISTEN DEPORTES DOCUMENTALES SOBRE SISTEMAS DE CONTROL EN EL TRABAJADOR PARA EL TERCER FACTOR DE RIESGO				
18	SE TIENEN SOPORTES DOCUMENTALES SOBRE VISITAS DE INSPECCIÓN REALIZADAS EN FORMA PERIÓDICA A LOS PUESTOS DE TRABAJO				
19	EXISTE UN DOCUMENTO SOBRE EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA MÁQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS				
20	LA EMPRESA TIENE SUS ÁREAS Y/O PUESTOS DE TRABAJO DEMARCADOS Y SEÑALIZADOS				
21	LA EMPRESA CUENTA CON SISTEMA DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS				
22	EXISTE DOCUMENTO CON L PLAN DE EMERGENCIAS				
23	EXISTE UN DOCUMENTO CON LA RELACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) SEGÚN LOS FACTORES DE RIESGO				
24	SE CUENTA CON UN LISTADO ACTUALIZADO DE LA RESERVA DE EPP				
25	EXISTE LISTADO DE REPOSICIÓN DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)				
26	SE CUENTA CON BRIGADA DE EMERGENCIAS				
27	SE TIENE DOCUMENTO CON LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS POR LA BRIGADA DE EMERGENCIAS				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(270-C))x100		0,00%			
Página 2					
Nº	PROCESO PROGRAMA DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	CRITERIO			
		A	B	C	D
		10	5	10	0
1	EXISTEN LISTADOS DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES SOBRE LOS RIESGOS A LOS QUE ESTAN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES				
2	EXISTEN LISTADOS DE ASISTENCIA SOBRE INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL				
3	EXISTEN LISTADOS DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES SOBRE INSTRUCCIÓN PARA EL USO Y CUIDADO DE LOS EPP				
4	EXISTEN LISTADO DE ASISTENCIA DEL COPASO O VIGIA A CAPACITACIONES EN SALUD OCUPACIONAL				
5	SE TIENEN LISTAS DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO DE LOS INTEGRANTES DE LA BRIGADA SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA				
6	SE TIENEN LISTAS DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN EN INDUCCIÓN CON EL FIN DE QUE SE CONOZCAN LAS REGLAS Y SE FAMILIARICEN LOS TRABAJADORES CON EL PROCESO PRODUCTIVO GENERAL				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(60-C))x100		0,00%			
Nº	PROCESO SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	CRITERIO			
		A	B	C	D
		10	5	10	0
1	EXISTEN REGISTROS CON LAS HISTORIAS MÉDICAS OCUPACIONALES PARA LOS TRABAJADORES				
2	EXISTEN REGISTROS CON LAS ESTADÍSTICAS DE ENFERMEDAD GENERAL				
3	EXISTEN REGISTROS CON LAS ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO				
4	EXISTEN REGISTROS CON LAS ESTADÍSTICAS DE ENFERMEDAD PROFESIONAL				
5	SE TIENEN REGISTROS SOBRE ESTADÍSTICAS DE AUSENTISMO				
6	SE TIENE REGISTRO CON EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL PRESENTE AÑO				
7	EXISTE REGISTRO CON DIAGNOSTICO SOCIODEMOGRÁFICO				
8	EXISTE REGISTRO CON EL PERFIL DE MORBILIDAD COMÚN Y OCUPACIONAL DE LA EMPRESA, QUE IDENTIFIQUE LAS CINCO (5) PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(80-C))x100		0,00%			

N°	RESULTADOS MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	CRITERIO			
		A	B	D	E
		10	5	10	0
1	EL ÍNDICE DE INCIDENCIA POR ENFERMEDAD PROFESIONAL EN RELACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR ES				
2	EL ÍNDICE DE PREVALENCIA POR ENFERMEDAD PROFESIONAL EN RELACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR ES				
3	EL ÍNDICE DE LESIONES INCAPACITANTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL EN RELACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR ES				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(30x100))		0,00%			

N°	RESULTADOS HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	CRITERIO			
		A	B	D	E
		10	5	10	0
1	LOS SISTEMAS DE CONTROL PARA EL PRINCIPAL FACTOR DE RIESGO HA REDUCIDO SU PELIGROCIDAD EN:				
2	LOS SISTEMAS DE CONTROL PARA EL SECUNDARIO FACTOR DE RIESGO HA REDUCIDO SU PELIGROCIDAD EN:				
3	LOS SISTEMAS DE CONTROL PARA EL TERCER FACTOR DE RIESGO HA REDUCIDO SU PELIGROCIDAD EN:				
4	EL INDICE DE FRECUENCIA DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO OCURRIDOS EN EL AÑO FUE:				
5	SEGÚN EL INDICE DE SEVERIDAD LAS LESIONES INCAPACITANTES OBTENIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO FUE				
6	SEGÚN EL INDICE DE LESIONES INCAPACITANTES OBTENIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO FUE				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: Puntaje ((A+B)/(60))x100		0,00%			

Página 3

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL					
	% OBTENIDO	CALIFICACIÓN	# DE PUNTOS EVALUADOS	# DE PREGUNTAS CONTESTADAS	OBSERVACIONES
ESTRUCTURA	0,00%	BAJO	9	0,00	
PROCESO SUBPROGRAMA MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	0,00%	BAJO	10	0,00	
PROCESO SUBPROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	0,00%	BAJO	27	0,00	
PROCESO SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	0,00%	BAJO	6	0,00	
PROCESO PROGRAMA DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	0,00%	BAJO	8	0,00	
RESULTADOS MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	0,00%	BAJO	3	0,00	
RESULTADOS HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	0,00%	BAJO	6	0,00	
TOTAL			69	0,00	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL				0,00%	
DEL 0% A 49% BAJO; DEL 50 % A 79% MEDIO; DEL 80% AL 100% ALTO					

ANEXO D

**PROTOCOLO
PANORAMA DE
FACTORES DE RIESGO**

PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO

INSTRUCCIONES PARA SU ELABORACIÓN

1. Establezca claramente la ubicación de los puestos de trabajo en áreas y secciones, preferiblemente teniendo en cuenta el ordenamiento lógico del proceso productivo de la empresa. Si no es aplicable, divida la empresa en áreas locativas o con afinidad funcional, de tal forma que las agrupaciones resultantes tengan identidad en cuanto a su localización o funciones. La clasificación en áreas y secciones ha de estar acorde con toda la nomenclatura que utilizará la empresa para el programa de salud ocupacional.
 2. Elabore un cronograma de visitas para realizar la inspección de factores de riesgo en cada una de las secciones previamente definidas.
 3. Realice las visitas de inspección de acuerdo con el cronograma. En cada sección identifique las máquinas, equipos, herramientas existentes, con sus respectivos códigos asignados por la empresa, usos, peligros potenciales, daños, sistemas de prevención y sistemas de protección. Identifique además los desechos que se generan en la empresa y transcriba la información en los formatos Ficha Técnica para máquinas, Equipos y Herramientas, Ficha técnica para insumos y sustancias, Ficha Técnica de Residuos o Desechos Industriales. Esta información será utilizada posteriormente para identificar fuentes de factores de riesgo y además para establecer la relación con personas expuestas que requieran la aplicación de sistemas de vigilancia epidemiológica.
 4. En cada visita de inspección se debe revisar la presencia de factores de riesgo, la fuente de los mismos, el número de personas expuestas y el tiempo de exposición, así como las medidas de control establecidas por la empresa. Durante la visita se debe realizar entrevista con los trabajadores del sitio para corroborar las observaciones y complementar la información.
 5. Durante la visita de inspección se diligencia el formato denominado **INSPECCIÓN DE FACTORES DE RIESGO**, de acuerdo con las siguientes instrucciones:
 - Verifique la presencia de factores de riesgo de acuerdo a la relación presentada en el anexo.
 - Analice de cada factor de riesgo los diferentes aspectos que solicita el formulario:
- **Area:** Escriba el nombre del área, parte del proceso o espacio locativo, conforme a la clasificación hecha previamente en el numeral 1.

- **Sección** Escriba el nombre de la sección o puesto de trabajo inspeccionado; recuerde que debe haber sido definido previamente en el numeral 1.
 - **Fuente de riesgo:** Se refiere al elemento que genera el factor de riesgo. Las sustancias, máquinas, equipos, herramientas y desechos que sean fuente de riesgo, deben haber sido identificadas previamente conforme se explicó en el numeral 3
 - Objetos:
 - Sustancia o insumo
 - Desecho
 - Material
 - Producto
 - Medios e Instrumentos:
 - Máquina
 - Equipo
 - Herramienta
 - Instalaciones Locativas
 - Organización del Trabajo:
 - Tarea
 - Tiempo
 - Relaciones Laborales
 - **Factor de Riesgo:** Escriba el nombre del factor de riesgo encontrado.
 - **Número de trabajadores:** Escriba el número de trabajadores expuestos al factor de riesgo.
 - **Tiempo de Exposición:** Escriba el tiempo de exposición diario del trabajador en horas.
 - **Observaciones:** Escriba el método de control que la empresa tenga establecido.
6. El AMISSTOSO presenta el formato hasta la columna OBSERVACIONES, con el propósito de que la persona que introduzca los datos en el sistema sea quien califique las consecuencias, exposición y probabilidad del daño. En caso de que la empresa necesite éstas valoraciones en los formatos para obtener diferentes consolidados de priorización, se sugiere adoptar el formato de Inspección de Riesgos anexo en éste documento, con los siguientes criterios de calificación.
- **Consecuencia:**
 - Escriba el factor que corresponda de acuerdo a las posibles consecuencias atribuibles a la exposición al factor de riesgo así:

Catastrófica: Numerosas víctimas o daños superiores al 90% del capital	100
Varias muertes como consecuencia de un accidente	50
Una muerte como consecuencia de un accidente	25
Lesiones graves (amputaciones, invalidez)	15
Lesiones con incapacidad transitoria (aún de horas)	5
Pequeñas heridas, contusiones, pequeños daños (inclusive fatiga y disminución del rendimiento).	1

Para riesgos biológicos los criterios de calificación son:

1 o varios trabajadores infectados mortalmente	100
1 o varios trabajadores infectados severamente	50
1 o varios trabajadores infectados moderadamente	25
1 trabajador con incapacidad de 10 días o más	15
1 trabajador con cuadro leve sin incapacidad	5
Pequeñas molestias que no impiden el trabajo	1

Para riesgos sicosociales los criterios de calificación son:

1 o varios trabajadores con estados de ansiedad crítica	100
1 o varios trabajadores con estados de ansiedad severa	50
1 o varios trabajadores ansiosos con incapacidad superior a 30 días	25
1 trabajador con incapacidad de 10 días o más	15
1 trabajador con cuadro leve de ansiedad sin incapacidad	5
Pequeñas molestias que no impiden el trabajo	1

• **Exposición:**

- Escriba el factor que corresponda de acuerdo con los siguientes criterios:

Continuamente (Muchas veces al día)	10
Frecuentemente (Aproximadamente una vez por día)	6
Ocasionalmente (desde una vez por semana hasta una vez al	3

mes)	
Irregularmente (desde una vez al mes hasta una vez al año)	2
Raramente (se sabe que ocurre la exposición)	1
Remotamente (no se sabe que haya ocurrido la exposición)	0.5

- **Probabilidad:**

- Escriba el factor que corresponda de acuerdo con los siguientes criterios:

Es el resultado más probable y esperado si la situación de riesgo tiene lugar.	10
Es completamente posible, nada extraño, tiene una posibilidad del 50%	6
Sería una ocurrencia o coincidencia rara.	3
Sería una coincidencia remotamente posible. Se sabe que ha ocurrido.	1
Nunca ha ocurrido en muchos años de exposición pero es posible.	0.5
Prácticamente imposible.	0.1

- **Grado de Peligrosidad:**

- Multiplique Consecuencia X Exposición X Probabilidad y escriba el resultado en ésta columna.

7. Una vez se hayan realizado las visitas de inspección se procede a diligenciar el formato siguiente denominado **CONSOLIDADO Y PRIORIZACIÓN POR FACTOR DE RIESGO**

El propósito de éste trabajo es consolidar por factor de riesgo, mediante la sumatoria de los valores de priorización y del número de personas expuestas. Además se pretende que al definir las posibles soluciones se asignen responsabilidades y fechas concretas para la ejecución de las medidas de control. Los datos se obtienen del formato INSPECCION DE FACTORES DE RIESGO; los complementarios se obtienen mediante consulta o asesoría y mediante concertación con el gerente o persona encargada de ejecutar el programa de salud ocupacional.

Factor de Riesgo: Traslade los datos del formato INSPECCION DE FACTORES DE RIESGO. Tenga en cuenta colocar uno enseguida del otro el mismo factor de riesgo observado en diferentes secciones.

Sección, o Puesto de Trabajo: Traslade los datos correspondientes del formato anterior.

Posibles Consecuencias Escriba la consecuencia probable como enfermedad

(diagnóstico si fuere posible) o tipo de daños materiales.

Valor Medido: Escriba los valores obtenidos en las mediciones que se hayan hecho.

Grado Riesgo Escriba el cociente entre el resultado de la medición y el valor máximo permisible (TLV).

Total expuestos: Escriba el número de personas expuestas obteniendo el dato del formato de Inspección.

Priorización Traslade el valor del dato calculado en la columna de priorización del formulario de Inspección de Factores de Riesgo.

POSIBLES SOLUCIONES En la Fuente, en el Medio, en el Trabajador: Escriba las posibles soluciones a cada uno de los factores de riesgo de acuerdo con su localización específica. Tener en cuenta los siguientes criterios para la oportunidad de acción frente a los diferentes factores de riesgo en determinada sección:

GRADO DE PELIGROSIDAD	INTERPRETACIÓN
Mayor de 270	Requiere corrección inmediata. La actividad debe ser detenida hasta que se disminuya o se elimine el riesgo.
De 90 a 269	Requiere corrección urgente. Disminuir o eliminar el riesgo lo más pronto posible.
De 0.05 a 89	Requiere eliminar o disminuir el riesgo el riesgo pero la situación no es una emergencia.

RESPONSABLE: Escriba el nombre de la persona o dependencia que ejecutará la puesta en marcha de las medidas de control que se establezcan.

FECHA: Escriba la fecha aproximada concertada para efectuar las medidas de control propuestas.

Renglón para totalizar: Antes de iniciar un renglón con otro factor de riesgo, se debe dejar una fila para totalizar.

Se suma el número de personas expuestas y se suma el valor de priorización. En la columna Sección o Puesto de trabajo se colocarán el número de puestos de trabajo con personas expuestas al factor de riesgo.

CODIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES		
CODIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO		
CODIGO FR	DESCRIPCION	CRITERIO DE INCLUSIÓN

FISICOS		
1	RUIDO	Dificultad para escuchar una conversación a tono normal a una distancia de un metro.
2	VIBRACIONES	Percepción de vibraciones de cuerpo entero o de la mano al realizar el trabajo.
3	PRESIONES ANORMALES	Trabajos en alturas (montaña) o en profundidades (Lago, río, mar).
4	TEMPERATURAS EXTREMAS CALOR	Percepción de calor luego de permanecer cinco minutos en el sitio.
5	TEMPERATURAS EXTREMAS FRÍO	Percepción de frío luego de permanecer cinco minutos en el sitio.
6	ILUMINACION	Ausencia de luz natural o deficiencia de luz artificial con percepción de sombras sobre el plano de trabajo
8	RADIACIONES NO IONIZANTES LASER	Exposición a labores no protegido con equipos que emiten rayos láser.
51	RADIACIONES NO IONIZANTES MICROONDAS	Exposición a labores no protegido con equipos emisores de microondas.
52	RADIACIONES IONIZANTES RX	Exposición con aparatos que emiten rayos X
61	RADIACIONES NO IONIZANTES INFRARROJAS	Exposición a superficies o procesos de calor radiante (fundición, invernaderos, exposición solar).

QUÍMICOS		
7	CROMO	Conocimiento de manipulación de éste metal durante el proceso.
9	GASES Y VAPORES	Conocimiento de manipulación de químicos volátiles. Percepción de olor a más de un metro del foco emisor.
10	AEROSOLES	Empleo de procesos que producen sustancias solubles en el aire.
11	SILICE	Conocimiento de manipulación de materiales con tierra, arena o arcilla
12	PARTICULAS LIQUIDAS NIEBLAS ROCIOS	Procesos en los que se producen gotas de líquido dispersas en el aire.
13	LIQUIDOS	Manipulación de productos químicos líquidos.
14	SÓLIDOS	Manipulación de productos químicos sólidos.
53	PLOMO	Conocimiento de manipulación de éste metal

		durante el proceso.
54	SOLVENTES	Conocimiento de manipulación de solventes. Percepción de olor a más de un metro del foco emisor.
55	PLAGUICIDAS (Carbamatos y Organofosforados)	Conocimiento de manipulación de éste tipo de sustancias durante el proceso.
57	PLAGUICIDAS	Conocimiento de manipulación de éste tipo de sustancias durante el proceso.
59	MATERIAL PARTICULADO (Polvos, Fibras)	Depósito de polvo visible a los quince minutos sobre una superficie previamente limpia, o visibilidad del polvo al paso de los rayos solares.
60	HUMOS	Existencia de procesos de combustión y visibilidad del humo al paso de los rayos solares.
CODIGO FR	DESCRIPCION	CRITERIO DE INCLUSIÓN

BIOLÓGICOS

15	ANIMADOS	Manipulación o contacto con personas enfermas (pacientes) como parte de su trabajo. (No es el contacto con compañeros enfermos).
16	VIRUS Y RICKETTSIAS	Trabajo en zona endémica de enfermedades transmisibles por
17	BACTERIAS	los tipos de gérmenes descritos. O manipulación de secreciones,
18	PARASITOS	líquidos y tejidos corporales: Ej. personal de salud y personal de
19	HONGOS	morgue, embalsamamiento, medicina legal, agrónomos, veterinarios.
20	ANIMALES	Manipulación de animales dentro de sus funciones.
21	INANIMADOS	Manipulación de equipos o materiales contaminados con sangre o secreciones corporales.
22	AGENTES DE ORIGEN ANIMAL	Manipulación de tejidos o secreciones animales.
23	AGENTES DE ORIGEN VEGETAL	Manipulación de plantas o de tejidos vegetales.

ERGONÓMICOS

24	SOBRE ESFUERZO FISICO	Labores que exigen trabajo físico intenso.
25	MANEJO DE CARGAS	Manejo de cargas mayores de 25 Kilogramos

26	POSTURAS	Posiciones estáticas de pié o sentado. Posiciones forzadas, sensación de dolor en alguna parte del cuerpo al finalizar la jornada.
27	DEL ENTORNO DE TRABAJO	Puesto de trabajo que exige movimientos cuidadosos por espacios insuficientes.
28	SILLAS	Mal diseño del asiento.
29	COMANDOS	Dificultad para alcanzar o identificar las señales, los botones o las palancas de comando de las máquinas.
30	SUPERFICIES Y RELACIONES DE TRABAJO	Planos de trabajo muy altos, muy bajos o muy dispersos.

SICOSOCIALES		
31	RITMO DE TRABAJO	Trabajo contra reloj.
32	PLANEACION DE LAS TAREAS	Falta de autonomía para la planeación de las tareas.
33	INCENTIVOS DE PRODUCCION	Salario pagado por producción.
34	SOBRECARGA DE TRABAJO CUANTITATIVA O CUALITATIVA	Trabajo excesivo en cantidad o con múltiples asuntos por resolver.
35	DIFICULTAD PARA LA COMUNICACIÓN	Falta de buena comunicación con los jefes, compañeros o subalternos.
36	CONFLICTOS DE AUTORIDAD	Competencia de autoridad con otras dependencias o con otros empleados.
58	TRABAJO REPETITIVO CON SOBRECARGA	Trabajo monótono excesivo

CODIGO FR	DESCRIPCION	CRITERIO DE INCLUSIÓN
------------------	--------------------	------------------------------

ACCIDENTALIDAD		
37	MECÁNICOS (MÁQUINAS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS)	Utilización de máquinas, equipos o herramientas con riesgo de atrapamiento, amputaciones, golpes.
38	PUNTO DE TRANSMISION DE FUERZA	Existencia de poleas, bandas, volantes, sin protección, con riesgo de atrapamiento.
39	PUNTO DE OPERACIÓN	No hay protección en el sitio de operación de la máquina y existe el riesgo de amputación, atrapamiento, golpes.
40	SISTEMA DE ALIMENTACIÓN DE LA MÁQUINA	No hay protección en el sistema de alimentación de la máquina con riesgo de amputaciones, atrapamiento, golpes, caídas.
41	ELÉCTRICOS	Existe riesgo de contacto con líneas o puntos energizados por tener instalaciones eléctricas

		en mal estado o porque su trabajo exige revisión de generación y distribución de energía.
42	ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES	Existe riesgo de golpes o caídas y atrapamiento por mala colocación de los materiales al momento de transportarlos y por mal almacenamiento.
43	INCENDIOS Y EXPLOSIONES	Existe riesgo de incendio o explosión por manipulación de sustancias inflamables.
44	INSTALACIONES LOCATIVAS DEFECTUOSAS	Existe riesgo de caídas o de caída de objetos por mal estado de los techos, los pisos, los muros o las escaleras.
45	ORDEN Y ASEO	Existe riesgo de caídas, golpes, pérdida de tiempo y disminución de rendimiento por falta de orden.
46	TRANSPORTE	Existe riesgo de accidente de tránsito en razón de las funciones propias del cargo.

SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE		
47	DISPOSICIÓN DE BASURAS	Existe riesgo de sufrir infecciones por mala disposición de basuras.
48	SUMINISTRO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS	Existe riesgo de infección al consumir agua no tratada.
49	SERVICIOS SANITARIOS	En mal estado o insuficientes.
50	EMISIONES AMBIENTALES	Contaminación de aire, suelo o agua.

CONSOLIDADO Y PRIORIZACIÓN POR FACTOR DE RIESGO

EMPRESA:

FECHA:

FACTOR DE RIESGO	SECCIÓN O PUESTO DE TRABAJO	Posibles CONSECUENCIAS	Valor MEDIDO	Grado Riesgo	Total ex puestos	Grado Peligrosidad	POSIBLES SOLUCIONES		RESPONSABLE	FECHA
							EN LA FUENTE, EL MEDIO O EL PROCEDIMIENTO	EN EL TRABAJADOR		

ANEXO E

MATRIZ DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS

CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SUBPROCESO	PROCESO	PRIORIDAD (1,2,3)	CONTROL	RESPONSABLE
1	la informacion recopilada se puede extravaiar	Confirmar la informacion consignada en la base de datos del ISS y consultar datos adicionales de cada empresa de esta categoria	EMPRESAS APTAS CATEGORIA A, B, C, D Y NO APTAS	DEPURACION DE BASE DE DATOS	3	formato unico para la consignacion de informacion	ASISTENTE TECNICO
2	que la autoliquidacion no se pida o se pida una que no sea del mes de marzo	pedir autoliquidacion del mes de marzo para corroborar los datos que se tienen de la empresa	APROBACION DE REQUISITOS	PRESENTACION DEL PROGRAMA	2	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
3	no se firman los documentos y que no se diligencie bien el formato de constancia de intervencion	Firmar la carta de presentacion del programa y la constancia de intervencion por parte del representante legal de la empresa asistida	COMPROMISO GERENCIAL		2	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
4	el documento se diligencie mal	diligenciar todas las preguntas de la encuesta con informacion suministrada por la empresa	REALIZACION DE ENCUESTA	DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL	2	revison del instrumento con el profesional antes de recepcionarlo	CAPACITACION ISS
5	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	REALIZACION DE ENCUESTA		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
6	que no se realice objetivamente este panorama	realizar un panorama de factores de riesgo en las locaciones de la empresa asistida	PANORAMA GENERAL DE FACTORES DE RIESGO	ACTUALIZACION DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO	2	formato unico para la consignacion de informacion	PROFESIONAL DE CAMPO
7	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	PANORAMA GENERAL DE FACTORES DE RIESGO		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
8	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA DEL REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
9	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
10	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
11	diseñar erroneamente el plan de trabajo	con la informacion recopilada diseñar un plan de trabajo a seguir durante el año de asistencia	DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO	ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2005	1	revisar el plan de trabajo antes de entregar a la seccional	COMITÉ TECNICO
12	la informacion de soporte del informe presentado a la seccional sea erronea	presentar los planes de trabajo con la respectiva informacion de soporte a la seccional para su aprobacion	APROBACION POR PARTE DE LA SECCIONAL		1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
13	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	SOCIALIZACION DEL PLAN DE TRABAJO		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO

MATRIZ DE RIESGOS

CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SUBPROCESO	PROCESO	PRIORIDAD (1,2,3)	CONTROL	RESPONSABLE
14	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA COPASO - VIGIA DE SALUD OCUPACIONAL	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
15	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
16	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
17	no obtener el registro del ministerio por mal diligenciamiento de los formatos o actas	realizar la conformacion del copaso o del vigia según corresponda y su registro en el Ministerio de la Proteccion Social	CONFORMACION Y REGISTRO DEL COPASO O VIGIA		2	estandarizar los formatos cumpliendo las normas del ministerio	PROFESIONAL DE CAMPO
18	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA CONFORMACION BRIGADAS DE EMERGENCIA	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
19	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
20	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
21	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA INSPECCIONES PLANEADAS	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
22	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
23	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
24	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA FOMENTOS DE ESTILO DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
25	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
26	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revison de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO

MATRIZ DE RIESGOS

CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SUBPROCESO	PROCESO	PRIORIDAD (1,2,3)	CONTROL	RESPONSABLE
27	el documento se diligencie mal	diligenciar todas las preguntas de la encuesta con informacion suministrada por la empresa	REALIZACION DE ENCUESTA	ESTABLECIMIENTO DEL GRADO DE DESARROLLO	2	revisión del instrumento con el profesional antes de recepcionarlo	PROFESIONAL DE CAMPO
28	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	REALIZACION DE ENCUESTA		3	revisión de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
29	la capacitacion no cumple las expectativas de los trabajadores	realizar una capacitacion sobre el tema	CAPACITACION	ASESORIA EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	2	temario estructurado para la ejecucion de la capacitacion	PROFESIONAL DE CAMPO
30	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar el formato de evaluacion por parte de las personas capacitadas	CAPACITACION		3	revisión de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
31	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	CAPACITACION		3	revisión de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
32	diseñar erroneamente el plan de trabajo	con la informacion recopilada diseñar un plan de trabajo a seguir durante el año despues a la asistencia	DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO	ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO 2006	2	revisar el plan de trabajo antes de entregar a la empresa	COMITÉ TECNICO
33	el documento se diligencie mal o no se haga firmar	diligenciar y hacer firmar el formato de constancia de intervencion	SOCIALIZACION DEL PLAN DE TRABAJO		3	revisión de la documentacion antes de recepcionarla	PROFESIONAL DE CAMPO
34	el soporte documental no concuerde con el informe	realizar un informe para la seccional donde este consignada cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental	INFORME SECCIONAL	INFORME FINAL	1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
35	el soporte documental o el cronograma no concuerde con el informe	realizar un informe para la interventoria donde este consignada cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental y su cronograma de ejecucion	INFORME INTERVENTORIA		1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
36	el soporte documental no concuerde con el informe	realizar un informe para la seccional donde este consignada cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental	INFORME VICEPRESIDENCIA		1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO

MATRIZ DE RIESGOS

CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SUBPROCESO	PROCESO	PRIORIDAD (1,2,3)	CONTROL	RESPONSABLE
37	el soporte documental no concuerde con el informe	realizar un informe para la seccional donde este consignada cada una de las actividades ejecutadas en el contrato y los avances logrados con la ejecucion de la asistencia y su respectivo soporte documental	INFORME EMPRESA	INFORME FINAL	1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
38	el soporte documental no concuerde con el informe	realizar un informe para la interventoria donde este consignada el avance real a la fecha en que es solicitado cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental	AUDITORIAS	INFORME PARCIAL	1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
39	el avance real no pueda ser medido por demoras en la entrega de informacion y documentos	realizar un informe para la interventoria donde este consignada el avance real a la fecha en que es solicitado cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental	AUDITORIAS		1	estandarizar el flujo de informacion en la empresa	COMITÉ TECNICO
40	el soporte documental no concuerde con el informe	realizar un informe para la seccional a la fecha solicitada donde este consignada cada una de las actividades ejecutadas en el contrato con su respectivo soporte documental	INFORME SECCIONAL		1	cotejar la informacion con los registros existentes	COMITÉ TECNICO
41	la informacion recibida no es la optima	recepcionar toda la informacion obtenida de cada proceso ejecutado analizarla y distribuirla	RECOPIACION DE INFORMACION		1	revisar la informacion y cotejarla con un listado	ASISTENTE TECNICO
42	la informacion esta incompleta	recepcionar toda la informacion obtenida de cada proceso ejecutado analizarla y distribuirla	RECOPIACION DE INFORMACION	DOCUMENTACION	1	revisar el correcto contenido de la informacion recepcionada	ASISTENTE TECNICO
43	extraviar documentos	guardar todos los documentos que se emiten de cada proceso	ARCHIVO		1	estandarizar el almacenaje de documentos	ASISTENTE TECNICO
44	trocar documentos en carpetas distintas	guardar todos los documentos que se emiten de cada proceso	ARCHIVO		1	diferenciar las diferentes carpetas	ASISTENTE TECNICO

ANEXO F

HERRAMIENTAS DE CONTROL DISEÑADAS

F0 - 02 PROGRAMACION DE VISITAS
PLAN DE AMPLIACIÓN COBERTURA ARP SEGURO SOCIAL SECCIONAL SANTANDER

FECHA DE ELABORACIÓN: _____
SEMANA DE PROGRAMACIÓN: _____ ELABORÓ: _____

No	EMPRESA	ACTIVIDAD A REALIZAR	FECHA	HORA	CONTACTO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

F0 - 03 SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES
PLAN DE AMPLIACIÓN COBERTURA ARP SEGURO SOCIAL SECCIONAL SANTANDER

PROFESIONAL: _____
SEMANA: _____

No	FECHA	ACTIVIDAD REALIZADA	EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORA	CONTACTO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							

PROFESIONAL: _____
FECHA DE CORTE DE INFORMACIÓN _____

TAMAÑO DE EMPRESAS POR RANGO	NUMERO DE EMPRESAS CONFIRMADAS	NÚMERO DE HORAS
CATEGORÍA A		
CATEGORÍA B		
CATEGORÍA C		
CATEGORÍA D		
TOTAL		

L0 - 01 LISTA DE CHEQUEO POR ACTIVIDADES

RAZON SOCIAL: _____ NIT: _____
 DIRECCIÓN: _____ TEL: _____
 CÓDIGO: _____ No TRABAJADORES: _____ RIESGO: _____
 GERENTE: _____ CONTACTO: _____

No	DOCUMENTACIÓN	SI	NO	D	M	A	D	M	A	TOTAL HORAS
1.	Copia recibido carta Presentación Institucional									
2.	Copia constancia de intervención									
3.	Fotocopia pago de autoliquidación									
4.	Evaluación grado desarrollo P.S.O Inicial									
5.	Copia constancia de intervención									
6.	cronograma de actividades									
7.	Copia plan anual 2005									
8.	Copia constancia de intervención									
9.	Elaboración panorama (PGFR)									
10.	Copia constancia de intervención									
11.	Copia constancia inscripción vigía o copaso									
12.	Copia constancia de intervención									
13.	Constancia capacitación Copaso									
14.	Copia constancia de intervención									
15.	Evaluación capacitación Copaso									
16.	Copia registro de asistencia									
17.	Constancia capacitación brigada de emergencia									
18.	Copia constancia de intervención									
19.	Evaluación capacitación brigada de emergencia									
20.	Copia registro de asistencia									
21.	Diseño e implementación PSO									
22.	Copia constancia de intervención									
23.	Constancia Capacitación Estilos Saludables									
24.	Copia constancia de intervención									
25.	Evaluación capacitación Estilos Saludables									
26.	Copia registro de asistencia									
27.	Evaluación grado de desarrollo FINAL									
28.	Copia constancia de intervención									
29.	Copia Plan de trabajo Anual 2006									
30.	Copia constancia de intervención									
31.	Informe Final									
32.	Copia constancia de intervención									
33.	OTRA CUAL?									
34.	OTRA CUAL?									

Total Horas Empresa _____ Total Horas Ejecutadas _____ Profesional a Cargo _____

L0 - 02 LISTA DE CHEQUEO PARA CARPETAS

RAZON SOCIAL: _____ NIT: _____
 DIRECCIÓN: _____ TEL: _____
 CÓDIGO: _____ No TRABAJADORES: _____ RIESGO: _____
 GERENTE: _____ CONTACTO: _____

No	DOCUMENTACIÓN	SI	NO	D	M	A
1.	Copia recibido carta Presentación Institucional					
2.	Copia constancia de intervención					
3.	Fotocopia pago de autoliquidación					
4.	Evaluación grado desarrollo P.S.O Inicial					
5.	Copia constancia de intervención					
6.	cronograma de actividades					
7.	Copia plan anual 2005					
8.	Copia constancia de intervención					
9.	Elaboración panorama (PGFR)					
10.	Copia constancia de intervención					
11.	Copia constancia inscripción vigía o copaso					
12.	Copia constancia de intervención					
13.	Constancia capacitación Copaso					
14.	Copia constancia de intervención					
15.	Evaluación capacitación Copaso					
16.	Copia registro de asistencia					
17.	Constancia capacitación brigada de emergencia					
18.	Copia constancia de intervención					
19.	Evaluación capacitación brigada de emergencia					
20.	Copia registro de asistencia					
21.	Diseño e implementación PSO					
22.	Copia constancia de intervención					
23.	Constancia Capacitación Estilos Saludables					
24.	Copia constancia de intervención					
25.	Evaluación capacitación Estilos Saludables					
26.	Copia registro de asistencia					
27.	Evaluación grado de desarrollo FINAL					
28.	Copia constancia de intervención					
29.	Copia Plan de trabajo Anual 2006					
30.	Copia constancia de intervención					
31.	Informe Final					
32.	Copia constancia de intervención					
33.	OTRA CUAL?					
34.	OTRA CUAL?					

**F0 - 06 PLAN DE TRABAJO
PLAN DE AMPLIACIÓN COBERTURA ARP SEGURO SOCIAL SECCIONAL SANTANDER**

EMPRESA: _____

NIT: _____ FECHA: _____

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
PRIMERA VISITA PRESENTACION PROYECTO												
SEGUNDA VISITA ESTABLECIMIENTO GRADO DE DESARROLLO												
ASESORIA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE DIAGNOSTICO O ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO												
ELABORACIÓN, REVISIÓN O AJUSTE DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL AÑO 2005												
CAPACITACION COPASO												
CAPACITACION BASICA CONFORMACION BRIGADA DE EMERGENCIAS												
ASESORIA DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PSO												
FOMENTOS DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES												
ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL AÑO 2006												
ESTABLECIMIENTO DEL GRADO DE DESARROLLO FINAL												
INFORME FINAL ELABORACION Y ENTREGA												
NUMERO DE HORAS												

INSTRUCTIVOS DE USO

INSTRUCTIVO FO – 01

EMPRESA: complete con el nombre de la empresa a la cual se le esta realizando la asistencia en el momento de diligenciar este formato.

DIRECCION: escribir la dirección correspondiente a la empresa a la cual se le esta realizando la asistencia

TEL: consignar el número o números telefónicos de la empresa en mención.

FECHA: se debe escribir el día, mes y año, en el cual se realizo la asistencia.

COLUMNA ACTIVIDAD PROGRAMADA: completar con el nombre de la actividad que se va a realizar en ese momento en la empresa asistida

COLUMNA FECHA: consignar el día, mes y año en el que se realiza la actividad.

COLUMNA ACTIVIDAD REALIZADA SI/NO: confirmar si la actividad se realizo.

COLUMNA DURACION DE LA ACTIVIDAD HORAS: completar con el número de horas que se usaron para la realización de la actividad.

COLUMNA ACTIVIDAD PROGRAMADA PENDIENTE: completar con el nombre de la actividad a realizar en la próxima visita al a empresa asistida.

COLUMNA FECHA PROGRAMADA: completar con día, mes y año en que se programa la próxima visita.

COLUMNA FIRMA RESPONSABLE EMPRESA: hacer firmar por el representante legal de la empresa o quien este delegue.

INSTRUCTIVO FO – 02

FECHA DE ELABORACION: completar con día, mes y año en el que se diligencia este formato.

SEMANA DE PROGRAMACION: completar con el numero de semana al que corresponde la información consignada en este formato según cronograma de actividades.

ELABORO: completar con el nombre del profesional de campo que diligencia este formato.

COLUMNA EMPRESA: completar con el nombre de la empresa en la cual se pretende realizar actividad.

COLUMNA ACTIVIDAD A REALIZAR: completar con el nombre de la actividad que se encuentra programada para realizar.

COLUMNA FECHA: completar con el día, mes y año en el que se encuentra programada la realización de la actividad.

COLUMNA HORA: completar con la hora programada para el desarrollo de la actividad.

COLUMNA CONTACTO: completar con el nombre de la persona de la empresa a asistir con la cual se realizo la programación de esta actividad.

INSTRUCTIVO FO – 03

PROFESIONAL: completar con el nombre del profesional que diligencia el formato.

SEMANA: completar con el número de semana al que corresponde la información consignada en este formato según cronograma de actividades.

COLUMNA FECHA: completar con el día, mes y año en el que se realizó la actividad

COLUMNA ACTIVIDAD REALIZADA: completar con el nombre de la actividad que se realizó en la empresa asistida en el momento de diligenciar este formato.

COLUMNA EMPRESA: completar con el nombre de la empresa en la cual se realizó la actividad.

COLUMNA DIRECCION: completar con la dirección exacta de la empresa donde se realizó la asistencia.

COLUMNA TELEFONO: completar con el número o números telefónicos de la empresa donde se realizó la actividad.

COLUMNA HORA: completar con la hora en la cual se realizó la actividad en la empresa asistida.

COLUMNA CONTACTO: completar con el nombre de la persona de la empresa asistida con la cual se realizó la ejecución de esta actividad.

INSTRUCTIVO FO – 04

PROFESIONAL: completar con el nombre del profesional que diligencia el formato.

FECHA DE CORTE DE INFORMACION: completar con día, mes y año en el cual se realizo el diligenciamiento de este formato.

TAMAÑO DE EMPRESAS POR RANGO	NUMERO DE EMPRESAS CONFIRMADAS	NÚMERO DE HORAS
CATEGORÍA A	Completar numero de empresas pertenecientes a la categoría A que se encuentran siendo asistidas por este profesional	Completar numero de horas de asistencia realizadas por este profesional a empresas categoría A
CATEGORÍA B	Completar numero de empresas pertenecientes a la categoría B que se encuentran siendo asistidas por este profesional	Completar numero de horas de asistencia realizadas por este profesional a empresas categoría B
CATEGORÍA C	Completar numero de empresas pertenecientes a la categoría C que se encuentran siendo asistidas por este profesional	Completar numero de horas de asistencia realizadas por este profesional a empresas categoría C
CATEGORÍA D	Completar numero de empresas pertenecientes a la categoría D que se encuentran siendo asistidas por este profesional	Completar numero de horas de asistencia realizadas por este profesional a empresas categoría D
TOTAL	Completar con el total de la suma de las celdas superiores	Completar con el total de la suma de las celdas superiores

INSTRUCTIVO FO – 05

El instructivo para el diligenciamiento de este formato se encuentra consignado en el anexo D

INSTRUCTIVO FO – 06

EMPRESA: complete con el nombre de la empresa a la cual se le esta realizando el plan de trabajo en el momento de diligenciar este formato.

NIT: complete con el Nit perteneciente a la empresa en mención.

FECHA: se debe escribir el día, mes y año, en el cual se diligencio el formato.

MATRIZ DE PLAN DE TRABAJO: la primera columna contiene todas las actividades a realizar en la empresa a asistir y la primera fila contiene los meses en los cuales se realizaran estas actividades; se debe marcar con una x en el cuadro que haga coincidir la actividad y el mes en que se ejecutara.

INSTRUCTIVO LO – 01

RAZON SOCIAL: completar con el nombre de la empresa en la cual se realiza la actividad.

NIT: complete con el Nit perteneciente a la empresa en mención.

DIRECCION: completar con la dirección exacta de la empresa donde se realiza la asistencia.

TEL: completar con el número o números telefónicos de la empresa donde se realiza la actividad.

CODIGO: completar con el código provisto por el ISS para esta empresa.

No DE TRABAJADORES: completar con el número de trabajadores de la empresa afiliados a riesgos profesionales.

RIESGO: completar con el tipo de riesgo en el que se encuentra clasificada la empresa, esto se obtiene del la autoliquidación de la empresa.

GERENTE: completar con el nombre del gerente de la empresa asistida.

CONTACTO: completar con el nombre de la persona delegada por el representante legal par realizar las actividades de salud ocupacional.

COLUMNA DOCUMENTACION: verificar los documentos inherentes al desarrollo de cada actividad.

COLUMNA SI: completar con una x si el documento es obtenido.

COLUMNA NO: completar con una x si el documento no se obtiene.

COLUMNA D: completar con el número del día en que se realizo la actividad de obtención de este documento.

COLUMNA M: completar con el número del mes en que se realizo la actividad de obtención de este documento.

COLUMNA A: completar con el número del año en que se realizo la actividad de obtención de este documento.

COLUMNA D: completar con el número del día en que se entrego el documento al asistente técnico de la empresa EMDR.

COLUMNA M: completar con el número del mes en que se entrego el documento al asistente técnico de la empresa EMDR.

COLUMNA A: completar con el número del año en que se entrego el documento al asistente técnico de la empresa EMDR.

COLUMNA TOTAL DE HORAS: completar con el número de horas que se usaron en la obtención de este documento.

INSTRUCTIVO LO – 02

RAZON SOCIAL: completar con el nombre de la empresa en la cual se realiza la actividad.

NIT: complete con el Nit perteneciente a la empresa en mención.

DIRECCION: completar con la dirección exacta de la empresa donde se realiza la asistencia.

TEL: completar con el número o números telefónicos de la empresa donde se realiza la actividad.

CODIGO: completar con el código provisto por el ISS para esta empresa.

No DE TRABAJADORES: completar con el número de trabajadores de la empresa afiliados a riesgos profesionales.

RIESGO: completar con el tipo de riesgo en el que se encuentra clasificada la empresa, esto se obtiene del la autoliquidación de la empresa.

GERENTE: completar con el nombre del gerente de la empresa asistida.

CONTACTO: completar con el nombre de la persona delegada por el representante legal par realizar las actividades de salud ocupacional.

COLUMNA DOCUMENTACION: verificar los documentos inherentes al desarrollo de cada actividad.

COLUMNA SI: completar con una x si el documento es obtenido.

COLUMNA NO: completar con una x si el documento no se obtiene.

COLUMNA D: completar con el número del día en que se recepciono del profesional de campo este documento.

COLUMNA M: completar con el número del mes en que se recepciono del profesional de campo este documento.






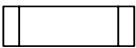

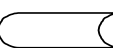

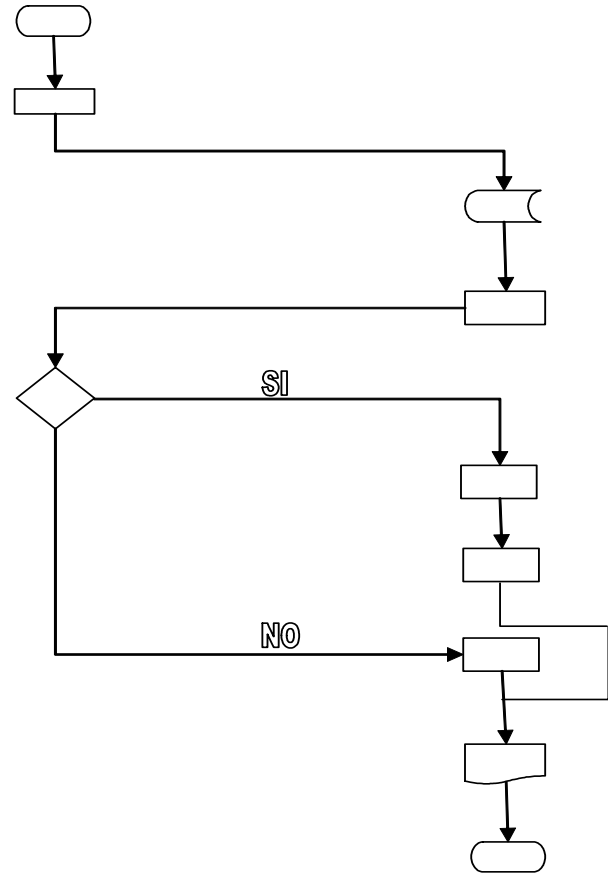
COLUMNA A: completar con el número del año en que se recepciono del profesional de campo este documento





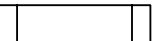

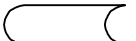

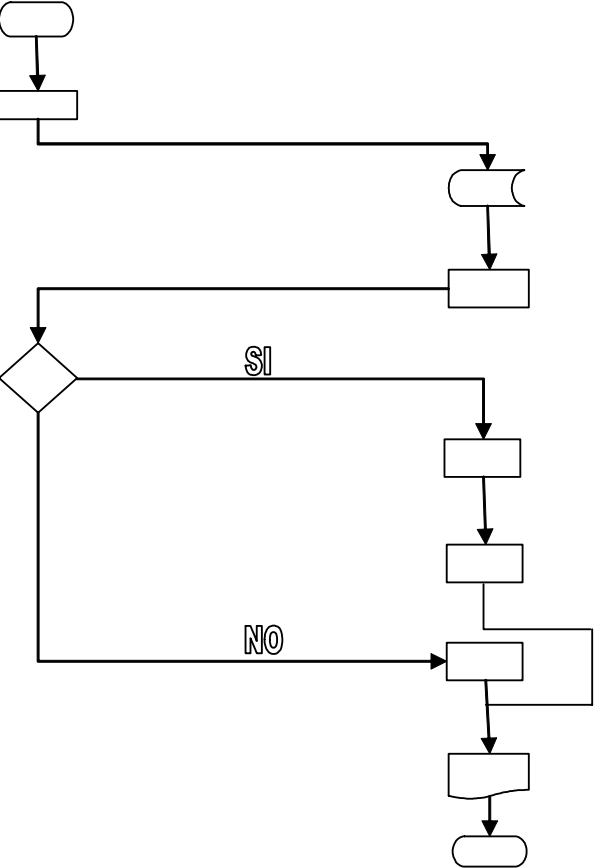
ANEXO G


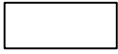


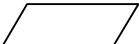


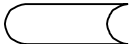



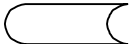



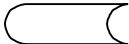



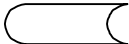



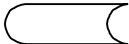



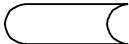



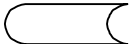



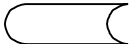



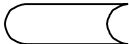



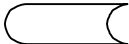



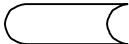



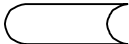



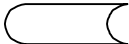



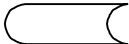



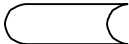



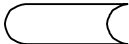



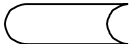



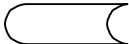



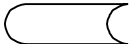



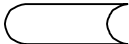



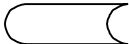



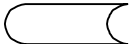



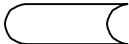



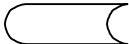



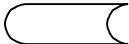



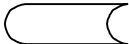



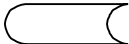



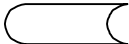



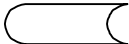



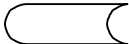



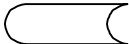



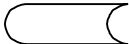



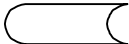



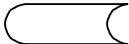



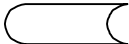



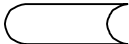



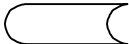



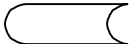



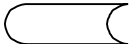



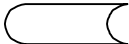



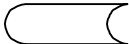



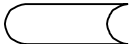



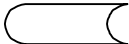



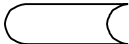



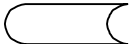



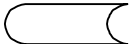



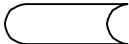



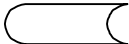



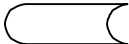



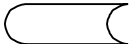



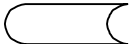



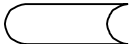



MANUAL DE PROCESOS




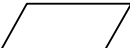


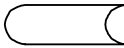

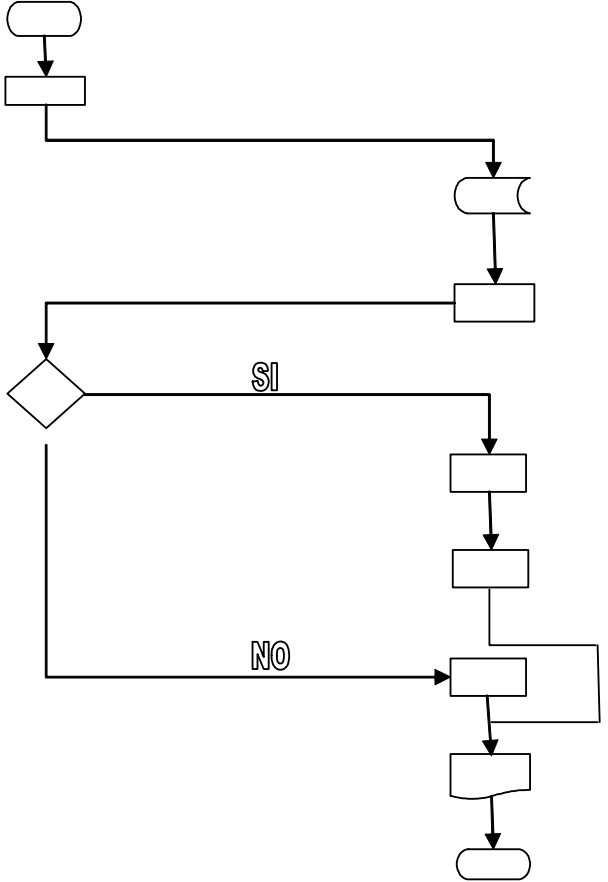
Nota aclaratoria


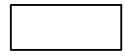


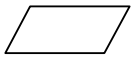
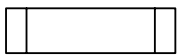

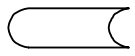

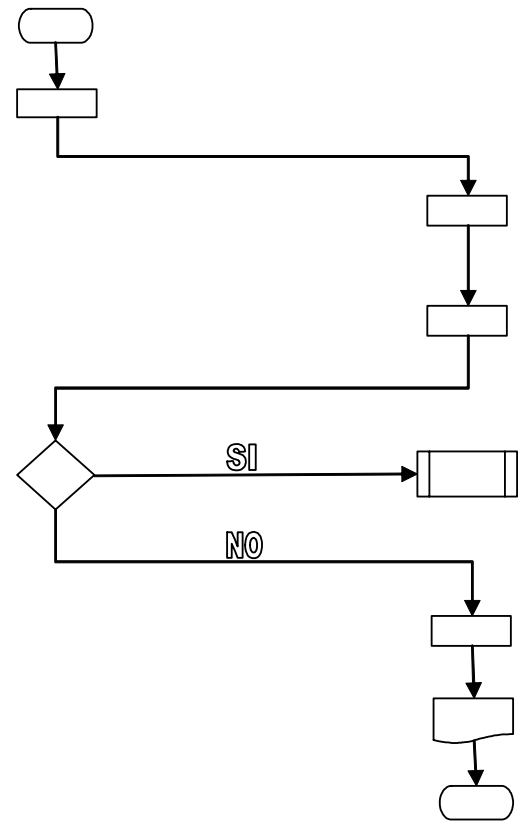
El desarrollo de esta manual de procesos, se encuentra estructurado de conformidad al inventario de procedimientos realizado en el capítulo 5, por lo tanto se encontraran procedimientos que tienen un flujo similar, sin embargo al autor aclara que aunque este flujo sea análogo, son procedimientos distintos y se incluyen dentro de este manual de procesos en el orden del inventario de procesos para facilitar el uso de este.

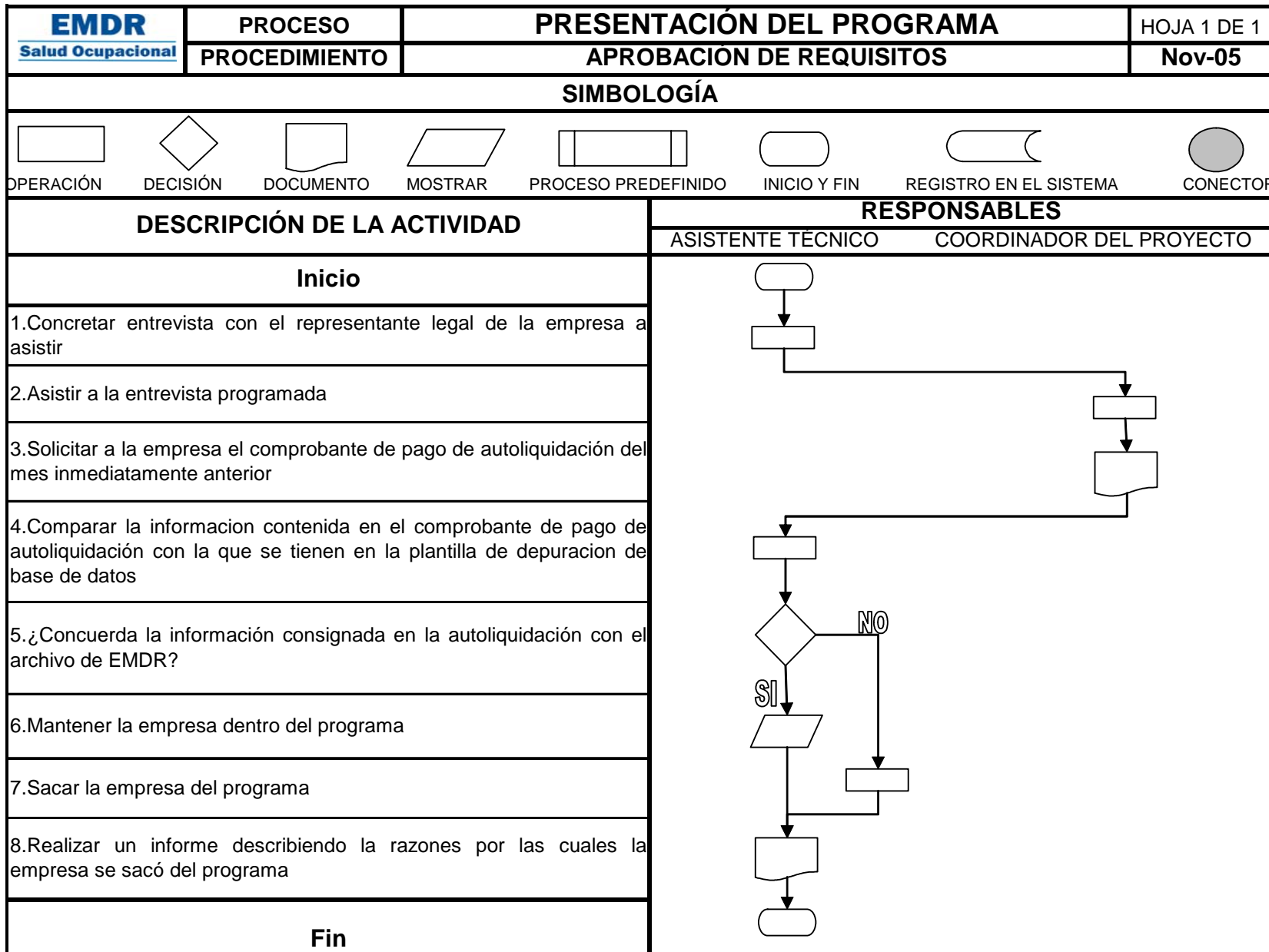
	PROCESO	DEPURACIÓN DE BASE DE DATOS	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	EMPRESA CATEGORÍA A	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		COMITÉ TÉCNICO	ASISTENTE TÉCNICO
Inicio		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Op1[1. Recepcionar la base de datos entregada por el ISS] Op1 --> Reg[Registro en el sistema] Reg --> Op2[2. Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de datos] Op2 --> Op3[3. Corroborar telefónicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos] Op3 --> Dec{4. Con base en la información de la plantilla, la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?} Dec -- SI --> Op4[5. La empresa apta ingresa la programa] Dec -- NO --> Op5[7. Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos] Op4 --> Op6[6. La empresa se ingresa a categoría A, programa de 10 horas] Op6 --> Op7[8. Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría] Op5 --> Op7 Op7 --> End([Fin]) </pre>	
1.Recepcionar la base de datos entregada por el ISS			
2.Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de datos			
3.Corroborar telefónicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos			
4.Con base en la información de la plantilla, la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?			
5.La empresa apta ingresa la programa			
6.La empresa se ingresa a categoría A, programa de 10 horas			
7.Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos			
8.Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría			
Fin			


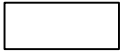


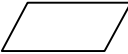
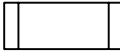

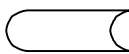

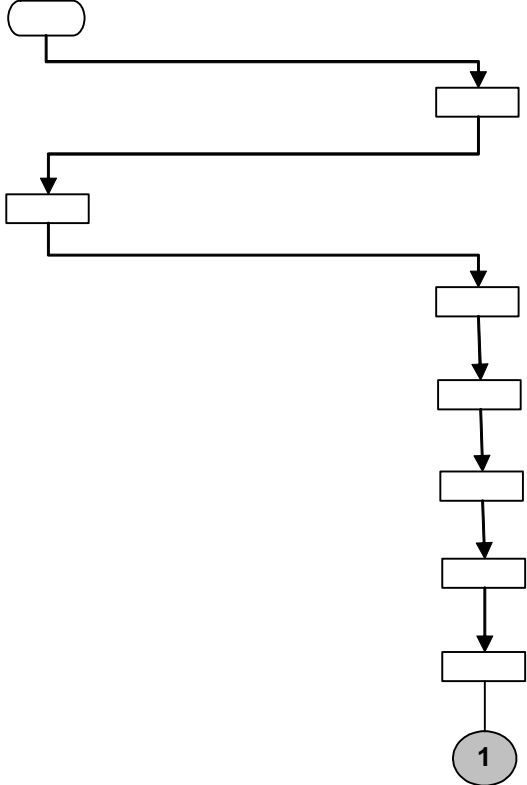
EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	DEPURACIÓN DE BASE DE DATOS	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	EMPRESA CATEGORÍA B	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES		
	COMITÉ TÉCNICO	ASISTENTE TÉCNICO	
Inicio	 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Op1[1. Recepcionar la base de datos entregada por el ISS] Op1 --> Reg[Registro en el sistema] Reg --> Op2[2. Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de datos] Op2 --> Op3[3. Corroborar telefonicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos] Op3 --> Dec{4. Con base en la información de la plantilla la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?} Dec -- SI --> Op4[5. La empresa apta ingresa la programa] Dec -- NO --> Op5[7. Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos] Op4 --> Op6[6. La empresa se ingresa a categoría B, programa de 16 horas] Op6 --> Op7[8. Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría] Op7 --> End([Fin]) Op5 --> Op1 </pre>		
1.Recepcionar la base de datos entregada por el ISS			
2.Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de datos			
3.Corroborar telefonicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos			
4.Con base en la información de la plantilla la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?			
5.La empresa apta ingresa la programa			
6.La empresa se ingresa a categoría B, programa de 16 horas			
7.Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos			
8.Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría			
Fin			


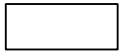


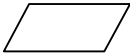
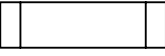

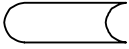

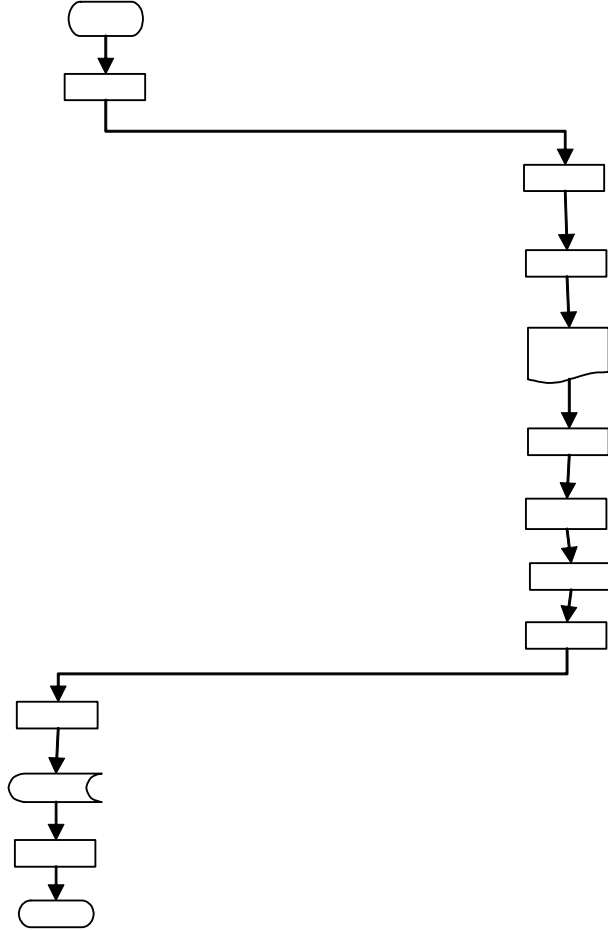
	PROCESO	DEPURACIÓN DE BASE DE DATOS	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	EMPRESA CATEGORÍA C	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			

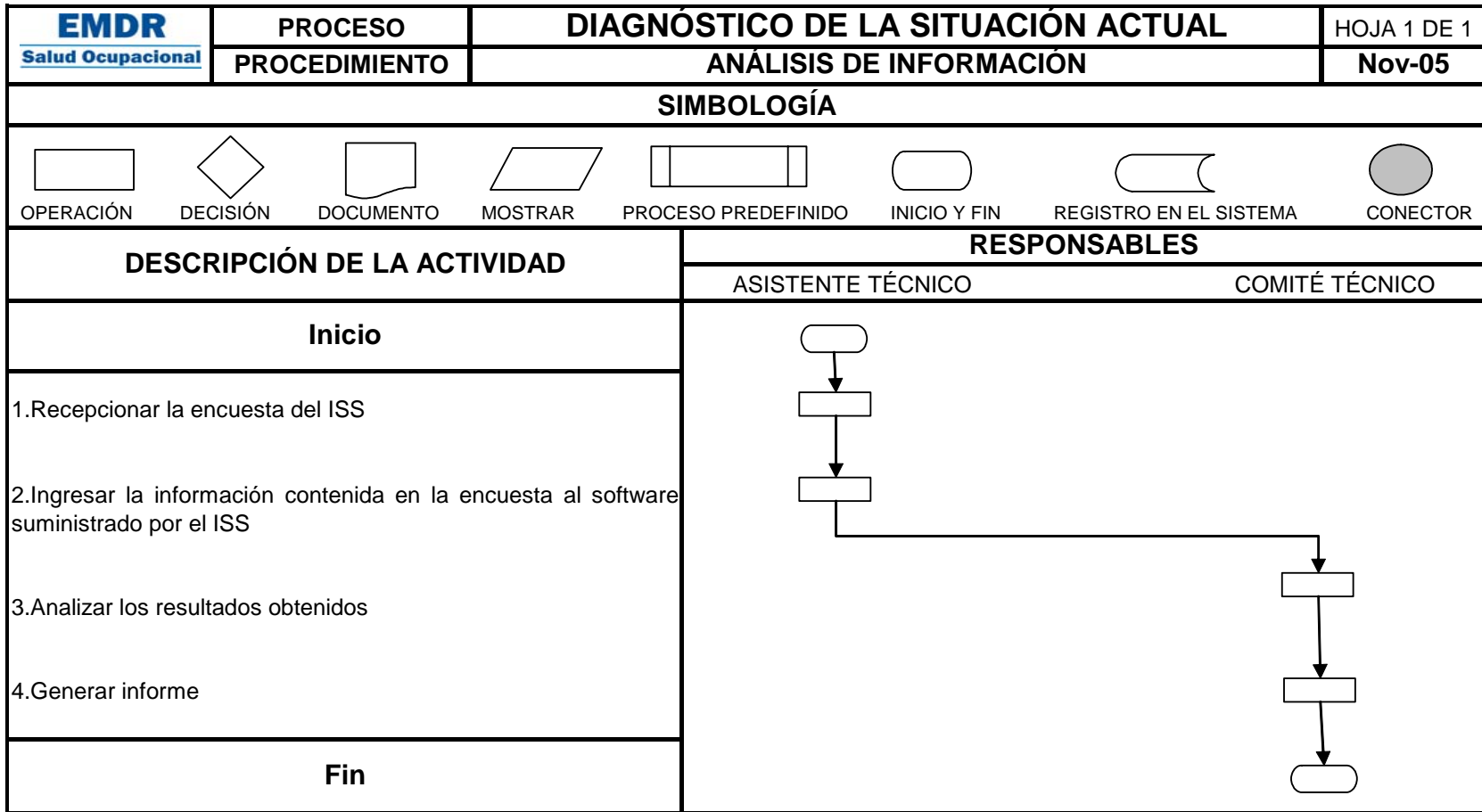
EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	DEPURACIÓN DE BASE DE DATOS	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	EMPRESA CATEGORÍA D	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO		INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA
			
			CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		COMITÉ TÉCNICO	ASISTENTE TÉCNICO
Inicio		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Op1[1. Recepcionar la base de datos entregada por el ISS] Op1 --> Reg1((Registro en el sistema)) Reg1 --> Op2[2. Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de dato] Op2 --> Op3[3. Corroborar telefonicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos] Op3 --> Dec1{4. Con base en la información de la plantilla la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?} Dec1 -- SI --> Op4[5. La empresa apta ingresa la programa] Dec1 -- NO --> Op5[7. Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos] Op4 --> Op6[6. La empresa se ingresa a categoría D, programa de 24 horas] Op6 --> Op7[8. Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría] Op7 --> End([Fin]) Op5 --> Op5 </pre>	
1.Recepcionar la base de datos entregada por el ISS			
2. Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de dato			
3.Corroborar telefonicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos			
4.Con base en la información de la plantilla la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?			
5.La empresa apta ingresa la programa			
6.La empresa se ingresa a categoría D, programa de 24 horas			
7.Eliminar información referente a la empresa de la plantilla de depuración de base de datos			
8.Generar informe para la seccional Santander del ISS con copia a la auditoría			
Fin			


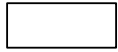


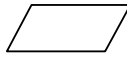
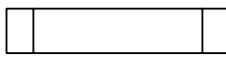

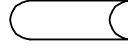

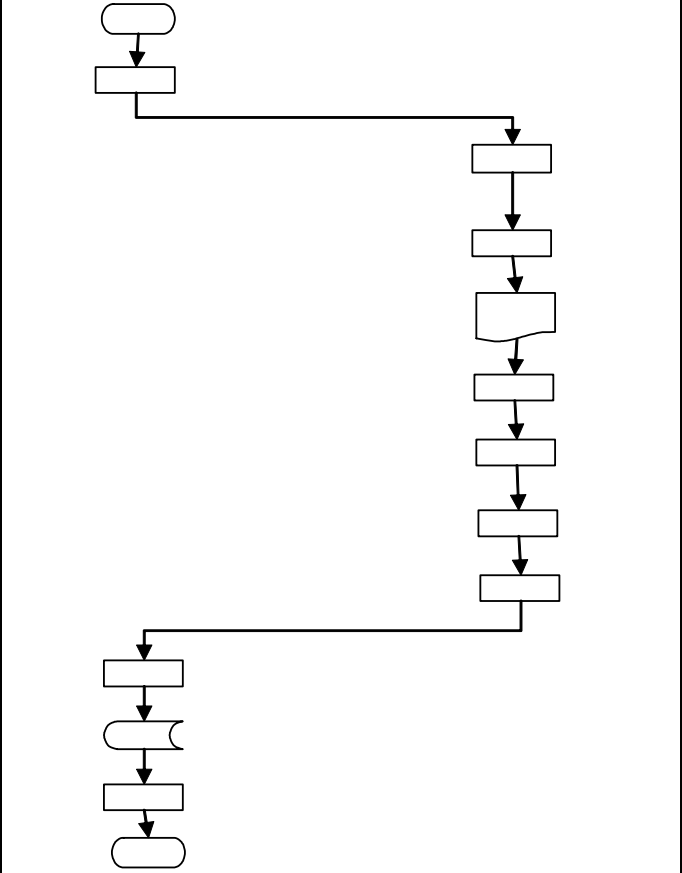
	PROCESO	DEPURACIÓN DE BASE DE DATOS	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	EMPRESA NO APTA	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES		
	COMITE TECNICO	ASISTENTE TECNICO	
Inicio	 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Op1[Operación] Op1 --> Op2[Operación] Op2 --> Op3[Operación] Op3 --> Op4[Operación] Op4 --> Op5[Operación] Op5 --> Op6[Operación] Op6 --> Op7[Operación] Op7 --> Op8[Operación] Op8 --> Op9[Operación] Op9 --> Op10[Operación] Op10 --> Op11[Operación] Op11 --> Op12[Operación] Op12 --> Op13[Operación] Op13 --> Op14[Operación] Op14 --> Op15[Operación] Op15 --> Op16[Operación] Op16 --> Op17[Operación] Op17 --> Op18[Operación] Op18 --> Op19[Operación] Op19 --> End([Fin]) </pre>		
1.Recepcionar la base de datos entregada por el ISS			
2.Ingresar la información de la empresa a la plantilla de depuración de base de datos			
3.Corroborar telefonicamente la información de la base de datos del ISS y obtener la información requerida para llenar la plantilla de depuración de base de datos			
4.Con base en la información de la plantilla la empresa es apta o no es apta para ingresar al programa?			
5.Eliminar información de la plantilla de depuración de base de datos de la empresa			
6.Generar un informe para la seccional del ISS con copia ala auditoría que contenga las causas de rechazo de la empresa			
Fin			

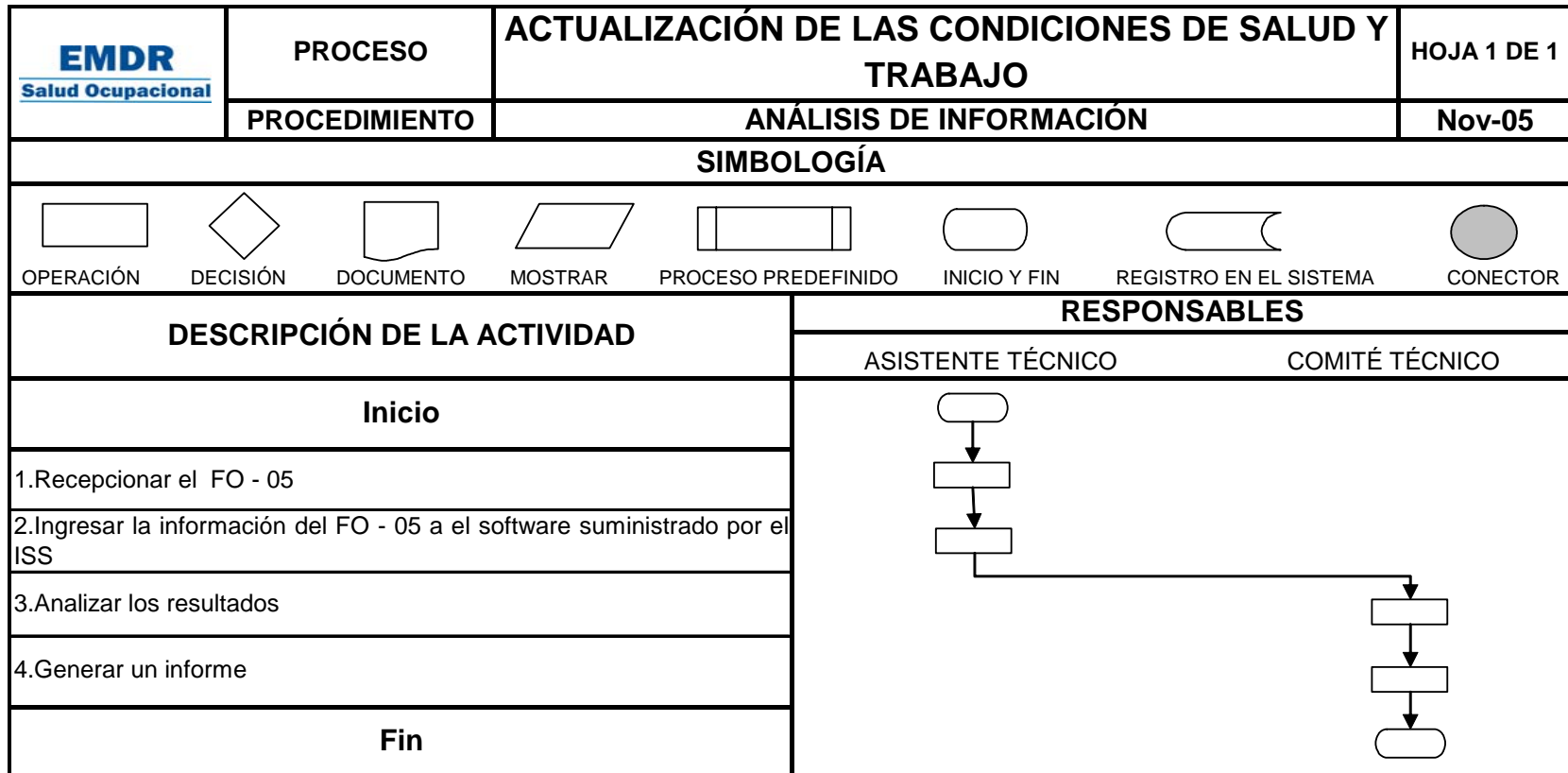


	PROCESO	PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	HOJA 1 DE 2
	PROCEDIMIENTO	CONFIRMACIÓN DE COMPROMISO GERENCIAL	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
PERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTO
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES		
	ASISTENTE TECNICO COORDINADOR DEL PROYECTO		
Inicio	 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step1[1. Obtener la carta de presentación institucional de la oficina de riesgos profesionales del ISS seccional Santander] Step1 --> Step2[2. Concretar telefonicamente una entrevista con el representante legal de la empresa a la cual se le va a realizar asistencia] Step2 --> Step3[3. Asistir a la entrevista] Step3 --> Step4[4. Hacer entrega de la carta de presentación institucional al representante legal de la empresa o la persona que el delegue] Step4 --> Step5[5. Explicar el contenido del programa de asistencia, su alcance y la forma como se va a desarrollar] Step5 --> Step6[6. Realizar una presentación detallada del equipo de trabajo de la empresa EMDR que llevará a cabo la asistencia] Step6 --> Step7[7. Definir la disposición de la empresa frente al programa] Step7 --> Connector((1)) </pre>		
1.Obtener la carta de presentación institucional de la oficina de riesgos profesionales del ISS seccional Santander			
2.Concretar telefonicamente una entrevista con el representante legal de la empresa a la cual se le va a realizar asistencia			
3.Asistir a la entrevista			
4.Hacer entrega de la carta de presentación institucional al representante legal de la empresa o la persona que el delegue			
5. Explicar el contenido del programa de asistencia, su alcance y la forma como se va a desarrollar			
6.Realizar una presentación detallada del equipo de trabajo de la empresa EMDR que llevará a cabo la asistencia			
7.Definir la disposición de la empresa frente al programa			
CONTINÚA			


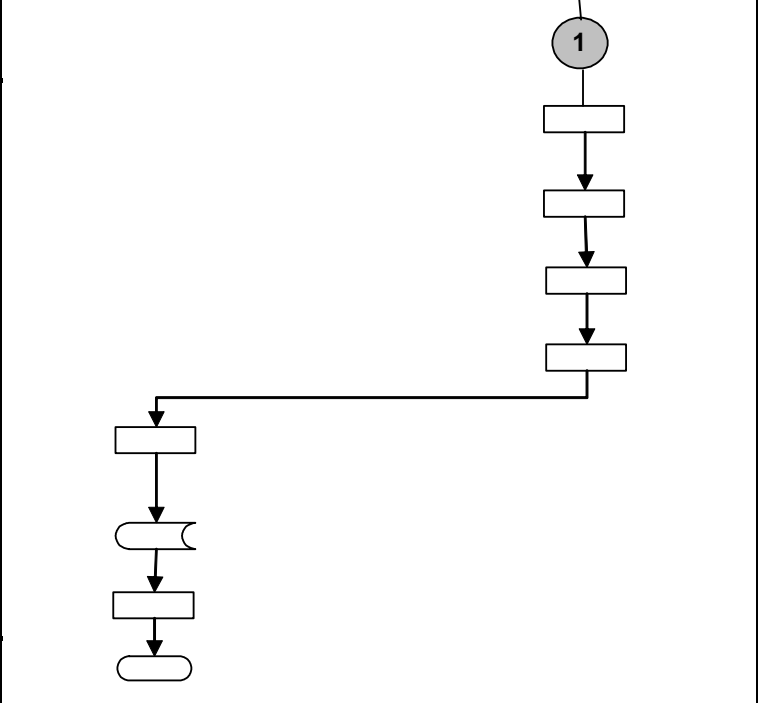
	PROCESO	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES		
Inicio	ASISTENTE TECNICO	PROFESIONAL DE CAMPO	
1.Confirmar telefónicamente con la empresa la fecha para la realización de la encuesta			
2.Asistir a la reunión			
3.Diligenciar la encuesta de evaluación de grado de desarrollo en conjunto con el representante legal de la empresa o la persona asignada por este			
4.Diligenciar la constancia de intervención suministrada por el ISS			
5.Programar próxima visita para cumplir con el desarrollo de la asistencia			
6.Diligenciar el F001			
7.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
8.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
9.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
10.Ingresar la información al programa de archivo			
11.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			




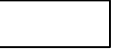



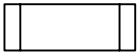
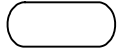
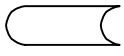

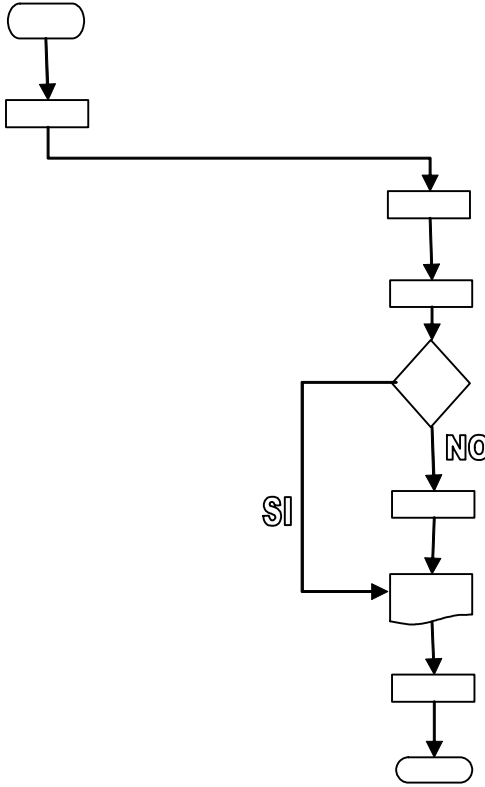
	PROCESO ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO LEVANTAMIENTO DE PANORAMA GENERAL DE FACTORES DE RIESGO	Nov-05
SIMBOLOGÍA		
 OPERACIÓN	 DECISIÓN	 DOCUMENTO
 MOSTRAR	 PROCESO PREDEFINIDO	 INICIO Y FIN
		 REGISTRO EN EL SISTEMA
		 CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES	
Inicio	ASISTENTE TÉCNICO PROFESIONAL DE CAMPO	
1. Confirmar telefónicamente una cita con el representante legal de la empresa	 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> T1[ASISTENTE TÉCNICO] T1 --> T2[ASISTENTE TÉCNICO] T2 --> T3[ASISTENTE TÉCNICO] T3 --> T4[PROFESIONAL DE CAMPO] T4 --> T5[PROFESIONAL DE CAMPO] T5 --> T6[PROFESIONAL DE CAMPO] T6 --> T7[PROFESIONAL DE CAMPO] T7 --> T8[PROFESIONAL DE CAMPO] T8 --> T9[PROFESIONAL DE CAMPO] T9 --> T10[PROFESIONAL DE CAMPO] T10 --> T11[PROFESIONAL DE CAMPO] T11 --> T12[ASISTENTE TÉCNICO] T12 --> T13[ASISTENTE TÉCNICO] T13 --> End([Fin]) </pre>	
2. Asistir a la reunión		
3. Diligenciar el FO - 05 con los datos obtenidos en el desarrollo del levantamiento de panorama		
4. Diligenciar la constancia de intervención suministrada por el ISS		
5. Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia		
6. Diligenciar el F001		
7. Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente		
8. Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico		
9. Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejándola con la lista de chequeo LI - 02		
10. Ingresar la información al programa de archivo		
11. Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo		
Fin		


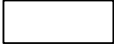


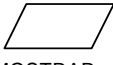
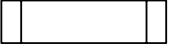
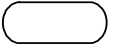
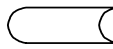

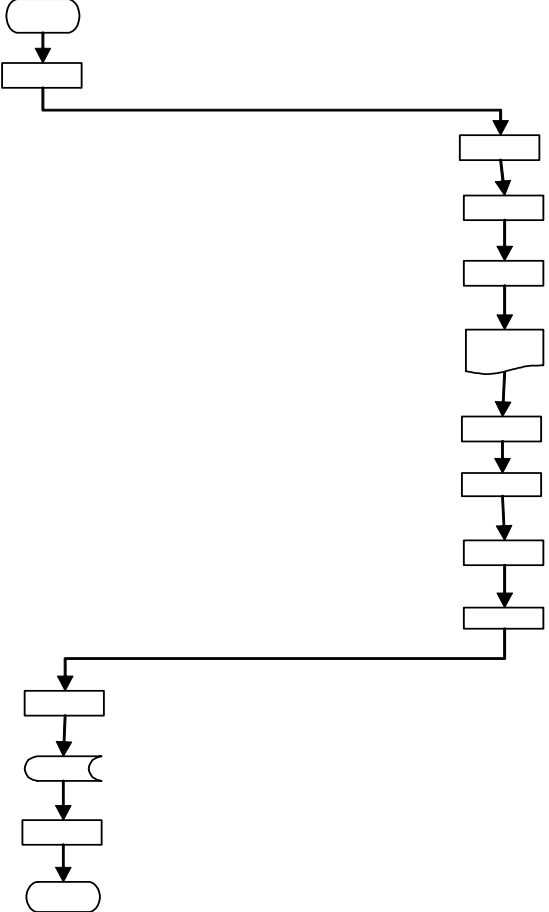


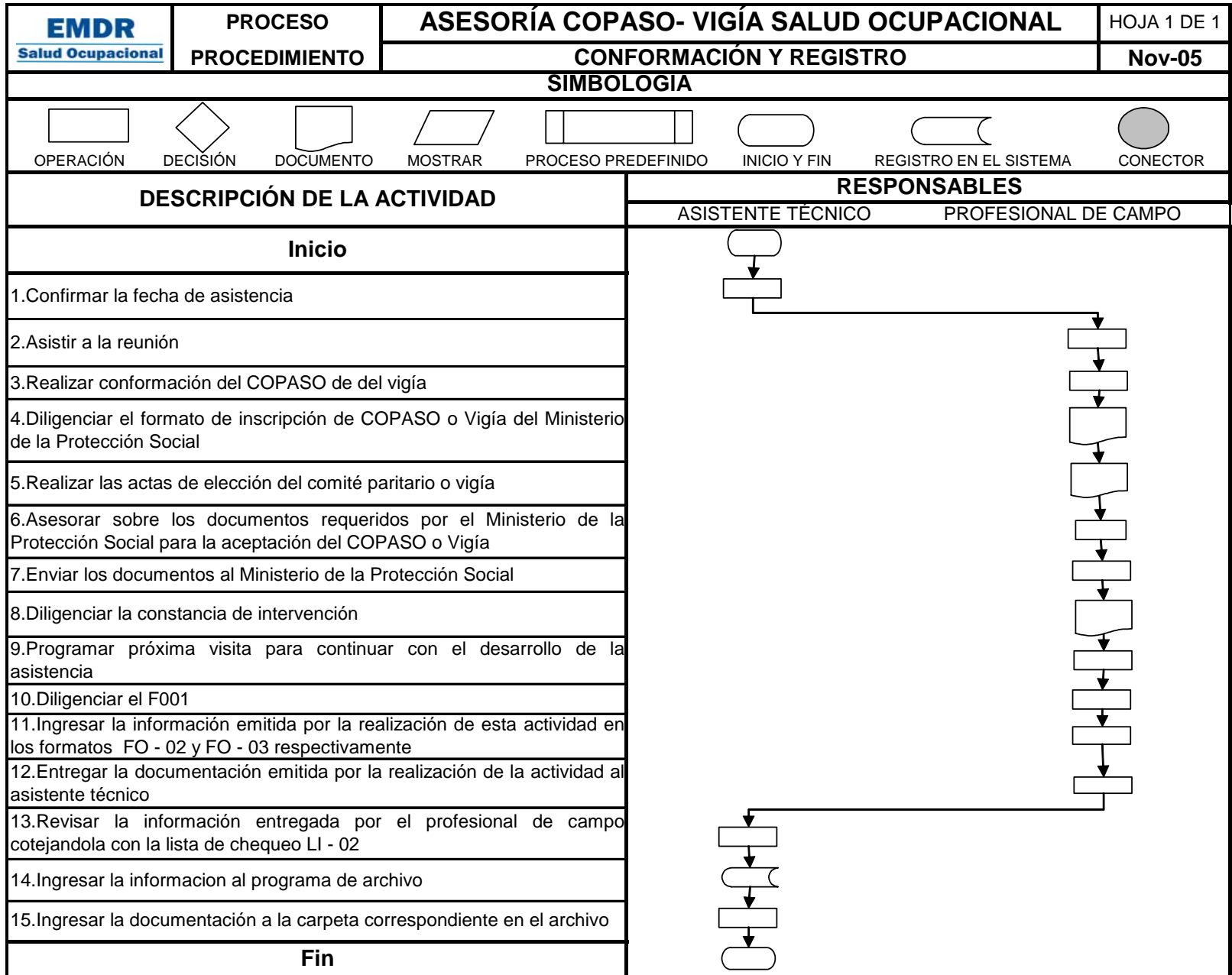



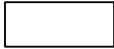



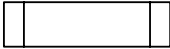

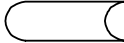

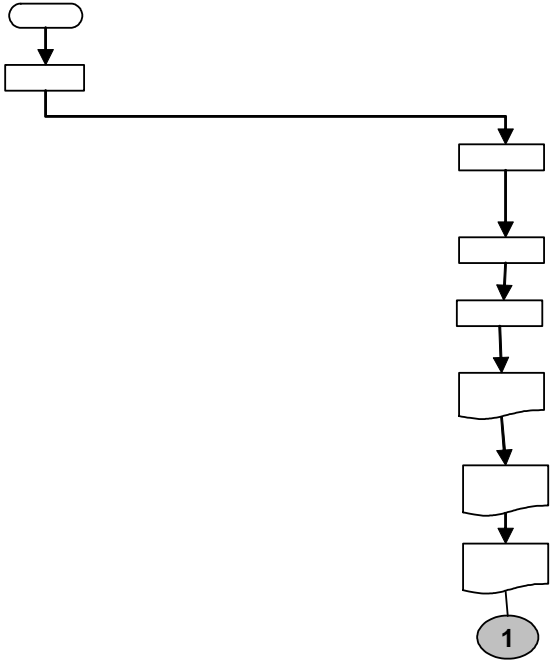
	PROCESO	ASESORÍA REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	HOJA 2 DE 2
	PROCEDIMIENTO		CAPACITACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Continúa		 <pre> graph TD Start((1)) --> T1[] T1 --> T2[] T2 --> T3[] T3 --> T4[] T4 --> T5[] T5 --> T6[] T6 --> T7[()] T7 --> T8[] T8 --> End([]) </pre>	
8.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
9.Diligenciar el F001			
10.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
11.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
12.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
13.Ingresar la información al programa de archivo			
14.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			


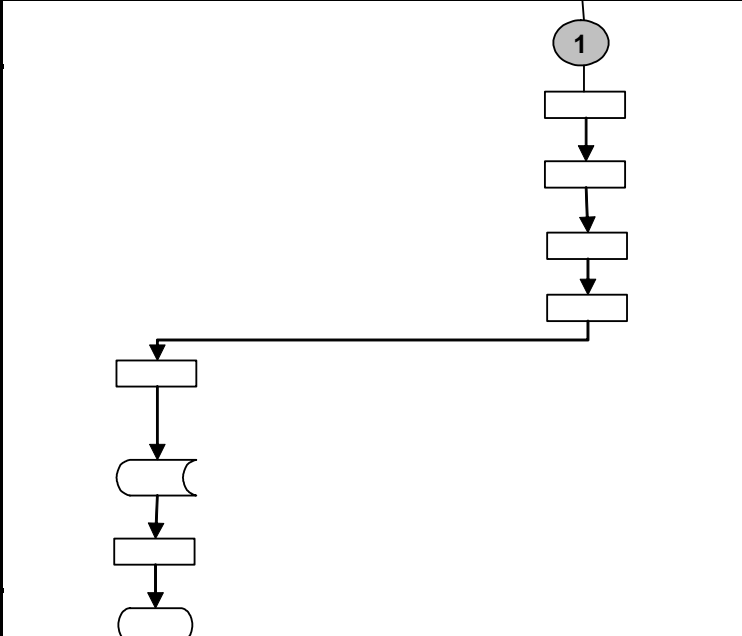
	PROCESO	ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2005	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
	PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
Inicio		COMITÉ TÉCNICO	
1. Analizar la información obtenida por medio del software del ISS			
2. Analizar la información contenida en el panorama general de factores de riesgo			
3. Realizar la propuesta del plan de trabajo anual ajustado a las necesidades de la empresa			
4. Realizar informe			
Fin			

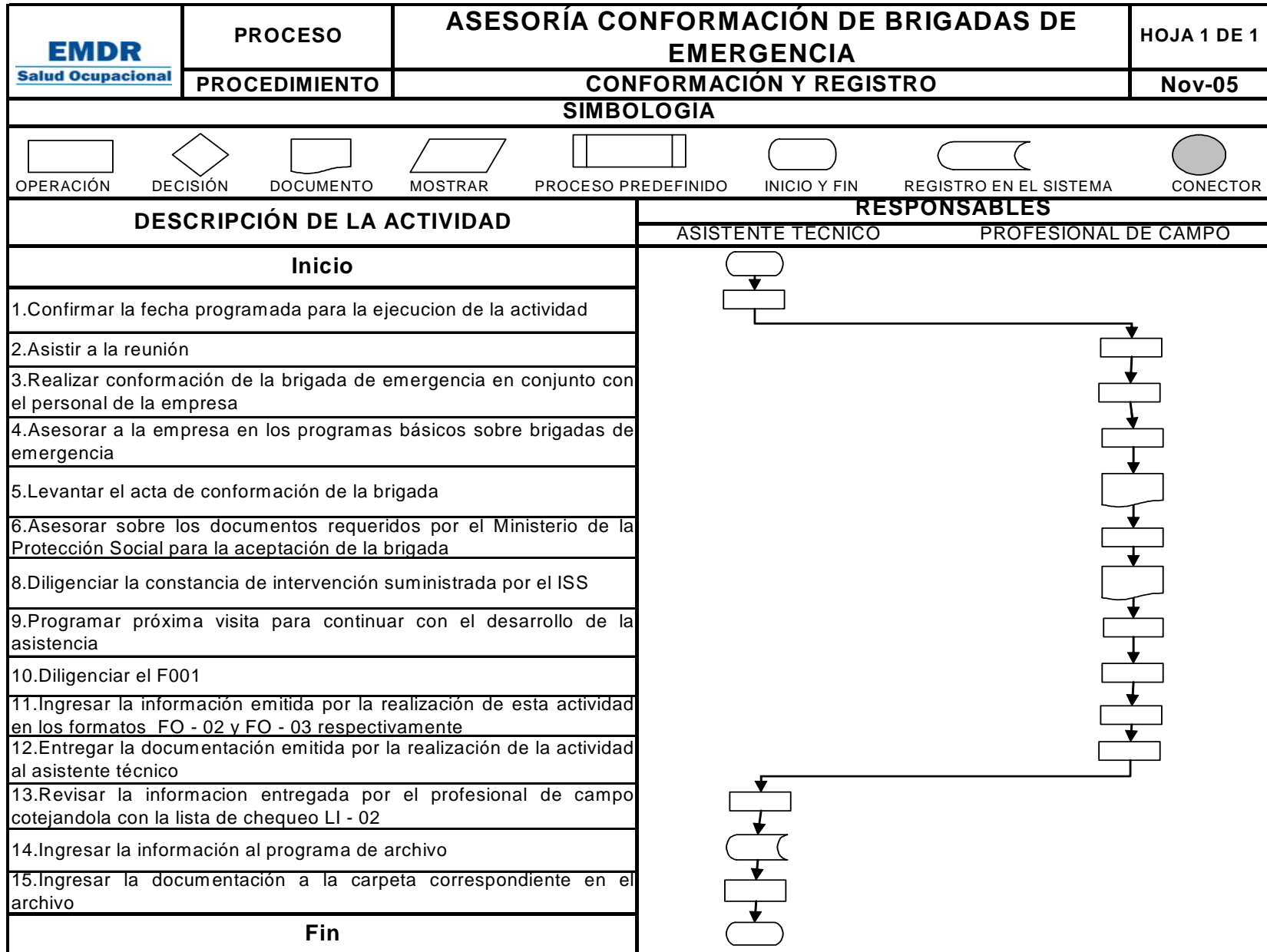
	PROCESO	ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2005	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	APROBACIÓN POR PARTE DE LA SECCIONAL	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
 OPERACIÓN	 DECISIÓN	 DOCUMENTO	 MOSTRAR
		 PROCESO PREDEFINIDO	 INICIO Y FIN
			 REGISTRO EN EL SISTEMA
			 CONECTO
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	COORDINADOR
Inicio		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> T1[] T1 --> T2[] T2 --> T3[] T3 --> D1{ } D1 -- SI --> T4[] D1 -- NO --> T5[] T4 --> T6[] T5 --> T6[] T6 --> T7[] T7 --> End([Fin]) </pre>	
1. Concretar entrevista con el comité técnico de la seccional santander el ISS			
2. Asistir a la reunión			
3. Presentar la propuesta del plan de trabajo diseñado para la empresa en asistencia			
4. El comité avala el plan de trabajo?			
6. Realizar cambios necesarios para ajustar el plan de trabajo con las especificaciones dadas por el comité técnico de la seccional del ISS			
5. Realizar documento del plan de trabajo para entregar a la empresas			
7. Poner en marcha el plan de trabajo			
Fin			

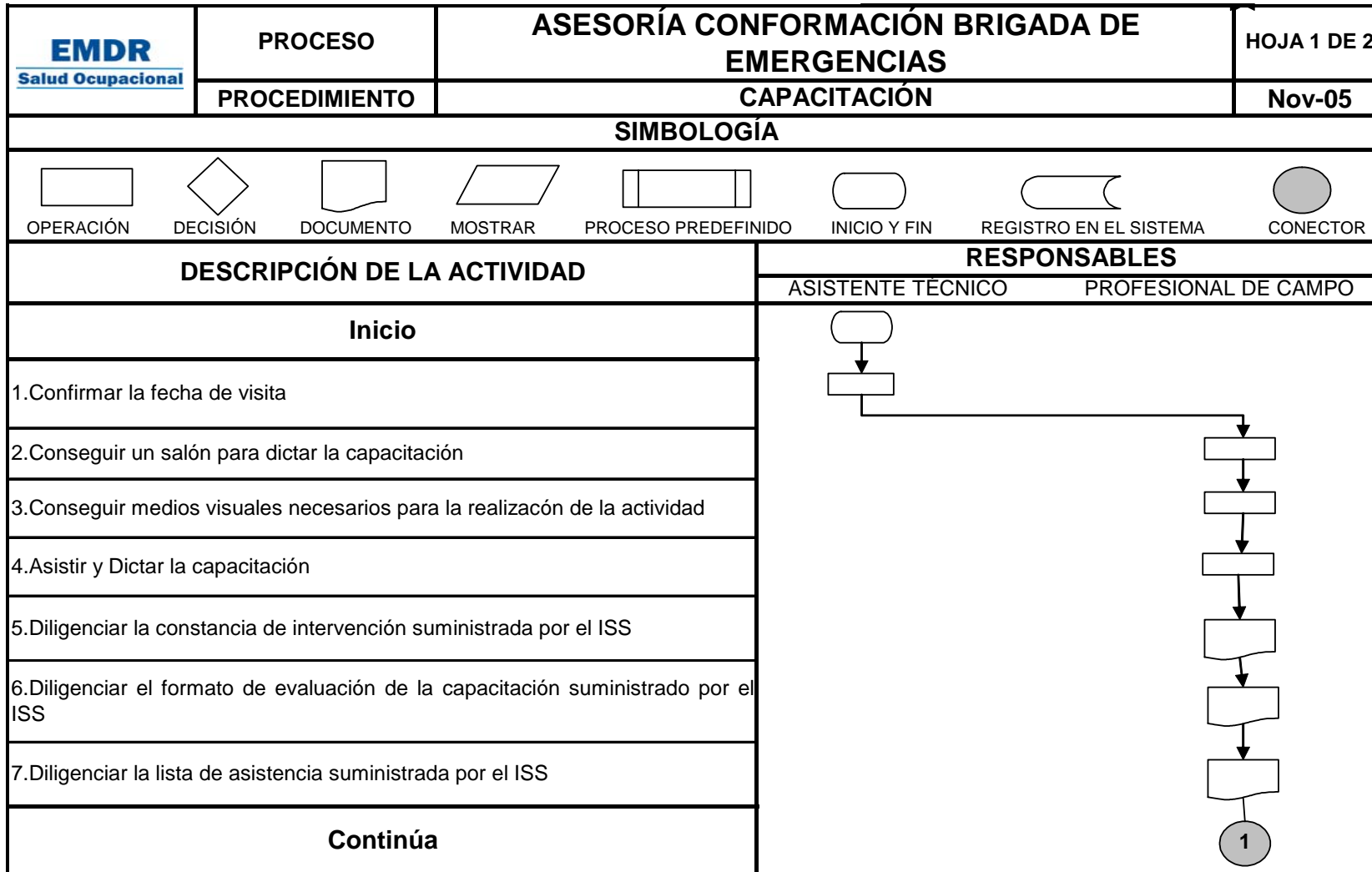
	PROCESO	ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2005	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Inicio			
1.Confirmar fecha de reunión con el representante legal o la persona encargada			
2.Asistir a la reunión			
3. Entregar el documento del plan de trabajo 2005			
4.Socializar al representante legal o la persona que este delegue el plan de trabajo aprobado por la seccional			
5.Diligenciar contancia de intervención			
6.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
7.Diligenciar F001			
8.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
9.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
10.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
11.Ingresar la información al programa de archivo			
12.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			


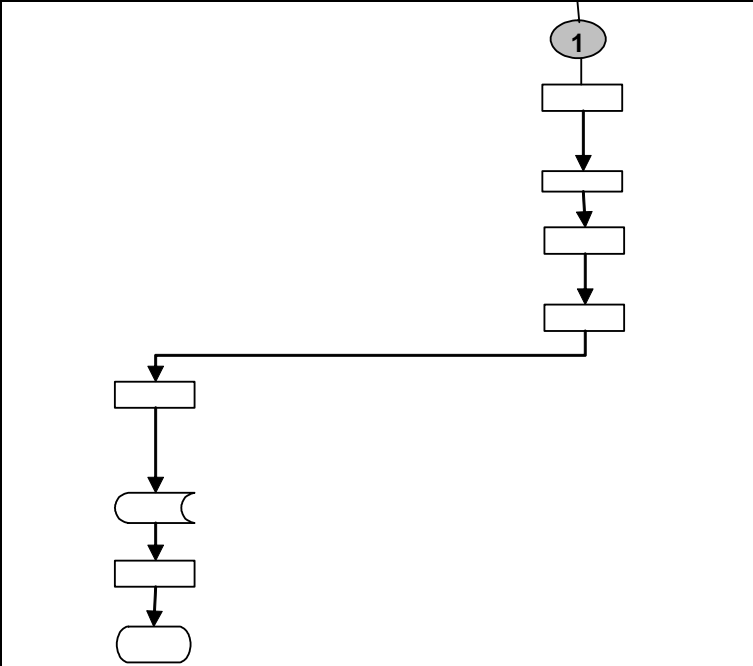


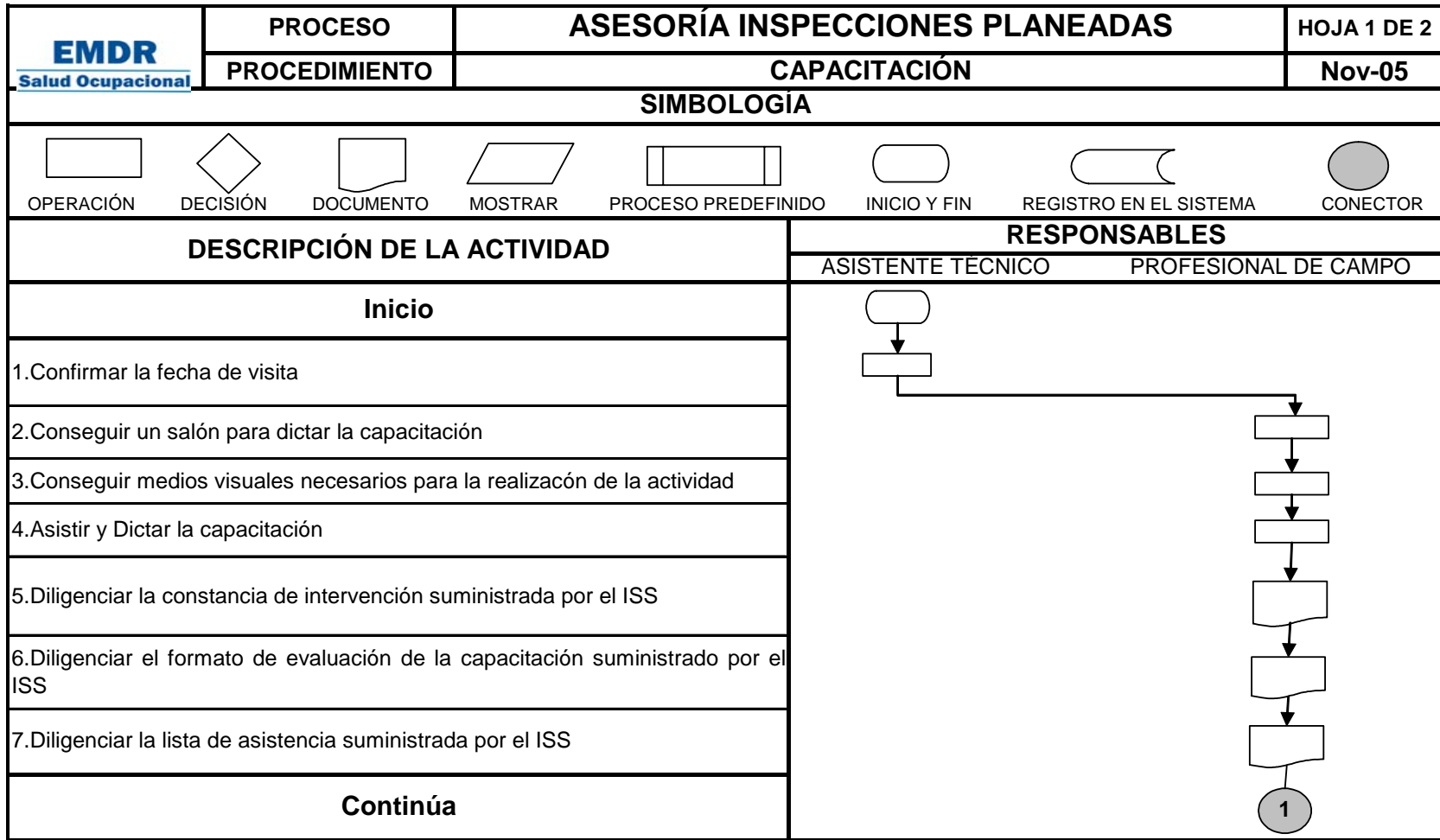
	PROCESO	ASESORÍA COPASO - VIGÍA DE SALUD OCUPACIONAL	HOJA 1 DE 2
	PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
Inicio		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
1. Confirmar la fecha de visita			
2. Conseguir un salón para dictar la capacitación			
3. Conseguir medios visuales necesarios para la realización de la actividad			
4. Asistir y Dictar la capacitación			
5. Diligenciar la constancia de intervención suministrada por el ISS			
6. Diligenciar el formato de evaluación de la capacitación suministrado por el ISS			
7. Diligenciar la lista de asistencia suministrada por el ISS			
Continúa			


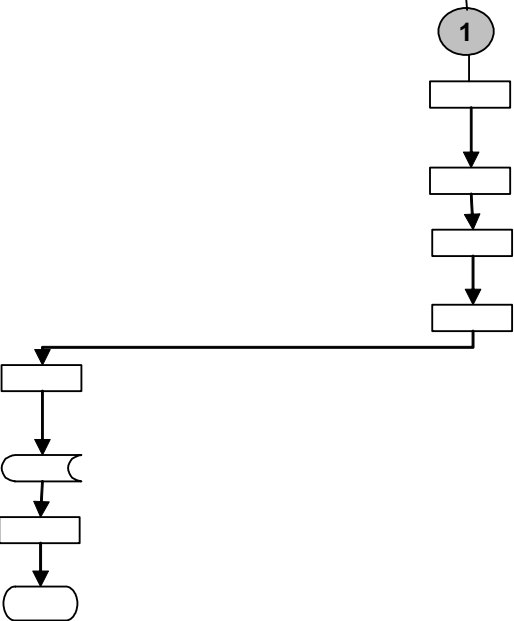
	PROCESO	ASESORÍA COPASO -VIGÍA SALUD OCUPACIONAL	HOJA 2 DE 2
	PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN	Nov-05
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Continúa		 <pre> graph TD Start((1)) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> B8[] B8 --> B9[] B9 --> B10[] B10 --> B11[] B11 --> B12[] B12 --> B13[] B13 --> End([]) </pre>	
8.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
9.Diligenciar el F001			
10.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
11.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
12.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
13.Ingresar la información al programa de archivo			
14.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			


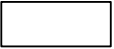



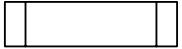



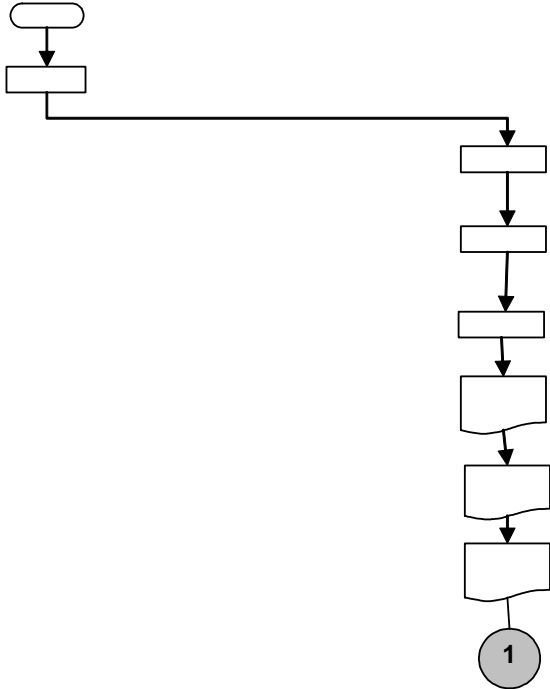



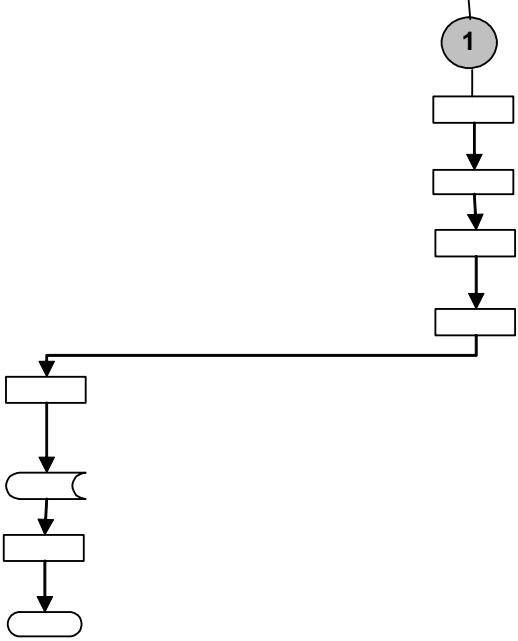


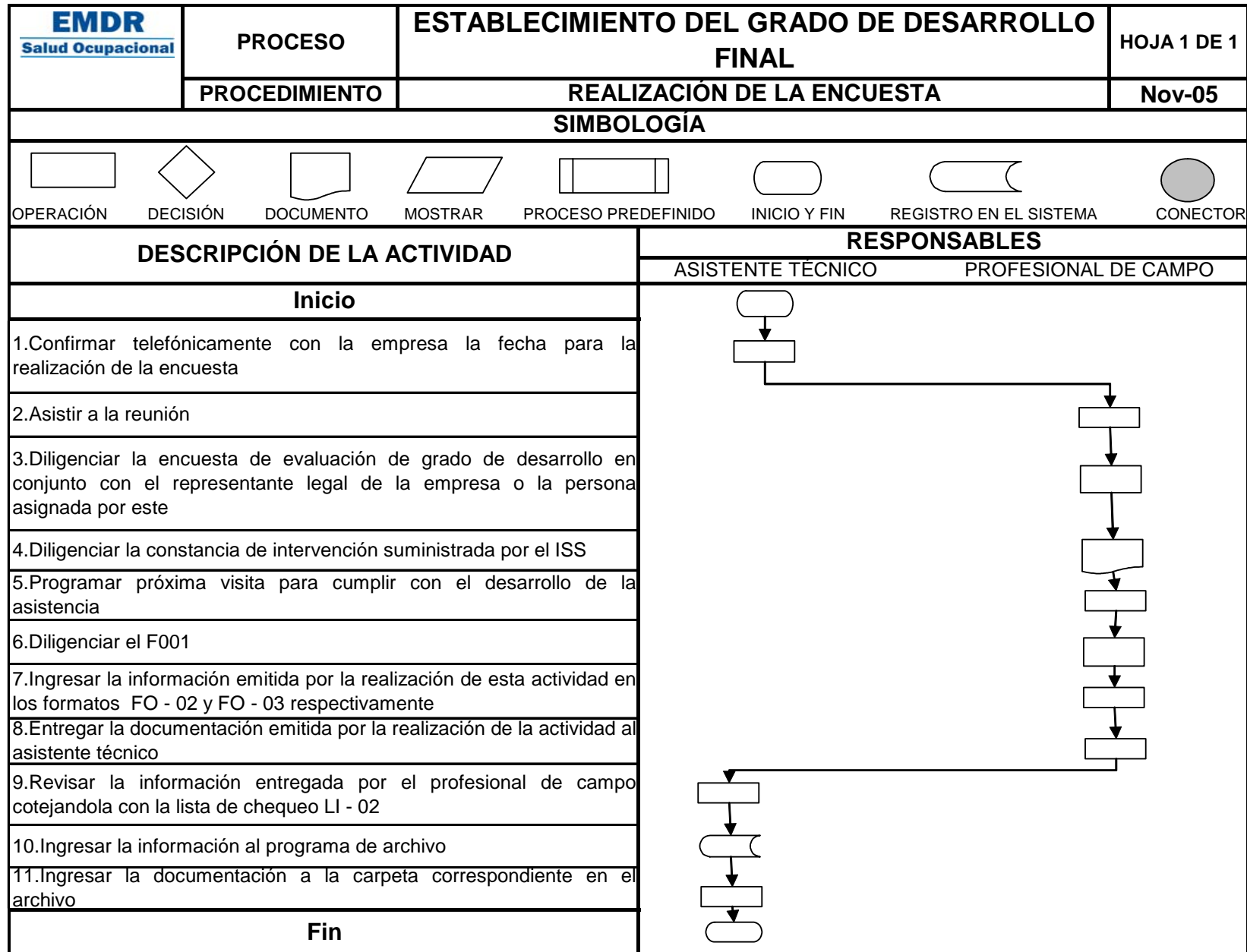
	PROCESO	ASESORÍA CONFORMACIÓN BRIGADAS DE EMERGENCIAS	HOJA 2 DE 2
	PROCEDIMIENTO		CAPACITACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Continúa		 <pre> graph TD Start((1)) --> T1[] T1 --> T2[] T2 --> T3[] T3 --> T4[] T4 --> T5[] T5 --> T6[] T6 --> T7[] T7 --> T8[] T8 --> T9[] T9 --> End([]) </pre>	
8.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
9.Diligenciar el F001			
10.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
11.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
12.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
13.Ingresar la información al programa de archivo			
14.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			







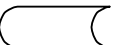



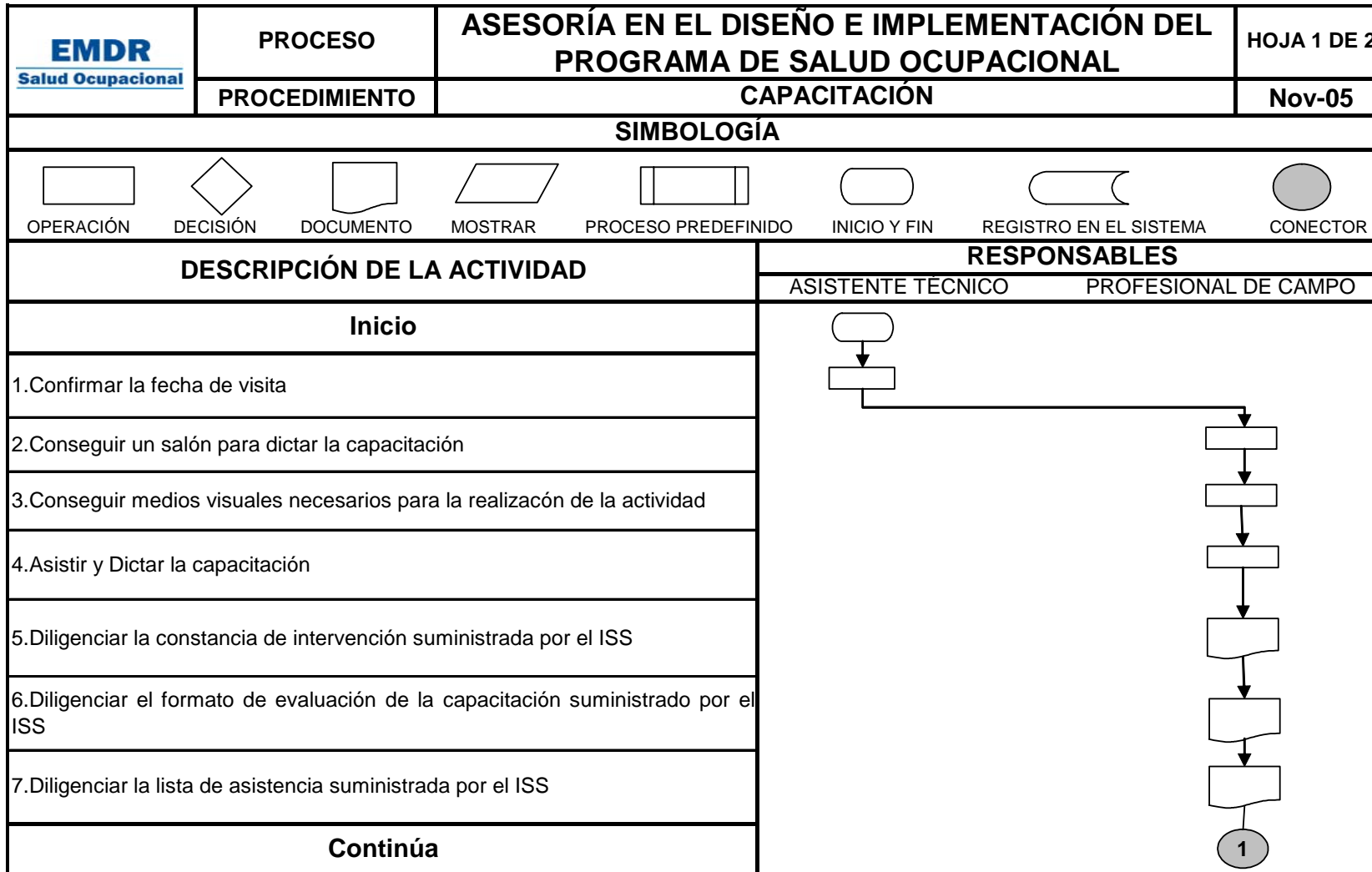
	PROCESO	ASESORÍA INSPECCIONES PLANEADAS	HOJA 2 DE 2
	PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN	Nov-05
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Continúa		 <pre> graph TD Start((1)) --> A[] A --> B[] B --> C[] C --> D[] D --> E[] E --> F[] F --> G[] G --> H[] H --> I[] I --> J[] J --> K[] K --> L[] L --> M[] M --> N[] N --> O[] O --> P[] P --> Q[] Q --> R[] R --> S[] S --> T[] T --> U[] U --> V[] V --> W[] W --> X[] X --> Y[] Y --> Z[] Z --> AA[] AA --> AB[] AB --> AC[] AC --> AD[] AD --> AE[] AE --> AF[] AF --> AG[] AG --> AH[] AH --> AI[] AI --> AJ[] AJ --> AK[] AK --> AL[] AL --> AM[] AM --> AN[] AN --> AO[] AO --> AP[] AP --> AQ[] AQ --> AR[] AR --> AS[] AS --> AT[] AT --> AU[] AU --> AV[] AV --> AW[] AW --> AX[] AX --> AY[] AY --> AZ[] AZ --> BA[] BA --> BB[] BB --> BC[] BC --> BD[] BD --> BE[] BE --> BF[] BF --> BG[] BG --> BH[] BH --> BI[] BI --> BJ[] BJ --> BK[] BK --> BL[] BL --> BM[] BM --> BN[] BN --> BO[] BO --> BP[] BP --> BQ[] BQ --> BR[] BR --> BS[] BS --> BT[] BT --> BU[] BU --> BV[] BV --> BW[] BW --> BX[] BX --> BY[] BY --> BZ[] BZ --> CA[] CA --> CB[] CB --> CC[] CC --> CD[] CD --> CE[] CE --> CF[] CF --> CG[] CG --> CH[] CH --> CI[] CI --> CJ[] CJ --> CK[] CK --> CL[] CL --> CM[] CM --> CN[] CN --> CO[] CO --> CP[] CP --> CQ[] CQ --> CR[] CR --> CS[] CS --> CT[] CT --> CU[] CU --> CV[] CV --> CW[] CW --> CX[] CX --> CY[] CY --> CZ[] CZ --> DA[] DA --> DB[] DB --> DC[] DC --> DD[] DD --> DE[] DE --> DF[] DF --> DG[] DG --> DH[] DH --> DI[] DI --> DJ[] DJ --> DK[] DK --> DL[] DL --> DM[] DM --> DN[] DN --> DO[] DO --> DP[] DP --> DQ[] DQ --> DR[] DR --> DS[] DS --> DT[] DT --> DU[] DU --> DV[] DV --> DW[] DW --> DX[] DX --> DY[] DY --> DZ[] DZ --> EA[] EA --> EB[] EB --> EC[] EC --> ED[] ED --> EE[] EE --> EF[] EF --> EG[] EG --> EH[] EH --> EI[] EI --> EJ[] EJ --> EK[] EK --> EL[] EL --> EM[] EM --> EN[] EN --> EO[] EO --> EP[] EP --> EQ[] EQ --> ER[] ER --> ES[] ES --> ET[] ET --> EU[] EU --> EV[] EV --> EW[] EW --> EX[] EX --> EY[] EY --> EZ[] EZ --> FA[] FA --> FB[] FB --> FC[] FC --> FD[] FD --> FE[] FE --> FF[] FF --> FG[] FG --> FH[] FH --> FI[] FI --> FJ[] FJ --> FK[] FK --> FL[] FL --> FM[] FM --> FN[] FN --> FO[] FO --> FP[] FP --> FQ[] FQ --> FR[] FR --> FS[] FS --> FT[] FT --> FU[] FU --> FV[] FV --> FW[] FW --> FX[] FX --> FY[] FY --> FZ[] FZ --> GA[] GA --> GB[] GB --> GC[] GC --> GD[] GD --> GE[] GE --> GF[] GF --> GG[] GG --> GH[] GH --> GI[] GI --> GJ[] GJ --> GK[] GK --> GL[] GL --> GM[] GM --> GN[] GN --> GO[] GO --> GP[] GP --> GQ[] GQ --> GR[] GR --> GS[] GS --> GT[] GT --> GU[] GU --> GV[] GV --> GW[] GW --> GX[] GX --> GY[] GY --> GZ[] GZ --> HA[] HA --> HB[] HB --> HC[] HC --> HD[] HD --> HE[] HE --> HF[] HF --> HG[] HG --> HH[] HH --> HI[] HI --> HJ[] HJ --> HK[] HK --> HL[] HL --> HM[] HM --> HN[] HN --> HO[] HO --> HP[] HP --> HQ[] HQ --> HR[] HR --> HS[] HS --> HT[] HT --> HU[] HU --> HV[] HV --> HW[] HW --> HX[] HX --> HY[] HY --> HZ[] HZ --> IA[] IA --> IB[] IB --> IC[] IC --> ID[] ID --> IE[] IE --> IF[] IF --> IG[] IG --> IH[] IH --> II[] II --> IJ[] IJ --> IK[] IK --> IL[] IL --> IM[] IM --> IN[] IN --> IO[] IO --> IP[] IP --> IQ[] IQ --> IR[] IR --> IS[] IS --> IT[] IT --> IU[] IU --> IV[] IV --> IW[] IW --> IX[] IX --> IY[] IY --> IZ[] IZ --> JA[] JA --> JB[] JB --> JC[] JC --> JD[] JD --> JE[] JE --> JF[] JF --> JG[] JG --> JH[] JH --> JI[] JI --> JJ[] JJ --> JK[] JK --> JL[] JL --> JM[] JM --> JN[] JN --> JO[] JO --> JP[] JP --> JQ[] JQ --> JR[] JR --> JS[] JS --> JT[] JT --> JU[] JU --> JV[] JV --> JW[] JW --> JX[] JX --> JY[] JY --> JZ[] JZ --> KA[] KA --> KB[] KB --> KC[] KC --> KD[] KD --> KE[] KE --> KF[] KF --> KG[] KG --> KH[] KH --> KI[] KI --> KJ[] KJ --> KK[] KK --> KL[] KL --> KM[] KM --> KN[] KN --> KO[] KO --> KP[] KP --> KQ[] KQ --> KR[] KR --> KS[] KS --> KT[] KT --> KU[] KU --> KV[] KV --> KW[] KW --> KX[] KX --> KY[] KY --> KZ[] KZ --> LA[] LA --> LB[] LB --> LC[] LC --> LD[] LD --> LE[] LE --> LF[] LF --> LG[] LG --> LH[] LH --> LI[] LI --> LJ[] LJ --> LK[] LK --> LL[] LL --> LM[] LM --> LN[] LN --> LO[] LO --> LP[] LP --> LQ[] LQ --> LR[] LR --> LS[] LS --> LT[] LT --> LU[] LU --> LV[] LV --> LW[] LW --> LX[] LX --> LY[] LY --> LZ[] LZ --> MA[] MA --> MB[] MB --> MC[] MC --> MD[] MD --> ME[] ME --> MF[] MF --> MG[] MG --> MH[] MH --> MI[] MI --> MJ[] MJ --> MK[] MK --> ML[] ML --> MN[] MN --> MO[] MO --> MP[] MP --> MQ[] MQ --> MR[] MR --> MS[] MS --> MT[] MT --> MU[] MU --> MV[] MV --> MW[] MW --> MX[] MX --> MY[] MY --> MZ[] MZ --> NA[] NA --> NB[] NB --> NC[] NC --> ND[] ND --> NE[] NE --> NF[] NF --> NG[] NG --> NH[] NH --> NI[] NI --> NJ[] NJ --> NK[] NK --> NL[] NL --> NM[] NM --> NO[] NO --> NP[] NP --> NQ[] NQ --> NR[] NR --> NS[] NS --> NT[] NT --> NU[] NU --> NV[] NV --> NW[] NW --> NX[] NX --> NY[] NY --> NZ[] NZ --> OA[] OA --> OB[] OB --> OC[] OC --> OD[] OD --> OE[] OE --> OF[] OF --> OG[] OG --> OH[] OH --> OI[] OI --> OJ[] OJ --> OK[] OK --> OL[] OL --> OM[] OM --> ON[] ON --> OO[] OO --> OP[] OP --> OQ[] OQ --> OR[] OR --> OS[] OS --> OT[] OT --> OU[] OU --> OV[] OV --> OW[] OW --> OX[] OX --> OY[] OY --> OZ[] OZ --> PA[] PA --> PB[] PB --> PC[] PC --> PD[] PD --> PE[] PE --> PF[] PF --> PG[] PG --> PH[] PH --> PI[] PI --> PJ[] PJ --> PK[] PK --> PL[] PL --> PM[] PM --> PN[] PN --> PO[] PO --> PP[] PP --> PQ[] PQ --> PR[] PR --> PS[] PS --> PT[] PT --> PU[] PU --> PV[] PV --> PW[] PW --> PX[] PX --> PY[] PY --> PZ[] PZ --> QA[] QA --> QB[] QB --> QC[] QC --> QD[] QD --> QE[] QE --> QF[] QF --> QG[] QG --> QH[] QH --> QI[] QI --> QJ[] QJ --> QK[] QK --> QL[] QL --> QM[] QM --> QN[] QN --> QO[] QO --> QP[] QP --> QQ[] QQ --> QR[] QR --> QS[] QS --> QT[] QT --> QU[] QU --> QV[] QV --> QW[] QW --> QX[] QX --> QY[] QY --> QZ[] QZ --> RA[] RA --> RB[] RB --> RC[] RC --> RD[] RD --> RE[] RE --> RF[] RF --> RG[] RG --> RH[] RH --> RI[] RI --> RJ[] RJ --> RK[] RK --> RL[] RL --> RM[] RM --> RN[] RN --> RO[] RO --> RP[] RP --> RQ[] RQ --> RR[] RR --> RS[] RS --> RT[] RT --> RU[] RU --> RV[] RV --> RW[] RW --> RX[] RX --> RY[] RY --> RZ[] RZ --> SA[] SA --> SB[] SB --> SC[] SC --> SD[] SD --> SE[] SE --> SF[] SF --> SG[] SG --> SH[] SH --> SI[] SI --> SJ[] SJ --> SK[] SK --> SL[] SL --> SM[] SM --> SN[] SN --> SO[] SO --> SP[] SP --> SQ[] SQ --> SR[] SR --> SS[] SS --> ST[] ST --> SU[] SU --> SV[] SV --> SW[] SW --> SX[] SX --> SY[] SY --> SZ[] SZ --> TA[] TA --> TB[] TB --> TC[] TC --> TD[] TD --> TE[] TE --> TF[] TF --> TG[] TG --> TH[] TH --> TI[] TI --> TJ[] TJ --> TK[] TK --> TL[] TL --> TM[] TM --> TN[] TN --> TO[] TO --> TP[] TP --> TQ[] TQ --> TR[] TR --> TS[] TS --> TT[] TT --> TU[] TU --> TV[] TV --> TW[] TW --> TX[] TX --> TY[] TY --> TZ[] TZ --> UA[] UA --> UB[] UB --> UC[] UC --> UD[] UD --> UE[] UE --> UF[] UF --> UG[] UG --> UH[] UH --> UI[] UI --> UJ[] UJ --> UK[] UK --> UL[] UL --> UM[] UM --> UN[] UN --> UO[] UO --> UP[] UP --> UQ[] UQ --> UR[] UR --> US[] US --> UT[] UT --> UY[] UY --> UV[] UV --> UW[] UW --> UX[] UX --> UZ[] UZ --> VA[] VA --> VB[] VB --> VC[] VC --> VD[] VD --> VE[] VE --> VF[] VF --> VG[] VG --> VH[] VH --> VI[] VI --> VJ[] VJ --> VK[] VK --> VL[] VL --> VM[] VM --> VN[] VN --> VO[] VO --> VP[] VP --> VQ[] VQ --> VR[] VR --> VS[] VS --> VT[] VT --> VU[] VU --> VV[] VV --> VW[] VW --> VX[] VX --> VY[] VY --> VZ[] VZ --> WA[] WA --> WB[] WB --> WC[] WC --> WD[] WD --> WE[] WE --> WF[] WF --> WG[] WG --> WH[] WH --> WI[] WI --> WJ[] WJ --> WK[] WK --> WL[] WL --> WM[] WM --> WN[] WN --> WO[] WO --> WP[] WP --> WQ[] WQ --> WR[] WR --> WS[] WS --> WT[] WT --> WU[] WU --> WV[] WV --> WW[] WW --> WX[] WX --> WY[] WY --> WZ[] WZ --> XA[] XA --> XB[] XB --> XC[] XC --> XD[] XD --> XE[] XE --> XF[] XF --> XG[] XG --> XH[] XH --> XI[] XI --> XJ[] XJ --> XK[] XK --> XL[] XL --> XM[] XM --> XN[] XN --> XO[] XO --> XP[] XP --> XQ[] XQ --> XR[] XR --> XS[] XS --> XT[] XT --> XU[] XU --> XV[] XV --> XW[] XW --> XX[] XX --> XY[] XY --> XZ[] XZ --> YA[] YA --> YB[] YB --> YC[] YC --> YD[] YD --> YE[] YE --> YF[] YF --> YG[] YG --> YH[] YH --> YI[] YI --> YJ[] YJ --> YK[] YK --> YL[] YL --> YM[] YM --> YN[] YN --> YO[] YO --> YP[] YP --> YQ[] YQ --> YR[] YR --> YS[] YS --> YT[] YT --> YU[] YU --> YV[] YV --> YW[] YW --> YX[] YX --> YZ[] YZ --> ZA[] ZA --> ZB[] ZB --> ZC[] ZC --> ZD[] ZD --> ZE[] ZE --> ZF[] ZF --> ZG[] ZG --> ZH[] ZH --> ZI[] ZI --> ZJ[] ZJ --> ZK[] ZK --> ZL[] ZL --> ZM[] ZM --> ZN[] ZN --> ZO[] ZO --> ZP[] ZP --> ZQ[] ZQ --> ZR[] ZR --> ZS[] ZS --> ZT[] ZT --> ZU[] ZU --> ZV[] ZV --> ZW[] ZW --> ZX[] ZX --> ZY[] ZY --> ZZ[] </pre>	
8.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
9.Diligenciar el F001			
10.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
11.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
12.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
13.Ingresar la información al programa de archivo			
14.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			

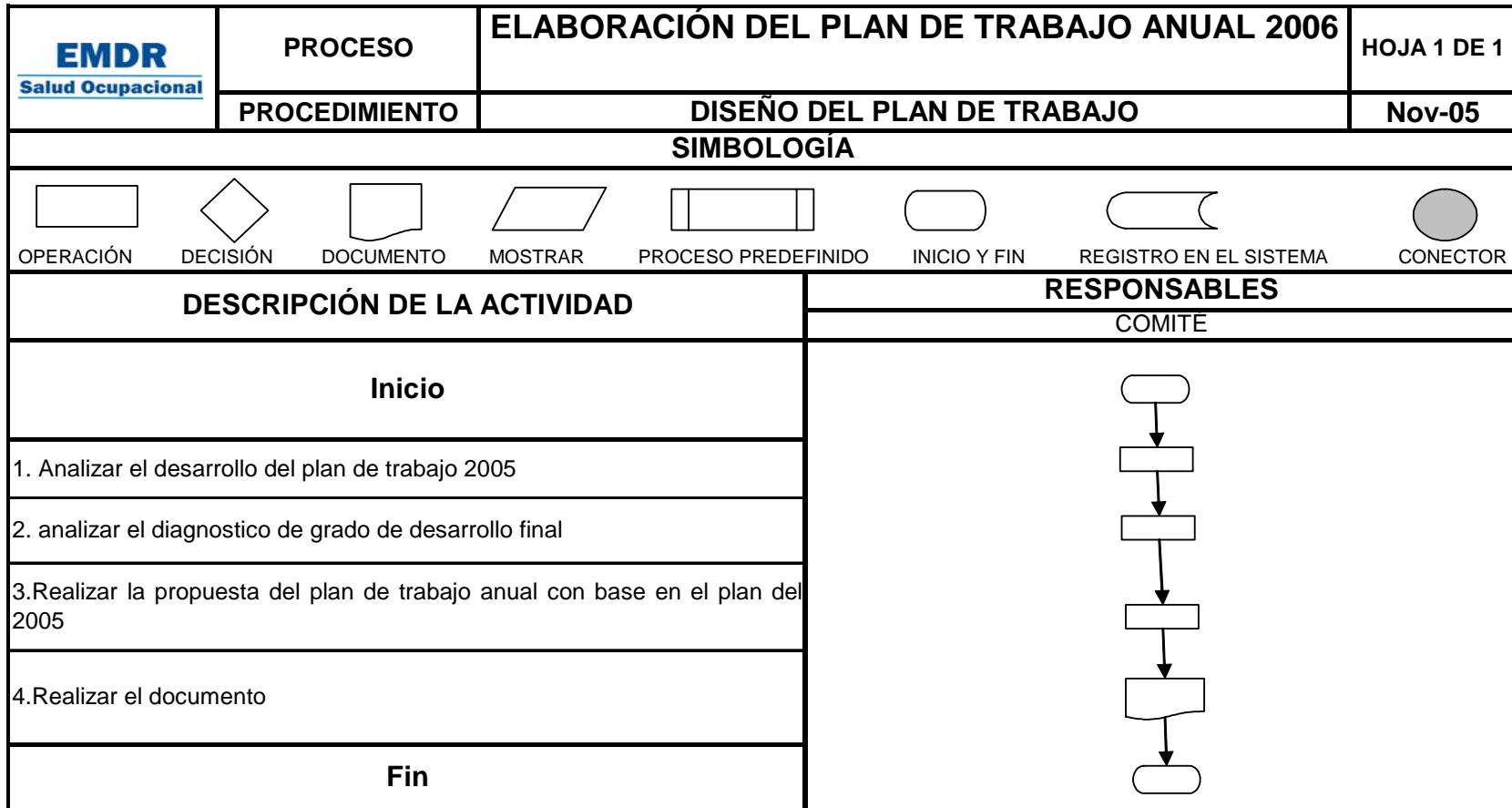
	PROCESO	ASESORÍA FOMENTO DE ESTILO DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES	HOJA 1 DE 2
	PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
			PROCESO PREDEFINIDO
			
			INICIO Y FIN
			
			REGISTRO EN EL SISTEMA
			
			CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Inicio			
1.Confirmar la fecha de visita			
2.Conseguir un salón para dictar la capacitación			
3.Conseguir medios visuales necesarios para la realización de la actividad			
4.Asistir y Dictar la capacitación			
5.Diligenciar la constancia de intervención suministrada por el ISS			
6.Diligenciar el formato de evaluación de la capacitación suministrado por el ISS			
7.Diligenciar la lista de asistencia suministrada por el ISS			
Continúa			

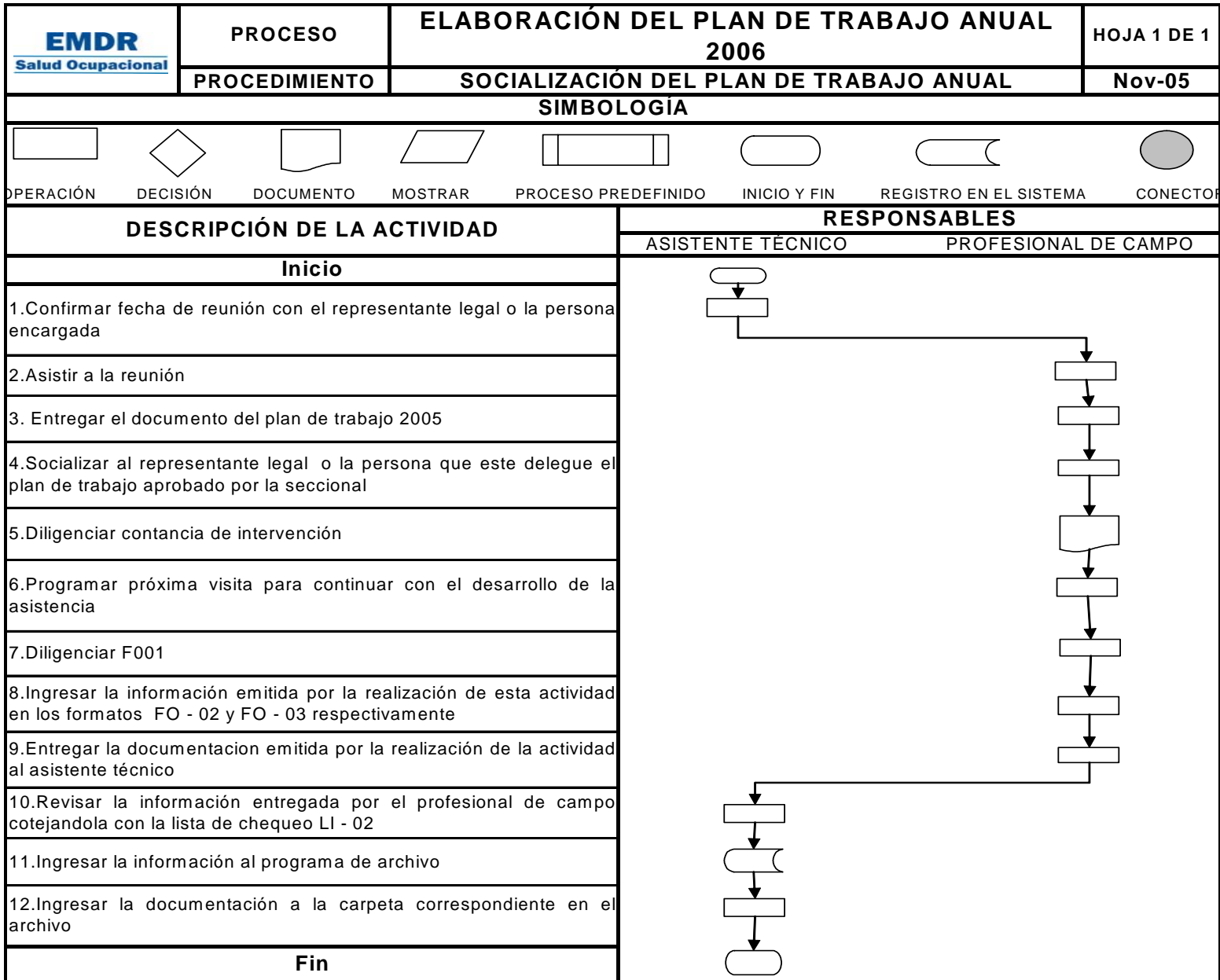
	PROCESO	ASESORÍA FOMENTO DE ESTILO DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLES	HOJA 2 DE 2
	PROCEDIMIENTO		CAPACITACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Continúa			
8.Programar próxima visita para continuar con el desarrollo de la asistencia			
9.Diligenciar el F001			
10.Ingresar la información emitida por la realización de esta actividad en los formatos FO - 02 y FO - 03 respectivamente			
11.Entregar la documentación emitida por la realización de la actividad al asistente técnico			
12.Revisar la información entregada por el profesional de campo cotejandola con la lista de chequeo LI - 02			
13.Ingresar la información al programa de archivo			
14.Ingresar la documentación a la carpeta correspondiente en el archivo			
Fin			

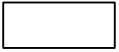


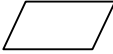
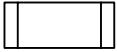

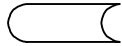

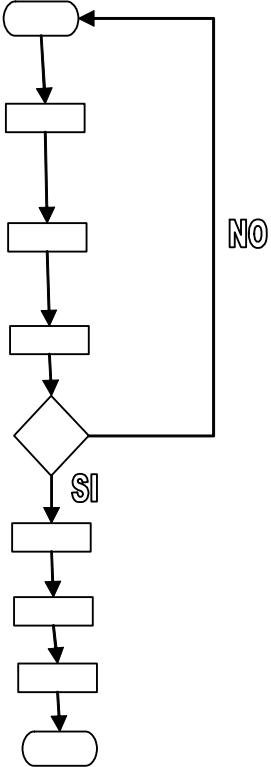



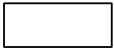





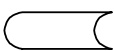

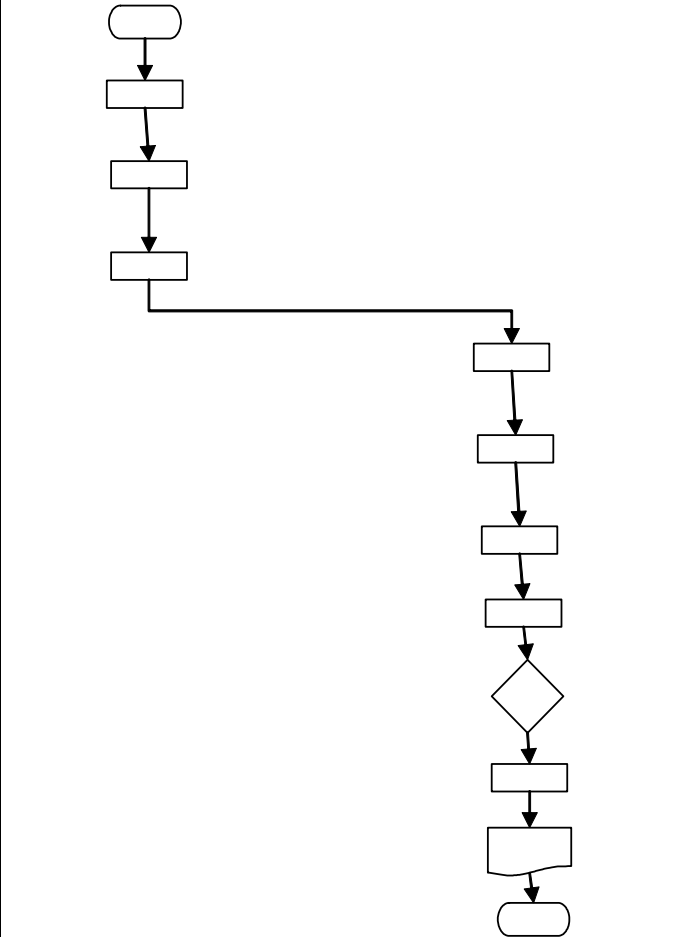
EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	ESTABLECIMIENTO DEL GRADO DE DESARROLLO FINAL	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
		PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN
			
			REGISTRO EN EL SISTEMA
RESPONSABLES			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		ASISTENTE TÉCNICO	COMITE TÉCNICO
Inicio			
1.Recepcionar la encuesta del ISS 2.Ingresar la información contenida en la encuesta al software suministrado por el ISS 3.Analizar los resultados obtenidos 4.Generar informe			
Fin			




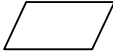
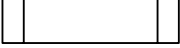
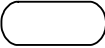
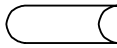

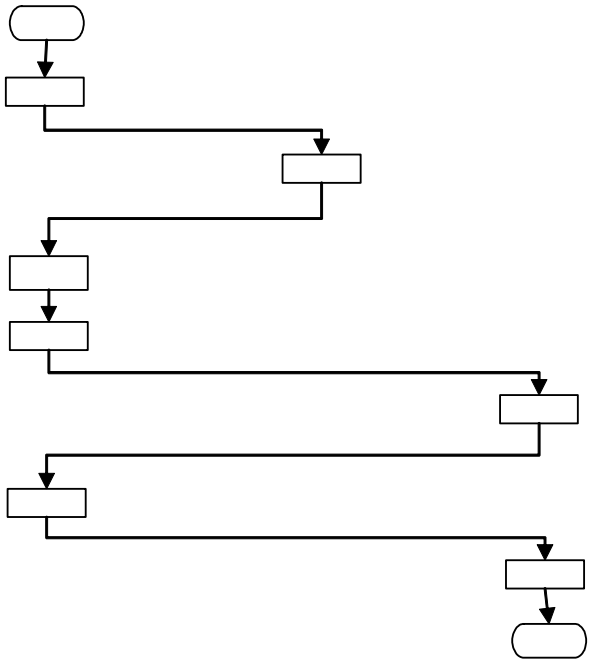


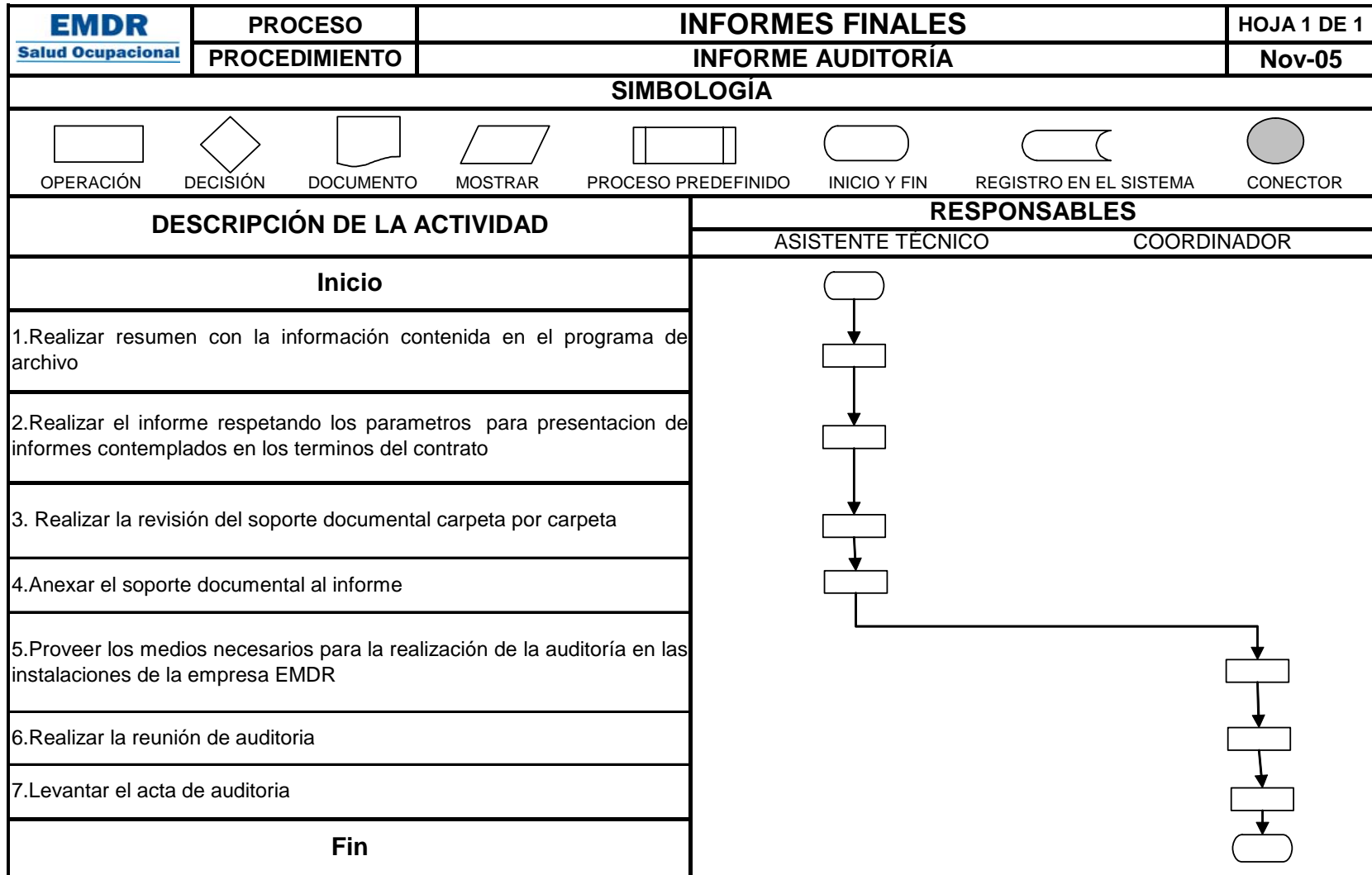


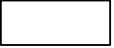


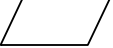


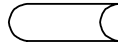

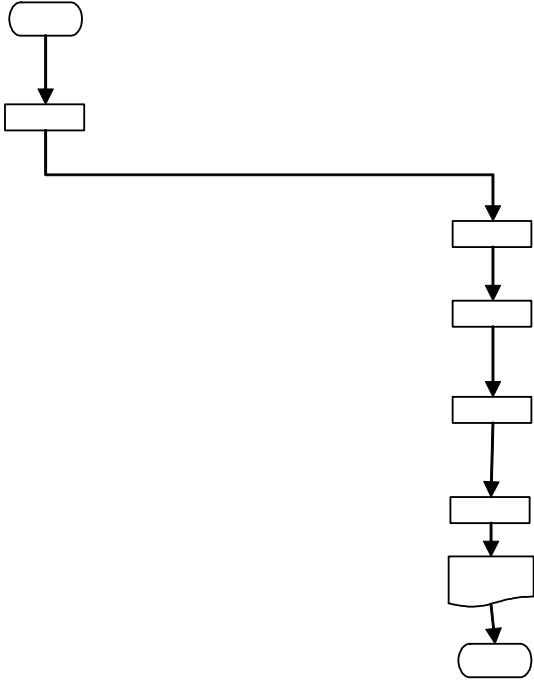


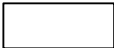




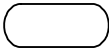


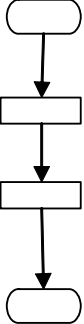
EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	INFORMES PARCIALES	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	INFORME SECCIONAL	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	
Inicio		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> Op1[] Op1 --> Op2[] Op2 --> Op3[] Op3 --> Op4[] Op4 --> Dec{ } Dec -- SI --> Op5[] Dec -- NO --> Start Op5 --> Op6[] Op6 --> Op7[] Op7 --> End([Fin]) </pre>	
1. Seleccionar la información requerida por la seccional del ISS para el informe			
2. Realizar el informe con las especificaciones contenidas dentro de los terminos del contrato			
4. Entregar informe al comité tecnico de la empresa EMDR para su aprobacion			
5. Es el informe aceptado por el comité ?			
7. Digitar la carta remisoría del informe			
8. Adjuntar las constancias documentales inherentes al informe			
9. Entregar el informe en la gerencia de la seccional del ISS			
Fin			

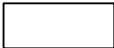



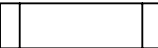
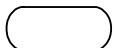
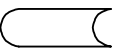

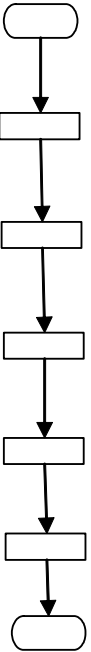
	PROCESO PROCEDIMIENTO	INFORMES PARCIALES		HOJA 1 DE 1			
		INFORME AUDITORÍA		Nov-05			
SIMBOLOGÍA							
							
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR	PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				RESPONSABLES			
				ASISTENTE TECNICO		COORDINADOR	
Inicio							
1. Seleccionar la información requerida por Los auditores							
2. Realizar el informe cumpliendo las especificaciones del contrato							
3. Organizar las carpetas de archivo solicitadas por los auditores							
4. Proveer los medios necesarios para la realización de la auditoria en las instalaciones de la empresa documento a la gerencia de la seccional del ISS							
5. Realizar la reunion de auditoria							
6. Entregar el informe requerido a la auditoria con su respectivo soporte documental							
7. Revisar el informe en conjunto con la auditoria							
8. Se cumplen los requerimientos de la auditoría?							
9. Resolver dudas							
10. levantar el acta de auditoria							
Fin							

EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	INFORMES FINALES	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	INFORME SECCIONAL	Nov-05
SIMBOLOGIA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO COMITÉ COORDINADOR	
Inicio			
1. Condensar toda la información consignada en el programa de archivo			
2. Realizar el informe respetando los parámetros para presentación de informes contemplados en los términos del contrato			
3. Anexar el soporte documental al informe			
4. Realizar la carta remisoría del informe dirigida a la gerencia de la seccional Santander del ISS			
5. Entregar el documento a la gerencia de la seccional del ISS			
6. Concretar fecha para la realización de la sustentación del informe			
7. Realizar la sustentación del informe ante al comité técnico del ISS			
Fin			



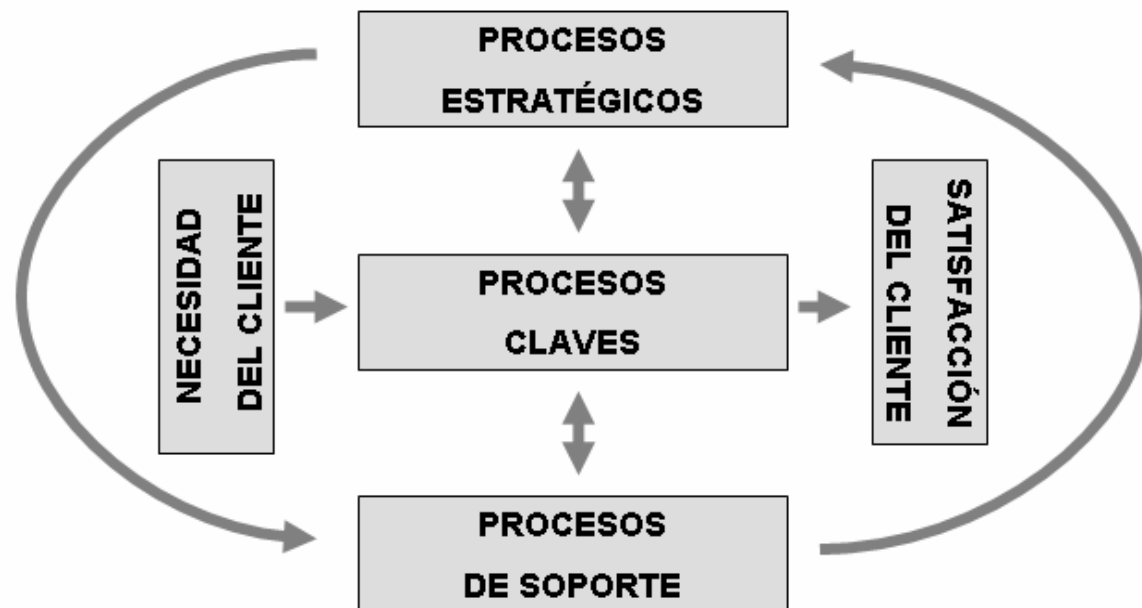
EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	INFORMES FINALES	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	INFORME EMPRESA	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
 OPERACIÓN	 DECISIÓN	 DOCUMENTO	 MOSTRAR
 PROCESO PREDEFINIDO	 INICIO Y FIN	 REGISTRO EN EL SISTEMA	 CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	PROFESIONAL DE CAMPO
Inicio			
1. Realizar resumen de documento aprobado por la seccional del ISS			
2. Confirmar entrevista con el representante legal de la empresa o con su delegado			
3. Asistir a la reunión			
4. Entregar el documento de informe final al representante legal de la empresa o la persona encargada por este			
5. Socializar el contenido del informe con el representante legal de la empresa			
6. Diligenciar la constancia de intervención suministrada por el ISS			
Fin			

EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	DOCUMENTACIÓN	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	Nov-05
SIMBOLOGIA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
		ASISTENTE TÉCNICO	
Inicio			
1. Recepcionar la información contenida en los formatos F0 - 02 y F0 03			
2. Escanear la documentación entregada por los profesionales de campo emitida por la realización de las actividades e ingresarla a sus carpetas respectivas			
Fin			

EMDR Salud Ocupacional	PROCESO	DOCUMENTACIÓN	HOJA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO	ARCHIVO	Nov-05
SIMBOLOGÍA			
			
OPERACIÓN	DECISIÓN	DOCUMENTO	MOSTRAR
			
PROCESO PREDEFINIDO	INICIO Y FIN	REGISTRO EN EL SISTEMA	CONECTOR
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLES	
Inicio		ASISTENTE TÉCNICO	
1.Recepcionar los documentos entregados por los profesionales de campo que avalan la realización de las actividades			
2.Clasificar los documentos por empresa			
3.Revisar el correcto diligenciamiento de las constancias y los formatos			
4. Corroborar con la lista de chequeo L002 la totalidad de la documentación			
5. Ingresar la información a la carpeta de la empresa respectiva			
Fin			

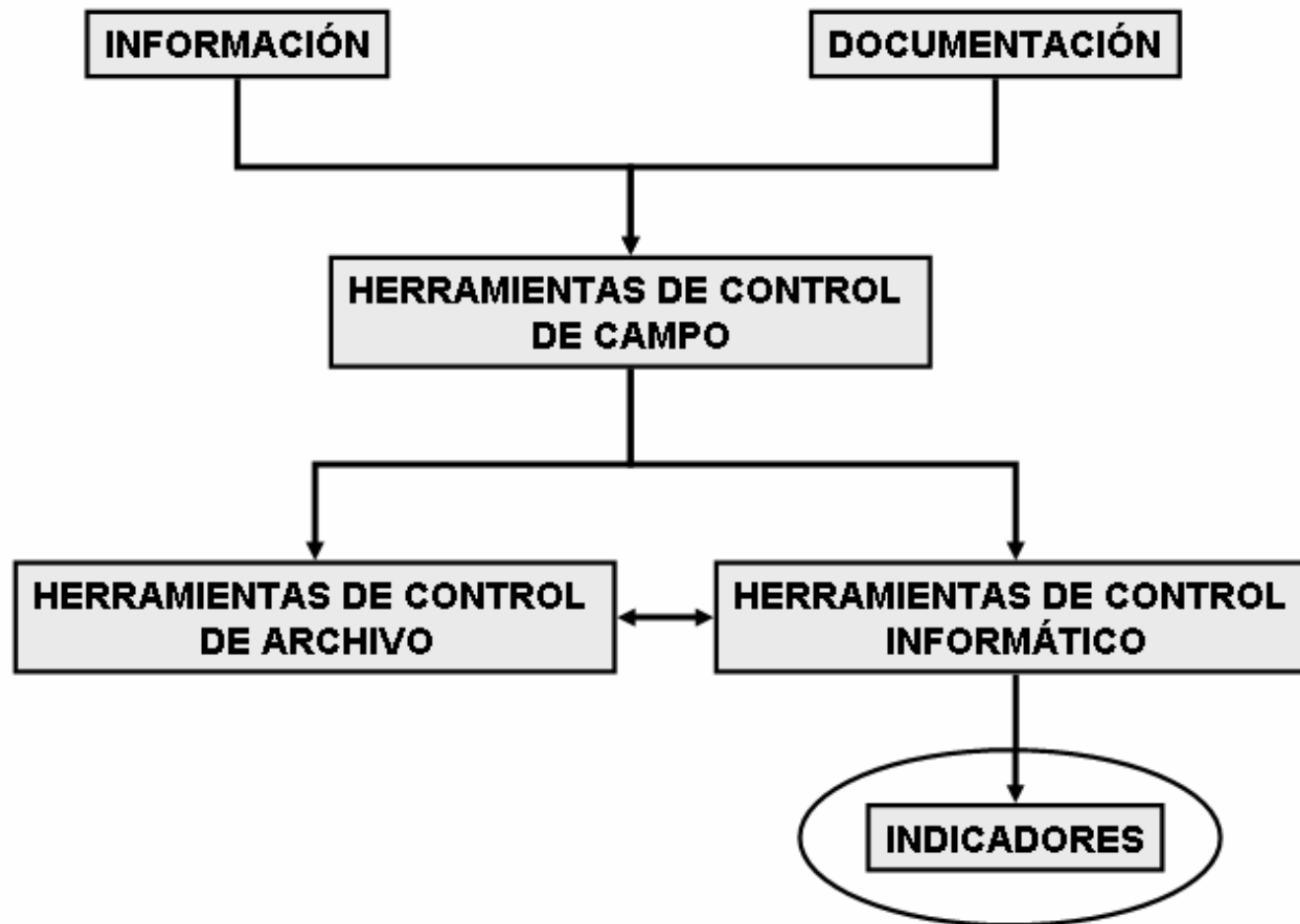
ANEXO H

MAPA DE PROCESOS



ANEXO I

FUNCIONAMIENTO HERRAMIENTAS DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTION PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR



ANEXO J

ACTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR

ACTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EMDR

INTEGRANTES:

LIDERES DEL PROYECTO

Nombre	Cargo
ERIKA MILENA DELGADO RAMIREZ	Gerente general
FABIAN PINEDA	Subgerente operativo

INTEGRANTES DE LA PARTE DE PROFESIONALES DE CAMPO

Nombre	Cargo
Fredy Yesith Castellanos Ballesteros	Profesional de campo
Giovanni Rueda Correa	Profesional de campo
Paola Andrea Velasco Villamizar	Profesional de campo
Javier Izcana ribero	Profesional de campo
Francisco Javier Sánchez Parra	Profesional de campo

INTEGRANTES DE LA PARTE ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Nombre	Cargo
Cesar Augusto Reyes Jiménez	Asistente Técnico
Milena Rodríguez	Secretaria
Diego Harley Delgado Ramírez	mensajero

Como divulgación de la implementación del Sistema de Gestión de Control interno y como introducción al mejoramiento continuo de los servicios que presta la empresa, se reunieron los integrantes de la empresa EMDR en las instalaciones de la empresa, donde se expuso el siguiente temario:

Orden del día:

1. Presentación del proyecto “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Control Interno para la empresa EMDR en la ejecución del contrato VPRL 003 del ISS” al personal de la empresa EMDR.
2. Presentación del Comité Técnico y sus responsabilidades ante los funcionarios de la empresa.
3. Presentación de los diferentes roles y responsabilidades de los funcionarios de la empresa en el sistema de gestión.
4. establecimiento de las políticas a usar en el establecimiento de conciencia de control por intermedio de capacitaciones y divulgación de temas de control.
5. Presentación de las herramientas de control que hacen parte del sistema de gestión de control interno, su objetivo y uso dentro de los procesos de la empresa.
6. Establecimientos de los mecanismos necesarios para llevar a cabo la capacitación de los funcionarios de la empresa en el uso de las herramientas de control.
7. Cierre y terminación de la reunión.

El desarrollo de la reunión se realizó de conformidad a la orden del día presentada. Terminada la reunión, los funcionarios de la empresa expresaron su conformidad y aceptación de lo expuesto en la reunión.

En conformidad y de acuerdo a lo expuesto en la reunión y resumido en esta acta firman:

Gerente General

Subgerente Operativo

Bucaramanga, Julio 31 de 2005

ANEXO K

HOJA DE VIDA INDICADORES

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: MACROINDICADOR DE CUMPLIMIENTO		ABREVIATURA MIC
OBJETIVO DEL INDICADOR: ESTABLECER EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES.		
PERIODICIDAD: DE APLICACIÓN SEMANAL		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: SUBGERENTE OPERATIVO		
FUENTE DE INFORMACIÓN: • FORMATO F0 03, FORMATO F0 02		
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		UNIDAD DE MEDIDA
$\text{MIC} = \frac{\text{Actividades Programadas}}{\text{Actividades ejecutadas}} \times 100$		PORCENTAJE (%)
OBSERVACIONES: .		
REALIZÓ JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑIZ	REVISÓ SUBGERENTE OPERATIVO	APROBÓ COMITÉ TECNICO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: MACROINDICADOR DE COBERTURA		ABREVIATURA MICO
OBJETIVO DEL INDICADOR: CONOCER EL PORCENTAJE DE COBERTURA DEL PROYECTO EN LAS EMPRESAS ASISTIDAS EN CADA UNO DE LOS PROCESOS.		
PERIODICIDAD: DE APLICACIÓN SEMANAL		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: SUBGERENTE OPERATIVO		
FUENTE DE INFORMACIÓN: • FORMATO F0 03, PLANTILLA DEPURACION DE BASE DE DATOS		
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		UNIDAD DE MEDIDA
$\text{MICO} = \frac{\text{Total empresas en el Programa}}{\text{Total empresas con asistencia}} \times 100$		PORCENTAJE (%)
OBSERVACIONES: .		
REALIZÓ JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑIZ	REVISÓ SUBGERENTE OPERATIVO	APROBÓ COMITÉ TECNICO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR:		ABREVIATURA
INDICADOR DE COBERTURA POR PROCESO		ICPP
OBJETIVO DEL INDICADOR:		
CONOCER EL PORCENTAJE DE COBERTURA DE CADA UNO DE LOS PROCESOS A EJECUTAR EN LAS EMPRESAS ASISTIDAS.		
PERIODICIDAD:		
DE APLICACIÓN SEMANAL		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:		
SUBGERENTE OPERATIVO		
FUENTE DE INFORMACIÓN:		
• FORMATO F0 03 Y F0 04, PLANTILLA DEPURACION BASE DE DATOS		
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		UNIDAD DE MEDIDA
$\text{ICPP} = \frac{\text{Total empresas en el Programa}}{\text{Total empresas con proceso ejecutado}} \times 100$		PORCENTAJE (%)
OBSERVACIONES:		
.		
REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑIZ	SUBGERENTE OPERATIVO	COMITÉ TECNICO

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: INDICADOR DE CUMPLIMIENTO POR PROFESIONAL		ABREVIATURA IC
OBJETIVO DEL INDICADOR: ESTABLECER EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROFESIONAL DE CAMPO EN LAS ACTIVIDADES QUE DEBE EJECUTAR.		
PERIODICIDAD: DE APLICACIÓN SEMANAL		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN: SUBGERENTE OPERATIVO		
FUENTE DE INFORMACIÓN: • FORMATO F0 02 Y FORMATO F0 03		
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		UNIDAD DE MEDIDA
$\text{MIC} = \frac{\text{Actividades Programadas}}{\text{Actividades ejecutadas}} \times 100$		PORCENTAJE (%)
OBSERVACIONES: .		
REALIZÓ JUAN CARLOS RAMIREZ MUÑOZ	REVISÓ SUBGERENTE OPERATIVO	APROBÓ COMITÉ TECNICO