

**GUIA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD EN CARCEL JUDICIAL PASTO
ESTABLECIMIENTO ADSCRITO AL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
Y CARCELARIO INPEC**

**JENIFER ESTEFANIA DELGADO YEPEZ
MAGALY JANETH MARTINEZ ACOSTA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, 14001 Y
OHSAS 18001:2007
PASTO
2017**

**GUIA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD EN CARCEL JUDICIAL PASTO
ESTABLECIMIENTO ADSCRITO AL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
Y CARCELARIO INPEC**

**JENIFER ESTEFANIA DELGADO YEPEZ
MAGALY JANETH MARTINEZ ACOSTA**

**Trabajo de Grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para
optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:
MAG. MARÍA ANGÉLICA INSUASTY CUÉLLAR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, 14001 Y
OHSAS 18001:2007
PASTO
2017**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Asesor

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Mayo de 2017

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios y a nuestros padres.

A Dios porque ha estado con nosotras en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo un apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba sin dudar ni un solo momento de nuestras capacidades.

***Jennifer Stephanie Delgado Yepes
Magaly Janeth Martínez Acosta***

AGRADECIMIENTOS

Los resultados de este trabajo, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, hacen parte de nuestra culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia los docentes que por su tiempo, dedicación y colaboración incondicional en el transcurso de este diplomado que se ha logrado terminar satisfactoriamente.

Jennifer Stephanie Delgado Yepes
Magaly Janeth Martínez Acosta

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	19
1. ASPECTOS GENERALES.....	20
1.1 TEMA.....	20
1.2 TITULO INVESTIGACION	20
1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION.....	21
1.4 PLANTEAMIENTO PROBLEMÁTICA.....	21
1.4.1 Descripción situación actual establecimiento EPMSC-RM Pasto.	21
1.4.2 Formulación del problema.....	23
1.5 JUSTIFICACION.....	23
1.6 OBJETIVOS.....	25
1.6.1 Objetivo general.....	25
1.6.2 Objetivos específicos:	25
1.7 DELIMITACION TRABAJO	25
1.7.1 Espacial.	25
1.7.2 Temporal.....	25
2. PROCESO METODOLOGICO	26
2.1 TIPO DE MUESTRA	26
2.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN. ...	26
2.2.1 Fuentes de recolección de información:	26
2.2.2 Tratamiento de información.	26

2.3 POBLACION Y MUESTRA	27
3. MARCO DE REFERENCIA.....	29
3.1 MARCO CONTEXTUAL	29
3.2 MARCO TEORICO	33
3.2.1 Antecedentes base conceptual estado de arte.	33
3.2.2 Fundamentación teórica:.....	39
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	45
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	45
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	45
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	46
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	46
5. LIDERAZGO	49
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	49
5.1.1 Enfoque al cliente.	49
5.2 POLITICA.....	49
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.....	50
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.	52
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION.	52
6. PLANIFICACIÓN	54
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	54

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	54
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	55
7. APOYO	57
8. OPERACIÓN	59
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	59
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	59
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	60
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	66
10. MEJORA	67
11. CONCLUSIONES	70
12. RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFIA.....	72
NETGRAFIA	73
ANEXOS.....	74

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Línea y sublínea de investigación	21
Tabla 2. Estado del arte	38
Tabla 3. Política	50
Tabla 4. Requerimientos para una política integral	51

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sistema penitenciario republicano siglo XIX	35
Figura 2. Propuesta mapa de procesos	47
Figura 3. Enfoque basado en procesos productivos	61
Figura 4. Proceso de atención y tratamiento	63
Figura 5. Procedimiento: tratamiento penitenciario	64
Figura 6. Revisión y mejora continua	68

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 001. FORMATO HSEQ.	75
ANEXO 002. MATRIZ MEFE	77
ANEXO 003. MATRIZ MEFI.....	79
ANEXO 004. MATRIZ DOFA	81
ANEXO 005. MATRIZ PARTES INTERESADAS.....	82
ANEXO 006. HERRAMIENTA PARA DIAGNOSTICAR COMPROMISOS ALTA DIRECCIÓN.....	83
ANEXO 007. ÁREAS DE IMPACTO DE LA ORGANIZACIÓN	84
ANEXO 008. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS	85
ANEXO 009. MATRIZ DE ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	86
ANEXO 010. MATRIZ DE RIESGOS.....	87
ANEXO 011. FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	88
ANEXO 012. MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES	90
ANEXO 013. MATRIZ DE PROGRAMAS.....	91
ANEXO 014. FORMATO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO EPMSC-RM PASTO	92
ANEXO 015. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES.....	93
ANEXO 016. MATRIZ DE AUDITORIA.....	94
ANEXO 017. MATRIZ MEJORA CONTINÚA.....	95

RESUMEN

Se considera importante y trascendente desarrollar un modelo de implementación como marco de referencia que sea de utilidad a la Cárcel Judicial Pasto adscrita al INPEC para lograr la certificación de las Normas ISO9001:2015 y la Norma 14001:2015 mediante un enfoque que tenga en cuenta las necesidades de las partes interesadas, la participación del personal, el liderazgo, la identificación de los procesos de gestión de calidad y ambiental así como la mejora continua.

El INPEC debe adaptarse a los cambios que impone el estado y el mercado globalizado, y es por ello que se denota la necesidad de promover y difundir ampliamente los alcances y aplicación de un Sistema Integrado de Calidad y Ambiente como medio efectivo para continuar su permanencia como una Institución líder en el proceso de Tratamiento Penitenciario en el país.

ABSTRACT

It is considered important and transcendent to develop an implementation model as a reference framework that is useful to the Pasto Judicial Jail attached to INPEC to achieve the certification of ISO9001: 2015 and Standard 14001: 2015 through an approach that takes into account the Stakeholder needs, staff participation, leadership, identification of quality and environmental management processes as well as continuous improvement.

The INPEC must adapt to the changes imposed by the state and the globalized market, and that is why it is necessary to promote and widely disseminate the scope and application of an Integrated System of Quality and Environment as an effective means to continue its permanence as An Institution leader in the process of Penitentiary Treatment in the country.

GLOSARIO

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente, defecto, u otra situación indeseable para prevenir su recurrencia.

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

Nota. Un aspecto ambiental significativo, pertenece a la categoría de aspecto ambiental, el cual tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

Auditoría ambiental del sistema de administración ambiental. Proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente la evidencia, determinar si el sistema de administración ambiental (saa) de una organización está conforme con los criterios de la auditoría del sistema, establecidos por ella y comunicar los resultados de este proceso a la gerencia.

Certificación. Procedimiento mediante el cual una tercera parte afirma por escrito, que un producto, proceso o servicio está conforme con los requerimientos especificados.

Ciclo de vida. Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto, desde la adquisición de la materia prima o desde su extracción, como recurso natural hasta la disposición final. (iso 14040)

Desempeño ambiental. Resultados medibles del sistema de administración ambiental, relativos al control de los aspectos ambientales de la organización, basados en la política, los objetivos y las metas ambientales.

Especificación. Documento que prescribe los requerimientos, con los cuales, debe estar conforme el producto o servicio.

Evaluación del ciclo de vida. Recopilación y evaluación, de acuerdo con un conjunto sistemático de procedimientos, de las entradas y salidas de materiales y energía, y los impactos ambientales potenciales de un sistema de producto a través de su ciclo de vida. (iso 14040)

Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, total o parcial como resultado de las actividades, productos o servicios de una organización.

Medio ambiente. Entorno en el que opera una organización, que incluye aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.

Mejoramiento continuo. Proceso de dar realce al sistema de administración ambiental, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño ambiental global, en concordancia con la política ambiental de la organización.

Meta ambiental. Requisito detallado de desempeño, cuantificable siempre que sea posible, aplicable a la organización o a parte de ella, que surge de los objetivos ambientales y que se necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr estos objetivos.

No conformidad. El no cumplimiento de un requisito especificado. (ntc iso 8402)

Objetivo ambiental. Propósito ambiental global, surgido de la política ambiental, que una organización se propone lograr, y que se cuantifica cuando sea aplicable.

Organización. Compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte o una combinación de ellas, sea ésta incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Nota. Para organizaciones con más de una unidad operativa, una unidad operativa simple, se puede definir como una organización.

Parte interesada. Individuo o grupo involucrado con, o afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Política ambiental. Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental global, que sirve de marco para la acción, y para fijar sus objetivos y metas ambientales.

Prevención de la contaminación. Uso de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, las cuales pueden incluir reciclaje, tratamiento, cambios de proceso, mecanismos de control, uso eficiente de los recursos y sustitución de materiales.

Nota. “Los beneficios potenciales de la prevención de la contaminación incluyen la reducción de los impactos ambientales adversos, mejoramiento de la eficiencia y reducción de costos”.¹

Población penitenciaria y carcelaria: número de internos (as) condenados (as) y sindicados (as) que se encuentra retenidos en los centros de reclusión.

¹ NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO. Norma ISO 14001-2015 (definiciones). Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2015.

Ponderador: valor porcentual que se le asigna a los productos y actividades de acuerdo con su nivel de importancia para el cumplimiento de los factores, objetivos y sectores.

Procesos: son el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman insumos en resultados. Corresponden a la organización interna y a la forma como la administración adelanta su gestión con participación de la comunidad, la dirigencia política y demás actores que intervienen en el desarrollo municipal, para transformar los insumos en bienes y servicios.

Producto: entregables concretos que se obtiene por medio de la ejecución de actividades asociadas a un proceso o dependencia. Deben ser medibles en términos de cantidad, contemplar una meta y contribuir al cumplimiento de los indicadores y objetivos estratégicos.

Proyecto de inversión: se entiende como la unidad operacional de la planeación del desarrollo que vincula recursos públicos (humanos, físicos, monetarios, entre otros) para resolver problemas o necesidades de la población. Contempla actividades limitadas en el tiempo que utilizan total o parcialmente estos recursos, con el fin de crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción o de provisión de bienes o servicios por parte del Estado.

Responsables: corresponde al nombre y cargo del servidor público del nivel directivo que lidera el cumplimiento del producto y sus actividades.

Resultado: expresa el cambio real de la situación inicial medido en términos de los productos o impactos generados, a partir de los objetivos definidos.

Sector: indica el área específica de acción del Estado sobre la cual se realiza una inversión o un gasto determinado. Sectores: temas prioritarios a los que se deben comprometer las dependencias, para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Seguimiento: mecanismo para verificar el avance de los compromisos de establecidos por el direccionamiento estratégico y los diferentes planes de acción a entidad enmarcado en este procedimiento.

Tableros de control: “Los tableros de control son una herramienta gerencial que permite visualizar (de forma estandarizada y organizada) las prioridades y metas establecidas en el PND así como los análisis de alertas tempranas sobre la consecución de éstas, de tal forma que constituye una base fundamental sobre la cual se dan las discusiones al más alto nivel gubernamental”. Las principales funciones de los tableros de control son:

i) generar información pertinente para la acertada toma de decisiones de política pública, ii) generar alertas tempranas (semáforos) para asegurar la consecución de las metas gubernamentales, iii) aumentar la transparencia y la rendición de cuentas al interior del Gobierno, iv) evaluar el desempeño de ministerios y agencias del Gobierno, y v) Generar información para hacer la gestión pública más efectiva”. (Citado en Guía Metodológica para el seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo y la evaluación de políticas estratégicas, pág. 32. 2012)

Tratamiento penitenciario: servicio que presta el SPC, tiene como objetivo preparar al condenado, mediante su resocialización para la vida en libertad. Se realiza conforme a la dignidad humana y necesidades específicas de la personalidad del sujeto, involucra acciones de educación, instrucción, trabajo, actividad cultural, recreativa, deportiva y vínculos familiares.

Unidad de medida: expresión del indicador, se puede encontrar entre otros, porcentaje, litros cúbicos, hectáreas, metros lineales, pesos, personas

Visión: “es la consolidación de metas y objetivos estratégicos de una organización, en el mediano o largo plazo, con el fin de establecer la imagen del futuro que se desea o del futuro que debería ser. Una visión muestra a dónde se quiere llegar y cómo será el contexto al estar allí.”²

² PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. INPEC 2015-2018. Bogotá: s.n., 2018.

INTRODUCCION

La información reunida en esta guía constituye un esfuerzo colectivo de dos estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño. Quienes nos interesamos en presentar una alternativa para la implementación del sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, en atención al cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 Y 14001 versión 2015.

Este sistema puede definirse como aquellos aspectos globales de una organización, incluyendo la planificación, la que debe desarrollar, implantar, alcanzar y mantener una política y objetivos de calidad y ambiental, para posteriormente orientar la labor hacia la mejora permanente del sistema.

Por lo tanto el objetivo de este trabajo se basa en socializar una guía de implementación con el fin de lograr una certificación en el sistema de gestión de calidad y ambiental en el proceso Tratamiento penitenciario en la Cárcel Judicial Pasto establecimiento adscrito al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. Con el fin de realizar procedimientos adecuados dentro del establecimiento q permitan un uso racional y eficiente de los diferentes recursos tales como agua, electricidad, residuos, costos bajos y sobre todo la satisfacción del cliente.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA

Sistema de Gestión Ambiental: La gestión ambiental hace referencia a todas las actuaciones que contribuyen a cumplir los requisitos de la legislación medioambiental vigente, a mejorar la protección ambiental y a reducir los impactos de la empresa sobre el medio ambiente, al controlar los procesos y actividades que los generan. Todas estas actividades, de forma conjunta, planificadas y organizadas dentro de una empresa, conforman el SGA, que proporciona un proceso estructurado para la mejora continua.

Es necesario contar con un Sistema de Gestión Ambiental, acorde con los requisitos de la ISO 14001-2015. La gran ventaja que ofrece esta herramienta de gestión es que proporciona un proceso sistemático y cíclico, basado en los principios del “Ciclo de Mejora de Deming”, equivalente a Planificar, Ejecutar, Comprobar y Ajustar la gestión ambiental de forma permanente y asegurar con ello niveles de comportamiento ambiental cada vez más elevados.³

Sistema de gestión de la calidad (SGC) es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.⁴

1.2 TITULO INVESTIGACION

Guía metodológica para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad en Cárcel Judicial Pasto establecimiento adscrito al Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC

³ UNLP. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26936/Documento_completo.pdf?sequence=1

⁴ GESTION DE CALIDAD. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://gestiondecaldidadrrhh.blogspot.com.co/>

1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION

Tabla 1. Línea y sublínea de investigación

LINEA	OBJETIVO	SUBLINEA
Dinámica empresarial	Estudiar el sector productivo e institucional, regional, nacional e internacional, en el contexto de la globalización, para su comprensión y contribuir a su transformación.	<ul style="list-style-type: none">• Cultura Empresarial Regional

Fuente. Este estudio

1.4 PLANTEAMIENTO PROBLEMÁTICA

1.4.1 Descripción situación actual establecimiento EPMSC-RM Pasto. En la actualidad el Establecimiento Carcelario Pasto cuenta con una planta de personal de 144 funcionarios, en los que se cuenta con Personal de Planta como Administrativos y Cuerpo de Custodia y Vigilancia quienes realizan actividades de custodia, traslado y seguridad del Personal Privado de la Libertad.

Debido a que es un Establecimiento perteneciente al INPEC está adscrito al Ministerio de Justicia y supeditado a la norma NTGP.

Dentro del establecimiento se desarrollan actividades administrativas y financieras dentro de las cuales se trabaja en el Tratamiento Penitenciario con el fin de Re socializar y Re significar al Personal Privado de la Libertad.

En el momento cuenta con 7 pabellones los cuales se encuentran asignados al Personal Privado de la Libertad de acuerdo al delito de la siguiente forma:

Patio 1: Población Privada de la libertad por delitos sexuales, alberga tercera edad, comunidad LGTBI, ex funcionarios y servidores públicos.

Patio 2: Población Privada de la Libertad por Delincuencia Común

Patio 3: Población Privada de la Libertad por Crimen Organizados, tales como secuestro extorsión conciertos tipificados en delitos de hurtos y tráfico de estupefacientes.

Patio 4: Población Privada de la Libertad Paramilitares, Concierto para Delinquir

Patio 5: Población Privada de la Libertad Guerrilla Insurgentes, Rebelión y Terrorismo

Patio 6: Población Privada de la Libertad Delincuencia Común con alto índice de consumo de sustancias psicoactivas y reincidencia.

Patio 7: Reclusión de Mujeres alberga personal femenino, en el cual por instalaciones físicas no se puede realizar una discriminación por delitos y debe darse un control disciplinario con mayor rigor.

Autodiagnostico: Para el desarrollo de la guía de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad es necesario Diagnosticar la Situación del Establecimiento teniendo en cuenta los requerimientos de las normas ISO 9001 e ISO 14001 del 2015 para el establecimiento EPMSC-RM PASTO . Para ello se presenta las siguientes herramientas las cuales son de gran utilidad para determinar el estado actual del Establecimiento:

HERRAMIENTA HSEQ (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad) permite determinar el estado en el cual se encuentra el Establecimiento EPMSC-RM PASTO con relación a situaciones tales como:

- Si dentro del establecimiento se cuenta con un SIG o si se desarrolla un Plan de Implementación acordes con los lineamientos del mismo.
- Permite identificar si existe cumplimiento en la normatividad, legal y organizacional de un SIG.
- Permite verificar si los métodos o técnicas desarrollados dentro del establecimiento se ajustan a la normatividad de un SIG.
- Permite identificar aspectos e impactos inmersos en el desarrollo de las funciones, de igual forma permite identificar si existen actividades que desarrollen metodologías.
- Permite visualizar si dentro del Instituto se determinan competencias para cargos, evaluación de proveedores o existencia de requisitos para los procesos de un SIG.
- Permite determinar si dentro del Instituto existe documentación del SGI bajo lineamientos de la organización y normas vigentes.
- Identifica las actividades que se desarrollan en una organización y si esta se desarrollan teniendo en cuenta el enfoque por procesos.
- Permite determinar si los procesos se desarrollan según el Servicio prestado en el Instituto.
- Permite determinar si en el Instituto se cuenta con procedimientos documentados exigidos por las Normas ISO 9001 y 14001 de 2015.
- Permite conocer si dentro del Instituto se cuenta con documentación que soporte la información pertinente al mismo.

Esta herramienta permite determinar en qué porcentaje de cumplimiento del SIG se encuentra Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.

Ver Anexo: 001 Formato HSEQ.

1.4.2 Formulación del problema. La situación de las cárceles de América Latina es uno de los principales problemas de derechos humanos que tiene la región; dicha situación se origina en la mayoría de los casos por la falta de recursos, personal especializado y precarias condiciones sanitarias y de salud. Partiendo de esta afirmación, se puede mencionar que entre los problemas que vulneran dichos derechos humanos en las cárceles se encuentran los de carácter ambiental, sanitarios, procedimientos ineficientes los cuales generan impactos al entorno tanto sociales y económicos que afectan sustancialmente el desempeño del mismo.

Por otra parte de acuerdo a la los estudios realizados por la Contraloría General de la República, la mayoría de los centros carcelarios y penitenciarios de Colombia carecen de programas de salud preventiva, de prevención y tratamiento de adicciones, de primeros auxilios, de seguridad industrial, de salud ocupacional y de saneamiento ambiental. Con relación a este último aspecto se reconoce que el tema ambiental dentro de los establecimientos penitenciarios está asociado a la generación de focos de contaminación, enfermedades infecciosas y uso ineficiente de los recursos.

De igual forma el Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC ha demostrado precariedad en el desarrollo de sus procesos para la atención del personal privado de la libertad, se evidencia la ineficiente implementación de procedimientos los cuales estén normalizados, se oriente bajo direccionamientos eficientes y eficaces, que no cuentan con acciones correctivas y preventivas que permitan tener una mejora continua especialmente en el proceso de Atención y Tratamiento. “Situación que ha conllevado a demostrar un bajo compromiso con las partes interesadas en especial énfasis al cliente. Pese a que no siempre los aspectos de direccionamiento han suplido las necesidades básicas presentes en el Instituto”.⁵

1.5 JUSTIFICACION

Se considera importante y trascendente desarrollar un modelo de implementación como marco de referencia que sea de utilidad a la Cárcel Judicial Pasto adscrita al INPEC para lograr la certificación de las Normas ISO9001:2015 y la Norma

⁵ MARTÍNEZ, Federico Marcos. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos Oficina en Colombia; informe centro de reclusión en Colombia: un estado de cosas inconstitucional y de fragante violación de derechos humanos. Bogotá: s.n., s.f.

14001:2015 mediante un enfoque que tenga en cuenta las necesidades de las partes interesadas, la participación del personal, el liderazgo, la identificación de los procesos de gestión de calidad y ambiental así como la mejora continua.

El INPEC debe adaptarse a los cambios que impone el estado y el mercado globalizado, y es por ello que se denota la necesidad de promover y difundir ampliamente los alcances y aplicación de un Sistema Integrado de Calidad y Ambiente como medio efectivo para continuar su permanencia como una Institución líder en el proceso de Tratamiento Penitenciario en el país.

La realización del modelo de implementación está basado en el diagnóstico de la situación actual del sistema de calidad y ambiental del INPEC –Cárcel Judicial Pasto, así como el desarrollo de un plan de trabajo que indique de una manera adecuada para la implementación de un sistema integrado de gestión.

A través del desarrollo del modelo de implementación de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Ambiental permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos y de esta manera diseñar lineamientos, procedimientos y especial cumplimiento a lo dispuesto en las diferentes normas.

Partiendo de lo anterior, esta propuesta de Plan de Integral de Gestión Ambiental y de calidad para el instituto nacional penitenciario y carcelario INPEC en la ciudad de Pasto, se realiza pensando en la generación de un proceso orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, bajo los principios de mejora continua en la prestación de su servicio como lo es Tratamiento Penitenciario.

Por consiguiente la Cárcel Judicial INPEC – Pasto se relacionan con la religión a través de una política adecuada de gestión ambiental que permite determinar el compromiso o la utilización adecuada de recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades.

Se considera importante y trascendente desarrollar un modelo de implementación como marco de referencia que sea de utilidad a la Cárcel Judicial Pasto adscrita al INPEC para lograr la certificación de las Normas ISO9001:2015 y la Norma 14001:2015 mediante un enfoque que tenga en cuenta las necesidades de las partes interesadas, la participación del personal, el liderazgo, la identificación de los procesos de gestión de calidad y ambiental así como la mejora continua.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo general. Diseñar una guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de Calidad y Ambiental para el Establecimiento Penitenciario y Carcelario Pasto. Basado en la integración de las normas ISO 9001 E ISO 14001 versión 2015.

1.6.2 Objetivos específicos:

- Establecer el proceso para efectuar el diagnóstico de la Cárcel Judicial Pasto, a través de la utilización de instrumentos que permitan evidenciar el nivel de afectación e impactos de las partes interesadas
- Diseñar formatos para el cumplimiento de los requisitos exigidos en las diferentes normas ISO 9001 E ISO 14001 versión 2015
- Diseñar formatos para el cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO 1400 versión 2015.
- Plantear la identificación, análisis, impacto y evaluación de los riesgos más significativos en Gestión de Calidad y Gestión Ambiental determinados para el Establecimiento Penitenciario y Carcelario Pasto.

1.7 DELIMITACION TRABAJO

1.7.1 Espacial. Esta guía metodológica de implementación del sistema integrado de gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001 E ISO 14001version 2015 se desarrollara en la Cárcel Judicial Pasto adscrita al INPEC, ubicada en el municipio de San Juan de Pasto del departamento de Nariño-Colombia.

1.7.2 Temporal. Esta guía se desarrolló en un límite de tiempo comprendido entre los meses de Enero a Mayo de 2017.

2. PROCESO METODOLOGICO

2.1 TIPO DE MUESTRA

La metodología a partir de la cual se desarrollara la presente investigación, será cualitativa descriptiva. Esta se caracteriza por su interés por captar la realidad social.

Según Briman: es aquí donde el investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como “orientan e interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina” Es así, que el método cualitativo no parte de supuestos teóricos, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento, de los actores sociales.

2.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.

2.2.1 Fuentes de recolección de información:

- **Primaria:** Focusgrup, Doctor Bernardo Chamorro (Coordinador de AyT), Yolima Villota (Trabajadora Social). Elizabeth Artega (Coordinadora del Área de Sanidad)
- **Secundaria:** Plan Estratégico INPEC 2014-2018, Manual de gestión de Calidad Inpec 2014, ley 872 del 30 de diciembre de 2003, código penitenciario y Carcelario ley 65 de agosto de 1993, ley 489 del 29 de diciembre de 1998, ISO 9001-2015, ISO 14001- 2015, NTCGP 1000-2004
- **Terciaria:** www.inpec.gov.co

2.2.2 Tratamiento de información. Se realizara una lista de chequeo y una breve entrevista cualitativa, las cuales nos permiten obtener información para el registro de hallazgos y conclusiones de para así obtener evidencias y evaluar de manera objetiva la situación en la que se encuentra la Cárcel Judicial Pasto. El cual contiene las siguientes fases:

Fase 1: Revisión Documental

- Recopilación de información necesaria para el diseño de la lista de chequeo
- Revisión a la norma

Fase 2: Análisis Documental

- Análisis de la lista de chequeo
- Planeación y diseño de la lista de chequeo para el diagnóstico
- ajustes y requerimientos de ajustes de chequeo.

Fase 3: Propuesta de la Herramienta

- Elaboración de la lista de chequeo para el diagnóstico
- Validación de la lista de chequeo para el diagnóstico

2.3 POBLACION Y MUESTRA

Población: Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (p.162).

De igual manera, Corbetta (2007), define a la población como “un conjunto de N unidades, que constituyen el objeto de un estudio; donde N es el tamaño de la población”. (p. 274)

La población según Parra (2003), “es el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación”. (p. 15)
Atendiendo a estas consideraciones, en la presente investigación se contó con las siguientes poblaciones:

- 1400 Internos
- 9 funcionarios encargados del proceso Tratamiento Penitenciario
- Proceso misional

Muestra: Cuando la población objeto de estudio es muy extensa, como lo es, en el caso de el instituto Penitenciario y Carlerario Inpec en la ciudad de Pasto, se procedió a tomar una muestra que lo represente. A este respecto, Bavaresco (2006), refiere que “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”. (p. 92).

En el presente estudio se seleccionó una muestra 1409 (1400 internos y 9 personas encargadas del proceso) En este orden de ideas, para proceder a calcular el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q} \text{ Donde:}$$

n: Representa el tamaño de muestra

Z: Representa el nivel de confianza (tabla de distribución normal)

e: Constituye el error de muestreo. Normalmente este valor oscila entre $\pm 5\%$ y $\pm 10\%$. En este caso se utilizó un valor de 10%.

p: Es la probabilidad a favor

q: es la probabilidad en contra

N: Es el tamaño total de la población.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.95 * 1409}{0.03^2 (1409-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

= 30

personas

Se tomara en cuenta a 30 personas para el análisis del sistema de gestión de calidad y ambiental

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO CONTEXTUAL

Cárcel judicial Pasto: Según datos históricos de la cárcel tomados del archivo departamental se tiene información que en la época del proceso de liberación de Colombia del yugo Español, en el año de 1814 estuvo prisionero en ella el General Antonio Nariño. Para los años de 1890 la cárcel de Pasto se encontraba ubicada frente a los predios que hoy ocupa el colegio san Francisco de Asís, de los padres capuchinos en el parque de Santiago. Su construcción se realizó bajo la administración de Son Menandro Buchelli, con una infraestructura donde se podía albergar a 100 personas, entre empleados y reclusos, quienes en su mayoría eran provenientes de las 6 provincias meridionales del Cauca.

Las personas que llegaban al Panóptico como se denominaban en ese entonces a los centros carcelarios, eran llamados por la sociedad como rematados, ellos se ocupaban del arreglo de las calles y de los caminos de la ciudad.

En años posteriores la cárcel de Pasto estaba ubicada en el centro de la Ciudad entre la calle 20 y carreras 24 y 25 frente al colegio Javeriano en el que hoy se denomina " calle de la cárcel "; más adelante estuvo frente al palacio Nacional en la calle 19 con carrera 22. Años más tarde esta cárcel fue trasladada a la carrera 24 en la parte baja de la loma llamada el calvario, en la actualidad funciona la empresa metropolitana de aseo EMAS; la cual fue construida en un caserón inadecuado.

Por último, en 1953 la cárcel se trasladó a la actual edificación en el Barrio la Esperanza. En julio de 1996 durante la administración del Doctor Lleras Camargo, se aprobó una partida presupuestal para la construcción de las cárceles de Pasto y Popayán, el desarrollo de la resolución del consejo de Ministro del 05 de agosto del año 1949 y decreto Legislativo 0164 de 1950. Los ingenieros contratados para llevar a cabo la construcción de estas dos cárceles fueron: GUILLERMO GONZALEZ ZULETA Y OCTAVIO GAVIRIA. Su terminación fue en 1959 para albergar a 200 internos y estos terrenos pertenecen a la Gobernación de Nariño, cedidos al INPEC EN COMODATO.

Para hacer claridad de este inmueble, me permito hacer precisión sobre la tradición del predio:

Mediante Escritura Pública No. 1641 del 20 de octubre de 1955, la Compañía de Jesús representada por el reverendo Padre Ramón Aristizabal, da en venta real y enajenación perpetua al Departamento de Nariño un lote de terreno. Ubicado en este municipio, en la sección conocida con el nombre de Aranda.

LA COMPAÑÍA DE JESÚS adquirió la propiedad que VENDIÓ AL DEPARTAMENTO DE NARIÑO, por compraventa celebrada con el señor José Antonio Zarama y otros, según Escritura Pública No. 305 del 26 de julio de 1954, otorgada en la Notaria Segunda de Pasto. Con el señor Sergio Díaz según Escritura Pública No. 148 del 7 de febrero de 1945 otorgada en la Notaria Segunda de Pasto. Con la señora Doña Amalia Zarama de Luna, según Escritura Pública No. 880 del 24 de Julio de 1948 de la Notaria Segunda de Pasto y con la misma señora Amalia Zarama de Luna, según Escritura Pública No. 857 del 22 de Julio de 1949 de la Notaria Segunda de Pasto. Que con esta transferencia se incluye también el acueducto, que la compañía de Jesús tiene construido en este terreno para uso del Colegio San Francisco Javier. Matricula Inmobiliaria No. 240-32377.

Según la ordenanza No.18 del 3 de Noviembre de 1961, se faculto al Gobernador del Departamento, para que mediante Escritura Pública entregara a título de DONACION al Albergue Infantil Institución de Utilidad Común fundada y dirigida por EL CLUB DE LEONES DE PASTO, un lote de 5 Hectáreas 3.005.21 metros, y se ubica dentro de los siguientes linderos: Por el Norte: con la Granja Agropecuaria Departamental, por el Este: con terrenos de los herederos de Matilde Zarama, por el Sureste con la Cárcel Judicial y terrenos de los mismos herederos de Matilde Zarama, por el Oeste: con la Cárcel Judicial y terrenos de José Guasca. Mediante Escritura Pública No. 2675 del 7 de Noviembre de 1961 de la Notaria Segunda de Circuito de Pasto, en cumplimiento de la Ordenanza No. 18 de Noviembre 3 de 1961, expedida por la Asamblea Departamental de Nariño, se hace cesión al Club de Leones de la Ciudad de Pasto, y quien recibe con destino a la Asociación "ALBERGUE INFANTIL que funciona bajo su patrocinio, Entidad de Beneficencia Pública, de un lote de terreno situado en la sección Aranda del Municipio de Pasto, con una extensión de 5 hectáreas, 3.005 metros cuadrados Matricula Inmobiliaria No. 240-32377 Anotación No. 3 se abre con base en la Matricula Inmobiliaria No. 240-32377(lote de mayor extensión) la matricula inmobiliaria 240-27115, donde se registra el área cedida al Club de Leones de Pasto, Barrio la Esperanza.

Mediante la Escritura Pública No. 4338 del 16 de octubre de 1980 de la Notaria Segunda de Pasto, en cumplimiento de la ORDENANZA No. 004 de octubre 30 de 1980, el Departamento de Nariño, transfiere en forma pura y simple en calidad de aporte, a la COOPERATIVA DE PRODUCTOS LÁCTEOS DE NARIÑO LTDA., el derecho de dominio y la posesión que tiene sobre el lote de terreno de diez mil (10.000.00) metros cuadrados. Esta área es segregada del lote de mayor extensión. Matricula Inmobiliaria No. 240-32277 anotaciones No. 05.

Mediante Escritura Pública No. 1174 del 29 de Diciembre de 2000, de la Notaria Primera de Pasto, el señor Gobernador de Nariño, en cumplimiento de la Ordenanza No. 027 de Noviembre 28 de 2000, transfiere a título de VENTA REAL Y ENAJENACIÓN perpetua a favor de ASOCIACIÓN DE VIVIENDA TERRAZAS

DEL NORTE, Representado Legalmente por el señor ALVARO CAICEDO RAMOS y cuyos asociados son servidores públicos del Departamento, un lote de terreno con una extensión de 57.000 metros cuadrados. Matricula Inmobiliaria No. 240-32377, anotación No. 8, en esta Escritura Pública figuran como asociados firmantes un número de 235 y se le asigno Matricula Inmobiliaria individual, lo que conlleva a abrir la Matricula Inmobiliaria No. 240-32377 (mayor extensión).

En la anotación No. 8 del folio de Matricula Inmobiliaria No. 240-32377, la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Pasto, Inscribió: “Doc.: Escritura Publica 1174 del 29/12/2000 Notaria 1ª de Pasto valor acto \$570.160.055 Especificación: Modo de adquisición 101 Compraventa – parte restante del predio, por lo tanto no se asigna matricula. (Modo de adquirir), de Gobernación de Nariño a Asociación de Vivienda Terrazas del Norte”.

Conforme a la tradición expuesta, se deduce que el lote de mayor extensión, fue adjudicado así:

- Club de Leones de Pasto – Albergue Infantil
- Cooperativa de Lácteos de Nariño
- Asociación de Vivienda Terrazas del Norte
- INPEC

Predios que están debidamente legalizados, a excepción del que correspondió al Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC, el cual se encuentra determinado mediante el levantamiento topográfico y resolución de inscripción de área y linderos ante las entidades competentes y figura como propietario el Departamento de Nariño, por esta razón es la solicitud de cesión a favor de esta Entidad

Misión: El Inpec, es una institución pública administradora del sistema penitenciario y carcelario del País; contribuye al desarrollo y re significación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad a través de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad, cimentados en el respeto de los derechos humanos, el fomento de la gestión ética y la transparente.

Visión: El Inpec en el 2020, será reconocido por su contribución a la justicia, mediante la prestación de los servicios de seguridad penitenciaria y carcelaria, atención básica, resocialización y rehabilitación de la población reclusa, soportado en una gestión efectiva, innovadora y transparente e integrada por un talento humano competente y comprometido con el país y la sociedad.

Principios éticos: Los Principios que rigen al Inpec fueron preferidos por los funcionarios penitenciarios y constituyen las declaraciones explícitas de la entidad

en cuanto a las conductas de los servidores en la prestación de servicios penitenciarios y carcelarios.

- Es condición esencial que todo servidor penitenciario en el ejercicio de la función pública exteriorice una actitud hacia la conservación de la vida en todas sus formas.
- Servir con fundamento por el respeto de los derechos humanos a la población privada de la libertad es la función principal del servidor penitenciario.
- El propósito del servicio penitenciario y carcelario es contribuir al desarrollo y re significación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad como proceso de reincorporación a la vida social.
- El servidor penitenciario se caracteriza por garantizar, fomentar y promover en la gestión administrativa de la entidad una cultura ética de transparencia, legalidad y cero corrupciones.
- Los bienes del Inpec son públicos y el uso por parte del servidor penitenciario debe ir acorde a los principios de la administración pública.
- La participación activa y democrática de la comunidad frente a la forma en que se desarrolla la gestión administrativa es un referente que favorece la integridad laboral del servidor y su lucha contra la corrupción.
- El servidor penitenciario será reconocido por ser competente y mostrar en el ejercicio público los conocimientos y actitudes requeridos para un excelente desempeño.
- Todo servidor penitenciario debe rendir cuentas a la sociedad sobre la utilización de los recursos públicos y los resultados de su gestión.

Valores éticos. Los actuales valores provienen de los Principios Éticos del Inpec y son el resultado metódico del análisis realizado por el Comité de Ética y de Buen Gobierno frente a la propuesta de los servidores penitenciarios que participaron en la definición del valor y los comportamientos asociados al ejercicio público.

Transparencia. Promueve la participación y posiciona la gestión administrativa de la entidad, cumple las normas y los compromisos laborales, tiene claro que la realización de buenas prácticas consolida la cultura y fortalece los valores en todos los niveles.

Integridad. Cualidad de actuar consecuentemente a nivel personal, laboral y social con principios éticos definidos por la Entidad. Este valor involucra acciones de desempeño laboral con honradez, honestidad, respeto por los demás, responsabilidad, control de las emociones, disciplina, congruencia y firmeza.

Eficiencia. Facultad para fijar metas desafiantes e innovadoras que estén por encima de los estándares esperados en el ejercicio de su función. Incluye establecer las prioridades, tiempos de ejecución y manejo óptimo de los recursos.

Compromiso. Apropia e incorpora en el desarrollo de la función pública los objetivos que el Inpec ha definido, asocia los requerimientos del cliente, sector y gobierno así como el uso eficiente de los recursos físicos, financieros y tecnológicos con el propósito estratégico de la Entidad.

Justicia. Capacidad de dar a compañeros, superiores y comunidad el mismo trato y servicio con respeto, se caracteriza por ser objetivo en sus relaciones interpersonales y ético en el ejercicio público.

Servicio. Actitud en la prestación de los servicios institucionales según la normatividad vigente, satisfaciendo las necesidades y superando las expectativas del cliente, abarca el deseo de ayudar, conocer, comprender y resolver los requerimientos de la comunidad.

Responsabilidad. Capacidad para mejorar el desempeño de su labor, entiende que el trabajo constante y las buenas prácticas permiten administrar y orientar sus actos hacia los fines comunes, reconoce y asume las consecuencias de sus decisiones.

3.2 MARCO TEORICO

3.2.1 Antecedentes base conceptual estado de arte. La evolución carcelaria, se remonta desde el siglo XV, época de los aborígenes, que solo comunidades desarrolladas como los chibchas mostraban una legislación civil y penal de gran influencia moral para su época. Pena de muerte al homicida, vergüenza pública al cobarde, tortura al ladrón, no fue frecuente la privación de libertad y su aplicación no tuvo como criterio el castigo.

En la época de la conquista, se impusieron las leyes del conquistador: delitos, guarda de presos, tormentos, penas y perdones. El Establecimiento de Reclusión se considera como un sitio previo a la ejecución o un castigo para la población española o criolla. El nativo no disponía de libertad por su carácter de vasallo.

En la época de la colonia se aplicó la confiscación, multa y prisión así como medidas eclesiásticas relacionadas con abjuración, represión, suspensión de órdenes y las penitencias.

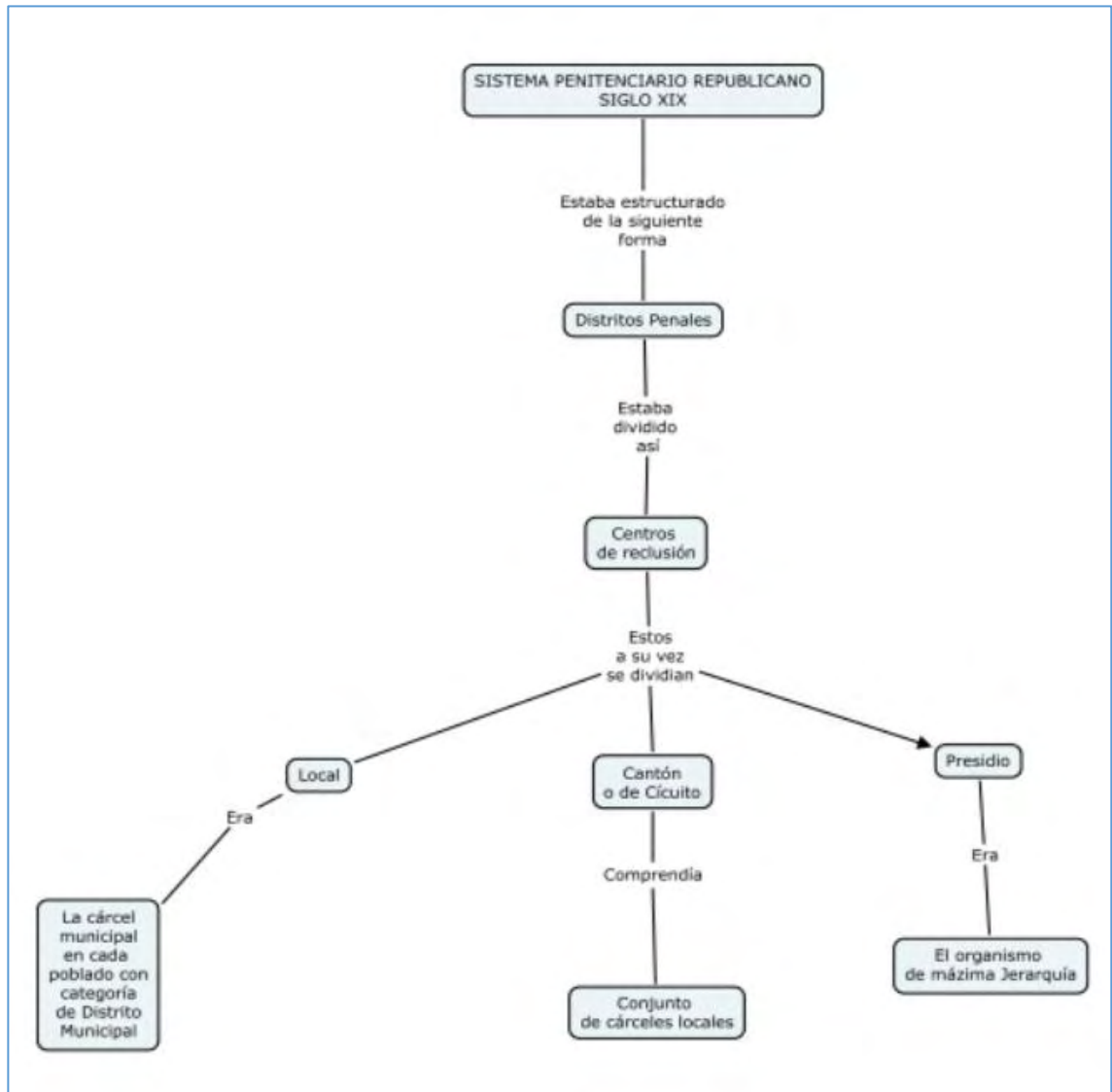
Para el cumplimiento de las penas se utilizaron las famosas mazmorras, presidios de Cartagena y Tunja; las cárceles de la Real Cárcel, la Cárcel del Divorcio, la de Zipaquirá y la de Santafé (Colegio de Nuestra Señora del Rosario), entre otras. En la época de la Independencia con el objeto de contribuir al estado-nación se importan modelos penitenciarios franceses y españoles.

Estatuto político del territorio colombiano. Contempla la abolición de la tortura, se autoriza a coartar la libertad del ciudadano y se prohíbe el ingreso a la cárcel de quien no sea legalmente conducido a ella.

1890 - primera cárcel de mujeres: es establecida por las religiosas del buen pastor.

1914 - ley 35: se crea la Dirección General de Prisiones; reglamentándose como entidad adscrita al Ministerio de Gobierno, la cual vino a asumir las funciones de fiscalizar los reglamentos carcelarios y penitenciarios existentes, disponiendo el mejoramiento de la estructura física y asignando funciones, deberes y responsabilidades al personal penitenciario, tanto al administrativo como al de custodia y vigilancia. Se trata del primer paso para configurar una estructura del sistema penitenciario, que hasta el momento sólo era una constelación de prisiones regidas autónomamente.

Figura 1. Sistema penitenciario republicano siglo XIX



Fuente: CAMPUZANO CUARTAS, Rodrigo. El sistema carcelario en Antioquia durante el siglo XIX. En: Historia y Sociedad, Julio-agosto, 2000.

1934 - primer código penitenciario colombiano: primeros lineamientos de administración penitenciaria. Con el comienzo de la evolución de las estructuras orgánico-funcionales del Sistema Penitenciario Colombiano en el siglo XX. Se desarrolla el periodo, 1934 – 1963, cuando tiene lugar la expedición del Primer Código Penitenciario y Carcelario en Colombia, Decreto 1405 de 1934. Este es un momento en el desarrollo de la institución fundamentada en postulados científicos que fueron de difícil aplicación para la época. La entidad crece en

dependencias/cargos, que teóricamente van cubriendo poco a poco todos los espectros posibles del ramo de Prisiones.

1936 y 1938 - nuevo código penal, código de procedimiento penal y ley de vagos. En esta época la ley crea el Consejo de Disciplina, dentro de la estructura de los establecimientos carcelarios como un organismo encargado de conceder a la población reclusa tanto las recompensas más notables como juzgar las infracciones más graves cometidas. En el año 1936 el Director General de Prisiones, Francisco Bruno, hace un llamado al Ministro de Gobierno Alberto Lleras Camargo para que se prestara atención al ramo penitenciario, pues no se había dado una reforma estructural, que atendiera de manera integral los problemas en el funcionamiento del Sistema, aunque ya se venía advirtiendo desde hacía mucho antes esta problemática

1940 - auge de construcciones penitenciarias: dispositivos de control social por el desarrollo del capitalismo. Penitenciaría nacional la picota, Palmira y Popayán.

1940 - Reestructuración: Dirección General de Establecimientos de Detención, Penas y Medidas de Seguridad (MINJUSTICIA).

1958 - Ley de Maleantes: doctrina de la peligrosidad.

1960 - Reestructuración: División de Penas y Medidas de Seguridad (MINJUSTICIA).

1992 - Decreto No. 2160, por el cual se fusiona la Dirección General de Prisiones del Ministerio de Justicia con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Justicia y se crea el INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO – INPEC.

1993 – ley 65 de 1993, Artículo 15, El Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, como establecimiento público adscrito al "Ministerio de Justicia y del Derecho" con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país, por la Escuela Penitenciaria Nacional y por los demás organismos adscritos o vinculados al cumplimiento de sus fines.

Aspectos físicos. El INPEC, opera con seis direcciones regionales y ciento treinta y seis (136) establecimientos de reclusión del orden nacional (ERON), cada una con características culturales y geográficas que los identifica. La regionalización de los centros de reclusión permite controlar en la respectiva jurisdicción el funcionamiento de cada uno, asegura el cumplimiento, supervisión y control de las políticas institucionales.

Regional Central. Reúne treinta y ocho (38) municipios de los Departamentos: Amazonas, Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Huila, Meta, Tolima y Casanare;

cuenta con cuarenta y uno (41) ERON, tiene capacidad de albergue para 29.246 reclusos(as)

Regional Occidente: Geográficamente está conformada por los Departamentos de: Cauca, Nariño, Putumayo y Valle, agrupa veintitrés (23) municipios que contienen veinticuatro (24) ERON. La capacidad de albergue es de 14.489 reclusos(as).

Regional Norte. La integra los Departamentos de: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Sucre. Reúne catorce (14) municipios que concentran dieciséis (16) ERON, posee capacidad de albergue para 7.756 internos(as).

Regional Oriente. Reúne los Departamentos de: Arauca, parte de Cesar (municipio de Aguachica), Norte de Santander y Santander, los catorce (14) ERON se localizan en trece (13) municipios que contienen, tienen capacidad de albergue para 7.501 internos(as).

Regional Noroeste. Abarca los Departamentos de: Antioquia y Choco, tiene veintiún (21) ERON ubicados en 20 municipios, la capacidad de albergue es de 8.485 internos(as).

Regional Viejo Caldas. Geográficamente integra los Departamentos de: Boyacá (Puerto Boyacá), Caldas, Quindío, Risaralda y Tolima (Ibagué, Armero Guayabal, Fresno, Libano y Honda), los veintiún (21) ERON se sitúan en veintiocho (18) municipios, posee capacidad de albergue para 10.567 reclusos(as).

La regionalización de los centros de reclusión permite controlar en la respectiva jurisdicción el funcionamiento de cada uno, asegura el cumplimiento, supervisión y control de las políticas institucionales. De igual forma cuenta con sus niveles jerárquicos.

- **NIVEL ESTRATEGICO:** integrado por la Dirección General, las oficinas asesoras, oficinas, direcciones y subdirecciones con sede en a ciudad de Bogotá, proporcionan los lineamientos y directrices para la prestación de los servicios.
- **NIVEL TACTICO:** integrado por las Direcciones Regionales, son responsables de la coordinación, seguimiento y control de la prestación de servicios.
- **NIVEL OPERATIVO:** Integrado por los establecimientos de reclusión del orden nacional, son los responsables de ejecutar la prestación de los servicios penitenciarios y carcelarios en base a los lineamientos transmitidos por el nivel estratégico, igualmente, trabajan en coordinación con el nivel táctico.

El Establecimiento Penitenciario, Carcelario y Reclusión de Mujeres Pasto; es uno de los establecimientos adscritos al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. El cual inicialmente se encontraba ubicada frente a los predios que en la actualidad ocupa el colegio san Francisco de Asís, en el parque de Santiago, la construcción de aquella época se realizó con una infraestructura donde se podía albergar a 10 personas entre empleados y reclusos, antes denominada Panóptico debido a que la Población Privada de la Libertad se ocupaba del arreglo de las calles y de los caminos de la ciudad. En años posteriores la cárcel de Pasto estaba ubicada en el centro de la ciudad entre la calle 20 y carreras 24 y 25 frente al colegio Javeriano en el que hoy se denomina “Calle de la Cárcel” más adelante se ubicó frente al Palacio Nacional en la calle 19 con carrera 22. Años más tarde fue trasladada a la carrera 24 del barrio el Calvario.

En la actualidad se encuentra ubicada en la zona urbana de la ciudad de Pasto en la calle 24 N. 31-23 barrio la Esperanza, es un establecimiento que aloja una población de cerca de 1400 internos;

Tabla 2. Estado del arte

AÑO	LUGAR	AUTOR	TITULO	METODOLOGIA
2009	PEREIRA	BEDOYA RAMOS ERIKA JAZMIN, RONCANCIO GOMEZ ALEJANDRA	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO DEL MUNICIPIO DE PEREIRA	guiado por la investigación Proyectiva holística, puesto que, se enfoca en la elaboración de una propuesta como solución a un problema o necesidad, a partir, de un diagnostico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras
1996	BOGOTA	DANIEL ACOSTA MUÑOZ	SISTEMA INTEGRAL DE TRATAMIENTO PROGRESIVO PENITENCIARIO	Método por medio de observación por el cual se fundamenta en el respeto por los derechos humanos del infractor y la satisfacción de sus necesidades bajo un ambiente de oportunidades

Fuente. Este estudio

3.2.2 Fundamentación teórica:

- **ISO 14001:2015 sistema de gestión ambiental**

Es la norma que determina los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión ambiental. El objetivo de este sistema es mejorar el comportamiento ambiental, prevenir la contaminación y cumplir con los requisitos legales. ISO 14001 es una norma internacional, común para todos los países, sectores de actividad y tamaños de las organizaciones. La norma es creada por ISO, Oficina Internacional de Normalización.

Para conseguir el objetivo de la mejora, ISO 14001 se basa en la realización de ciclos de mejora continua con la estructura: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar. (Ciclos PHVA o PDCA, para las siglas en inglés).

La versión 2015 de ISO 14001 presenta diez capítulos, la numeración de los mismos coincide con la correspondiente a la norma ISO 9001:2015, permitiendo así una fácil integración. Los tres primeros capítulos tienen una naturaleza introductoria y son:

Capítulo 0. Introducción.

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación.

Capítulo 2. Referencias normativas.

Capítulo 3. Términos y definiciones.

Los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión ambiental se describen a partir del capítulo cuarto.

Capítulo 4. Contexto de la organización.

Para la planificación del sistema de gestión ambiental es necesario conocer y comprender:

La organización y su contexto. Por lo tanto, se deben determinar las cuestiones externas e internas que afectan al propósito de la mejora continua y la prevención de la contaminación. Dentro de estas cuestiones han de incluirse las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Un ejemplo de parte interesada podría ser la administración pública que regula legalmente la actividad. De esta manera, una necesidad sería el cumplimiento de los requisitos legales pertinentes.

Una vez conocidas las particularidades de la organización y de su contexto debe establecerse el alcance del sistema. Determinar el alcance es establecer los

límites de la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental. Estos límites tendrán que estar referidos a los productos o servicios ofrecidos y a los emplazamientos de la organización.

Capítulo 5. Liderazgo.

ISO 14001:2015 establece como requisito fundamental que la dirección ejerza el liderazgo en el desempeño del sistema de gestión ambiental. Las principales tareas a realizar por la dirección son el establecimiento de la política ambiental, los objetivos y la designación de responsabilidades.

Capítulo 6. Planificación.

La planificación del sistema de gestión ambiental ha de realizarse teniendo en cuenta los aspectos ambientales, los requisitos legales aplicables y las posibles situaciones de emergencia. La organización emprenderá acciones para atender a los riesgos y oportunidades derivados de los factores anteriores.

Finalmente, es necesario establecer objetivos de mejora coherentes con la política ambiental. Estos objetivos han de ser medibles y deben ser seguidos y controlados periódicamente.

Capítulo 7. Apoyo.

La dirección debe asegurarse de que se aporten los recursos necesarios para la implantación y el desempeño del sistema de gestión ambiental.

Este apartado de la norma trata también sobre la competencia y la toma de conciencia necesaria de todo el personal de la organización.

Para finalizar, en este capítulo se presentan los requisitos para la documentación y registros del sistema de gestión ambiental.

Capítulo 8. Operación.

El capítulo 8 de ISO 14001:2015 describe los requisitos que debe cumplir la organización respecto al manejo de los aspectos ambientales. Por ejemplo, será necesario determinar los controles y pautas para una correcta gestión de los residuos, las emisiones, vertidos, etc.

Dentro de esta apartado de operación también debe contemplarse la gestión de las situaciones de emergencia. Será necesario determinar planes de respuesta y planificar simulacros.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño.

Este capítulo de la norma define las actividades necesarias para la verificación de los resultados del desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Esta verificación será realizada por tres vías:

En primer lugar, es necesario realizar una evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y de los voluntarios suscritos por la organización.

La siguiente herramienta de verificación es la auditoría interna al sistema.

Finalmente, es necesaria la realización de la revisión del sistema.

Capítulo 10. Mejora.

“El último apartado de ISO 14001:2015 está relacionado con la mejora del propio sistema y del comportamiento ambiental. En base a los resultados de verificación y al desempeño de los procesos se deberán emprender las no conformidades y acciones correctivas oportunas.”⁶

• ISO 9001-2015 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El nuevo proyecto de norma ISO 9001 adopta la estructura de alto nivel y la terminología del Anexo SL. Este anexo fue desarrollado para asegurar que en el futuro todos los sistemas de gestión ISO puedan compartir un formato común, independientemente de la disciplina específica a la que se refieren.

El Anexo SL prescribe una estructura de alto nivel basada en un texto básico idéntico con términos y definiciones comunes. Esto significa que incluso aunque los requisitos no cambien esencialmente con la norma ISO 9001: 2008, serán incluidos dentro de una nueva cláusula / ó sub-cláusula.

Cláusula 5, “Gestión Responsabilidad”, ahora se convierte en “Liderazgo”.

La alta dirección de la empresa debe demostrar su implicación en las actividades clave del sistema de gestión de calidad en lugar de asegurarse simplemente de proveer los recursos para que el sistema de calidad funcione de forma independiente.

⁶ ALCALDIA DE BOGOTA. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/NTC%20ISO14001%20DE%202004.pdf>

Este cambio de paradigma supone por un lado, la eliminación de toda referencia al papel de “representante del sistema de gestión” para así reforzar el concepto de un sistema de gestión de calidad integrado con las operaciones comerciales, para dejar de operar como un sistema independiente con una estructura de gestión dedicada expresamente a la calidad.

Nuevos Apartados (4.1 y 4.2) en relación con el Contexto de la Organización.

Se requerirá que las organizaciones identifiquen explícitamente los intereses tanto internos como externos que puedan afectar a su gestión de calidad o a la capacidad de la organización para cumplir con los resultados previstos. Esto significa una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de las “partes interesadas” entendiendo con este concepto aquellos individuos y organizaciones que pueden afectar o verse afectados por las decisiones de la organización y sus actividades.

Mayor énfasis en la definición del alcance de la calidad

La nueva ISO 9001 2015 requiere la definición del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad en una organización, estableciendo los límites de su aplicabilidad. En concreto, la cláusula 4.3 define como requerimiento la determinación del alcance, teniendo en cuenta el contexto de la organización.

Enfoque Basado en Procesos

Si bien la norma ISO 9001: 2008 promovió la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, la cláusula 4.4 del DIS 9001: 2014 añade conjuntos específicos de requisitos diseñados para reforzar este enfoque.

De las Medidas Preventivas al concepto de Riesgo y Oportunidades.

Las referencias a las medidas preventivas han desaparecido en el nuevo texto de la norma, sin embargo, el concepto básico de identificar y abordar los errores potenciales antes de que sucedan, permanece en el espíritu de la nueva 9001: 2014 aunque ahora, deberemos considerar el problema en términos de riesgo y oportunidades.

Las organizaciones deberán evidenciar que han determinado, considerado y, en su caso, adoptado las medidas para hacer frente a los riesgos y oportunidades que pueden afectar (ya sea positiva o negativamente) a su nivel de calidad, a la capacidad del sistema de gestión para obtener los resultados esperados o cualquier factor que pueda afectar a la satisfacción del cliente.

El término “producto” será reemplazado por “Productos y servicios”.

Anteriormente, existía la consideración implícita de los servicios en el término producto.

Con la inclusión de una referencia explícita a los servicios, los redactores de nuevo estándar quieren reforzar el concepto de aplicabilidad de ISO 9001 a todos los proveedores, no sólo a los que proporcionan bienes tangibles.

Clausula 10 Mejora: La cláusula 10 de la DIS 9001: 2014 reconoce que concepto de mejora (continua) no es el único perfil de mejora. Las mejoras, también pueden surgir como resultado de avances periódicos, el cambio reactivo o como resultado de una reorganización. Por lo tanto, el título de esta cláusula es ahora “Mejora” (ISO 9001: 2008 8.5.1 hace referencia a la “mejora continua”).

“Productos suministrados externamente y servicios” reemplaza el término “Compras”.

La cláusula 8.4 contiene las directrices para cualquier forma de provisión externa, ya sea mediante la compra de un proveedor o a través de un acuerdo con un socio, empresa o externalización de procesos y funciones de la organización (o por cualquier otro medio).

Las organizaciones necesitan adoptar un enfoque basado en el riesgo para determinar el tipo y alcance de los controles apropiados para cada proveedor externo o cualquier tipo de provisión externa de bienes y servicios.

Documentación: En las referencias a la documentación del sistema de calidad, procedimientos y manuales se han eliminado los registros.

En lugar de ello, a lo largo DIS 9001: 2014 hay referencias específicas a “Información Documentada”. Este nuevo concepto se refiere a la información requerida por la organización para mantener el control. El cómo debe grabarse esta información (Formatos y métodos de almacenamiento) dependerá de cada organización, por lo que no se prescribe nada al respecto.

Redacción: Se ha realizado un intento consciente de revisar la redacción de la norma con el objeto de hacer más fácil la comprensión de los requisitos y ayudar a su traducción. Por otro lado, se ha realizado una formulación explícita de todos aquellos requisitos que en la norma anterior se mencionaban de forma implícita dentro de conceptos más genéricos.

“La comprensión de la organización y su contexto, así como la adopción de un enfoque basado en procesos, son tal vez los ejemplos más significativos, pero estos no son los únicos casos”.⁷

⁷ NORMA ISO 9001. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Con el fin de desarrollar una guía metodológica de implementación de un SGI de las normas ISO 9001 E ISO 14001. Se propone desarrollar las diferentes cláusulas de las normas anteriormente mencionadas. Facilitando herramientas de diagnóstico y dando conocer la propuesta para la implementación

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Con el fin de que el Establecimiento Carcelario determine los factores internos y externos , partes interesadas pertinentes, requisitos, para lograr resultados previstos en la implementación de un Sistema de Gestión se debe tener en cuenta condiciones que se identifican a través de las siguientes herramientas:

Matriz **MEFE y MEFI** dando como resultado la matriz **DOFA**, la cual nos permite identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades las cuales darán respuesta a un análisis exhaustivo minucioso integral y profesional que permite estudiar la contexto del Establecimiento.

Ver Anexo 002: Matriz MEFE

Ver Anexo 003: Matriz MEFI

Ver Anexo 004: Matriz DOFA

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Una vez identificado el contexto del Establecimiento se debe identificar las Partes Interesadas Pertinentes de forma que se pueda determinar sus requerimientos y analizar sus exigencias igualmente permite determinar la capacidad que tiene el Establecimiento para atenderlas. Para ello es de vital importancia utilizar un instrumento que nos permita determinar la participación de las partes interesada con una escala de medida adecuada en la que sea posible identificar los clientes potenciales y por consiguiente atender sus requerimientos.

Para ello se presenta la Matriz de Partes interesadas que permite seleccionar a las partes interesadas que requieren mayor atención acorde a sus necesidades y requerimientos y de igual forma permite potenciar el servicio que presta el Establecimiento.

Ver Anexo 005: Matriz partes interesadas

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Debido a que el SGI busca certificar a un proceso como a la organización se debe determinar límites y la aplicabilidad del SGI de igual forma el alcance de los procesos existentes en el Establecimiento. Para ello se debe tener claridad en el tipo de servicio que produce el INPEC.

Con relación a lo anterior se diseñó la siguiente herramienta que permite realizar un diagnóstico dentro del Establecimiento y de esta manera determinar el alcance para la implementación del SGI.

Teniendo en cuenta que se implementara un SGI se debe incluir la **Mejora del Desempeño Ambiental**, en el establecimiento; se debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de Gestión Ambiental que sea acorde a un SGI que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

Para implementar un Sistema de Gestión Ambiental en la Cárcel Judicial Pasto se debe desarrollar un modelo de procedimiento en el cual se determine objetivos, alcance, responsables, normatividad; teniendo en cuenta la normatividad legal aplicable a un SGI.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Actualmente el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC se organiza en el siguiente mapa de procesos, por lo tanto en el Establecimiento Carcelario Pasto debe dar continuidad a esta directriz, sin embargo en la actualización de la norma ISO 9001-2015 se debe tener en cuenta dentro del Mapa de Procesos el proceso Gestión de Riesgo. Se puede observar que dentro de este mapa de procesos no se encuentra implícito.

En razón a ello se propone incluir el proceso de Gestión del Riesgo en el Proceso de Evaluación sin desconocer que el Riesgo se encuentra implícito en todos los procesos y subprocesos del Establecimiento.

De igual forma se debe ubicar en los Procesos Misionales donde se encuentra el subproceso de Atención Social e incluir el proceso de Gestión Ambiental, que daría como resultado el Proceso de Gestión de desempeño social y Ambiental.

Figura 2. Propuesta mapa de procesos

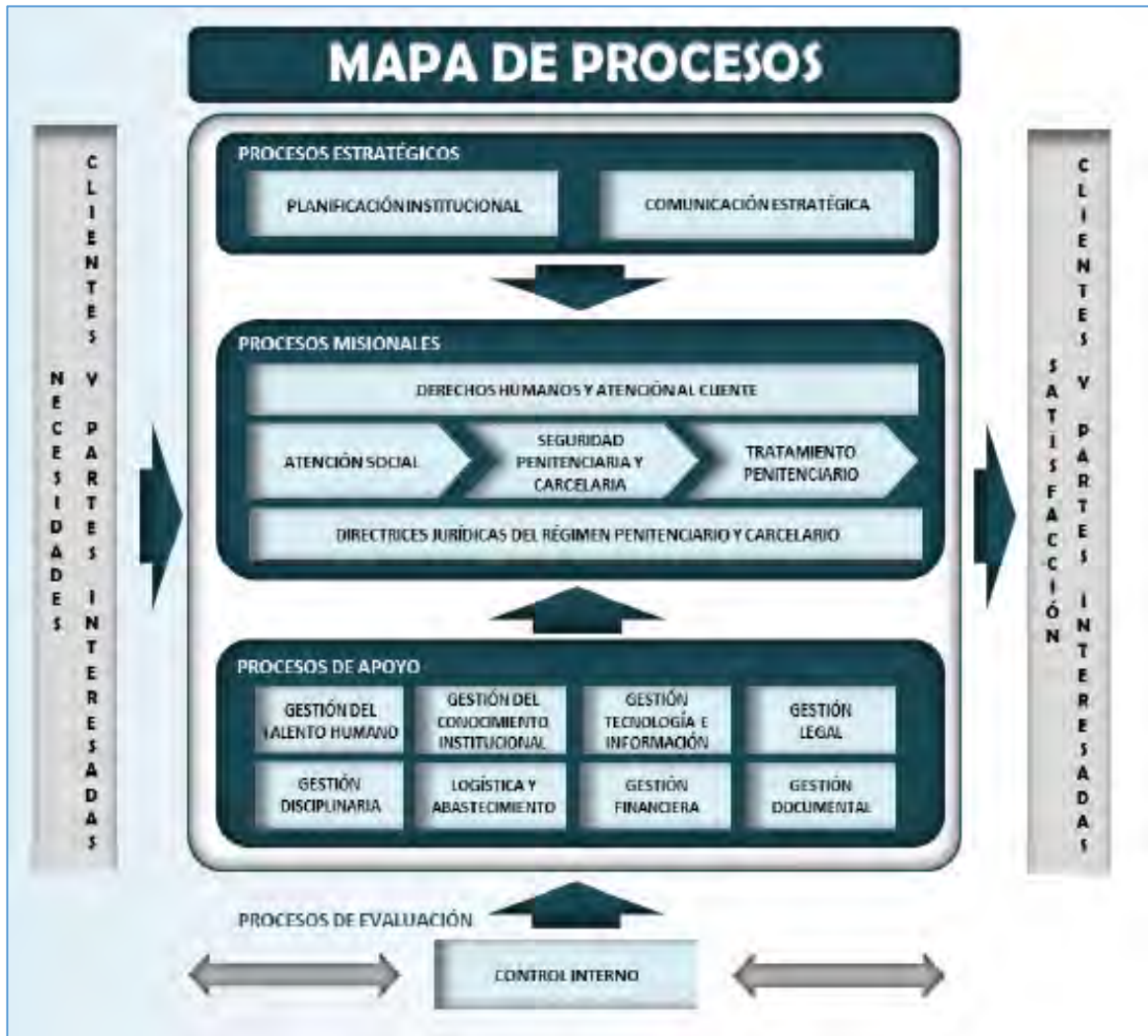
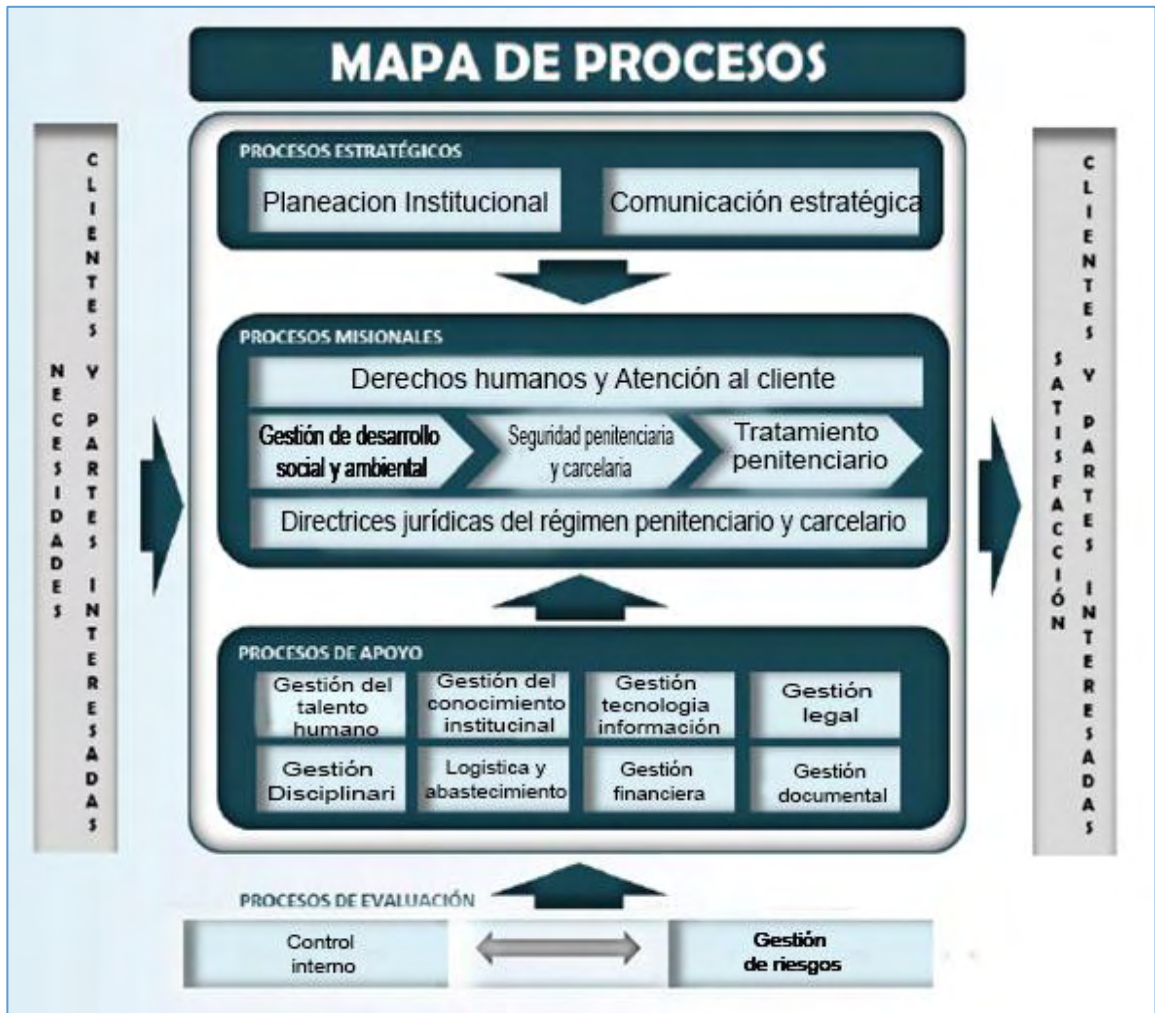


Figura 2. (Continuación).



Fuente. Este estudio

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

Se resalta la importancia de la Alta Dirección en el proceso de implementación del SGI, es de vital importancia su liderazgo y compromiso, debido al desarrollo adecuado del proceso.

Dentro de la Cárcel Judicial Pasto se cuenta con directivos asignados por la Presidencia de la República y este a su vez asigna coordinadores de área. La Alta Dirección dentro del Establecimiento Carcelario fijara objetivos, asignara recursos, así como responsables que apoyen el proceso demostrando compromiso, dirección y apoyo a quienes asuman roles para el desarrollo del proceso.

En este proceso se recomienda implementar la siguiente matriz ya que permite tener más claridad con respecto a cada uno de los numerales de la cláusula N. 5. Correspondiente a las normas ISO 14001 y 9001 versión 2015.

Ver Anexo 006: Herramienta para Diagnosticar Compromisos Alta Dirección

Una vez exista participación por la Alta Dirección se hace necesario identificar los riesgos significativos que puede tener un impacto en el logro de los objetivos. Para ello es necesario levantar información que permita identificar situación teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos trazados en las Normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, que permitan al establecimiento determinar la eficacia del SGI.

5.1.1 Enfoque al cliente. Con relación al Cliente dentro del Establecimiento carcelario se debe conocer la percepción del mismo, la cual se puede evidenciar a través de diferentes medios tales como: Focus Grup, encuestas, entrevistas y oficina de PQRS.

5.2 POLITICA

El INPEC ha definido su Política de Calidad orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, bajo el marco de los Derechos Humanos y la inviolabilidad de la Dignidad Humana, es por ello que la Cárcel Judicial Pasto debe ceñirse a la política que la Dirección General del INPEC plantea:

Tabla 3. Política

INTERESADO	POLÍTICA
CLIENTE	Brindar a la población de Internos, Atención Social y Tratamiento Penitenciario, con la seguridad necesaria para proteger su integridad, bajo criterios de equidad. Así mismo brindar a los interesados servicios que aseguren el análisis y respuesta oportuna de los requerimientos, teniendo en cuenta el aporte de la ciudadanía en general en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales.
FUNCIONARIOS	Promover un ambiente institucional favorable, fortaleciendo la formación, capacitación e instrucción apropiadas para lograr un buen desempeño por parte de los servidores públicos al servicio del INPEC y manejar adecuadamente los recursos con que cuenta la Institución, para el logro de la transparencia y lucha contra la corrupción.
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Consolidar una cultura de calidad, apropiando el Mejoramiento Continuo Institucional como una labor dinámica y permanente.
PROVEEDORES	Generar un proceso de transparencia y eficiencia, que permita asegurar el control y beneficio de nuestros proveedores y organismos de control.

PC 001-08 V02

Fuente. Este estudio

Teniendo en cuenta que se está desarrollando un modelo para la Implementación de un SGI en la Cárcel Judicial Pasto se desarrolla una herramienta la cual permite integrar los criterios para fijar una política integral.

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad. Para la articulación de una política integral acorde al SGI es necesario utilizar una herramienta que permita dar respuesta inmediata a los principios enmarcados en las normas ISO 14001 e ISO 9001 versión 2015.

Tabla 4. Requerimientos para una política integral

<p>NORMA ISO 9001 versión 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica. • Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. • Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables. Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
<p>NORMA ISO 14001 versión 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios. • proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales. • incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización. • incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.

Fuente: Norma ISO 9001 E ISO 14001 versión 2015

Teniendo en cuenta que se debe diseñar una Política Integral se debe utilizar un instrumento que nos permita conjugar cada aspecto importante de Establecimiento Carcelario de forma que priorice aquellos que generan cambios o que requieren mayor intervención para el diseño de una adecuada Política Integral.

Ver Anexo 007: Áreas de impacto de la organización

Al utilizar la herramienta presentada para crear una Política Integral en el Establecimiento se revisa el resultado de la conversión de la calificación asignada por cada dependencia teniendo en cuenta los diferentes factores; estas se determinan como áreas de Impacto Critico y por ende serán consideradas en gran medida como aspectos importantes al momento de crear una Política Integral así mismo facilitará fijar los objetivos acordes a los resultados obtenidos.

Ver Anexo 008: Requisitos de las partes interesadas

Por ultimo al obtener resultados, la herramienta permite discriminar las áreas de alto impacto y conocer los requerimientos de los mismos a donde apuntaría la política y por ende los objetivos.

Ver Anexo 009: Matriz de elaboración de la Política de Gestión Integral

Propuesta política integral: “La cárcel Judicial Pasto Brinda Tratamiento Penitenciario y Atención Social al Personal Privado de la Libertad, fundamentada en la equidad, legalidad y transparencia y Normatividad Legal de los servicios que

aseguren la respuesta oportuna a requerimientos, a través de un personal calificado y una adecuada planta física. Promueve la mejora continua en la prestación del servicio, contribuye a la preservación ambiental, previniendo, controlando y mitigando las diferentes formas de contaminación; teniendo en cuenta los impactos ambientales propios de las actividades; cumpliendo con los requisitos legales y comprometida con la satisfacción de las partes interesadas”

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. Según refiere la norma ISO 9001 2015 e ISO 14001 2015 la política de calidad debe ser comunicada a partes interesadas pertinentes así como a la sociedad en general.

Es recomendable socializarla Política a través de los diferentes medios de comunicación del establecimiento, en las diferentes dependencias, en las áreas comunes, a los diferentes entes de control y especialmente transmitir la política por cada uno de los funcionarios del Establecimiento.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION

Roles: Descripción y perfiles de puesto: es uno de los requisitos, que permite realizar una selección de personal idóneo para cumplir con las actividades propias de las áreas asignadas y especialmente con los objetivos del SGI dentro del Establecimiento.

Se recomienda que el proceso se haga de una manera más eficiente empezando desde el reclutar y seleccionar del personal, posteriormente definir perfiles de puesto, por ejemplo, implementando pruebas que permitan identificar las capacidades de cada persona, aptitudes, comportamiento y especialmente compromiso.

Representante de la Dirección. El Director General del INPEC selecciona un miembro de la Organización del Nivel Directivo que tenga incidencia en toda la Entidad.

Para la Dirección General es importante que la persona seleccionada, tenga conocimiento de los procesos y dominio sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en el INPEC; esta persona será evaluada periódicamente por la Dirección de acuerdo con la implementación, desempeño y sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad. Este miembro de la Organización tendrá que desarrollar las siguientes competencias: liderazgo, planeación, toma de decisiones, trabajo en equipo, colaboración, dirección y desarrollo de personal.

Por esta razón a través de la Resolución 2203 del 17 de abril de 2006, el INPEC da cumplimiento con lo establecido en la Norma NTC GP 1000:2004 en el

numeral: 5.5.2, “el cual establece la designación de un representante para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la Institución, nombrando al Jefe de la Oficina de Planeación para que desarrolle estas funciones”.

El Director General de la Institución está enterado del avance, desarrollo y novedades del Sistema de Gestión de la Calidad y prestación del servicio periódicamente, toda vez que cuenta legalmente con los órganos de asesoría y coordinación entre ellos el Comité de Coordinación, integrado por los responsables de cada Dependencia al cual también se podrán invitar todos aquellos funcionarios del Instituto, que considere necesario dependiendo del tema.

Responsabilidad y Autoridad. De acuerdo con la Organización Interna del Establecimiento Carcelario, el cual cuenta con un Manual de Funciones y Competencias Laborales en el cual están plasmadas las funciones por las cuales debe responder cada funcionario de acuerdo con el cargo y su jerarquía organizacional, la Dirección, mediante el acto de delegación puede transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998, la cual menciona la importancia de la coordinación y control de las actividades.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Una vez identificados los factores internos y externos relevantes para implementar el SGI dentro del Establecimiento Carcelario y contempladas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Se debe analizar los riesgos para una adecuada intervención con el fin de asegurar que el SGI logre los resultados previstos, aumente los efectos deseados, prevenga los efectos no deseados y logre la Mejora en el desarrollo del mismo..

Se debe definir cuidadosamente lo que va a pasar, quien estará involucrado, cuando se llevara a cabo y que recursos serán necesarios.

Todos los controles del SGI se aplicaran a las acciones. Por ejemplo, si se requiere mantener un registro como información documentada para tratar un riesgo, a continuación, se aplicara el control de documentos y registros. En este caso se recomienda utilizar instrumentos de medición para tratar un riesgo, como ejemplo tenemos una matriz expuesta posteriormente.

Y por último el Establecimiento debe documentar su proceso para determinar los riesgos y las oportunidades, llevar un registro de lo realizado. A continuación se presenta un modelo de la Matriz de Riesgos dentro del proceso de TRATAMIENTO PENITENCIARIO “Atención y Tratamiento”.

Ver Anexo 010: Matriz de Riesgos

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Una vez se tenga los resultados de la matriz DOFA, el estudio de las partes interesadas dentro del Establecimiento Carcelario permitirá realizar una priorización de las diferentes intervenciones acordes las cuales permitan priorizar la intervención, y posibilita realizar unos objetivos acordes a las necesidades presentadas teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas especialmente sin desconocer el Riesgo inmerso en cada actividad durante el desarrollo del Tratamiento Penitenciario.

El Establecimiento Carcelario debe establecer objetivos acordes al SGI teniendo en cuenta los siguientes criterios para su formulación:

- Ser coherentes con la política de calidad.
- Ser relevantes para la conformidad de los bienes y servicios y para la satisfacción del cliente.

- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser supervisado.
- Ser comunicativos.

Para alcanzar estos objetivos se debe planificar la forma en que se van a desarrollar, determinando lo qué se hará, qué recursos requeridos, quién será el responsable, cuándo se completan y cómo se evaluarán los resultados.

Son objetivos del Sistema del Gestión en el INPEC:

- Lograr un nivel de satisfacción de los clientes, prestando adecuadamente los servicios enmarcados dentro del Plan de Acción vigente del INPEC.
- Promover la participación de todos los servidores públicos del INPEC, en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Plantear los mecanismos de formación, capacitación e instrucción necesarios para mejorar la competencia de los servidores públicos al servicio del INPEC.
- Mantener una cultura basada en la filosofía de la prevención de riesgos a través de la identificación de causas.

Una vez se desarrolló la matriz de política de gestión integral se propone el siguiente objetivo Ambiental que dio como resultado de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Ver Anexo 008: Matriz de elaboración de la Política de Gestión Integral

Objetivo ambiental:

- Implementar prácticas que permitan un mejoramiento ambiental con la participación de funcionarios y personal privado de la libertad a través de espacios de participación, educación y comunicación que permitan reflexionar y generar una cultura de responsabilidad ambiental.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

De acuerdo con lo expuesto en el numeral 5.4.2. de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 una entidad que se oriente al aseguramiento de la calidad, debe planificar todos los cambios que se realicen sobre sus procesos o en sus actividades como nuevos proyectos relacionados con las actividades misionales, requerimientos legales específicos definidos en nuevas leyes, decretos o reglamentos, modificaciones sobre la infraestructura física, cambios en la tecnología que apoya los procesos misionales, la puesta en servicio de nuevas sedes en las cuales es necesario prestar los servicios, la supresión o reducción del alcance de una o varias sedes en las cuales se prestan los servicios,

cambios en la estructura organizacional, la implementación de nuevos enfoques de administración, la modificación o reglamentación de la normatividad Penitenciaria. La necesidad de efectuar ajustes a nivel presupuestal motivados por factores internos o externos a la entidad, la aplicación de operativos de seguridad simulados orientados a verificar en forma temprana las fallas que se puedan presentar en su ejecución.

En consecuencia se ha determinado la estandarización de los procedimientos en los cuales se refleja claramente la planificación de las diferentes actividades, adicionalmente se ha determinado que frente a las Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión de cualquier categoría y coordinado desde la Sede Central es relevante la aplicación de los siguientes procedimientos: Diseño de estructuras funcionales con la coordinación en su aplicación de la Oficina de Planeación del nivel Central; Implementación de nuevas leyes y regulaciones referentes al Sistema Penitenciario y Carcelario con la coordinación en su aplicación de la Oficina Jurídica; implementación de nuevos proyectos administrativos bajo la coordinación de la Oficina de Planeación; programación de aplicativos bajo la coordinación de la Oficina de Sistemas e Informática ; implementación de cambios en tecnología de seguridad bajo la coordinación de la Oficina de Planeación; diagnóstico de necesidades de la infraestructura física bajo la coordinación de la División de Servicios Administrativos; y Creación y puesta en marcha de un Establecimiento de Reclusión bajo la coordinación de la Oficina de Planeación.

En todo caso cuando los resultados de los procesos no son satisfactorios o cuando se quiere ampliar la capacidad de los mismos el mejoramiento se desarrolla a través de los Planes de Mejoramiento, los cuales son de aplicación en los tres niveles, bajo la coordinación, seguimiento y control de las Oficina de Planeación y Control Interno, respectivamente.

7. APOYO

La Cárcel Judicial Pasto debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI, para ello debe considerar los recursos con los que cuenta.

PERSONAS: Principalmente debe analizar si cuenta con personal capacitado para la lograr una implementación eficaz de su SGI para llevar a cabo su operación y sus procesos. Para la implementación debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan actividades dentro del establecimiento, su competencia, su formación profesional, para ello se presenta una herramienta que puede determinar el perfil de la persona que puede estar al frente de las acciones aplicables que den a lugar en el desarrollo del SGI.

Ver anexo 011: formato de evaluación de competencias

TOMA DE CONCIENCIA: Una vez seleccionado el personal se debe asegurar que de las personas que trabajan en el Establecimiento Carcelario deben tomar conciencia de la Política implementada en el Sistema, debe identificar aspectos significativos al igual que impactos asociados con las funciones que realiza, para ello el SGI debe verificar dentro del Establecimiento un modelo de matriz que contenga los Aspectos e Impactos ambientales, determinar mejoras, incluir normatividad las cuales están fijadas dentro de la cláusula N. 6 en la cual se propone la Matriz de Requisitos Legales.

INFRAESTRUCTURA: una vez se cuenta con el personal idóneo para el desarrollo del SGI se debe revisar las instalaciones físicas, los equipos de cómputo, los recursos que se destinarían para el desarrollo de las actividades a las que haya lugar, los medios de comunicación y la tecnología utilizada para el desarrollo. Una vez exista un ambiente adecuado para la operación de los procesos que se desarrollan para lograr la conformidad del servicio prestado en el Establecimiento carcelario, es de anotar que un ambiente adecuado es la combinación de factores físicos, humanos, psicológicos, que juegan un rol importante en el desarrollo de las funciones. De igual forma se debe desarrollar un Análisis de Peligros que se puedan presentar en Medio de la revisión para implementar actividades que mitiguen las consecuencias de los mismos. Lo anterior en cumplimiento a la norma ISO 14001 de 2015.

Ver Anexo 012: Matriz de Impactos Ambientales

COMUNICACIÓN todo procedimiento que se lleve a cabo en cumplimiento a la normatividad para el SGI de la Cárcel Judicial debe ser socializado a través de los diferentes medios de comunicación así como toda la información debe ser documentada.

Para socializar la información obtenida tras la realización de Matriz de Impactos es necesario crear programas que disminuyan el impacto, todos los programas deben ir direccionados con el fin de mitigar e intervenir los hallazgos obtenidos. Es pertinente que se utilice una herramienta que permita determinar Metas, Objetivos, Denominar el Programa a través del cual se va a desarrollar la intervención determinar recursos, responsables y especialmente el alcance. Para ello se presenta la herramienta.

Ver Anexo 013: Matriz de programas

INFORMACION DOCUMENTADA. Toda la información desarrollada dentro del Establecimiento Carcelario que da lugar al desarrollo del SGI debe ser realizado de acuerdo a la normatividad requerida por las normas a integrar ISO 9001 E ISO 14001 versión 215. Toda la información documentada que la El Establecimiento Carcelario determine como necesaria para el cumplimiento del SGI.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad de la información documentada se plantea al Establecimiento un modelo de Procedimiento de Gestión Documental en la cual se designe responsables, objetivos, alcances, normatividad y por consiguiente crear una base de datos donde puedan reposar todos los soportes documentales que den lugar al desarrollo eficaz del SGI en el Establecimiento carcelario. Sin olvidar que dicho procedimiento debe tener en cuenta políticas adecuadas para el uso racional de recursos y su debida utilización. Ver

Ver Anexo 014: formato para el control de documentos dentro del establecimiento carcelario EPMSC-RM pasto

Dicho formato permite que la Cárcel Judicial Pasto implemente Buenas Prácticas en cuanto al Control de documentos, presenta de igual forma alternativas para la socialización o divulgación de Documentos dentro del mismo. Permite analizar condiciones de impacto que afecten al establecimiento de igual forma da la oportunidad de anexar observaciones para que los funcionarios participen constantemente con ideas que promuevan un SGI encaminado al desarrollo de procesos con calidad y recursividad. De procedimiento antes mencionado se debe realizar la **CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS CICLO PHVA.**

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Una vez realizada la planificación y realización del servicio se debe tener en cuenta los requisitos fundamentales para su prestación así:

- Determinar los recursos que surgen la conformidad de los productos servicios, implementar control de los procesos en función de los requisitos establecidos para la prestación del servicio.
- mantener información documentada que demuestre:

- a. confianza en los procesos
- b. conformidad de los productos y servicio.

Lo ideal dentro del INPEC es desarrollar un auto diagnóstico de la situación en la que se encuentra el establecimiento a quien se le direcciona el proceso: Tratamiento Penitenciario

A través de una LISTA DE CHEQUEO reportando si cumple o no cumple y así dará paso a ciertos controles que se puede detectar a tiempo.

Ver Anexo 015: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

Una vez obtenido el resultado se procede a realizar ajustes del procedimiento así:

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Debe tener relación directa con los procesos relacionados con el cliente y especialmente al determinar los requisitos especificados por los usuarios, los legales y los reglamentarios, etc.

Frente a esta situación se debe realizar una lista de chequeo en la que se determine los requisitos del cliente información que debe manejar para dar cumplimiento a esta cláusula:

- a. información relativa al servicio prestado por el INPEC.
- b. atención de las consultas contratos, pedidos incluyendo los cambios.
- c. retroalimentación de los clientes incluyendo las quejas lo ideal es que en el INPEC exista una dependencia en cada una de las regionales que presente la función de PQRS (petición, quejas, reclamos y solicitudes)

d. manipulación o control de la propiedad del cliente.

e. los requisitos especificados para las acciones de contingencia.

De igual forma se incluye los requisitos relacionas con el servicio, cada proceso incluyendo los requisitos del cliente y del servicio de ser tratados de forma especial de ahí la importancia que todo proceso debe ser DOCUMENTADO.

a. es de vital importancia documentar la revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

b. sobre cualquier requisito presentado para los productos y servicios.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con un adecuado diseño y desarrollo de los procesos se facilita diseñar un programa detallado y conveniente acorde a los requisitos del cliente, siempre y cuando se debe tener una adecuada gestión de los riesgos asociados con el diseño y desarrollo del servicio del INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC.

La norma Internacional ISO 14001 se basa en la metodología conocida como PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), la metodología se puede describir brevemente como:

- Plan (planificar) establecer los objetivos y procesos necesarios par a conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.
- Do (hacer) implementar los procesos.
- Check (verificar) realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a la política ambiental, los objetivos, las metas y los requisitos legales y otros requisitos e informar sobre los resultados.
- Act. (actuar) tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión ambiental.

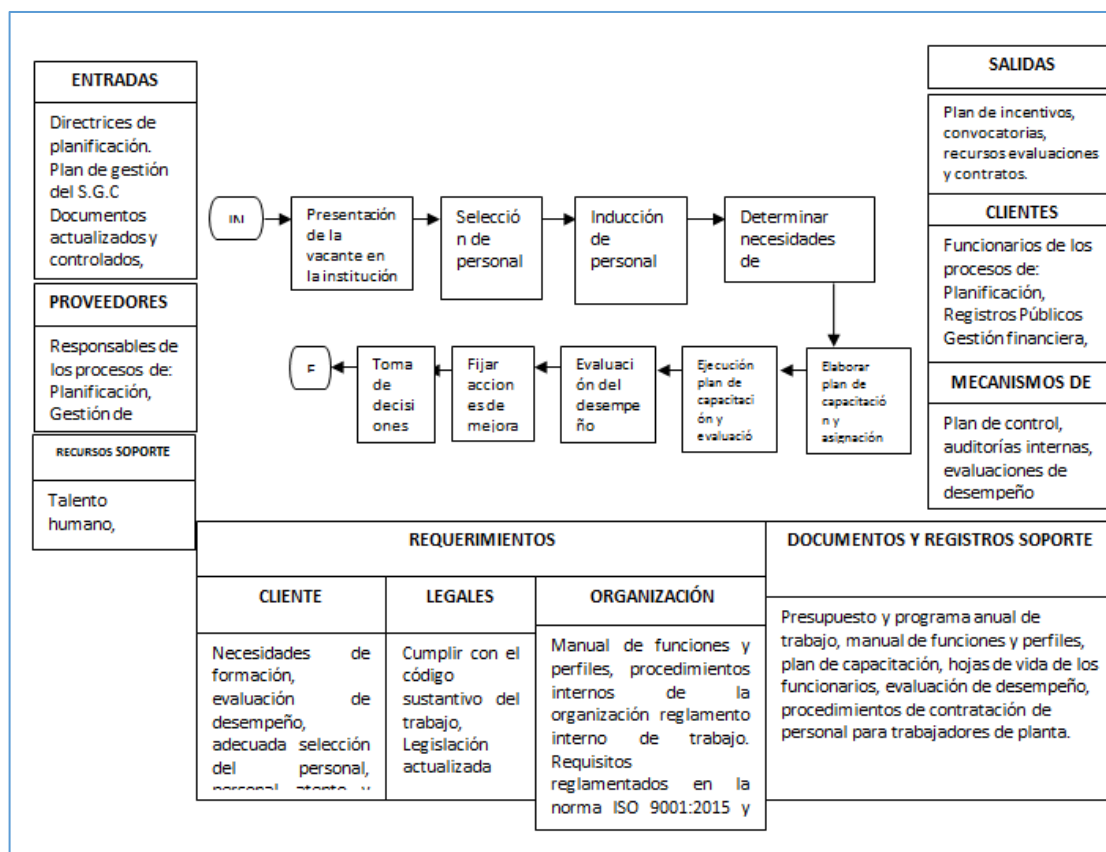
Muchas organizaciones gestionan sus operaciones por medio de la aplicación de un sistema de procesos y sus interacciones, que se pueden denominar como ENFOQUE BASADO EN PROCESOS ya que la metodología PHVA se puede aplicar a todos los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.

Mapa de procesos: Dentro del Mapa de procesos debe asociarse como mínimo con procedimiento en concreto que va dentro del mismo, con el fin de mejorar la trazabilidad, en el cual se pueda disponer de un procedimiento asociado. En

esquemas como este se pueden enumerar los indicadores de procesos. Como dato procedo debe indicar, lo cual permite una visualización esquemática del proceso. Con el fin de elegir un indicador es conveniente realizar un listado de los indicadores que se pueden hacer en el mismo. El Mapa de Proceso se puede aplicar al modelo para cualquier tipo de sector empresarial, ya que todos los procesos estratégicos y de soporte son comunes a todas las organizaciones. Es de vital importancia registrar los procesos productivos en los que se debe detallar cada fase.

Como bien se detalla en la siguiente figura:

Figura 3. Enfoque basado en procesos productivos



Fuente. Este estudio

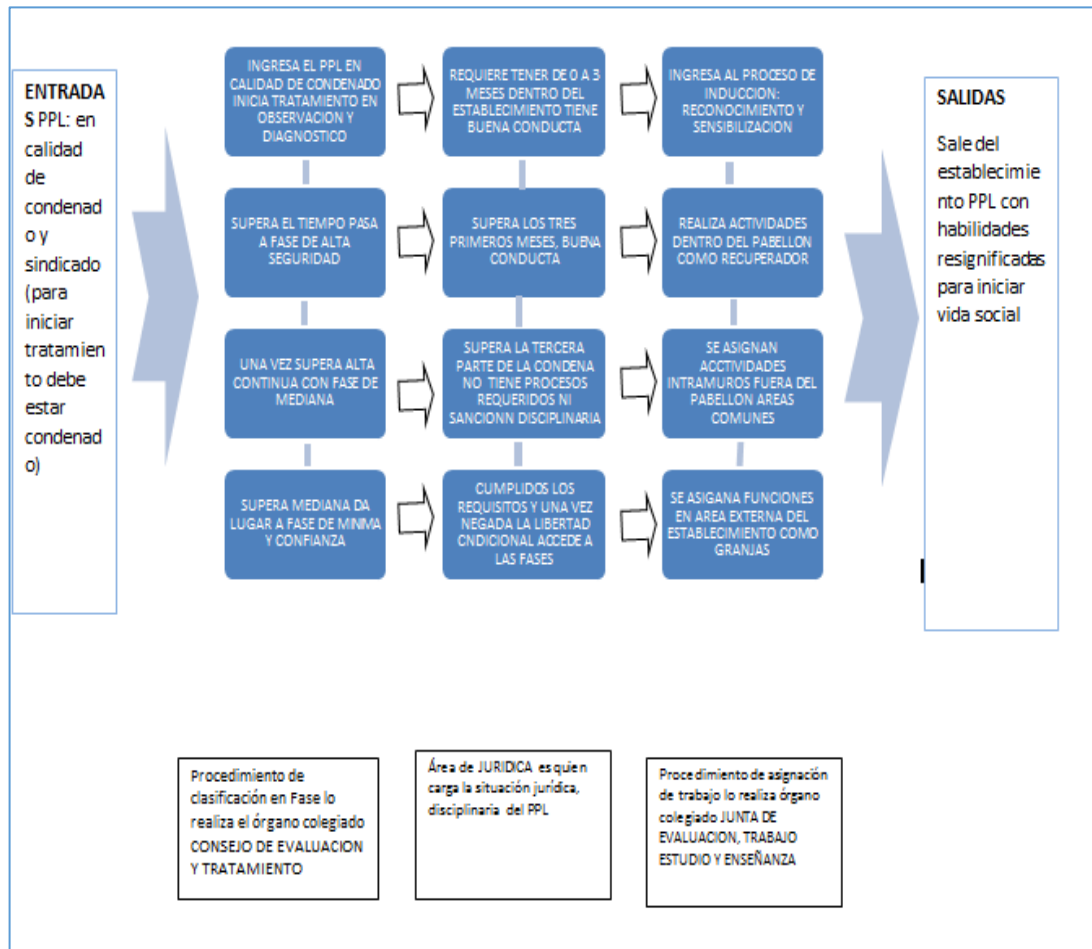
A continuación se lleva a cabo un modelo de implementación donde se describe el proceso de atención y tratamiento. PROCESO DE ATENCION Y TRATAMIENTO Es un proceso en el que se abarca el proceso de ATENCION Y TRATAMIENTO enfocado para la resocialización y la re significación del personal interno, dado que se inicia reconociendo la condición jurídica del personal interno, la cual es la que

nos da lugar a iniciar su tratamiento, es de aclarar que se debe dar inicio si el PPL se encuentra CONDENADO peses a que el sistema asigna actividades a personal que se encuentra en el estado mencionado.

Se da inicio con la clasificación en fase la cual es realizada por el órgano colegiado CONSEJO DE EVALUACION Y TRATAMIENTO el cual esta conformado por una junta de funcionarios entre psicólogos, trabajador social y terapeuta así:

- Clasificar en fase de OBSERVACION Y DIAGNOSTICO , el personal interno debe estar condenado y no llevar mas de 3 meses dentro del establecimiento se procede a ubicarlo a través de la JUNTA DE ESTUDIO TRABAJO Y ENSEÑANZA en INDUCCION AL TRATAMIENTO programa psicosocial en el que se desarrollan actividades de sensibilización y reconocimiento del establecimiento.
- Clasificar en fase de ALTA SEGURIDAD una vez haya superado los tres meses de condena con calificación de conducta BUENA O EJEMPLAR lo cual es realizado por JURIDICA, JETEE Y CET en una junta extraordinaria. Una vez revisados estos requisitos se le asigna actividades de redención dentro de los patios como recuperador de patios y áreas comunes internas.
- Clasificar en fase de MEDIANA SEGURIDAD, debe superar como factor objetivo la tercera parte de su condena, tener conducta buena o ejemplar, no tener requerimientos (otro proceso delictivo), ni sanciones disciplinarias por la tenencia de elementos prohibidos.
- Clasificar en fase de MINIMA Y CONFIANZA, esta fase se concede a PPL que no pudo acceder a beneficios como libertad condicional, a este personal se le asigna actividades extramurales tales como adecuación de aéreas comunes y participación en actividades de agricultura y porcicultura. Dichas actividades son asignadas por la JETEE quien verifica que haya sido ubicado en la fase respectiva.

Figura 4. Proceso de atención y tratamiento



Fuente. Este estudio

Figura 5. Procedimiento: tratamiento penitenciario

	SISTEMA INTEGRADO DE Gestión AMBIENTAL PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO PENITENCIARIO	Código: SGC-TP-05
		Página: 2 de 3
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2017-03-08

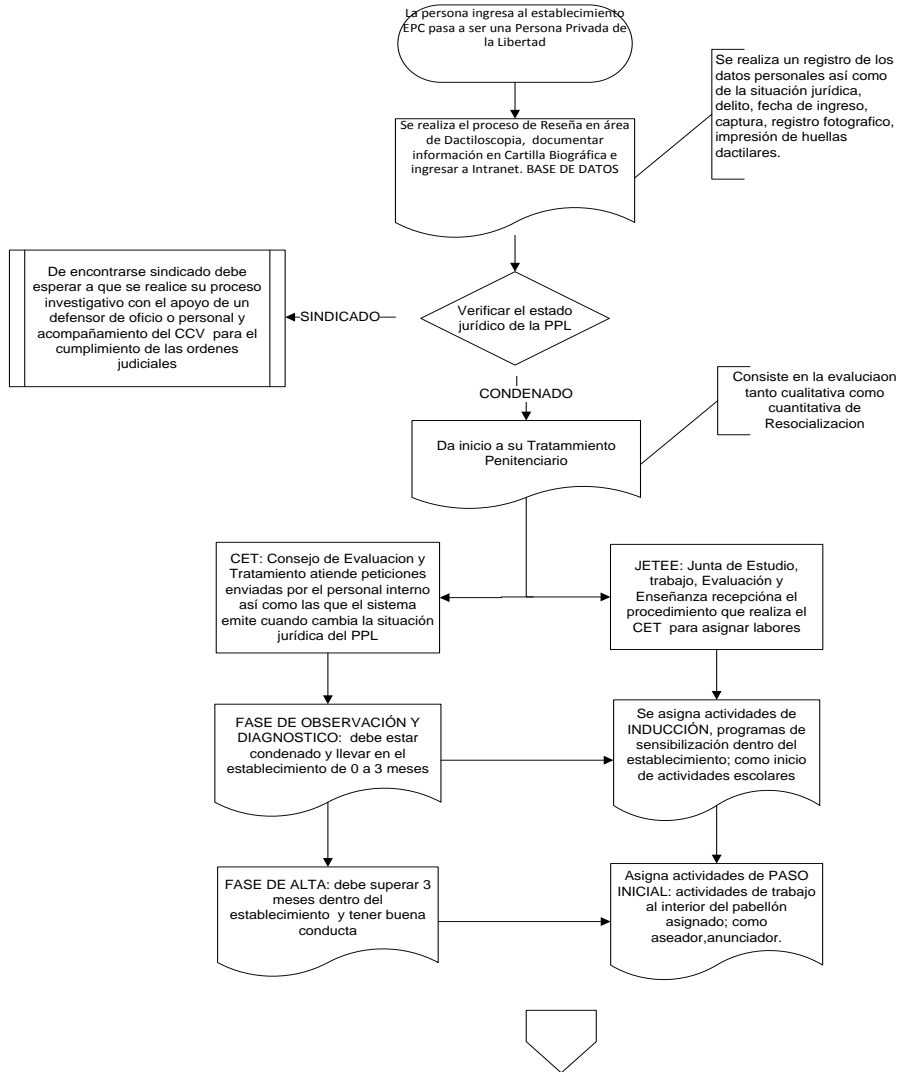
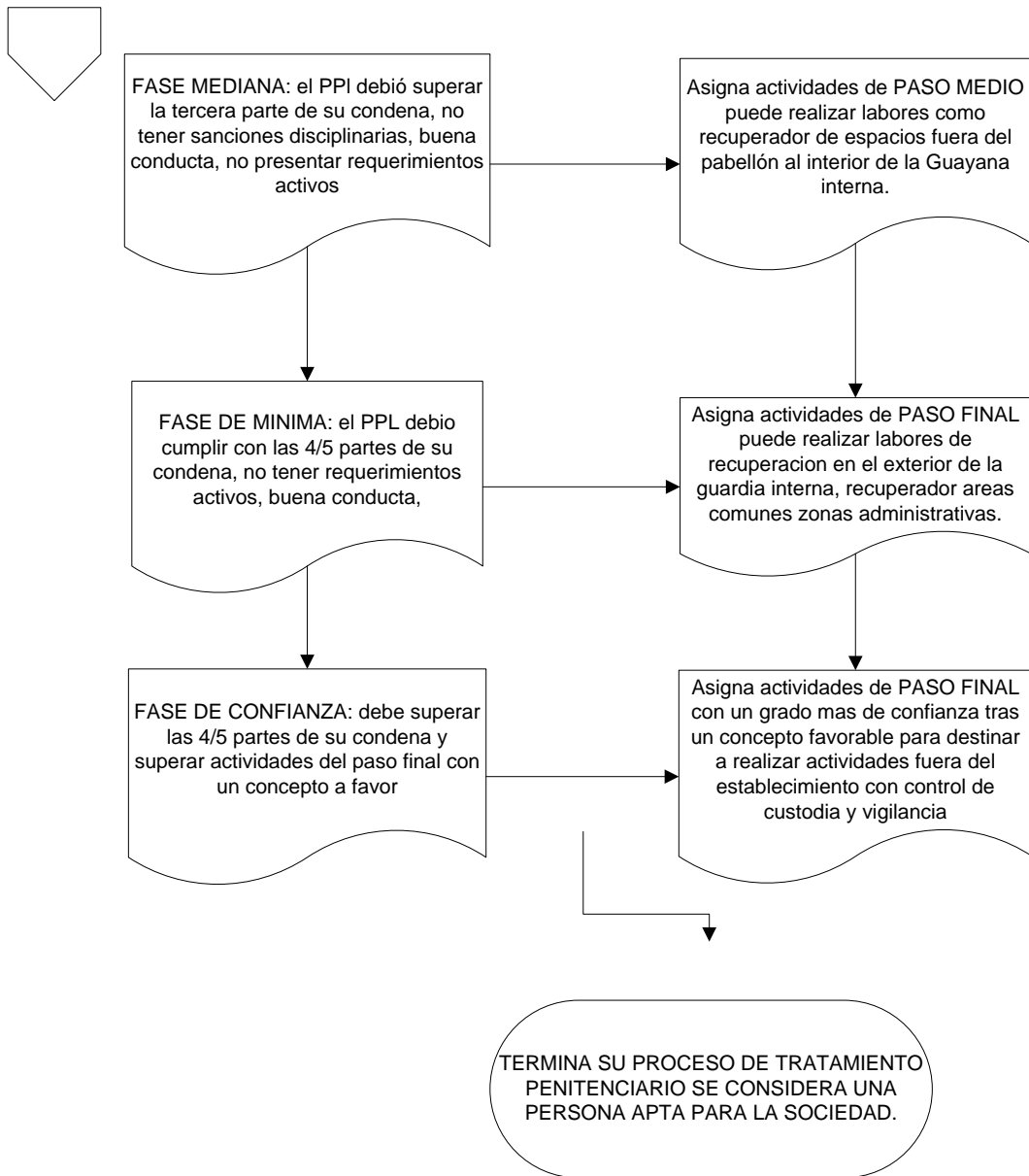


Figura 5. (Continuación).



Fuente. Este estudio

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

La Cárcel Judicial Pasto se encuentra adscrita al INPEC y dentro del mismo se desarrollan Auditorias coordinadas desde la dependencia de Control Interno en la Dirección General del INPEC dentro del establecimiento se debe desarrollar un Plan de Auditoria que permita conocer cual es el estado del establecimiento para implementar un SGI.

Para ello se presenta la siguiente propuesta la cual contiene una Matriz de Auditoria que permite planear la revisión y desarrollo de las funciones dentro del EPMSC-RM Pasto, para así verificar su cumplimiento con la normatividad vigente, la respuesta adecuada a los requerimientos de las partes interesadas, a la debida implementación de programas que promuevan la responsabilidad con el ambiente y el entorno, a la adecuada selección de personal y especialmente al cumplimiento de los Requisitos exigidos por las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 para que así el Establecimiento Carcelario se sume al INPEC como uno de los establecimientos avante en el camino de la certificación.

La herramienta permite determinar responsables de auditoria entre los cuales debe existir un líder auditor certificado, quien en gran medida podrá estar en el establecimiento participando activamente en el desarrollo de las actividades acordes al SGI, permite programar las dependencias para su revisión, permite registrar observaciones; con el fin de mejorarlas, permite la participación de todo el equipo de trabajo especialmente la Dirección del Establecimiento.

Facilita la descripción de cada requisito contenido en la norma y permite el registro del grado de cumplimiento.

Ver anexo 016: Matriz de auditoria

Una vez diligenciado el anterior formato el establecimiento está en capacidad de determinar ¿Qué acciones correctivas debe implementar? y por consiguiente solicitar una auditoria a nivel central una vez se haya superado las observaciones.

10. MEJORA

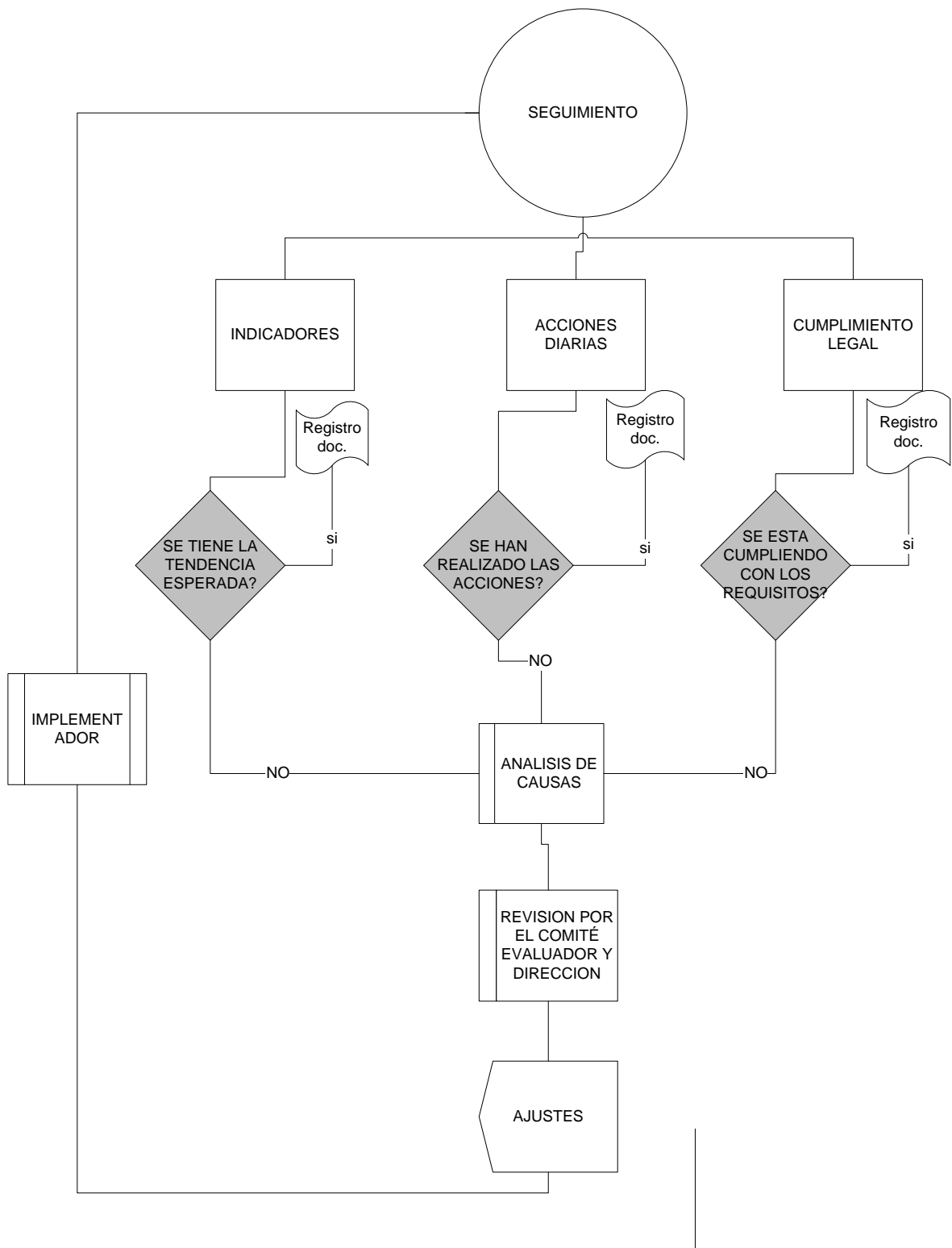
Con el fin de implementar acciones de Mejora una vez obtenidos los resultados de la auditoría en el Establecimiento carcelario se debe tener en cuenta aspectos relacionados en las normas así:

- Determinar y seleccionar acciones de mejora: a través del análisis de riesgos y oportunidades se puede analizar el desempeño del SIG que toma como punto de partida el cumplimiento de los objetivos dentro de los diferentes procesos al interior del Establecimiento Carcelario, la documentación soporte del desarrollo del SGI, que permitan evidenciar la necesidad de mejora en los diferentes procesos donde se desarrolle la acción.
- Se debe verificar el cumplimiento de los Requisitos de los Clientes para así aumentar la satisfacción del mismo esencialmente dentro del proceso de Tratamiento Penitenciario “la resocialización a través de la vinculación a actividades productivas” como una fuente de resignificación lo cual indica que adicional al cumplimiento de la política como de los objetivos genera un valor agregado al servicio.
- El desarrollo del SGI va direccionado con el fin de: generar mejora en la prestación del Servicio el cual va enfocado en la Atención de las necesidades de los clientes del Establecimiento Carcelario, permite corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados especialmente en la prestación del servicio de Tratamiento Penitenciario.
- De igual forma mejorar el desempeño y la eficiencia del SGI y su respectivo cumplimiento

Según el SGI los aspectos anteriores buscan que el desarrollo de los mismos dentro del Establecimiento Carcelario EPMSC-RM Pasto trate de minimizar, controlar los efectos no deseados de las No Conformidades.

Las Acciones Correctivas una vez encontradas dentro del SGI se afrontan y permiten ser intervenidas. A través del desarrollo de Acciones que permitan Controlarla o Corregirla, a través de un sistema de análisis de Para la etapa de verificación, donde se contienen las acciones de seguimiento y ajuste al plan, se hace necesaria la implementación del siguiente flujo grama

Figura 6. Revisión y mejora continua



Fuente. Este estudio

Este proceso está planteado para que la institución pueda realizar el seguimiento en cualquier momento.

Una vez considerado los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección se debe determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Ver Anexo 017: matriz mejora continúa

11. CONCLUSIONES

Al implementar un Sistema de Gestión Integral en el Establecimiento Carcelario Pasto y sobre todo en el proceso de Tratamiento Penitenciario se lograra:

Aumento de la eficacia y la eficiencia en la gestión de los sistemas y en la consecución de los objetivos y metas.

Mejora de la capacidad de reacción de la organización frente a las nuevas reacciones o expectativas de las partes interesadas.

Mayor eficiencia en la toma de decisiones.

Reducción de costos del mantenimiento del sistema y de evaluación externa (proceso de auditoria).

Mejora de la percepción y del involucramiento del personal en los sistemas de gestión favoreciendo que todo el instituto hable un único lenguaje de gestión

Mejora tanto de la comunicación interna como de la imagen externa, alcanzando mayor confianza de clientes y proveedores.

El trabajo permite también establecer las bases requeridas para la implementación y mejora-continúa del SGI en la empresa, quedando documentado cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001 E ISO versión 2015 en el manual integrado de Gestión.

12. RECOMENDACIONES

Sensibilizar, informar y capacitar sistemáticamente los miembros de la organización con la finalidad de mantener una cultura de mejora continua.

El trabajo en equipo debe ser fortalecido para que haga aportes productivos a los procesos y el SGI.

Auditar y medir sistemáticamente los procesos para hacer los respectivos ajustes y permitir el proceso de toma de decisiones.

Concientizar a todo el personal sobre la importancia de la estandarización de procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Hacer análisis de costo / beneficio para la implementado un SGI dentro del proceso de Tratamiento Penitenciario para lograr resultados óptimos

BIBLIOGRAFIA

MARTÍNEZ, Federico Marcos. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos Oficina en Colombia; informe centro de reclusión en Colombia: un estado de cosas inconstitucional y de fragante violación de derechos humanos. Bogotá: s.n., s.f.

NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO. Norma ISO 14001-2015 (definiciones). Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2015.

PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. INPEC 2015-2018. Bogotá: s.n., 2018.

NETGRAFIA

ALCALDIA DE BOGOTA. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet:
<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/NTC%20ISO14001%20DE%202004.pdf>

GESTION DE CALIDAD. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet:
<http://gestiondecalidadrrhh.blogspot.com.co/>

NORMA ISO 9001. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet:
<https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>

UNLP. [en línea] [citado 2015-10-24] Disponible en internet:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26936/Documento_completo.pdf?sequence=1


ANEXOS

ANEXO 001. FORMATO HSEQ.

 SISTEMA DEL GESTIÓN INTEGRAL												OBSERVACIONES
DIAGNÓSTICO HSEQ												
EMPRESA: ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO DE MEDIANA SEGURIDAD PASTO											FECHA:	
No.	REQUISITO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	ALCANCE Y EXCLUSIONES											
2	CONTEXTO											
2.1	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS											
3	MAPA DE PROCESOS											
4	POLÍTICA HSEQ											
5	OBJETIVOS DE HSEQ MEDIBLES											
6	CONTROL DE DOCUMENTOS											
7	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
8	ORGANIGRAMA, DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y NIVEL DE RESPONSABILIDAD											
9	ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA											
10	PRESUPUESTO DE HSEQ											
11	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS											
12	CONFIABILIDAD (INFRAESTRUCTURA)											
12.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO											
12.2	MATRIZ CALIDAD											
13	MATRIZ AMBIENTAL											
14	MATRIZ DE RIESGOS											
15	EPIDEMIOLOGIA DE LA EMPRESA											
16	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO											
17	IDENTIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES											
17.1	Programa de seguridad y salud en el trabajo											
17.2	Programa de salud (subprograma)											


17.3	Programa de seguridad en el trabajo (subprograma)																			
17.4	Programa de higiene en el trabajo (subprograma)																			
17.5	Programa preventivo de salud y seguridad (subprograma)																			
18	PROGRAMA AMBIENTAL																			
19	SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO																			
21	COMPRAS Y GESTIÓN CONTRATISTAS, VISITANTES Y PROVEEDORES																			
22	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS																			
23	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA																			
24	CONTROL OPERACIONAL																			
26	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES																			
27	ATENCIÓN A EMERGENCIAS																			
28	METROLOGÍA																			
29	DISEÑO																			
30	MEDICIÓN DE PROCESOS																			
31	MEDICIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO																			
32	MEDICIÓN DE LA EFICACIA																			
33	MEDICIÓN DE CONFORMIDAD																			
34	MEDICIÓN PROVEEDORES																			
35	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL AMBIENTE																			
36	MONITOREO SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL																			
37	AUDITORIA INTERNAS INTEGRALES																			
38	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																			
38.1	REVISION POR LA DIRECCION																			
39	MEJORA CONTINUA																			
40	ACCIÓN CORRECTIVA																			
TOTAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0																		
PORCENTAJE DE AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN																			0%	
Por la empresa Firma y Nombre:																				

ANEXO 002. MATRIZ MEFE

		MATRIZ MEFE		
fecha:		fecha de modificación:		
código:		elaborado por:		
FACTORES CRITICOS	VARIABLE	PONDERACION	CLASIFICACION	TOTAL PONDERACION
Políticos: Cambios de Gobierno. Legislación, políticas públicas, regulación				
- El Estado Colombiano exige que las Entidades Públicas implementen un SGI.				
Los entes de control exigen la consolidación y certificación del SGI				
- El Estado Colombiano a través del Plan Nacional de Desarrollo está generando los espacios necesario y la normatividad correspondiente para consolidar una visión del Estado como un sistema y las Entidades que lo conforman				
En el país existe el desarrollo tecnológico sobre los sistemas de gestión de los cuales se puede nutrir la institución para consolidar el propio.				
- Las Entidades gubernamentales han convertido los sistemas de gestión como el instrumento por excelencia para la evaluación del desempeño institucional generando una presión adicional a las instituciones que aún no lo tienen				
Las normas que regulan la estructura y la gestión de las Entidades Públicas, no facilitan la gestión por procesos.				

Los Entes de control no evalúan a la institución a través de un enfoque sistémico para la gestión.				
--	--	--	--	--

ANEXO 003. MATRIZ MEFI

 INPEC <small>Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario</small>		MATRIZ MEFI		
fecha:		fecha de modificación:		
código:		elaborado por:		
FACTORES CRITICOS	VARIABLE	PONDERACION	CLASIFICACION	TOTAL PONDERACION
- La implementación del Software Isolucion como herramienta para gerenciamiento del proceso de tratamiento penitenciario				
- El fortalecimiento en el seguimiento a los planes y proyectos establecidos en el proceso de tratamiento penitenciario				
- Posicionamiento de la oficina de planeación en la asesoría y direccionamiento del proceso de tratamiento penitenciario				
Existe al interior del INPEC y en el proceso de tratamiento penitenciario un ambiente favorable para la consolidación del SGI.				
-Insuficientes metodologías que armonicen los criterios para el desarrollo del proceso de tratamiento penitenciario				
Débil liderazgo en el equipo de dirección del proceso de tratamiento penitenciario en la actualización del SGI				
Los cambios estructurales han afectado negativamente el funcionamiento diario en el proceso de tratamiento penitenciario				

No se ha validado el enfoque conceptual y metodológico del Sistema de gestión Integral en el proceso de tratamiento penitenciario.				
En el proceso de tratamiento penitenciario no ha implementado gestión del talento humano por competencias.				
No existe una plataforma que articule la información y las bases de datos del proceso de tratamiento penitenciario que facilite la implementación del SGI.				
Los cambios necesarios para adaptarse a las nuevas exigencias del contexto en la institución y en el proceso de tratamiento penitenciario son lentos.				


ANEXO 004. MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA		
	fecha:	fecha de modificación:
	código:	elaborado por:
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)

ANEXO 005. MATRIZ PARTES INTERESADAS

MATRIZ DE INFLUENCIA E IMPACTO RELEVANCIA DE ACTORES INTERESADOS			
		PODER	
		BAJO	ALTO
INFLUENCIA	ALTO	MANTENER SATISFECHOS	ATENDER ESTRECHAMENTE
	BAJO	SUPERVISAR EVENTUALMENTE	MANTENER INFORMADOS
		NEGATIVO	POSITIVO

ANEXO 006. HERRAMIENTA PARA DIAGNOSTICAR COMPROMISOS ALTA DIRECCIÓN

 INPEC <small>Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario</small> CARCEL JUDICIAL PASTO-DIAGNOSTICO PARTICIPACION POR LA DIRECCION	PERSONALMENTE	ASIGNA RESPONSABLES	N. DE ACCIONES AL AÑO	ACCION REALIZADA
realiza control sobre el cumplimiento de los objetivos en el Establecimiento Carcelario EPMSC-RM PASTO				
realiza revisión de los resultados obtenidos por las auditorias				
realiza retroalimentación una vez se atienden quejas y reclamos las partes interesadas				
evalúa el desempeño de los procesos y los responsables				
realiza control para determinar la conformidad en el servicio prestado				
realiza revisión de las acciones correctivas y preventivas a los hallazgos				
maneja control de las revisiones que ha realizado				
considera que los cambios pueden afectar el SGI en el EPMSC-RM PASTO				
consulta las recomendaciones para la mejora con las partes interesadas pertinentes				
considera reconocimientos para su equipo de trabajo				

ANEXO 007. ÁREAS DE IMPACTO DE LA ORGANIZACIÓN

ÁREAS DE IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN																			
FUENTES	CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS IDENTIFICADAS EN EL CONTEXTO DE LA ENTIDAD	OFICINA DE PLANEACION	OFICINA PQURS	DERECHOS HUMANOS Y ATENCION AL CLIENTE	COMANDO DE VIGILANCIA	TRABAJO SOCIAL	TRATAMIENTO PENITENCIARIO	Gestión DEL TALENTO HUMANO	OFICINA DE RESERVA	AREA DE SISTEMAS	AREA JURIDICA	DISCIPLINARIOS	ALMACEN	AREA FINANCIERA	OFICINA DE ARCHIVO	OFICINA DE CONTRATACION	PROYECTOS PRODUCTIVOS	TOTAL	
	ECONOMICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MEDIOAMBIENTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	POLITICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

ANEXO 008. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS														
	USUARIOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD INTRAMuros atención de necesidades básicas	USUARIOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EXTRAMuros capacidad de movilidad	USUARIOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD CON VIGILANCIA ELECTRONICA ampliación rango de movilidad	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Estabilidad Laboral	FUNCIONARIOS CUERPO DE CUSTODIA Y VIGILANCIA Ascenso	PERSONAL JURIDICO EN CALIDAD DE PASANTES Apoyo económico	FAMILIARES DE PERSONAL PRIVADO DE LIBERTAD cumplimiento de requisitos legales	ENTES DE CONTROL PROCURADURIA Cumplimiento de las labores de los funcionarios	ENTES DE CONTROL CONTRALORIA cumplimiento adecuado de los procesos y procedimientos	ENTES DE CONTROL POLICIA, FISCALIA, CTI, GAULA colaboración por la PPL en investigaciones	ESTABLECIMIENTO Infraestructura física y tecnológica adecuada para la atención de la PPL	ESTADO destinación de recursos para atención integral al PPL	PROVEEDORES plan de contratación	TOTAL
ÁREAS DE IMPACTO CRÍTICO	TRATAMIENTO PENITENCIARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	OFICINA DE CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	OFICINA DE PQRS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	DERECHOS HUMANOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ANEXO 009. MATRIZ DE ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL	OBJETIVOS	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
<p>la Dirección General del INPEC</p> <p>PROCESOS:</p> <p>OFICINA DE DERECHOS HUMANOS TRATAMIENTO PENITENCIARIO OFICINA DE CONTRATAICON OFICINA DE PLANEACION OFICINA DE PQRS</p> <p>PARTE INTERESADA:</p> <p>PERSONAL PRIVADO DE LA LIBERTAD CUERPO DE CUSTODIA Y VIGILANCIA ESTABLECIMIENTOS ESTADO</p> <p>REQUISITOS:</p> <p>atención de necesidades básicas ampliación del rango de movilidad Recursos para proyectos de Investigación ascensos</p> <p>Infraestructura física y tecnológica adecuada para la atención de la PP destinación de recursos para una atención integral</p>		

ANEXO 010. MATRIZ DE RIESGOS



VISION:

MATRIZ DE RIESGO	Código de Documento:MR-001
	Fecha: 7 mayo de 2017
	Página: 1 de
	Versión: 1

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS DEL RIESGO				ANÁLISIS RESIDUAL		EVALUACION			
RIESGO No.	REQUISITOS / CLASIFICACION	MOD O DE FALL O / RIESG O	POSIBL ES CAUSA S	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CONSECUENCIA (GRAVEDAD)		CONTRO LES EXISTENT ES	Probabilidad de Detección		CALIFICACION ASIGNADA	NIVEL DE RIESGO (NPR)	
				Val or	Descripci ón	Val or	Descripci ón		Val or	Descripci ón		Valor	Nive l.

ANEXO 011. FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

E: EXCELENTE cumple a cabalidad este requisito						
B: BUENO cumple con los requisitos						
A: ACEPTABLE cumple parte de los requisitos						
NC: NO CUMPLE competencia que no cumple las condiciones mínimas						
Marque con una X según corresponda						
NIVEL DE CARGO	COMPETENCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	E	B	A	NC
	LIDERAZO	Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas				
	TOMA DE DECISIONES	Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño				
	DISCIPLINA	planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados grupales				
	MANEJO DE LA INFORMACION	organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales de la empresa				
	COMUNICACIÓN	establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas				
	SERVICIO	da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la Cárcel Judicial Pasto				

	CREATIVIDAD E INNOVACION	inicia acciones para superar los obstáculos alcanzar las metas especificas				
	COMPROMISO	realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan				
	COLABORACION	aporta sugerencias , ideas y opiniones				
OBSERVACION:						
FIRMA EVALUADOR		FIRMA DEL EVALUADO:				

ANEXO 012. MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES



MATRIZ DE ASPECTOS AMBIENTALES

ELABORADO POR: Coordinador Nacional SGI	REVISADO POR:	APROBADO POR:	REGIONAL: Pasto
FECHA:	FECHA:	VERSION:	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			IDENTIFICACIÓN DEL ASPECTO				IMPACTOS AMBIENTALES	EVALUACION DE LA SIGNIFICANCIA DEL IMPACTO									VALORACIÓN DEL ASPECTO	
REGIONAL	PROCESO	ACTIVIDAD	TIPO DE ASPECTO	CONDICION DE OPERACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	IDENTIFICACIÓN	IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS	IMPACTO AMBIENTAL			LEGAL			PARTES INTERESADAS			SIGNIFICANCIA TOTAL DEL ASPECTO	CALIFICACION DEL ASPECTO
								Frecuencia	Severidad	Magnitud	TOTAL CRITERIO IMPACTO AMBIENTAL	Existencia	Cumplimiento	TOTAL CRITERIO LEGAL	Exigencia / Acuerdo	Gestión		


ANEXO 013. MATRIZ DE PROGRAMAS



MATRIZ DE PROGRAMAS	Código de Documento:MP-001
	Fecha: 7 mayo de 2017
	Página: 1 de
	Versión: 1

ACTIVIDAD	META	HORIZONTE DE EJECUCION	INDICADOR	RESPONSBLE	PRESUPUESTO
LINEA ESTRAEGICA DE ACCION:					
PROGRAMA:					
LINEA ESTRAEGICA DE ACCION					
PROGRAMA:					

ANEXO 014. FORMATO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO CARCELARIO EPMSC-RM PASTO

	MATRIZ DOCUMENTAL	Código de Documento:MD-001
		Fecha: 7 mayo de 2017
	Página: 1 de	
	Versión: 1	

POLITICA DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL				
POLITICA:				
ALCANCE:				
OBJETIVOS:				
RESPONSABLE :				
BUENAS PRACTICAS	MEDIOS ELECTRONICOS DE COMPUTACION	CONSIDERACIONES DE IMPACTO SGI	MEDICION DE IMPACTO ECONOMICO Y SOCIAL	OBSERVACIONES
FECHA DE ELABORACION :				

ANEXO 015. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

LISTA DE VERIFICACIÓN	
FECHA	Mes día año
PROCESO	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO
LÍDER DE PROCESO	
AUDITOR	Equipo Auditor: Auditor Líder: Auditores
AUDITADOS	Integrantes de las empresas

TEMAS	REQUISITOS	REQUISITOS	REQUISITOS	PREGUNTAS	POSIBLES EVIDENCIAS	HALLAZGOS	F	C	O M	NC
	9001	14001	18001							
			no aplica					x		

ANEXO 016. MATRIZ DE AUDITORIA



PROGRAMA DE AUDITORIA EPMSC-RM PASTO	Código de Documento: PA-001
	Fecha: 7 mayo de 2017
	Versión: 1

OBJETIVO								
ALCANCE								
RESPONSABLE								
RECURSOS								
PROCEDIMIENTO								
PROCESO	FECHA DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	EQUIPO AUDITOR	ACTIVIDADES DE AUDITORIA	ACTIVIDADES DE AUDITORIA	REGISTRO DE EVIDENCIA	REPORTE DE HALLAZGOS	FECHA FINALIZACION
PROXIMA REVISION								
NECESIDAD DE ACCION CORRECTIVA								
NECESIDAD DE ACCION PREVENTIVA								
OPORTUNIDAD DE MEJORA								
FIRMA DIRECTOR ESTABLECIMIENTO				FIRMA GRUPO AUDITOR				
FIRMA RESPONSABLE DE AREA				FIRMA DE AUDITADO				
FIRMA RESPONSBLE AUDITORIA								

ANEXO 017. MATRIZ MEJORA CONTINÚA



	Fecha: 7 mayo de 2017
	Página: 1 de
	Versión: 1

PROCESO DE MEJORA CONTINUA		
	PASOS	HERRAMIENTAS
ETAPA	1. IDENTIFICAR EL PROBLEMA	
	2. ANALUZAR EL PROBLEMA	
	3. ANALIZAR CAUSAS	
	4. ESTABLECER LA SOLUCION	
HACER	5. IMPLANTACION	
VERIFICAR	6. VERIFICAR RESULTADOS	
ACTUAR	7. ASEGURAR RESULTADOS	