

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA
SALESIANA DOMINGO SAVIO**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA
RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS

PARA OPTAR AL GRADO DE:

**MAESTRA(O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

FEBRERO 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA, MSc.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARÍN.
ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESOR(A) DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

COORDINADOR DE MAESTRÍA: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

ASESORA: ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

PRESIDENTE: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.
SECRETARIA: ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, MSc.
VOCAL: ING. FÁTIMA ELENA MORÁN ORELLANA, MSc.

FEBRERO 2025

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD (MASIG)**



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA
SALESIANA DOMINGO SAVIO**

**PRESENTA:
LICDA. ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA
LIC. RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS**

**Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:
MAESTRA(O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

**COORDINADOR DE MAESTRÍA:
LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.**

**ASESORA:
ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, MSc.**

**FEBRERO 2025
CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LICDA. ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA

LIC. RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS

DECLARA(N) QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO”** ha sido desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y referencias bibliográficas correspondientes, según normas APA en su versión vigente. Consecuentemente, este trabajo de graduación es de la autoría de los maestrantes autores y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, los autores graduandos son responsables del contenido de los diferentes marcos de referencia, marco teórico, métodos, técnicas y herramientas utilizadas, resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo aplicado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador, Febrero de 2025.

LICDA. ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA

LIC. RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo detallados; ***aprueban*** el presente Trabajo de Graduación denominado:

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA
ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA
SALESIANA DOMINGO SAVIO**

Presentado por:

LICDA. ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA

LIC. RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS

Asesora:

ING. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, MSc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

**ING. JENNIFER IVETTE
TREJO DE REINA MSc.**
Secretaria

**ING. FÁTIMA ELENA
MORÁN ORELLANA, MSc.**
Vocal

Ciudad Universitaria, Febrero de 2025

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **certificamos** el presente Trabajo de Graduación denominado **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO”**, requisito para la obtención del grado de **MAESTRA(O) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por los maestrantes **LICDA. ARÉVALO ESTRADA, SOFÍA YANIRA** y **LIC. RIVAS RIVAS, GERARDO DE JESÚS**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador, Febrero de 2025.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

**ING. JENNIFER IVETTE
TREJO DE REINA MSc.**
Secretaria

**ING. FÁTIMA ELENA
MORÁN ORELLANA, MSc.**
Vocal



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 17 de febrero de 2025
RAMO : Ministerio de Educación
DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas
TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA
NUMERO DE ACUERDO: NOVECIENTOS ONCE BIS -A- DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Ordinaria No.47-2025, período 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes catorce de febrero del año dos mil veinticinco.

PUNTO VI - 6.17 c) RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°1/2025, EGRESADOS MASIG.

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°1/2025 Egresados MASIG, correspondiente al año 2025, presentado por el MSc. Luis Alonso Ramírez Aguilar, Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Luego de verificar que el acta contiene los datos pertinentes y con base en los Artículos 35 y 36 literal "e" del Reglamento General de la Ley Orgánica de la UES y Art.48 inciso tres Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la UES.

Junta Directiva por CINCO (5) votos a favor, CERO (0) abstenciones y CERO (0) en contra de los miembros propietarios presentes, ACUERDAN:

Ratificar los resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°1/2025, correspondiente al año 2025, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

ACTA N° 1/2025

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
06/02/2025	SOFÍA YANIRA ARÉVALO ESTRADA	AE12001	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO"	8.69	PRESIDENTE LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, M.Sc.
	GERARDO DE JESÚS RIVAS RIVAS	RR21145		8.63	SECRETARIA INGA. JENNIFER IVETTE TREJO DE REINA, M.Sc. VOCAL INGA. FÁTIMA ELENA MORÁN ORELLANA, M.Sc.

Atentamente,



CC: VICEDECANATO, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CC.EE., COORDINADOR MASIG, ARCHIVO.

DEDICATORIA / RECONOCIMIENTO

Gracias a Dios por la bendición de superarme académica, profesional y personalmente, demostrando que el tiempo de Dios es perfecto y que nunca abandona a sus hijos. Este logro es gracias a su sabiduría, entendimiento y protección que me brinda siempre.

Gracias a mi esposa María José Rivera de Rivas, por ser la ayuda idónea que Dios me ha permitido tener. A ella le dedicó este título de Master, porque todos los logros que he obtenido en este proceso, estuvo a mi lado gestionando, motivando, orientando con palabras firmes de aliento, para buscar las mejores soluciones en momentos de crisis.

Gracias a mi mamá Marta Herminia de Jesús Rivas Rivas, por esas palabras de aliento “Hijo, yo te apoyo”. Aunque no sea una ayuda manual o monetaria, las palabras de apoyo y ver su sonrisa de orgullo son la chispa que me motivan para nunca detenerme. Gracias a mis hermanos Luis, Ana, Magdalena, Carlos, Oscar y Edwin por siempre estar pendientes y motivarme.

Gracias a Omar Callejas y Yadira Colato (esposos) por sembrar esa semilla de éxito que gracias a Dios represento. Todos los consejos y enseñanza de vida y de la palabra de Dios formaron mi carácter personal, espiritual y laboral.

Gracias al Equipo al mejor equipo “Estrella” conformado por Ruth Masferrer, Sofia Arévalo y Eduardo Quijada por brindarme la mano e integrarme a su equipo de trabajo. Con su apoyo logramos hacerles frente a todas las adversidades encontradas en este recorrido.

Gracias MSc. Jennifer Trejo de Reina por aportar su granito de experiencia en nuestra formación profesional y desarrollo del trabajo de graduación. Gracias a su sabiduría y experiencia logramos alcanzar los mejores resultados en los tiempos establecidos. De igual forma a Rosaura Martínez “Coordinación MASIG, por su seguimiento, gestión y establecer procesos que garantizan el éxito de los seminarios de graduación.

Gracias a la Escuela Salesiana Domingo Savio por brindarnos su apoyo, logística e información en todo el proceso del trabajo de graduación.

Gerardo de Jesús Rivas Rivas.

Luego de iniciar el ascenso hacia la montaña, me detuve un momento para tomar aire y ver el paisaje, miré hacia atrás para recordar todo el recorrido y el esfuerzo realizado. Mientras miraba, vi esparcido a lo largo del camino fragmentos de sacrificios, risas, llantos, ansiedad, paciencia, amor y tantas noches de desvelo. Agradecí que los senderos elegidos me condujeron a esta etapa y me permitieron lograr lo que en un momento parecía lejano, por eso quiero expresar mi gratitud, primeramente, con Dios, pues; Él me ha conducido, iluminado, dado la fuerza, y está conmigo de maneras inimaginables.

A mis padres, Cándida Estrada y Joaquín Arévalo, quienes con amor, dedicación y sacrificio han estado siempre a mi lado. A Daniel, mi querido hermano, por su comprensión y apoyo incondicional.

A mi compañero de tesis y al “Equipo Estrella”, por su paciencia, enseñanzas y ánimos mientras subíamos la montaña, sobre todo cuando el camino se puso complicado.

A la Escuela Salesiana Domingo Savio, a la Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo San Miguel Arcángel “Don Rúa”, Alejandro Quijano y las hermanas de la congregación Hijas del Divino Salvador (HDS), especialmente a la querida hermana Delmy, mis agradecimientos por abrirnos sus puertas y permitirnos conocer la inmensa labor que realizan. Sus esfuerzos en el área educativa y pastoral son fuente de frutos y de crecimiento para muchos niños y niñas; así como, un ejemplo de amor fraternal hacia los demás.

A mi estimada maestra Jennifer Trejo, con inmenso agradecimiento por su apoyo, dedicación e infundirnos ánimos durante todo el proceso.

Finalmente, gracias a las personas que me han acompañado mientras escalaba la montaña, pues Dios ha obrado por medio de ustedes con sus palabras de ánimo, correcciones, paciencia y cariño, gracias por quedarse a mi lado.

Sofia Arévalo.

RESUMEN EJECUTIVO

En un entorno educativo altamente dinámico y exigente, garantizar la calidad del servicio educativo, la seguridad de los trabajadores y estudiantes es una prioridad para cualquier institución educativa. La Escuela Salesiana Domingo Savio, fundamenta su misión en la formación integral basada en los valores de San Juan Bosco, se enfrenta al reto de proporcionar áreas de trabajo y aprendizaje que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores, estudiantes y otras partes interesadas; también debe identificar de forma oportuna los cambios de su entorno, establecer acciones orientadas a mejorar sus procesos, para generar productos y servicios educativos que cumplan con sus necesidades y expectativas.

Este trabajo tiene como propósito diseñar un Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos de dos normas internacionales ISO 21001:2018, que establece los requisitos para la gestión de organizaciones educativas e ISO 45001:2018, que se centra en la seguridad y salud en el trabajo. La investigación se dirigió hacia la determinación de un diagnóstico de la situación actual de la escuela, identificación de mejoras en los procesos, evaluación de la satisfacción de los estudiantes y docentes, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

La propuesta de Diseño Sistema Integrado de Gestión se enfoca hacia el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; también, establecer procesos para identificar las partes interesadas pertinentes, sus necesidades y expectativas; con ello definir acciones, a fin de mejorar la satisfacción de los estudiantes, docentes y otros beneficiarios, el cumplimiento de los requisitos legales y garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Los resultados obtenidos de la investigación indicaron que la Escuela tiene la misión clara de ofrecer una educación integral y de calidad, basada en valores educativos y religioso-preventivo salesiano de San Juan Bosco, el cual promueve la educación integral, el respeto, la solidaridad y la disciplina; estos valores se alinean con los objetivos de la norma ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. También, se identificaron procesos claves en la producción del servicio educativo de la Escuela que requieren mejoras y la necesidad de procesos documentales, que son presentados por medio de propuesta de manuales, formatos y matrices.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE FIGURAS	v
INDICE DE GRÁFICOS	vi
INDICE DE ANEXOS	vi
INDICE DE APENDICES	vi
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	vii
ABREVIATURAS Y EXPRESIONES LATINAS.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Descripción de la unidad Sujeto de Estudio.	1
1.1.2 Descripción de la situación problemática.	11
1.1.3 Definición de Problema de Investigación.	12
1.1.4 Sistematización del problema.	12
1.1.5 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema.	13
1.2 Delimitación de la investigación.....	13
1.2.1 Delimitación espacial o geográfica.....	14
1.2.2 Delimitación temporal.....	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación.....	17
1.4.1 Justificación Práctica.....	17
1.4.2 Justificación Legal.....	17
1.5 Formulación de hipótesis o supuestos.....	17
1.5.1 Hipótesis General.....	18
1.5.2 Hipótesis alterna o específicas	18
1.6 Variables de investigación.....	18
1.7 Matriz de consistencia de marco referencial.....	21

1.8 Fundamentos éticos.....	21
1.8.1 Originalidad del estudio.	21
1.8.2 Propiedad intelectual.....	21
1.8.3 Consentimiento informado.	21
1.9 Viabilidad del trabajo de graduación.	22
1.9.1 Viabilidad técnica.	22
1.9.2 Viabilidad del consentimiento informado.	22
1.9.3 Viabilidad Metodológica.	22
1.10 Dificultades y limitaciones.....	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Marco de Antecedentes.....	24
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes Regionales e Internacionales.	26
2.2 Marco Conceptual.....	28
2.2.1 Términos fundamentales del Sistema de Gestión.	28
2.2.2 Términos fundamentales del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.	29
2.2.3 Términos fundamentales del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	31
2.3 Marco de Teoría Fundamental.....	31
2.3.1 Normas ISO.....	31
2.3.2 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.	32
2.3.3 Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo.	40
2.3.4 Enmienda ISO al Cambio Climático.	43
2.4 Marco legal y reglamentario.....	43
2.4.1 Requisitos legales nacionales pertinentes de la institución educativa.	44
2.4.2 Requisitos legales nacionales pertinentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS	51
3.1 Tipo de investigación.....	51
3.2 Enfoque o ruta de la investigación.....	51
3.3 Alcance o tipo de estudio.....	52
3.4 El método de investigación.....	53
3.5 Diseño Metodológico.....	53

3.6 Determinación de población y muestra.	54
3.6.1 Unidad de análisis y población.	54
3.6.2 Diseño de la muestra (unidad muestral).	55
3.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	57
3.7.1 Niveles de información del marco teórico.	58
3.7.2 Fuentes de Información.	58
3.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	59
3.7.4 Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos.	60
3.7.5 Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos.	61
3.7.6 Matriz metodológica de consistencia de la investigación.	61
3.8 Tabulación de datos y análisis de la información.	61
3.8.1 Redacción y presentación de resultados.	61
3.8.2 Variable: Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	62
3.8.3 Variable: Procesos	70
3.8.4 Variable: Satisfacción de los estudiantes.	73
3.8.5 Variable: Ambiente de Trabajo.	77
3.8.6 Variable: Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	83
3.9 Respuesta o refutaciones a las hipótesis formuladas.	85
3.10 Resumen de los Resultados.	88
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO Y PLAN DE ACCIÓN	92
4.1. Descripción de las propuestas.	92
4.1.1. Propuesta del Diseño del Sistema Integrado de Gestión.	93
4.1.2. Propuesta Documental del Sistema Integrado de Gestión.	96
4.3. Manual del Sistema Integrado de Gestión.	110
4.4 Plan de Acción del SIG	110
4.5 Propuesta para la formación de competencias, sensibilización y comunicación del SIG.	117
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	123
5.1 Conclusiones.	123
5.2 Recomendaciones.	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	128
BIBLIOGRAFÍA.	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Conceptualización de Variables	19
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables de investigación.	20
Tabla 3. Distribución general de contenidos de la Norma ISO 21001:2018	35
Tabla 4. Distribución general de contenidos de la Norma ISO 45001:2018	42
Tabla 5. Determinación de unidad de análisis	55
Tabla 6 . Muestra estratificada de estudiantes.....	57
Tabla 7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
Tabla 8. Nivel de Cumplimiento Normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.....	62
Tabla 9. Porcentaje de cumplimiento de las áreas evaluadas	71
Tabla 10. Nivel de Satisfacción General Estudiantes por Áreas	74
Tabla 11. Nivel de Satisfacción General Docentes por Áreas	78
Tabla 12. Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de la SST.	84
Tabla 13. Porcentaje de cumplimiento de Requisitos Legales de Educación.....	85
Tabla 14. Nivel de Cumplimiento comparativo de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.....	87
Tabla 15. Resumen de resultados obtenidos por variables	89
Tabla 16. Tipo de Documento	99
Tabla 17. Ejemplo de Codificación para la Información Documentada	99
Tabla 18. Matriz documental del SIG.....	101
Tabla 19. Contenido Principal de los Manuales	110
Tabla 20. Plan de Acción del SIG	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la Escuela Salesiana Domingo Savio.	3
Figura 2. Organigrama Escuela Salesiana Domingo Savio.	4
Figura 3. Árbol de Problemas	13
Figura 4. Ubicación de la Escuela Salesiana Domingo Savio.	14
Figura 5. Árbol de Objetivos	16
Figura 6. Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018.....	63
Gráfico 2. Nivel de Cumplimiento ISO 45001:2018.....	67
Gráfico 3. Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	69
Gráfico 4. Nivel de Satisfacción: Estudiantes	73
Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción: Bienestar Estudiantil	75
Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción: Enseñanza y Aprendizaje	76
Gráfico 7. Porcentaje de Satisfacción: Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional.	76
Gráfico 8. Nivel de Satisfacción de los Docentes de la ESDS	78
Gráfico 9. Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte I).....	79
Gráfico 10. Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte II)...	80
Gráfico 11. Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte III) .	81
Gráfico 12. Porcentaje de Satisfacción: Materiales y Recursos	81
Gráfico 13. Porcentaje de Satisfacción: Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de Atención al Sujeto de Estudio MASIG
Anexo 2. Viabilidad del consentimiento informado sujeto de estudio
Anexo 3. Carta de Viabilidad metodológica

ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice A. Plano de la Escuela Salesiana Domingo Savio
Apéndice B. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema
Apéndice C. Matriz de consistencia de marco referencial
Apéndice D. Carta de Viabilidad técnica.
Apéndice E. Cálculo de Muestra Probabilístico Estratificado
Apéndice F. Encuesta de satisfacción de los estudiantes
Apéndice G. Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos.

Apéndice H . Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos

Apéndice L . Cuestionario- Checklist de requisitos legales de la SST pertinentes a la escuela.

Apéndice M . Encuesta de satisfacción del personal docente.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Sigla/ Acrónimo	Significado o equivalencia
CINE	Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.
CSSO	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
ESDS	Escuela Salesiana Domingo Savio.
HDS	Hijas del Divino Salvador.
IPER	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
ISO	Organización Internacional de Normalización.
LGPRLT	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.
MINEDUCYT	Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
PEA	Plan Escolar Anual.
PEI	Proyecto Educativo Institucional.
PGPRO	Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

Sigla/ Acrónimo	Significado o equivalencia
PHVA	Ciclo de Deming: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.
POA	Plan Operativo Anual.
RTS	Reglamento Técnico Salvadoreño.
SDB	Salesianos de Don Bosco.
SGOE	Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
SIG	Sistema Integrado de Gestión.
SIGES	Sistema de Información para la Gestión Educativa Salvadoreña.
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo.
TBOX	Innovación y Tecnología Educativa.

ABREVIATURAS Y EXPRESIONES LATINAS

Abreviatura	Significado o equivalencia
et al.	Y otros.
p.	Página.
párr.	Párrafo.
s.f.	Sin fecha.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema Integrado de Gestión (SIG) aplicable a organizaciones educativas, específicamente en la Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS), mediante la integración de dos normas ISO: ISO 21001:2018 (Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas) e ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo); además, para mejorar la calidad del servicio educativo y garantizar la seguridad y bienestar de todas las partes interesadas pertinentes en la institución.

El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema de investigación, el cual se centra en la necesidad de diseñar un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la Escuela Salesiana Domingo Savio, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. Se justifica la investigación por la importancia de integrar sistemas de gestión, para mejorar la calidad educativa y garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y estudiantes. Además, se presentan los objetivos generales y específicos, que guían la investigación hacia la mejora de los procesos, satisfacción de los estudiantes y docentes; y, el cumplimiento legal.

El Capítulo II, expone los antecedentes teóricos que fundamentan la investigación, tanto a nivel nacional como internacional. Se revisan estudios previos que abordan la aplicación de las normas ISO en instituciones educativas, se identificó la falta de investigaciones locales que integren ambas normas ISO objeto de estudio. También, se desarrolla un marco conceptual, que detalla los términos claves relacionados con la gestión educativa, seguridad y salud en el trabajo. Se explicó cómo la integración de estas normas puede mejorar significativamente los procesos operativos en una organización educativa.

Respecto al Capítulo III, se describe la metodología empleada en la investigación, que incluye un enfoque cualitativo y cuantitativo, basado en el diagnóstico inicial realizado en la Escuela Salesiana Domingo Savio. A través de entrevistas y el análisis de documentos, se han identificado diversas áreas con oportunidades de mejora en los procedimientos documentales, así como la necesidad de aplicar un método formal para evaluar la satisfacción de estudiantes y docentes. Los resultados obtenidos sugieren que el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos por las normas ISO podría beneficiarse de un mayor fortalecimiento, y se destaca la importancia de implementar un sistema de gestión más estructurado y eficiente

El Capítulo IV, presenta la propuesta de diseño del Sistema Integrado de Gestión, adaptado a las necesidades de la Escuela Salesiana Domingo Savio. Se describe un plan de acción que incluye la implementación de la información documentada, los procesos claves, formación del personal, la sensibilización sobre la calidad educativa y la seguridad en el trabajo, la mejora en la calidad de los productos, servicios ofrecidos y la seguridad y salud los docentes y estudiantes.

Finalmente, el Capítulo V, describe las conclusiones con la finalidad de dar respuesta a las preguntas y objetivos del trabajo de investigación. Las recomendaciones fueron orientadas a sugerir acciones para el sujeto de estudio, dirigidas a facilitar y orientar la implementación de los planes de acción y la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial se enfocó en la presentación del problema y la exposición de las premisas fundamentales que constituyeron la esencia de la investigación. Por consecuencia, este apartado introduce al conocimiento de las condiciones y los antecedentes de la Escuela Salesiana Domingo Savio, en adelante la Escuela o ESDS, identifica las problemáticas que afectan a la organización y presenta argumentos que justificaron el desarrollo de la investigación, la formulación de hipótesis y variables, así como otros elementos relevantes que fueron desarrollados a lo largo del trabajo de graduación.

1.1 Planteamiento del problema

El proceso de investigación comenzó con los antecedentes del sujeto de estudio, el reconocimiento o identificación de una situación problemática, que pudo ser un acontecimiento pasado o presente, el cual requiere una corrección, modificación o explicación. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el problema de investigación se plantea a través de componentes relacionados mutuamente: los objetivos, las preguntas de investigación, la justificación, la viabilidad del estudio y la evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema.

1.1.1 Descripción de la unidad Sujeto de Estudio

De acuerdo con la Parroquia Salesiana María Auxiliadora (s.f. b), en el año 1915, el sacerdote P. José Miguel Funes, tenía la intención de que se construyera un templo en honor al Arcángel San Miguel y una escuela para los niños de escasos recursos en la zona del Barrio San Miguelito, en San Salvador, pero fue hasta el 08 de abril de 1937, que se declaró legalmente el establecimiento de la “Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo San Miguel Arcángel”, en adelante “la Fundación”, como una entidad de utilidad pública, no lucrativa, de índole espiritual y apostólica. Conforme al Acuerdo Ejecutivo No. 09 de 2002 (Capítulo II, Artículo 4), la Fundación tiene como objeto y finalidad:

- a) Dotar al templo de San Miguel Arcángel o Templo Don Rúa o María Auxiliadora, ubicado entre la 3a Avenida Norte y 23 Calle Poniente, de la ornamentación, mantenimiento, ampliación de sus instalaciones y dotarlo de una administración moderna.

- b) Realizar en las instalaciones y ampliaciones, diversas actividades, tales como: educativas y espirituales a favor de la niñez; actividades de orden caritativo, destinadas a favorecer a los ancianos y personas de escasos recursos; y de igual forma, las actividades promocionales y técnicas en todas las ramas del saber.
- c) Asegurar la formación y asistencia de los habitantes de la Parroquia María Auxiliadora, a través de actos litúrgicos, pastorales y de acción social.

Como referencia de los objetivos anteriores, las actividades de la Fundación se centran en cuatro obras sociales fundamentales, cada una focalizándose en el área espiritual, educativa, médica y caritativa respectivamente. Estas obras son:

- Templo María Auxiliadora.
- Escuela Salesiana Domingo Savio.
- Clínica Parroquial María Auxiliadora.
- Comedor Mamá Margarita.

Respecto al Templo María Auxiliadora, la edificación inició en 1950, y su inauguración se realizó en 1969, esta construcción marca uno de los primeros proyectos salesianos en El Salvador y es el punto de partida de lo que llegaría a ser la Escuela Salesiana Domingo Savio.

La Parroquia Salesiana María Auxiliadora (s.f. a). relata que el proyecto de la Escuela Salesiana Domingo Savio comenzó en el terreno del Oratorio de la Parroquia María Auxiliadora, donde permaneció durante 35 años. En 1985, se construyó una infraestructura en un nuevo terreno, entre la 5a y la 7a Avenida Norte. A partir de 1986, las gestiones educativas y espirituales son responsabilidad conjunta de las hermanas de la congregación Hijas del Divino Salvador (HDS) y los salesianos de la Parroquia María Auxiliadora.

En relación con el trabajo de graduación, es importante destacar que la investigación se enfocó exclusivamente en la Escuela Salesiana Domingo Savio. Esta institución cuenta con una estructura educativa independiente y dispone de una misión y visión claramente definidas, así como un organigrama y la planificación de actividades educativas.

a) Historia y filosofía institucional

La Escuela surge con el propósito de ejercer una labor pastoral, educativa y caritativa en todos los destinatarios de la obra, inspirada en Santo Domingo Savio y en el Sistema Preventivo Salesiano, desde su establecimiento, su enfoque se basa en la educación integral y de calidad de niños y jóvenes, sobre todo a los más desfavorecidos. En su Proyecto Educativo (Escuela Salesiana Domingo Savio [ESDS], 2024, p. 4) refleja su filosofía por medio de su Misión y Visión:

Misión

Formar niños y jóvenes con capacidad crítica y creadora, capaces de transformar su entorno en beneficio personal y comunitario, utilizando métodos tecnológicos y científicos, cuyos procesos se basan en la razón, religión y amor.

Visión

Ser una institución líder por su excelencia académica y reconocida por la práctica de valores fundamentados en la pedagogía de San Juan Bosco, formando buenos cristianos y honrados ciudadanos.

Respecto a su imagen institucional (Ver **Figura 1**), la Escuela dispone de un logo que presenta un escudo con las letras D y S, así como símbolos de carácter religioso.

Figura 1. Logo de la Escuela Salesiana Domingo Savio.



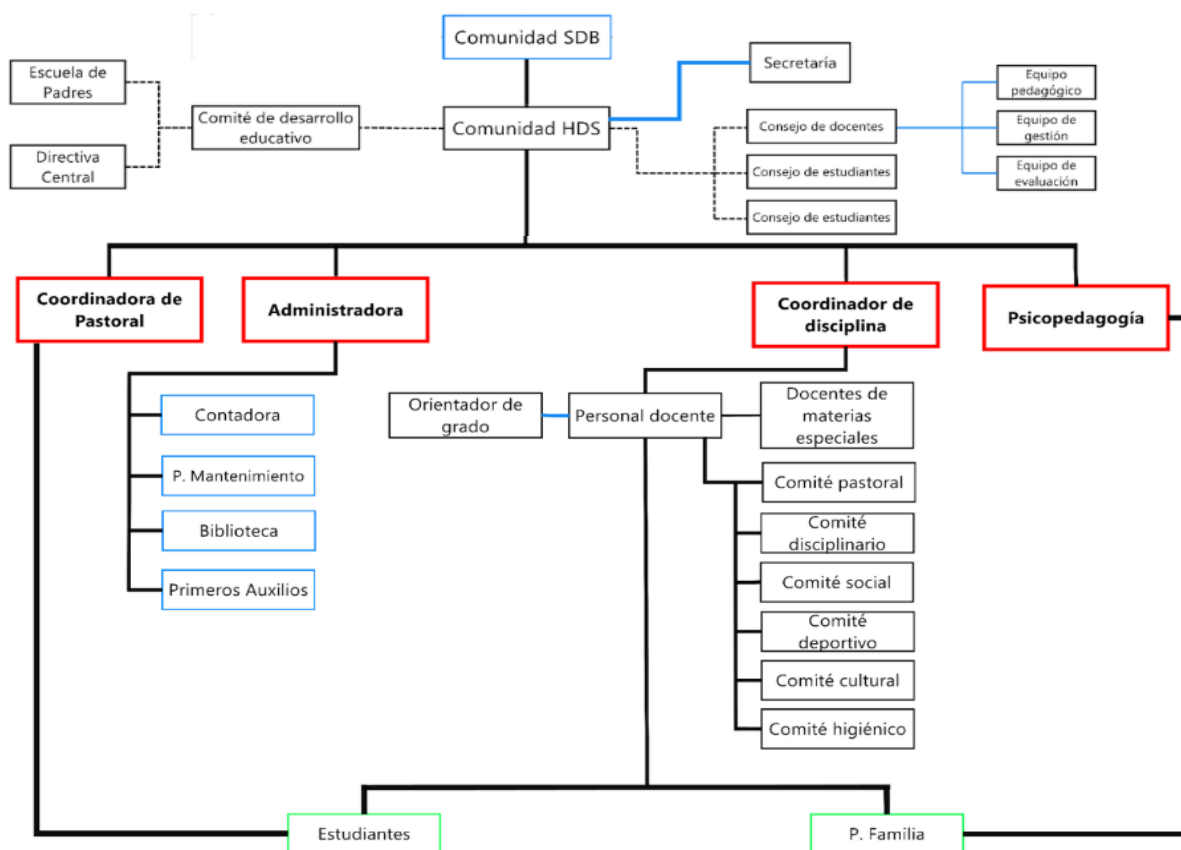
Fuente: Escuela Salesiana Domingo Savio, Proyecto Educativo (2024, p.106).

En cuanto al modelo educativo de la Escuela, esta se basa en la pedagogía de San Juan Bosco o Sistema Preventivo, el cual se caracteriza por ser un proyecto educativo de promoción integral, que presenta una propuesta de evangelización para jóvenes en diversos contextos. El Dicasterio para la Pastoral Juvenil Salesiana (2014, p.81-129), refiere al Sistema Preventivo, como una pedagogía concreta, que no solo facilita la acción educativo-pastoral, sino que lleva en sí los contenidos de la propuesta de una caridad pedagógica, demuestra pasión educativa, discreción, sentido común, equilibrio, afecto y respeto al adolescente y joven.

b) Estructura Organizativa

Conforme con el Proyecto Educativo (ESDS, 2024, p.5), el organigrama de la ESDS (**Figura 2**) proporciona una visión clara de las distintas áreas de apoyo y estructura de la organización.

Figura 2. Organigrama Escuela Salesiana Domingo Savio.



Fuente: Escuela Salesiana Domingo Savio, Proyecto Educativo (2024, p.5).

Nota: SDB (Salesianos de Don Bosco)

Respecto al nivel de responsabilidades en la ESDS, las hermanas de la congregación HDS gestionan los aspectos educativos y espirituales, así mismo, la representación ante el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) está a cargo de la directora, quien es parte de la congregación. La personería jurídica de la ESDS está bajo la Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo San Miguel Arcángel, quién es responsable de la gestión financiera y de las decisiones de inversión.

En términos de personal, para el año 2024, la ESDS contaba con veintiocho docentes y seis colaboradores administrativos. Asimismo, la institución dispone de un equipo complementario de seis colaboradores designados, para realizar labores de mantenimiento y limpieza en las instalaciones escolares. En correspondencia con lo anterior, la Parroquia Salesiana María Auxiliadora (2019) en su Manual de Descripción de Puestos describe algunos cargos y roles:

- **Comunidad Salesianos de Don Bosco (SDB)**

La Junta de la Fundación está integrada por sacerdotes católicos, pertenecientes a la congregación religiosa Salesianos de Don Bosco (SDB). Dada la naturaleza y la vinculación de la Escuela con la Fundación, la Junta se encuentra a cargo de las decisiones financieras y de inversión; así como, otras vinculadas a procesos administrativos dentro de la institución educativa. El Acuerdo Ejecutivo No. 09 (2002) señala que la Junta Directiva y sus integrantes tienen entre sus atribuciones el velar por la Administración eficiente del patrimonio de la Fundación y representarla judicialmente, promover la elaboración de planes, programas, proyectos y presupuestos, así como llevar el control de los libros de contabilidad.

- **Comunidad Hijas del Divino Salvador (HDS)**

Las Hijas del Divino Salvador son una congregación religiosa católica, que se caracterizan por su cercanía con la niñez y la juventud, el desarrollo de su apostolado pastoral y educativo cristiano. Para la ESDS, su responsabilidad se enmarca en el ámbito espiritual, el proceso de enseñanza-aprendizaje, apoyo a la comunidad educativa; además liderar los cargos de directora, Administradora y Pastoralistas. El Manual de Descripción de Puestos (2019, p. 138), vincula a la directora de la ESDS como responsable principal de la planificación, ejecución, evaluación del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA), armoniza los lineamientos del MINEDUCYT con la institución salesiana, entre otros.

En continuidad a lo anterior, el rol de la Administradora se enfoca en el área financiera, como la elaboración de planillas, custodia de los recursos financieros y patrimoniales. De igual manera, la hermana que ejecuta el cargo de Pastoralista vela por el cumplimiento de los valores salesianos y la formación espiritual de los miembros de la comunidad educativa.

- **Secretaría**

La Secretaría apoya el área financiera, administrativa y académica, monitorea los pagos en bancos y en la institución; así como, en todas las necesidades relacionadas con el área de administración y dirección. Entre sus funciones claves se encuentran el llevar el control de la información de los estudiantes y colegiaturas, el alquiler de instalaciones, recepción de llamadas, entre otros. También, controla la actualización de datos generales para pagos, mantenimiento de registro actualizado de alumnos, elaboración de certificados de notas, gestión de matrícula, nuevo ingreso y control de los documentos requeridos para la ESDS.

- **Personal Docente**

La ESDS está integrada por profesionales de diversas especialidades y campos educativos, quienes ofrecen servicios educativos, que abarcan desde Primer hasta Noveno grado. Los docentes imparten clases de religión, inglés, informática, educación física, robótica, música y las materias básicas de la currícula educativa nacional (matemática, ciencias naturales, estudios sociales y lenguaje). Cada docente cumple sus funciones conforme a sus designaciones, aplica los métodos pedagógicos definidos en las planificaciones y en el Sistema Preventivo de Don Bosco.

Es relevante mencionar que para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, se cuenta con información documentada suficiente en cuanto a su planificación, ejecución y seguimiento, ya que esta es verificada por el MINEDUCYT.

- **Administradora (Coordinación Administrativa)**

La Coordinadora, quién es una hermana de la congregación HDS, ejerce funciones financieras, administrativas y de planificación. Sus actividades están vinculadas a la elaboración de presupuesto, gestión de compras, planillas y pagos. Desde el ámbito administrativo, se encarga de velar por el uso adecuado de los recursos e instalaciones de la ESDS, el cumplimiento de los reglamentos internos y formular el Plan Operativo Anual de la institución.

A su cargo tiene el personal de Mantenimiento y es el punto de contacto con el área de contabilidad de la Fundación. De igual manera, la Coordinadora se encarga del área de biblioteca, primeros auxilios, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios, presta especial atención a los suministros y las condiciones óptimas para el cuidado de los alumnos.

- **Comité de Desarrollo Educativo**

El comité reúne a representantes de padres de familia y tutores legales que buscan mejorar la educación en el centro educativo, se organizan para participar, planificar, desarrollar y evaluar proyectos educativos específicos de la institución, así como, la integración de padres para colaborar en las actividades desarrolladas por la ESDS.

- **Consejo de Docentes.**

El Consejo de Docentes gestiona, coordina, apoya y ejecuta actividades de los diferentes comités de la Escuela, designa los encargados e identifica los recursos necesarios, para desarrollar las actividades y asegurar la participación de los docentes en el logro de objetivos.

- **Consejo de Estudiantes**

Los estudiantes que forman parte del Consejo de Estudiantes adquieren un compromiso a nivel personal e institucional, ya que participan en las actividades programadas y vela por los derechos de los estudiantes; además, son elegidos anualmente para formar parte del consejo.

- **Coordinadora de Pastoral (Pastoralista)**

La atribución de la Pastoral es desarrollada por las hermanas HDS, y se encargan de organizar y garantizar el cumplimiento de los valores salesianos mediante actividades religiosas y espirituales enfocadas en los estudiantes y planta docente.

- **Psicopedagogía**

Se encarga de evaluar, diagnosticar y ayudar, de forma personalizada, a aquellos estudiantes que presentan dificultades en el aprendizaje. Participa como evaluadora de perfiles psicológicos para estudiantes y colaboradores que aspiran formar parte de la ESDS.

- **Mantenimiento**

Al considerar las actividades de mantenimiento, hay un equipo de seis colaboradores dedicados a llevar a cabo las tareas relacionadas con la limpieza de las instalaciones, infraestructura, jardinería y mantenimiento correctivo en situaciones de emergencia. Esta área se encuentra bajo la responsabilidad de la Coordinadora de la ESDS.

- **Coordinador de disciplina**

El Coordinador de Disciplina monitorea, resuelve conflictos, revisa los informes de todas las incidencias disciplinarias, aplica las sanciones basándose en el Manual de Convivencia del Proyecto Educativo y mantiene un registro de las incidencias presentadas. Además, verifica la sana convivencia entre colaboradores (profesores), alumnos y padres de familia.

- **Área de Soporte**

La contabilidad es una de las áreas principales de soporte; no obstante, se gestiona desde las oficinas administrativas de la Fundación. Otra área de apoyo es el servicio subcontratado de vigilancia, que se encarga de brindar seguridad física a la Escuela y a la comunidad educativa. Además, se cuenta con el servicio de cafetería o cafetín escolar, que se encuentra dentro de la ESDS y se alquila a un tercero, quien prepara y vende diferentes tipos de alimentos conforme a las regulaciones vigentes del MINEDUCYT.

d) Descripción de los Servicios

La Escuela proporciona servicios educativos con la colaboración de docentes de diversas especialidades, las hermanas de la congregación Hijas del Divino Salvador, los sacerdotes salesianos de la Parroquia María Auxiliadora y otros profesionales dedicados a la comunidad educativa. A continuación, se enumeran los servicios disponibles:

- **Servicios de Educación Básica**

La ESDS ofrece su servicio de educación básica de Primero a Noveno grado, bajo el enfoque del Sistema Preventivo de Don Bosco, el cual se caracteriza por ser un proyecto educativo de promoción integral y religioso; además, la institución se asegura de cumplir con los estándares educativos establecidos por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT).

Otro aspecto del servicio educativo de la ESDS es su carácter privado, lo que significa que los usuarios pagan cuotas de escolaridad de forma mensual, que permiten financiar los gastos operativos y de infraestructura de la Escuela.

Respecto a la cantidad de estudiantes que recibieron el servicio, para el año 2024, la Escuela atendió a 414 niños y niñas, de los cuales un 23.19% se encontró en Primer ciclo, un 42.51% en segundo ciclo y un 34.30% en tercer ciclo. De Segundo a Noveno grado, se dividen en sección A y B, lo cual permitió una distribución equitativa de estudiantes en el aula y una atención personalizada. Por otra parte, en Primer grado solo hubo una sección, ya que se inscribieron 25 estudiantes Al considerar la delimitación de la Primera Infancia, niñez y adolescencia (Ley Crecer con Cariño, Art .4), el mayor porcentaje de población estudiantil se encuentra en la etapa de adolescencia (entre Sexto a Noveno grado).

- **Servicio de Deportes y club de tareas**

La ESDS cuenta con actividades extracurriculares para los estudiantes, entre las que se encuentra el club de tareas, fútbol y baloncesto.

- **Servicios adicionales**

En esta categoría, se incluyen los servicios de becas dirigidas a la población de estudiantes que presentan dificultades económicas y tienen un rendimiento académico notorio.

d) Estudiantes y otros beneficiarios

Los principales beneficiarios del servicio de educación de la Escuela son los estudiantes, quienes son los receptores directos del proceso de enseñanza aprendizaje. Adicionalmente, están los padres de familia o tutores; así como, las comunidades aledañas a la institución y el propio gobierno mediante el MINEDUCYT. Para una mayor descripción de los beneficiarios a continuación se describen las características de los beneficiarios:

- **Estudiantes**

Los estudiantes son la principal parte interesada de la institución educativa, pues son ellos quienes reciben educación y formación, participan activamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, adquieren conocimientos, habilidades y competencias, a través de la ESDS.

La Escuela asegura un entorno seguro y favorable para los estudiantes; y, garantiza su acceso a servicios de apoyo emocional y fomenta un ambiente inclusivo. Por su parte, el Proyecto Educativo (ESDS, 2024, p.12), señala que los estudiantes son educados para la libertad, la práctica de la justicia, la solidaridad y la paz. La Escuela fortalece el desarrollo de las habilidades y destrezas de los estudiantes, para que identifiquen soluciones de problemas cotidianos; así como, vivir en coherencia entre fe, el conjunto de saberes, la realización de su propio proyecto de vida, y la formación integral, paralelamente seguir la normativa de la Escuela.

- **Gobierno (MINEDUCYT)**

Otro beneficiario es el Estado, debido a que la escuela ofrece acceso de educación de calidad a los estudiantes de forma privada y a un bajo costo, debido a ello el Estado no tiene que invertir en infraestructura y cubrir demanda educativa. A la vez, el gobierno mediante el MINEDUCYT establece regulaciones y normativas relacionadas con la educación y la calidad de la enseñanza, las cuales son de cumplimiento para la Escuela.

- **Padres de Familia o Tutores Legales**

Interactúan con la Escuela, desde el proceso de solicitud de admisiones, inscripción, pago de colegiatura, seguimiento de tareas, asistencia de estudiante a clases, participación de escuela de padres y otras actividades extracurriculares.

- **Comunidad**

Las comunidades cercanas se benefician, dado que la ubicación de la Escuela facilita el acceso de los niños y jóvenes a una educación de calidad, reduce la necesidad de desplazamientos largos y costosos. Los estudiantes de las comunidades también reciben apoyo de becas.

e) Infraestructura de la Organización

Las áreas principales de la ESDS son la entrada principal, bodega, edificio 1, área de primeros auxilios, edificio 2, capilla, gimnasio, biblioteca, cancha de fútbol, centro de cómputo, centro de robótica, cafetería, patios, áreas verdes, aceras y alrededores. El **Apéndice A: Plano de la Escuela Salesiana Domingo Savio**, describe a detalle la infraestructura física de la Escuela.

1.1.2 Descripción de la situación problemática.

La primera fase de evaluación estuvo compuesta de entrevistas personales con la Directora de la ESDS y un recorrido preliminar en las instalaciones, lo cual permitió determinar que la Escuela, es parte de la Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo San Miguel; no obstante, las hermanas de la congregación HDS se encargan de gestionar la Escuela en conjunto con sacerdotes de la congregación Salesianos de Don Bosco.

Durante las entrevistas, se identificó que la Escuela se enfoca en cumplir con los requisitos establecidos por el MINEDUCYT. A su vez, se asegura de brindar una educación integral a los estudiantes, respetar las normativas vigentes, gestionar eficazmente el currículo educativo, ejecutar los Planes Escolares Anuales y llevar a cabo proyectos de apoyo social a la comunidad educativa. Como parte de las regulaciones que da cumplimiento, la Escuela cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, acreditado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) y mantiene un Plan de Emergencias y Evacuación.

A pesar de lo descrito anteriormente, la ESDS no dispone de la identificación de las necesidades y expectativas de los alumnos y personal docente en relación los servicios ofrecidos por la institución; y, no cuentan con un método definido y documentado, para determinarlas y brindar el seguimiento. En lo relativo a la información disponible sobre la satisfacción de los alumnos y del personal docente se obtiene verbalmente y no se cuenta con los recursos necesarios asignados (humanos, monetarios e infraestructura), para realizar la evaluación del nivel de satisfacción.

Junto con ello, la Escuela carece de información documentada sobre los procesos de los servicios educativos, se detectó que las áreas de recursos humanos, seguridad, comunicaciones, mantenimiento y compras no tienen un alcance definido, funciones establecidas, ni manuales o procedimientos que definan cómo funcionan o se relacionan entre sí. En el caso del proceso de contratación, este se ejecuta con la experiencia profesional del encargado, sin contar con procedimientos documentados y aprobados que describan las etapas del proceso de selección, ni exámenes o pruebas que permitan determinar el nivel de competencia de los docentes que participan en el proceso. En seguimiento a lo anterior, la Escuela cuenta con procesos que están vinculados con la Fundación que requieren seguimiento y aprobaciones para su ejecución.

Otro aspecto que se consideró en el diagnóstico inicial, fueron los elementos de Seguridad y Salud en el Trabajo en la ESDS, dado que algunos componentes de infraestructura requieren del seguimiento directo de la Fundación, existe una falta del cierre de acciones correctivas. Paralelamente, se identificó que la Escuela aún no ha implementado las mejoras de infraestructura necesarias dentro de los tiempos definidos, por ende, no ha realizado el cierre de las observaciones del MINTRAB sobre la protección de gradas, escalones y pasillos.

1.1.3 Definición de Problema de Investigación

Tras la realización del diagnóstico inicial, se estructuró el problema central mediante una interrogante fundamental que requiere atención, resolución y se vincula al ámbito específico de la investigación. Para responder a este desafío, se planteó el enunciado siguiente:

¿Cómo un Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio?

1.1.4 Sistematización del problema

El análisis del problema da lugar a interrogantes de investigación que facilitan la definición de los objetivos específicos. Por consiguiente, las preguntas que guiaron la sistematización fueron:

1. *¿Cuál es el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio?*
2. *¿Cuál es el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio, según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018?*
3. *¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio?*
4. *¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos pertinentes a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en los servicios educativos de la Escuela Salesiana Domingo Savio?*

Para sistematizar las preguntas de investigación, se utilizó la técnica del "Árbol de Problemas", que se ilustra en la **Figura 3** y muestra el problema central junto con sus causas y efectos.

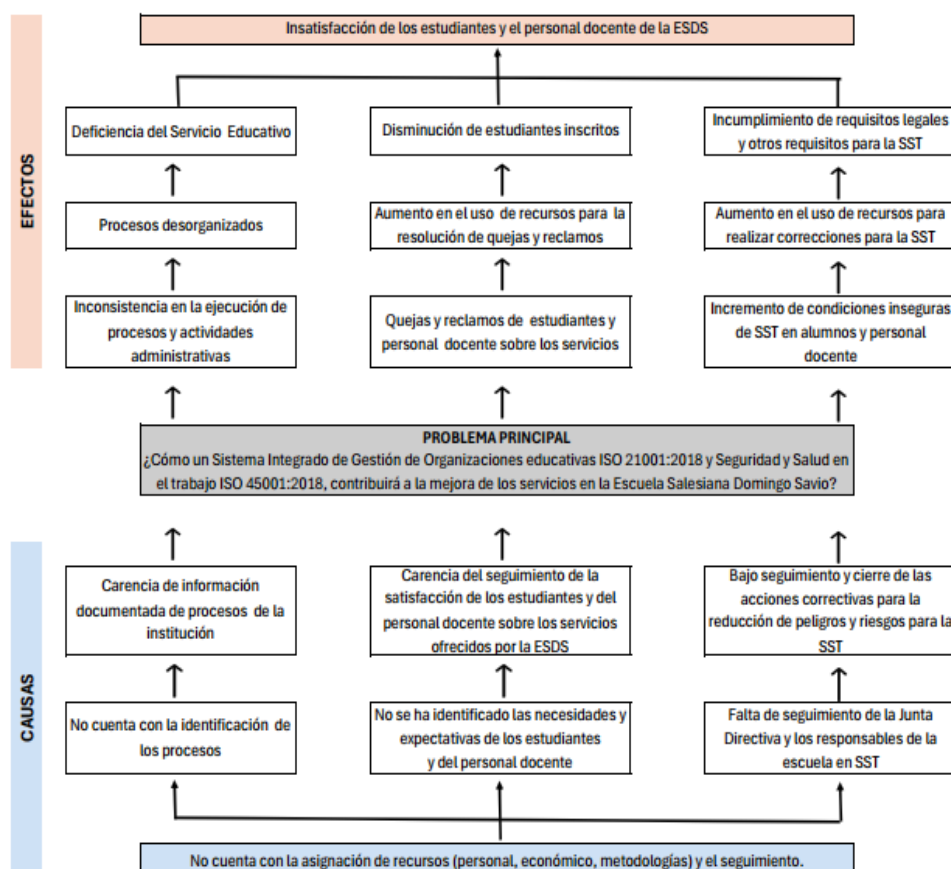
1.1.5 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

Para plantear y delimitar el problema de la investigación, se elaboró la matriz diagnóstica del planteamiento del problema (**Apéndice B**), la cual integra la descripción de la situación que afecta directa e indirecta a la ESDS, las consecuencias que generan, y los efectos que puede ocasionarse si se mantiene de forma permanente. Adicionalmente, se integran acciones que podrían implementarse, para controlar y anticiparse ante los problemas identificados.

1.2 Delimitación de la investigación

La delimitación de la investigación se basó en las causas evidenciadas en el árbol de problemas (**Figura 3**), el cual abarca lo que ocurre tanto en el entorno interno como externo de la organización. Este enfoque permitió comprender de manera integral los desafíos y las circunstancias que rodean al objeto de estudio.

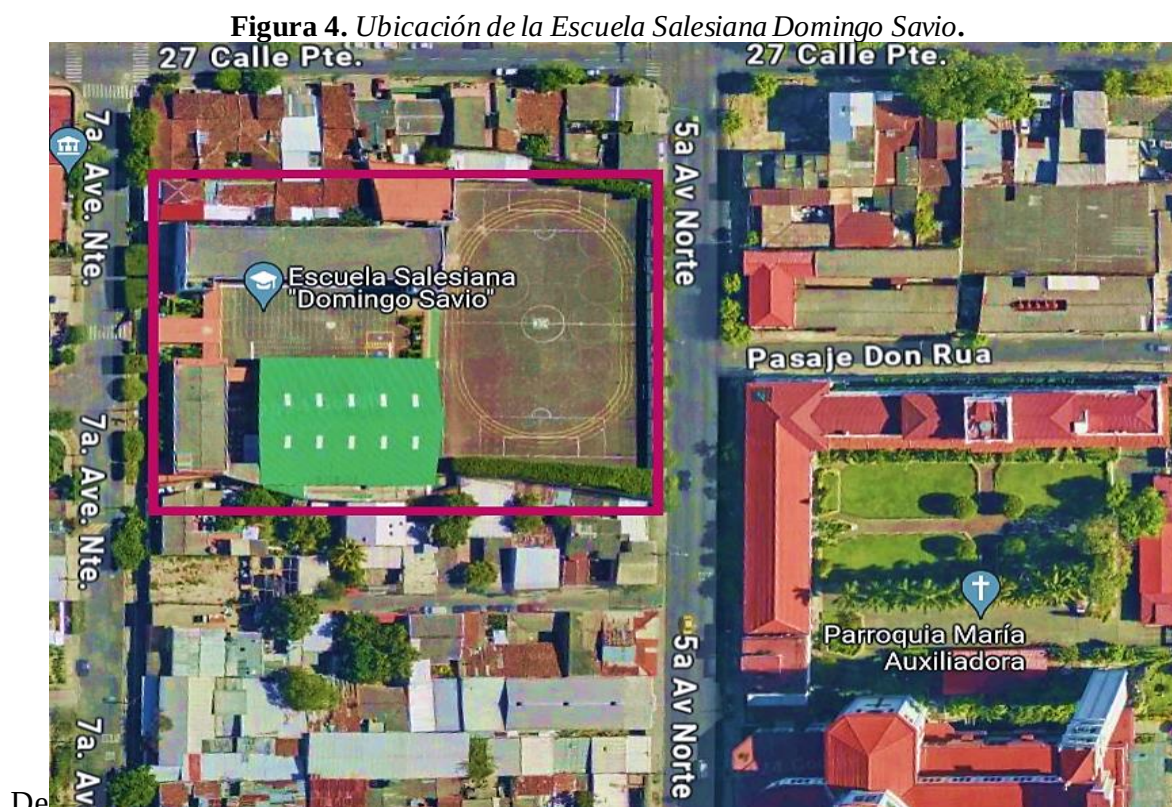
Figura 3. Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia.

1.2.1 Delimitación espacial o geográfica

La investigación se realizó en las instalaciones de la Escuela Salesiana Domingo ubicada en 7a. Avenida Norte, entre 23 y 27, Calle Poniente, Distrito de San Salvador, El Salvador (ver **Figura 4**).



Fuente: Ubicación Escuela Salesiana Domingo Savio (2024),
Google Maps, recuperado el 21 de abril del 2024 de: <https://acortar.link/vryGW6>

1.2.2 Delimitación temporal

La ejecución de la investigación y aplicación de metodologías; así como, la identificación de las causas y proposición del diseño del Sistema Integrado de Gestión se realizó durante el segundo y tercer trimestre del año 2024. Este proceso permitió obtener una visión más detallada de la situación de los estudiantes y docentes en el desarrollo de sus actividades.

1.3 Objetivos

Los objetivos indican lo que se espera lograr con el trabajo de investigación, para este caso, se planteó un objetivo general que buscó dar solución al problema central a través de la propuesta de un Diseño de Sistema Integrado de Gestión.

Además del objetivo general de la investigación, se aplicaron objetivos específicos, los cuales, surgieron del desplazamiento de las preguntas del problema central y ayudaron a medir el logro en la solución de las interrogantes surgidas.

1.3.1 Objetivo General

Para orientar el propósito principal de la investigación y contribuir a abordar la problemática identificada, se presentó el objetivo general siguiente:

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 para contribuir a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

1.3.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos surgieron de la sistematización del problema, que proporcionan una guía sobre los logros en la investigación, estos permitieron establecer un enfoque y claridad a lo largo del proceso de la misma. Por consiguiente, para mantener la secuencia lógica en el trabajo de graduación, se consideraron los objetivos siguientes:

1. Determinar el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

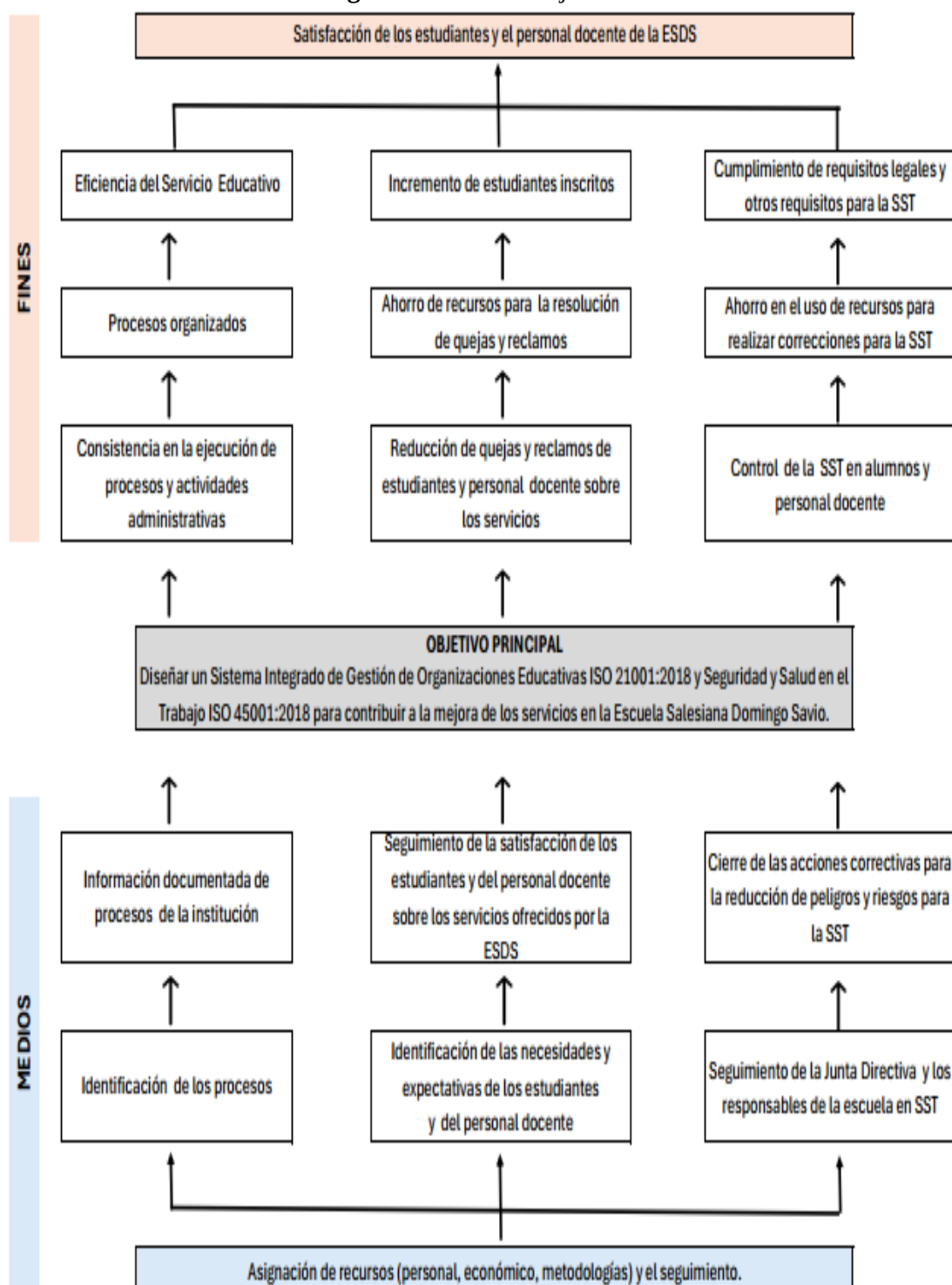
2. Identificar el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio, según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

3. Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio.

4. Determinar el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en los servicios educativos de la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Para la sistematización de los objetivos de investigación, se empleó la técnica del “Árbol de Objetivos”, la cual presenta de forma gráfica la visualización del objetivo general; así como, sus fines y medios (ver **Figura 5**).

Figura 5. Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia.

1.4 Justificación

La justificación resalta la importancia de abordar el problema definido en la investigación, ofrece orientación sobre cómo mejorar la calidad del servicio educativo en la ESDS, para proteger a sus colaboradores, usuarios y otros beneficiarios de los riesgos asociados con las actividades que realizan. Para ello, se presentan dos aspectos fundamentales en la justificación de este trabajo de graduación, los cuales se vinculan al área práctica y legal.

1.4.1 Justificación Práctica

La investigación genera contribuciones prácticas, directas o indirectas, en relación con el problema real estudiado y brinda solución a la situación identificada. Además, el diagnóstico de los aspectos en materia educativa y de seguridad y salud en el trabajo desempeñan un papel crucial en la organización. Por otra parte, la investigación considera la identificación de los procesos, documentación y controles de calidad del servicio educativo, orientados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

1.4.2 Justificación Legal

El componente legal y normativo constituyen elementos que respaldaron la investigación, dada la naturaleza de la ESDS, al ser una institución educativa, está sujeta al cumplimiento de la legislación local relacionada con el MINEDUCYT; además del cumplimiento de los requisitos estipulados en la Ley General de Prevención de Riesgos Ocupacionales y sus decretos derivados. La integración de los requisitos legales desde ambos ámbitos tiene el carácter obligatorio, por tanto, el evaluar el nivel de cumplimiento legal es un aspecto fundamental para el funcionamiento de la institución y evitar sanciones o infracciones.

1.5 Formulación de hipótesis o supuestos

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que las hipótesis son tentativas explicativas del fenómeno o problema objeto de investigación, formuladas como proposiciones o afirmaciones, y sirven como guía para el desarrollo de un estudio.

1.5.1 Hipótesis General

La hipótesis brinda una posible respuesta a la pregunta de investigación y guarda correspondencia con el objetivo establecido, a continuación, se expone la proposición general:

El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018; contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

1.5.2 Hipótesis alterna o específicas

A continuación, se presentan las proposiciones específicas de la investigación, las cuales sustentan la base para el establecimiento de las variables e indicadores.

1. *El grado de cumplimiento actual de los requisitos de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, en la Escuela Salesiana Domingo Savio no es mayor al 50%.*
2. *El nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 no es mayor al 50%.*
3. *El nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio, no es mayor al 60%.*
4. *El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en el servicio educativo de la Escuela Salesiana Domingo Savio, es mayor al 50%.*

1.6 Variables de investigación

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las variables adquieren relevancia para la investigación cuando están vinculadas con otras variables en las hipótesis, y deben ser observables o medibles, ya sea cualitativa o cuantitativamente. Estas variables se presentan en dos formas: como variables independientes y como dependientes, bajo la relación de causa y efecto. Respecto a la investigación, la **Tabla 1** se presenta la conceptualización de las variables.

Tabla 1. Matriz de Conceptualización de Variables
MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Concepto	Medición
1 Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Compliance/cumplimiento: el cumplimiento de todas las obligaciones de compliance de la organización (ISO 37301:2021, 3.26, p. 5). Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO 9000:2015, 3.6.4, p. 19).	Cuantitativa Índice de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.
2 Procesos	Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas, para proporcionar un resultado previsto (ISO 9000:2015, 3.4.1, p. 15).	Cuantitativa Nivel de Cumplimiento de Procesos
3 Satisfacción de los estudiantes	Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ISO 9000:2015, 3.9.2, p. 26). Estudiante: beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo (ISO 21001:2018, 3.25, p. 4).	Cuantitativa Nivel de satisfacción de los estudiantes
4 Ambiente/Clima de Trabajo	Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales, tales como: temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmósfera en el trabajo (ISO 45001:2018, 3.5.5, p. 17).	Cuantitativa Nivel de satisfacción del personal docente
5 Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST*	Compliance/cumplimiento: el cumplimiento de todas las obligaciones de compliance de la organización (ISO 37301:2021, 3.26, p. 5). Requisitos legales y otros requisitos: requisitos legales que una organización tiene que cumplir y otros requisitos que una organización tiene que cumplir o que elige cumplir (ISO 45001:2018, 3.9, p. 3).	Cuantitativa Índice de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST

Fuente: Elaboración propia.

*Nota: Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Al abordar las macro y microvariables de la investigación, la **Tabla 2** presenta la Matriz de Operacionalización de las Variables, en la que se detallan las distintas variables de estudio, junto con sus respectivos indicadores y los métodos de medición utilizados. Esta matriz permite una comprensión clara de cómo se han operacionalizado las variables en el contexto de la investigación, facilitando la evaluación de los diferentes aspectos involucrados en el proceso.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables de investigación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN						
Macrovariables		Microvariables	Indicadores	Definición Operacional	Medición	
Y1	Sistema Integrado de Gestión	X1	Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018	GCR: (cantidad de requisitos cumplidos por la ESDS/ Total de requisitos de las normas ISO 21001:2018) *100%	Cuantitativo
				Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018	GCR: (cantidad de requisitos cumplidos por la ESDS/ Total de requisitos de las normas ISO 45001:2018) *100%	Cuantitativo
		X2	Procesos	Porcentaje de Cumplimiento de Procesos	PCS: (Cantidad de procesos que cumple con los requisitos/ Total de requisitos de las normativas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018)*100%	Cuantitativo
Y2	Desempeño de la Organización	X1	Satisfacción de los estudiantes	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes	SES: (Cantidad de estudiantes satisfechos/ Total de la muestra) *100%	Cuantitativo
		X2	Clima laboral	Porcentaje de satisfacción del personal docente	NSD: (Cantidad de personal docente satisfecho/ Total de docentes)*100%	Cuantitativo
		X3	Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	CRL: (Cantidad de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos/ Total de requisitos aplicables a ESDS) *100%	Cuantitativo

Fuente: Elaboración propia

Nota. Y: Variable Dependiente (efectos) X: Variable Independiente (Causas)

1.7 Matriz de consistencia de marco referencial

La matriz de consistencia de marco referencial del **Apéndice C** ilustra la conexión entre la problemática, los objetivos, hipótesis y operacionalización de las variables asociadas a la investigación.

1.8 Fundamentos éticos

Los fundamentos éticos son los compromisos por cumplir para el desarrollo eficaz de la investigación; estos incluyen la originalidad del estudio, la propiedad intelectual y el consentimiento informado de los resultados de la misma.

1.8.1 Originalidad del estudio

El trabajo de graduación presentó un Diseño de un Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a Escuela Salesiana Domingo Savio, el cual se elaboró bajo un enfoque innovador, al combinar de manera simultánea e integrada sistemas normativos que abordan la calidad educativa, la seguridad y salud ocupacional, y otra normativa aplicable a la Escuela.

1.8.2 Propiedad intelectual

En la redacción de la investigación, se adquirió el compromiso de respetar íntegramente la propiedad intelectual y los derechos de autor, por consiguiente, se referenciaron los textos tomados de libros, tesis, páginas web, normas, reglamentos y leyes, conforme a los lineamientos establecidos por la normativa de la American Psychological Association, por sus siglas en inglés APA, en su séptima versión.

1.8.3 Consentimiento informado

Como fundamento ético de la investigación, los maestrantes informaron al beneficiario los requisitos impartidos por la Universidad de El Salvador para la aprobación del trabajo de Grado para la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MASIG). Se le brindó una carta de atención a la Fundación (**Anexo 1**), donde se le informó que el producto final de la investigación será público y se presentaría en el sistema bibliotecario de la Universidad.

1.9 Viabilidad del trabajo de graduación

Se establece el compromiso de los maestrantes en el cumplimiento del tiempo planificado para que cada etapa del proyecto se realice dentro de los plazos establecidos. Además, se garantiza el apoyo técnico necesario a fin de llevar a cabo el estudio, la información disponible con el consentimiento informado del sujeto de estudio y metodología, lo anterior, con el objetivo de garantizar la elaboración y finalización exitosa del trabajo de graduación.

1.9.1 Viabilidad técnica

Los investigadores del trabajo de graduación, bajo su calidad de egresados de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, manifiestan su compromiso y la aplicación de habilidades y conocimientos técnicos requeridos, para desarrollar la investigación. Asimismo, se adhieren a los lineamientos que rigen la coordinación de la MASIG, garantizando que el trabajo cumpla con los estándares de calidad académica y profesional esperados.

El compromiso se evidencia de manera formal en la Carta de Viabilidad Técnica (**Apéndice D**), en el cual los investigadores confirman la capacidad técnica y la disposición, a fin de llevar a cabo el proyecto, asegurando así la viabilidad y el éxito del trabajo de graduación.

1.9.2 Viabilidad del consentimiento informado

El trabajo de graduación incluye la aprobación por parte de la Fundación (Ver **Anexo 2**), para proceder con el desarrollo de la investigación y publicación de los resultados obtenidos. La inclusión de esta aprobación subraya el rigor y la seriedad con los que se llevó a cabo el proyecto, asegurando que se cumplieran todas las normativas y procedimientos establecidos.

1.9.3 Viabilidad Metodológica

La investigación tiene su base y estructuración conforme a los lineamientos metodológicos emitidos por la coordinación de la MASIG, los cuales proporcionaron un marco sólido y coherente para el desarrollo del Trabajo de Graduación.

La aprobación de las autoridades de la MASIG se refleja en el **Anexo 3**, mediante la Carta de Viabilidad metodológica, lo cual brinda calidad y la relevancia de la investigación, proporcionando una base sólida para la publicación y difusión de los resultados obtenidos.

1.10 Dificultades y limitaciones

En la elaboración del Trabajo de Graduación, se presentaron dificultades y limitaciones que afectaron los diferentes elementos y etapas del desarrollo del proyecto. Entre las principales dificultades identificadas se encuentran las siguientes:

- La identificación de las normas ISO aplicables a la ESDS, por la naturaleza y complejidad, se debían seleccionar normas aplicables a la organización y que le aportaran beneficios los procesos de generación del servicio educativo.
- Dificultad para la identificación de estudios nacionales de Sistemas Integrados de Gestión vinculados a norma ISO 45001:2018 aplicados a organizaciones educativas.
- Ausencia de estudios nacionales de integración de norma ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, los cuales puedan proporcionar un marco de referencia para la investigación.
- La integración de dos normas ISO de diferente naturaleza; así como, la identificación de normativa reglamentaria vigente en materia de educación y SST, especialmente ante los cambios y la emisión de leyes nuevas.

Por consiguiente, se da por finalizado el capítulo I, el cual describe el planteamiento, delimitación y justificación del problema, la elaboración de hipótesis, operacionalización de variables, fundamentos éticos y viabilidad; y, concluye con las dificultades y limitaciones que afectaron el desarrollo de la investigación.

En el siguiente capítulo, se abordará el Marco Teórico, el cual está constituido por el marco referencial, marco conceptual, marco de teoría fundamental y Marco Legal, estos elementos integrados abonan un elemento sustancial a la investigación y constituyen la base teórica, para sustentar los elementos desarrollados en el trabajo de graduación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco de Antecedentes

En esta sección, se presenta la literatura nacional e internacional relacionada con el trabajo de graduación y el uso de las normas ISO 21001:2018 "Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas" e ISO 45001:2018 "Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo", que pertenecen a la Organización Internacional de Normalización (ISO). En el contexto del marco de antecedentes, se llevó a cabo una revisión bibliográfica (repositorios de universidades locales e internacionales, entre otras fuentes), y se consideró información académica de fuentes confiables en los temas de gestión aplicada a organizaciones educativas y SST.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

De acuerdo con la revisión documental del repositorio de diversas universidades de El Salvador, se observaron estudios vinculados a la SST; así mismo investigaciones relacionadas con la gestión de calidad en las instituciones educativas. Los trabajos identificados se enfocan solo a una norma de gestión, sin integrar conjuntamente ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; sin embargo, la información recopilada permite establecer un parámetro para conocer metodologías aplicadas, a fin de identificar la situación y dar cumplimiento a las normas.

Inicialmente, se consultó la información de la investigación de Alvarado Sánchez, y Morales Vásquez (2017), la cual aborda el tema de la calidad en la gestión educativa bajo el tema “*Modelo de Gestión de la Calidad Educativa de los Centros Escolares Públicos de El Salvador en el marco de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (CICGP)*”, en la cual, presenta el marco legal e institucional aplicable a las normas, políticas, procedimientos y estructura organizativa del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de El Salvador, integrando aspectos de la Gestión de Calidad, modelos de gestión de la calidad y la gestión educativa.

En el estudio, los autores identificaron problemas en los centros educativos que podrían abordarse y mejorarse, mediante una gestión centrada en la búsqueda de la excelencia, bajo lo cual propusieron una metodología detallada, para garantizar la mejora constante de actividades.

Es importante mencionar que, a la fecha de la realización del estudio, la norma ISO 21001:2018 no se encontraba disponible; sin embargo, el enfoque del trabajo presenta una relación con los elementos y requisitos de la norma, lo cual permite conocer otra perspectiva de investigación.

El estudio presentado por Esquivel Miranda, et al (2020), “*Diagnóstico de la aplicación de las normas de Gestión de Calidad en el desarrollo de los procesos administrativos y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa y docente, en el Colegio San Francisco de Asís del departamento de Sonsonate*”, toma como referencia la norma ISO 9001:2015, dado que elaboran un diagnóstico sobre el impacto que provoca el cumplimiento de las normas de gestión de calidad en una institución educativa. Los autores muestran como resultado, que existe una resistencia al cambio, ante la falta de información acerca de los objetivos de los sistemas de calidad. Además, detallan que el MINEDUCYT no tiene un registro de las instituciones educativas que han implementado un sistema de gestión de calidad.

Bajo el contexto de la identificación de antecedentes en el ámbito de calidad en el servicio educativo, es importante considerar que, los dos trabajos detallados anteriormente aplican la norma ISO 9001:2015 en instituciones educativas, lo cual se relaciona con el trabajo de graduación, dado que la norma ISO 21001:2018 es complementaria a la ISO 9001:2015 y ambas normas tienen los principios básicos de la Calidad y la estructura de alto nivel.

Respecto a la SST, Palacios Pérez et al (2019) elaboraron el trabajo titulado “*Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la Facultad de Ciencias Naturales y Matemática de la Universidad de El Salvador bajo la Norma ISO 45001:2018*”, en el cual diseñaron instrumentos de recopilación de datos relacionados con la seguridad y la salud ocupacional, con el cual se evidencia que en la mayoría de las áreas investigadas de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemática, presentan falta de conocimiento hacia las normativas aplicables a la SST, lo cual impide la prevención, reducción, control o eliminación de los problemas relacionados. En el estudio, los autores presentan una propuesta de estructura documental que incluye procedimientos y formularios, con los cuales se pretende reducir los riesgos y dar cumplimiento a la normativa de esta área de gestión.

2.1.2 Antecedentes Regionales e Internacionales

La revisión bibliográfica consideró investigaciones realizadas a nivel regional e internacional, las cuales están relacionadas con el tema de graduación y se enfocan en la aplicación de las normas ISO en instituciones educativas. Estos estudios proporcionan una visión detallada de las prácticas, estrategias y resultados observados con sistemas educativos diversos.

2.1.2.1 Antecedentes Regionales

Para extender el campo de estudio y conocer las metodologías empleadas a nivel regional, se realizó la revisión documental en repositorios universitarios y se identificó que los antecedentes relacionados con la norma ISO 21001:2018 son limitados, dado que es una norma reciente en el área de los servicios educativos, y su aplicación no se ha profundizado en Centroamérica, por consiguiente, para reducir esta brecha se amplió la investigación a estudios vinculados con la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 desde el ámbito educativo.

El trabajo de Phillips Gutiérrez, C. (2023), bajo el título *“Propuesta de un nuevo Sistema de Gestión de no conformidades presentados a la Unidad de Mejora Continua de la Universidad de Costa Rica, para su gestión y seguimiento”*, realiza una revisión de los procesos y la gestión de no conformidades, considera como base los elementos de un Sistema de Gestión con la norma ISO 9001:2015. Al mismo tiempo, trata la problemática de la gestión de solicitudes, quejas y consultas en la Universidad de Costa Rica, y la necesidad que la institución estandarice el seguimiento de casos y tenga trazabilidad en el proceso. El autor aborda el diagnóstico de la situación que aqueja a la universidad, brinda una propuesta de un Sistema de Gestión para las no conformidades que presenta la Unidad de Mejora Continua.

En el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, la tesis de Galindo Cano, J. (2021) *“Programa de Salud y Seguridad Ocupacional en un Centro Educativo Privado, Ubicado en el Municipio de Mixco, departamento de Guatemala”*, presenta las generalidades de la organización, brinda un diagnóstico exhaustivo de las condiciones de esta, incluye la verificación de la infraestructura del centro educativo, análisis de riesgo y finaliza con el desarrollo de propuestas en el área documental, El autor incorpora los beneficios de las medidas de SST en la vida, la salud e integridad de los trabajadores y estudiantes.

2.1.2.2 Antecedentes Internacionales

Para complementar el proceso investigativo, se desarrolló la revisión de estudios internacionales vinculados al área de los sistemas integrados ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, con particular atención a los realizados en instituciones educativas. Este enfoque integral, aseguró que el estudio estuviera fundamentado y alineado con las prácticas y desarrollos en la aplicación de las normas ISO en instituciones educativas.

Al consultar el estudio peruano de Guzmán Rendón (2021) *“Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María-Marianistas”*, se presenta una investigación con enfoque cualitativo con el método estudio de caso. Como parte de los resultados, se identificó que el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 en la institución educativa era alto, lo cual se relaciona con los procesos de acreditación extranjera con los que cuenta el colegio, lo cual elevaba la calidad educativa; no obstante, el personal de la institución no tenía claro el contenido de la norma y el ámbito de documentación. Este estudio constituye un parámetro importante, pues determinó brechas y desafíos de una institución educativa bajo la norma ISO 21001:2018.

Respecto al trabajo del Sistema Integrado de Gestión de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001, el autor Cruz Campos (2023), destaca por su investigación *“Diseño de un modelo integrado de gestión bajo los parámetros de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, de acuerdo al Proyecto Educativo Institucional PEI en el preescolar Kid’s Kinder”*.

La autora desarrolló un modelo integrado de gestión de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 45001:201 en un kínder infantil; en la etapa inicial realizó un diagnóstico de la institución educativa y consecutivamente, elaboró herramientas de evaluación que le permitieron desarrollar el modelo integrado de gestión y determinar que para la implementación efectiva de un Sistema Integrado de Gestión en la organización se debe tener en cuenta el Proyecto Educativo Institucional (PEI); así mismo, se requiere que la institución educativa realice su planificación académica, a fin de “alinear la etapa de liderazgo, planificación, operación a los principios y fines del establecimiento, la estrategia pedagógica y la necesidad de recursos docentes y didácticos”.

Paspuel Irua (2023) llevó a cabo en Ecuador el estudio *Elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la Norma ISO 45001:2018 para la Unidad Educativa “Mario Oña Perdomo”*. La investigación desarrolló un diagnóstico en la institución educativa, con el objetivo de preparar un sistema de gestión que redujera la exposición a los riesgos y asegurar el liderazgo, compromiso y participación de todos los niveles dentro de la institución.

Para finalizar, el autor utilizó la matriz GTC 45 (basada en la Guía Técnica Colombiana GTC 45), la cual permitió analizar y evaluar los factores de riesgo psicosociales, ergonómicos, mecánicos, biológicos, físicos y fenómenos naturales a los que se enfrentan los colaboradores en diferentes áreas. Además, se determinaron los controles necesarios, se evaluaron los riesgos, y se identificaron las medidas de intervención que deben implementarse.

2.2 Marco Conceptual.

2.2.1 Términos fundamentales del Sistema de Gestión

Los términos y definiciones detallados a continuación son relativos a los objetivos e hipótesis del trabajo de graduación:

- a) **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades, con el fin de alcanzar los resultados previstos (ISO 9000:2015, 3.10.4, p. 28). La competencia conlleva tener los conocimientos teóricos necesarios y la capacidad práctica, a fin de aplicarlos de manera efectiva en el contexto adecuado.
- b) **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene (ISO 9000:2015, 3.8.6, p. 24). La información documentada incluye todos los tipos de información que la organización necesita, para gestionar su sistema de gestión, incluye manuales, procedimientos, registros, instrucciones, guías y otros documentos escritos; así como, información registrada o almacenada en medio electrónicos, físicos, grabaciones, entre otros.
- c) **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000:2015, 3.2.3 p.12).

De la misma forma, la norma ISO 21001:2018 en su Anexo “C”, clasifica las partes interesadas en cuatro categorías: Estudiantes (Estudiantes/ Pupilos y Aprendices); Otros beneficiarios (Gobierno, Mercado Laboral, Padres y Tutores); Personal (Empleados y Voluntarios) y Otros (Educaciones Educativas, Medios y Sociedad, Proveedores Externos, Partes Interesadas, Accionistas y Exalumnos).

- d) **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (ISO 9000:2015, 3.4.1, p.15). Un proceso se conforma por una serie de pasos y secuencias interrelacionadas entre sí, que recursos para transformar entradas en resultados específicos y definidos.
- e) **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo (ISO 9000:2015, 3.6.6, p.20). Los requisitos legales se regulan y formalizan mediante leyes, códigos, reglamentos, normativas u otros documentos vinculantes de cumplimiento obligatorio para las organizaciones u personas.
- f) **Sistemas Integrados de Gestión:** Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas (UNE 66177:2005, 3.14 p.6). Los sistemas integrados de gestión convergen de manera unificada varios sistemas de gestión, como el de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, entre otros.
- g) **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9000:2015, 3.5.3 p. 17). Los Sistema de Gestión constituyen un marco estructurado que una organización utiliza, a fin de dirigir y controlar sus operaciones, integra elementos de manera coherente y así alcanzar los objetivos establecidos.

2.2.2 Términos fundamentales del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

- a) **Curso:** Conjunto diferenciado de actividades de enseñanza y aprendizaje, diseñadas para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos (ISO 21001:2018, 3.33, p.5). El curso constituye una colección estructurada de actividades educativas cuidadosamente planificadas, para ayudar a los estudiantes a alcanzar ciertos objetivos de aprendizaje.

- b) **Currículo:** Información documentada sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los estudiantes en una forma sistemática e intencional (ISO 21001:2018, 3.28 p.4). Además, la Ley General de Educación, en su artículo 47, especifica que el currículo nacional se compone de planes y programas de estudio, metodologías didácticas y recursos de enseñanza-aprendizaje, instrumentos de evaluación y orientación, accionar general de educadores y otros agentes educativos y la administración educativa.
- c) **Educador:** Persona que desempeña actividades de enseñanza (ISO 21001:2018, 3.27, p.4). El educador se involucra en el proceso de enseñanza, facilitan el aprendizaje, la transmisión de conocimientos y habilidades a los estudiantes.
- d) **Estudiante:** Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo (ISO 21001:2018, 3.25, p.4). Los estudiantes lo conforman las personas que participan en el proceso educativo, para adquirir y mejorar sus competencias, habilidades y conocimientos, siendo los receptores directos del servicio educativo.
- e) **Organización educativa:** Organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos (ISO 21001:2018, 3.22, p.3). Las organizaciones educativas pueden ser de carácter privado o público; así mismo ofrecen sus servicios educativos en los niveles iniciales, parvularia, básica, media y superior.
- f) **Programa:** Conjunto consistente de cursos diseñados para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocimiento (ISO 21001:2018, 3.34, p.5). Un programa está compuesto por diversos cursos interrelacionados, organizados de manera coherente y lógica, que juntos forman una estructura educativa completa.
- g) **Servicio educativo:** Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación (ISO 21001:2018, 3.23, p. 4). Los servicios educativos integran un conjunto de actividades para que los estudiantes obtengan los conocimientos, habilidades y capacidades que les permitan desempeñarse de manera efectiva en una determinada área o disciplina.

2.3.3 Términos fundamentales del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

- a) **Lugar de trabajo:** Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo (ISO 45001:2018, 3.6, p.3). El lugar de trabajo es el sitio al que un trabajador acude o está presente, para cumplir con sus funciones laborales.
- b) **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud (ISO 45001:2018, 3.19.p.5). El peligro tiene la capacidad de generar problemas de salud, para las personas expuestas a él.
- c) **Riesgo para la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones (ISO 45001:2018, 3.21, p.6). El Riesgo para SST se refiere a la probabilidad de que ocurra un incidente peligroso en el lugar de trabajo y a la gravedad de las posibles lesiones o daños a la salud que ese incidente podría causar.
- d) **Trabajador:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización (ISO 45001:2018, 3.3, p.2). Los trabajadores son individuos que contribuyen al funcionamiento y los objetivos de la organización, por medio del desarrollo de sus tareas o responsabilidades.

2.3 Marco de Teoría Fundamental

2.3.1 Normas ISO

GlobalSuite (2023, párr.1), describe las normas ISO como “un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria”. Estas normas son elaboradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), la cual tuvo sus inicios en 1946 y es una entidad reconocida a nivel mundial por su liderazgo en el desarrollo de estándares, y cuenta con 171 organismos nacionales de normalización como miembros.

La organización, a través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar normas internacionales voluntarias, basadas en el consenso y relevantes en el mercado, que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales. Estos criterios, cubren todos los ámbitos posibles (calidad, medioambiente, cumplimiento normativo, seguridad o salud laboral, entre muchos otros) y benefician tanto a los consumidores como a las propias organizaciones al ser factores claves del éxito y la sostenibilidad.

2.3.2 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Las Notas Informativas ISO 21001, Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas (ISO 2018) señala que la norma ISO 21001:2018 fue desarrollada por un grupo internacional intersectorial de expertos trabajando bajo el comité de proyecto ISO/PC 288, Sistemas de gestión de organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso, donde 86 expertos de 39 organismos nacionales de normalización participaron en el desarrollo de la norma, con la participación adicional de organizaciones de diversos sectores educativos

A su vez, las Notas Informativas (ISO 2018a, parr.1) refieren que la norma ISO 21001 proporciona una herramienta de gestión común para las organizaciones que proporcionan productos y servicios educativos capaces de reunir las necesidades y requerimientos de los estudiantes y otros beneficiarios. Siendo una norma de sistema de gestión independiente, alineada con otras normas mediante la aplicación de la estructura de alto nivel.

Sumado a lo anterior, las Notas Informativas señalan que todos los requisitos de la norma ISO 21001 son genéricos y aplicables a las organizaciones educativas que proporcionan, comparten y facilitan la construcción del conocimiento, a través de la enseñanza, la formación o la investigación, independientemente del tipo, el tamaño, el producto y servicio proporcionado. Por lo tanto, la norma se aplica al sistema de gestión de cualquier organización que utilice un plan de estudios, para proporcionar, compartir y transferir conocimientos (ISO 2018a, parr.3).

2.3.2.1 Principios del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

La norma ISO 21001:2018 *Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso* presenta en su Anexo Informativo B, los 11 Principios para un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGEO).

a) Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

El SGOE debe satisfacer y superar las expectativas de los estudiantes y los beneficiarios del sistema, involucrándolos activamente en su aprendizaje, debe considerar las necesidades de la comunidad, que incluye los objetivos y misión de la organización educativa; así como, los resultados de los cursos que proporciona.

b) Liderazgo visionario

Conlleva la participación activa de estudiantes y beneficiarios en la formulación e implementación de la misión y objetivos de la organización, garantiza que sus necesidades sean atendidas y previene una desconexión entre los miembros de la organización y aquellos a quienes reciben el servicio.

c) Compromiso de las personas

Es fundamental que el personal de la organización (especialmente los involucrados en el servicio educativo) sea competente, empoderado y comprometido, para aportar valor.

d) Enfoque del proceso

En el SGOE, los procesos se interrelacionan dentro de un sistema coherente, abarca entradas y salidas, resulta esencial la toma de acciones para que se definan las autoridades, las responsabilidades en los procesos gestionados en la organización.

e) Mejora

La mejora es crucial para mantener el rendimiento, adaptarse a cambios internos y externos; y, generar nuevas oportunidades en una organización. Dentro de la organización, el principio de la mejora conlleva un incremento en la satisfacción del cliente y la capacidad, para reaccionar ante los riesgos y oportunidades.

f) Decisiones basadas en evidencia

El principio refiere que las decisiones y planes de estudio basados en el análisis de datos e información tienden a ser más efectivos. De hecho, implica determinar y seguir indicadores clave, para demostrar el desempeño organizacional, asegura que los datos y recursos de aprendizaje sean precisos, confiables y seguros.

g) Gestión de relaciones

Implica identificar las partes interesadas relevantes para la organización, particularmente, para lograr un éxito sostenido, debe gestionar las relaciones con todas las partes interesadas, especialmente proveedores y socios, a fin de optimizar su impacto en el rendimiento.

h) Responsabilidad social

La organización educativa es responsable de sus acciones ante la sociedad, la economía y el medio ambiente, siendo relevante que el comportamiento que mantiene sea coherente, cumpla con las leyes, normativas, brinde educación de calidad y considere en sus operaciones las actividades vinculadas con la responsabilidad social.

i) Accesibilidad y equidad

La organización debe asegurar que el mayor número posible de personas tenga acceso a sus servicios educativos, dentro de sus recursos y limitaciones. Así mismo, deben ser inclusivas, flexibles, transparentes y responsables, adaptándose a las necesidades

j) Conducta ética en educación

Implica crear un ambiente profesional equitativo y libre de conflictos de intereses, beneficia a la sociedad. Para el éxito sostenido, las organizaciones deben proyectar integridad y honestidad al tratar con todas las partes interesadas.

k) Seguridad y protección de los datos

La organización es responsable de garantizar un ambiente de confianza donde las partes interesadas controlen sus datos y estos sean tratados con confidencialidad e integridad, identifica y mitiga amenazas y vulnerabilidades.

2.3.2.2. Estructura de la norma ISO 21001:2018

La norma ISO 21001:2018 establece los requisitos para los sistemas de gestión de organizaciones educativas (SGOE), bajo una estructura de alto nivel, se compone de 10 secciones y 7 Anexos que proporcionan información adicional y guías sobre temas específicos del SGOE. La **Tabla 3** presenta la distribución de la norma y los elementos que la componen.

Tabla 3. *Distribución general de contenidos de la Norma ISO 21001:2018*

Estructura de la Norma ISO 21001:2018.	
1.Objeto y campo de aplicación.	Describe el propósito de la norma y su aplicabilidad a diversas organizaciones educativas.
2. Referencias normativas.	No hay referencias normativas específicas en este documento.
3. Términos y definiciones.	Proporciona definiciones de términos clave utilizados en la norma.
4. Contexto de la organización.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas. 4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)
5. Liderazgo.	5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6. Planificación.	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la Organización Educativa y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios.
7. Apoyo.	7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada
8. Operación.	8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos. 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente.

Tabla 3. *Distribución general de contenidos de la Norma ISO 21001:2018 (Continuación)*

Estructura de la Norma ISO 21001:2018.
8.5 Producción y provisión del servicio educativo.
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos.
8.7 Control de las salidas no conformes.
9. Evaluación del desempeño.
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.2 Auditoría interna.
9.3 Revisión de la dirección.
10. Mejora.
10.1 No conformidad y acción correctiva.
10.2 Mejora continua.
10.3 Oportunidades de mejora.
Anexo A (normativo) Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia.
Anexo B (informativo) Principios para un SGOE.
Anexo C (informativo) Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas.
Anexo D (informativo) Directrices para la comunicación con las partes interesadas.
Anexo E (informativo) Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas.
Anexo F (informativo) Ejemplo de mapeo a estándares regionales.
Anexo G (informativo) Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones educativas.

Fuente: Elaboración Propia, ISO 21001:2018

Respecto con los requisitos detallados en la **Tabla 3** y la naturaleza de las actividades y procesos del sujeto de estudio, se establece la exclusión del requisito 8.3 “Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos”, dado que la ESDS no lleva a cabo actividades de diseño y desarrollo de nuevos productos o servicios educativos, dado que su enfoque se centra en la implementación, adaptación y de programas educativos establecidos y estandarizados.

Al considerar los Anexos de la norma ISO 21001:20018, se destaca que únicamente el Anexo A , dado que tiene carácter normativo, mientras que los demás son de índole informativo.

1. Anexo A: Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia

Detalla los requisitos aplicables a las organizaciones que proveen servicios educativos a niños en sus primeros años o nivel 0 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). Considera aspectos específicos como la seguridad, el desarrollo integral de los niños, la participación de los padres y la comunidad en el proceso educativo en la primera infancia. En consideración del trabajo de investigación, es importante mencionar que este Anexo queda excluido para la ESDS, pues conforme a la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), la educación primaria corresponde al kindergarten, jardines infantiles, educación preprimaria, preescolar o inicial, para el caso particular de la Escuela, el servicio Educativo brindado es para la Educación Primaria (Nivel 01 del CINE).

2. Anexo B: Principios para un SGOE

Proporciona una explicación detallada de los principios para los Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas. Estos principios incluyen el enfoque en el estudiante, la responsabilidad social, la accesibilidad y equidad educativa, la gestión basada en procesos, la mejora continua, y la toma de decisiones basada en evidencia.

3. Anexo C: Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas

Ofrece una clasificación de las diferentes partes interesadas que pueden estar involucradas en una organización educativa, tales como; estudiantes, padres, empleados, empleadores, agencias gubernamentales, y la comunidad en general.

4. Anexo D: Directrices para la comunicación con las partes interesadas

Proporciona orientación sobre cómo las organizaciones educativas pueden comunicarse eficazmente con sus partes interesadas, Esto incluye estrategias y herramientas de comunicación para garantizar que la información se comparta de manera oportuna.

5. Anexo E: Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas

Detalla diversos procesos, medidas y herramientas que pueden ser utilizados por las organizaciones educativas para evaluar y mejorar su desempeño. Incluye métodos como encuestas de satisfacción, sistemas de quejas y apelaciones, autoevaluaciones, y evaluaciones.

6. Anexo F: Ejemplo de mapeo a estándares regionales

Presenta ejemplos de cómo los requisitos de la ISO 21001 pueden alinearse con otros estándares regionales e internacionales en el campo de la educación.

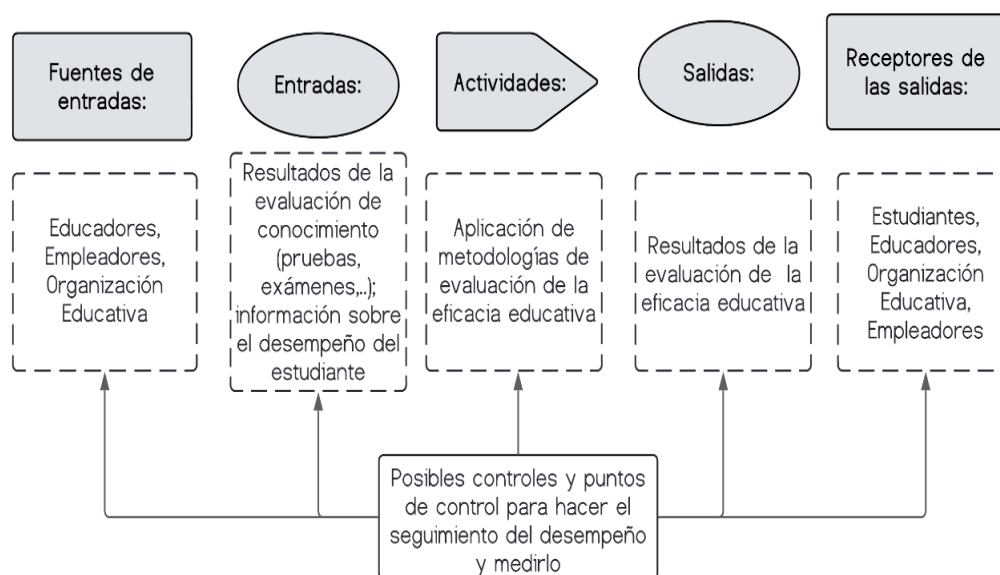
7. Anexo G: Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones educativas

Aborda las consideraciones necesarias, a fin de garantizar un entorno educativo seguro y saludable para todos los miembros de la organización, incluyendo estudiantes y personal. Se enfoca en la identificación y mitigación de riesgos relacionados con la salud y la seguridad.

2.3.2.3. Enfoque a procesos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

La Norma ISO 21001:2018 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGOE, para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos del estudiante y otros beneficiarios. Este enfoque implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización (ISO 21001:2018, p.ix y x).

Figura 6. Representación esquemática de los elementos de un proceso.



Fuente: ISO 21001:2018: Organizaciones Educativas-Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas-Requisitos con orientación para su uso (p. x).

Lo anterior, conlleva el identificar cada proceso, comprender sus interrelaciones, establecer medidas de control y evaluación; y, asegurar que cada uno contribuya eficazmente a los objetivos de la organización. Para comprender la interrelación entre procesos y el enfoque en procesos, la **Figura 6** proporciona un ejemplo esquemático de los procesos y sus interacciones.

Por consiguiente, la aplicación del enfoque a procesos en un SGOE permite que las organizaciones comprendan y cumplan los requisitos aplicables, considere el valor agregado de cada proceso, los mejore y a su vez lograr un desempeño eficaz. En correspondencia con lo anterior, Martínez Martínez, A., y Cegarra Navarro, J. G. (2014) presenta que los procesos de una organización pueden agruparse en tres tipos:

1. Procesos Estratégicos. Dan dirección y gestión a la organización, rigen a los procesos operativos y apoyo. Paralelamente, establecen y controlan las metas, políticas, estrategias de la organización, y los vincula con su misión y visión.

2. Procesos Operativos o Claves. Se relaciona con las actividades que actúan directamente con la demanda del cliente externo, son interfuncionales y relevantes, para generar valor en las entradas, lograr objetivos y cumplir con las necesidades de los clientes. Estos procesos pueden interactuar, de forma vertical y horizontal entre sí.

3. Procesos de Apoyo o Soporte. Brindan los recursos (personas, materia prima, maquinaria, etc.) para el funcionamiento de la organización, generan un valor añadido.

La autora plantea que para hacer visibles los procesos se les coloca o establece un nombre que refiera a su estado de comienzo y fin. Respecto al enfoque de procesos, lo presenta como una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos o servicios de la organización, que añaden valor y ofrecen un servicio a su cliente.

2.3.2.4 ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 diferencias y similitudes

Sánchez. C, et al. (2021, p.81) señala que la norma ISO 21001:2018 incluye los siete principios básicos de la Calidad (Enfoque en el cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de los procesos, toma de decisiones basadas en evidencia, la mejora continua y gestión de relaciones) y que estos principios se pueden encontrar también en la norma ISO 9001:2015; sin embargo, la norma 21001:2018 añade cuatro principios fundamentales para la educación.

Estos principios, que incluyen la responsabilidad social cooperativa, la accesibilidad y equidad, la conducta ética en la educación, y la seguridad y protección de datos, tienen como objetivo fortalecer la calidad educativa, garantizar un entorno inclusivo y ético, y proteger la información de los estudiantes y docentes, contribuyendo así a una educación más eficiente y responsable.

A su vez, López Osorio (2020), efectuó un análisis comparativo entre las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 con el objetivo de identificar las diferencias entre las normas de calidad ISO. Bajo esta consideración, el autor señala que la norma ISO 9001:2015 se encuentra integrada en la ISO 21001:2018 y el porcentaje de diferencia es mínimo. El autor determina lo siguiente:

La 21001 con respecto a la ISO 9001 está desarrollada con un léxico específico concerniente al ámbito educativo que permite su singularización como una norma de calidad educativa. Por ejemplo, no se refiere al sistema de gestión de la calidad; en su lugar dice “SGOE (Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas)”. Cuando enuncia a las partes interesadas hace referencia a los estudiantes y otros beneficiarios; en algunas oportunidades también menciona al personal de la organización. López Osorio (2020, p.51).

2.3.3 Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo

La ISO (2021) detalla en el documento *ISO 45001:2018 - Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo - Una guía práctica para pequeñas organizaciones*:

ISO 45001:2018 es la primera Norma Internacional del mundo dedicada a la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SST) y contiene buenas prácticas acordadas que provienen de todo el mundo. El énfasis principal de implementar un sistema de gestión de SST es la prevención de cualquier lesión, enfermedad o pérdida de vidas relacionadas con el trabajo. Además de proteger a los trabajadores, contribuye a la mejora de la moral de la plantilla, a mejores productos y servicios y a un flujo de ingresos estable.

Los requisitos de la norma ayudan a las organizaciones pequeñas en la misma medida que a los conglomerados mundiales, los gobiernos y la sociedad en su conjunto para pequeñas organizaciones (p.3).

La guía refiere que la ISO 45001:2018 está en línea con otras normas ISO de sistemas de gestión como ISO 9001:2015 (calidad) e ISO 14001:2015 (ambiente), pues comparten la estructura de alto nivel, requisitos similares y se integran a los procesos de las organizaciones.

Bajo esta perspectiva, la guía comparte que el propósito principal de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como ISO 45001 es prevenir fatalidades, lesiones y deterioro de la salud; y, aplicar otros beneficios. Estos incluyen el potencial de:

- Mejor desempeño de la SST en la organización, protegiendo a quienes trabajan para ella y otros que podrían resultar perjudicados por sus actividades.
- Mejor gestión de los riesgos de la SST.
- Mejor identificación de las oportunidades de mejora de la gestión de la SST.
- Un enfoque mejor para la investigación de incidentes.
- Una cultura de mayor cooperación para mayor compromiso y empoderamiento del trabajador.
- Seguimiento de iniciativas de SST positivas que son compatibles con las prioridades del negocio.
- Mejoras en la calidad de productos, procesos y servicios.
- Mejor ánimo en el lugar de trabajo.

2.3.3.1 Objetivo del sistema de gestión de la SST

Respecto a los objetivos, la norma ISO 45001:2018 menciona:

“El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces. Cuando la organización aplica estas medidas a través de su sistema de gestión de la SST, mejora su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ser más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de la SST (p. vii)”.

2.3.3.2 Estructura de la Norma ISO 45001:2018

La norma ISO 45001:2018 establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST). La estructura de esta norma se divide en diez secciones, y el Anexo A “Orientación para el uso de este documento” el cual es de carácter informativo. Para comprender las secciones de esta norma, a continuación, se explican brevemente:

Tabla 4. *Distribución general de contenidos de la Norma ISO 45001:2018*

Estructura de la Norma ISO 45001:2018.
1.Objeto y campo de aplicación. Describe el propósito de la norma y su ámbito de aplicación-
2. Referencias normativas. Lista las normas y documentos referenciados en ISO 45001
3. Términos y definiciones. Proporciona definiciones de términos clave utilizados en la norma-
4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST 4.4 Sistema de gestión de la SST
5.Liderazgo y participación de los trabajadores. 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política de la SST 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 5.4 Consulta y participación de los trabajadores-
6. Planificación. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
7. Apoyo. 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada

Tabla 4. *Distribución general de contenidos de la Norma ISO 45001:2018 (Continuación)*

Estructura de la Norma ISO 45001:2018.
8. Operación.
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
9. Evaluación del desempeño.
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección
10. Mejora.
10.1 Generalidades.
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
10.3 Mejora continua
Anexo A (informativo) Orientación para el uso de este documento

Fuente: Elaboración Propia ISO 45001:2018

2.3.4 Enmienda ISO al Cambio Climático

Det Norske Veritas (s.f.) explica que, a partir del año 2024, ISO aplicó una enmienda relacionada al cambio climático a todas las normas ISO del sistema de gestión, entre las normas afectas se encuentran: ISO 14001, ISO 21001, ISO 22000, ISO 28000, ISO 37001, ISO 45001, ISO 9001, entre otras. La enmienda aplica al Capítulo 4 y presentan los cambios:

Al apartado 4.1 “Comprensión de la organización y de su contexto”, incorpora la frase: "La organización debe determinar si el cambio climático es un asunto relevante", mientras que el 4.2 “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” añade la frase siguiente: "Nota: Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático". La enmienda busca garantizar que cada organización incluya el cambio climático como parte de su análisis contextual y, lo tenga en cuenta su sistema de Gestión.

2.4 Marco legal y reglamentario

El marco normativo aborda las leyes, normas, decretos, reglamentos, etc., de carácter obligatorio o indicativo que se encuentran relacionadas con el tema de investigación.

2.4.1 Requisitos legales nacionales pertinentes de la institución educativa

Este apartado considera el conjunto de leyes, regulaciones, normativas y disposiciones establecidas que rigen y regulan a las organizaciones educativas en materia de educación y seguridad y salud en el trabajo. En consideración de los mencionado, brinda las directrices legales que controlan las operaciones y prácticas de la Escuela.

2.4.1.1 Constitución de la República de El Salvador

En correspondencia con la temática del trabajo de graduación, el Decreto Legislativo No. 38, en su Sección Tercera “Educación, Ciencia y Cultura” determina en los artículos 53 al 58 y 60, que el Estado será responsable de organizar el sistema educativo, estableciendo las instituciones y servicios requeridos para este propósito. En este sentido, el Estado debe garantizar a individuos y entidades legales la libertad de establecer instituciones educativas privadas; sin embargo, estarán bajo la regulación y supervisión del Estado y podrán recibir subvenciones si no persiguen fines de lucro.

2.4.1.2 Política de Educación Inclusiva

Conforme con el MINEDUCYT (2010) la Política de Educación Inclusiva, tiene por objetivo responder a las necesidades de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, que no acceden a la escuela, no avanzan como se espera (o avanzan demasiado en relación con los demás), repiten grado, llegan con sobreedad o abandonan la escuela, estando dentro de la escuela, son segregados o marginados por sus diferencias (necesidades educativas especiales, etnia, género o condición social), entre otros. La política enfatiza en garantizar el derecho a una educación abierta, que no discrimine, que equipare oportunidades y un enfoque inclusivo.

2.4.1.3 Política Nacional de Educación y Desarrollo Integral para la Primera Infancia

El MINEDUCYT (2010) en su Política Nacional de Educación y Desarrollo Integral para la Primera Infancia, comparte su visión de la niñez respecto a la adoptada por la Convención Sobre los Derechos del Niño, enfatiza su contenido en la primera infancia y reconoce a las niñas y niños a sujetos con derecho a cuidados, atención y asistencia especiales, que en la medida en que vayan logrando su desarrollo puedan asumir sus responsabilidades ante la construcción de la sociedad, no seres humanos pasivos o inhabilitados, sino como un sector de población con derecho a cuidados, atención y asistencia especiales.

2.4.1.4 Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia de El Salvador

El MINEDUCYT (2013) con su Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia de El Salvador (PNPNA), tiene por objetivo promover condiciones de calidad a niños y niñas en sus primeros años de vida, con un enfoque de derechos, desarrollo multidimensional y responsabilidad compartida. La política se fundamenta en principios como el interés superior de los niños, el desarrollo integral, la inclusión, igualdad, equidad, efectividad en la aplicación de derechos, pertinencia cultural, el papel de la familia, participación comunitaria, fundamentación científica y corresponsabilidad interinstitucional. Establece objetivos, visión y misión, junto con estrategias para su implementación.

2.4.1.5 Ley General de Educación (Decreto No. 917)

El Decreto N° 917 (1996), Ley General de Educación establece en su Art.1 que “La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”.

La Ley aborda el acceso a la educación, el Sistema Educativo, niveles y modalidades, el sistema educativo (formal e informal), la educación inicial, parvularia, básica, media, especial, artística, física y deporte escolar. Además, el Título III considera la evaluación educativa, acreditaciones y registros, mientras que el Título IV, indica que al Ministerio de Educación le corresponde la administración y supervisión educativa de centros oficiales y privados de educación.

En relación con los educadores, educandos y padres de familia, también son parte del contenido de la ley y están detallados en el Capítulo V, mientras que el Título VI, retoma a los centros educativos privados, pues habla del régimen disciplinario que les aplica, las infracciones y sanciones que pueden cometer; y, cómo procede el Ministerio ante ello. Por consiguiente, al considerar los principales artículos aplicable al trabajo de investigación se identifican:

Art. 48.- El currículo nacional será sistematizado, divulgado y explicado ampliamente por el Ministerio de Educación, de tal forma que todos los actores del proceso educativo puedan orientar sus acciones en el marco establecido. El currículo Nacional es la normativa básica para el sistema educativo tanto del sector público como privado; sin embargo, dejará un adecuado margen a la flexibilidad, creatividad y posibilidad de adaptación a circunstancias peculiares cuando sea necesario.

Art. 79.- Centros Privados de Educación son aquellos que ofrecen servicios de educación formal con recursos propios de personas naturales o jurídicas que colaboran con el Estado en la expansión, diversificación y mejoramiento del proceso educativo y cultural, y funcionan por Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Educación. El Estado podrá subvencionar instituciones privadas, sin fines de lucro, que cumplan con las estrategias de cobertura y calidad que impulse el Ministerio de Educación, para lo cual se celebrarán los convenios correspondientes.

Art. 80.- El acuerdo ejecutivo que autoriza la creación y funcionamiento de los centros privados de educación deberá sustentarse en comprobaciones que garanticen la organización académica y administrativa adecuada, los recursos físicos y financieros necesarios y el personal docente calificado, de conformidad a los servicios que ofrezca. La solicitud de creación y funcionamiento deberá resolverse dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha de su presentación.

Art. 82.- Los centros privados de educación deberán enviar a la autoridad correspondiente, dentro de un plazo de sesenta días anteriores al inicio del año lectivo, la planta de personal docente, para verificar su situación Escalafonario; así mismo el prospecto anual que deberá contener el número de acuerdo de aprobación emitido por el Ministerio de Educación, el costo de la matrícula y el de cada cuota de escolaridad o colegiatura, así como el número de éstas a pagar durante el año y los servicios educativos que oferta, conforme la autorización de funcionamiento.

2.4.1.6 Reglamento de la Ley de la Carrera Docente (Decreto No. 74)

El Decreto N° 74 (1996) Reglamento de la Ley de la Carrera Docente considera las relaciones entre el Estado, la comunidad educativa y los educadores que trabajan en instituciones estatales, autónomas, municipales y privadas. En el artículo 4, determina que el personal docente de una institución educativa está constituido por el director, el o los subdirectores y profesores, legalmente nombrados, quienes están en contacto directo con los alumnos.

Por otra parte, se establece que el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, a través de cada Dirección Departamental de Educación, administrará el escalafón magisterial y el Registro Escalafonario (Art.6), y que, para todo ingreso al ejercicio de la docencia, se atenderán los procedimientos establecidos en el artículo 18 de la Ley de la Carrera Docente.

Además, busca llevar a cabo una evaluación sistemática del escalafón, considera tanto la formación académica como la experiencia laboral de los educadores. Por otra parte, el artículo 43, define que los educadores que presten sus servicios en centros educativos religiosos se regirán por un reglamento especial.

2.4.1.7 Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia

El Decreto N° 431 (2022) Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, establece que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad, inclusiva e integral; así como, el acceso a la educación, y la atención educativa para niñas, niños y adolescentes con discapacidad.

La Ley refiere a las responsabilidades de los padres, del Estado, de los centros educativos, así mismo las condiciones de espacio e instalaciones. Junto con ello, considera la libertad de pensamiento, conciencia y religión, por lo que se debe garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de toda niña, niño y adolescente, independientemente de su nacionalidad. En efecto, se establece un Sistema Nacional de Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia el cual tiene la participación de la familia, la sociedad y el Estado, se fundamenta en la Constitución El Salvador; además, de Tratados Internacionales sobre derechos humanos, especialmente, en la Convención sobre los Derechos del Niño.

2.4.2 Requisitos legales nacionales pertinentes a Seguridad y Salud en el Trabajo

2.4.2.1 Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)

El Decreto N° 254 (2010) *Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo* (LGPRLT), establece en su artículo 1, que el objeto de la Ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, para garantizar un adecuado nivel de protección en la seguridad y salud de los trabajadores frente a riesgos laborales de su puesto de trabajo y sus aptitudes psicológicas y fisiológicas de los trabajadores.

La LGPRLT debe aplicarse en los lugares de trabajo privados o del Estado, siendo el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, por medio de la Dirección General de Previsión Social, y de la Dirección General de Inspección de Trabajo, dado que son los entes responsables de ver por el cumplimiento de la Ley, vigilar, controlar, asesorar técnicamente y verificar su cumplimiento.

En relación con las responsabilidades del empleador, el artículo 8 establece que este debe formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales, en consonancia con las actividades de la organización, y asignar los recursos necesarios para su implementación. Además, debe garantizar el establecimiento del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y la participación de los trabajadores en la elaboración, desarrollo y evaluación del programa. La Ley aborda la seguridad en la infraestructura, las condiciones en los lugares de trabajo y salubridad, las medidas de previsión, el equipo de protección, la prevención de enfermedad, ocupacionales y lo relacionado con las inspecciones y sanciones.

2.4.2.2 Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)

El Decreto N° 86 (2012) Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo aborda los lineamientos estipulados en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT). De acuerdo con el artículo 1, el Reglamento considera los aspectos relacionados con la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión; así como, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y los delegados de prevención; la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y los registros documentales requeridos y otras notificaciones. En continuidad a lo anterior, el Reglamento menciona las responsabilidades y funciones del comité, la formación, los representantes, el proceso de inscripción y aprobación frente al Ministerio de Trabajo y Previsión Social; así como, otros elementos de SST.

2.4.2.3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (Decreto 89)

Conforme con el Decreto N° 89 (2012), Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, su aplicación se basa en la LGPRLT, respecto a las condiciones de Seguridad e Higiene que deben desarrollarse las labores, a fin de eliminar o controlar los factores de riesgos en los puestos de trabajo, sin importar la naturaleza de estos, tiene como propósito proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores.

Un componente clave del Reglamento, es su inclusión de medidas específicas para las condiciones de seguridad estructural, como lo son las superficies, pisos, techos, paredes, pasillos, gradas, escaleras, aberturas en pisos y puertas.

Este reglamento, considera las condiciones de los dormitorios en los lugares de trabajo, los comedores, casilleros, los servicios de higiene, agua potable, baños, instalaciones eléctricas, los aparatos, maquinarias y herramientas. Otro elemento clave son las condiciones seguras en el trabajo, pues el reglamento retoma el manejo seguro de carga, uso de Equipo de Protección Personal (EPP), la señalización en las instalaciones de trabajo, la prevención de incendios y controles de riesgos, entre otros componentes claves en materia de SST:

2.4.2.4 Reglamento Técnico Salvadoreño. Establecimientos educativos. Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento (RTS 13.04.03:14)

El Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica [OSARTEC] (2018), en su Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.04.03:14, Establecimientos educativos. Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento, establece que su aplicación abarca tanto a los centros educativos públicos como privados. Este reglamento detalla las condiciones que deben cumplir las instalaciones, incluyendo la protección perimetral, la infraestructura en zonas de riesgo, el abastecimiento de agua potable para consumo humano, el suministro de emergencia de agua, así como el control de insectos, roedores y otros animales.

Paralelamente, considera el manejo de desechos sólidos, instalaciones sanitarias, limpieza y mantenimiento de instalaciones, lavaderos y duchas, pileta de aseo, tratamiento y disposición de aguas residuales, área destinada a la preparación y comercialización de alimentos, manipuladores de alimentos, áreas para el consumo del refrigerio escolar, bodega de alimentos del establecimiento educativo, manejo de alimentos en el establecimiento educativo, los requisitos y pasos que debe cumplir para el trámite y renovación de permiso sanitario.

2.4.2.5 Código de Trabajo de la República de El Salvador

El Decreto N° 275 (2004), Código de Trabajo de la República de El Salvador tiene por objeto armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, establece sus derechos, obligaciones y se funda en principios, para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores (Artículo 1).

El Código detalla las obligaciones de los patrones, los contratos individuales y colectivos, las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores, salarios, jornadas de trabajo, descansos semanales, vacaciones, asuetos y aguinaldo. El Código tiene un apartado definido para su Título Segundo “Seguridad e higiene del trabajo”, el cual expresa en sus Artículos 314 y 315:

Art. 314.- Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a:

- 1) Las operaciones y procesos de trabajo;
- 2) El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- 3) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- 4) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

Art. 315.- Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria. Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal. Asimismo, estará obligado a prestar toda su colaboración a los comités de seguridad.

En lo que respecta al capítulo II, se revisaron estudios sobre la implementación de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en instituciones educativas, destacando los beneficios y desafíos de su aplicación. Se abordaron los principios de la ISO 21001, como el enfoque en el estudiante y la mejora educativa, y la ISO 45001, orientada a prevenir riesgos laborales y asegurar ambientes de trabajo seguros, destacando que ambas normas comparten una estructura común y buscan mejorar el desempeño organizacional y la satisfacción de los beneficiarios. Finalmente, se presenta en el capítulo III el enfoque metodológico del estudio, incluyendo el tipo de investigación, la población y muestra seleccionada, y los métodos empleados para la recolección de datos.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

El marco metodológico presenta cómo se recopilaron, analizaron e interpretaron los datos de forma sistemática y rigurosa, para responder a las preguntas de investigación definidas en el marco de referencia. En este contexto, el trabajo de graduación se desarrolló siguiendo un enfoque mixto que combinó elementos exploratorios y descriptivos. Se emplearon técnicas y herramientas de recolección de datos, a fin de obtener información sobre la ESDS, respecto a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, y otros requisitos aplicables. Este análisis permitió presentar los resultados obtenidos y comprobar las hipótesis establecidas.

3.1 Tipo de investigación

La investigación aplicada concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres (Baena Paz, G. ,2017, p.18). En correspondencia con lo anterior, el trabajo de graduación constituyó un estudio de investigación aplicado, dado que no se fundamentó por la rigurosidad científica de las exploraciones puras, pues utilizó los conocimientos adquiridos en la formación de la maestría y se aplicaron de manera práctica mediante un enfoque integral de sistema de gestión basado en las normas ISO 21001: 2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

3.2 Enfoque o ruta de la investigación

Las investigaciones se originan a partir de desafíos que requieren una respuesta concreta y la adquisición de información precisa. Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 3-10), dependiendo de la investigación a realizar, existen tres tipos de rutas a seguir: cualitativa, cuantitativa y mixta. La primera, se caracteriza por ser interpretativa, por medio de datos narrativos reconstruye la realidad como la observan los participantes, mientras que la cuantitativa, se basa en datos numéricos y se centra en variables medibles. Respecto a la tercera vía, los autores explican que entrelaza a las dos anteriores y las mezcla, pero es más que la suma de ambas e implica su interacción y potenciación.

Tras esta premisa, el trabajo de graduación utilizó un enfoque mixto, pues se consideró las variables cualitativas y cuantitativas establecidas en el marco referencial, específicamente en el planteamiento del problema y en los elementos que se investigaron.

En la fase inicial, se recogió información cualitativa mediante entrevistas e información documentada; además del desarrollo de un estudio piloto con enfoque cuantitativo y cualitativo, que permitió conocer la satisfacción laboral del personal docente y de los estudiantes, esto con el fin de establecer un diagnóstico preliminar de la organización y mejorar los instrumentos de medición que se aplicaron, para evaluar el nivel de satisfacción.

Hernández Sampieri, et al. (2014, p. 545) señalan que, en los métodos mixtos, las hipótesis se incluyen “en y para” la parte o fase cuantitativa, cuando mediante el estudio se pretende algún fin confirmatorio o probatorio; y son un producto de la fase cualitativa. En el trabajo de graduación, se buscó alcanzar los objetivos planteados en la investigación y respaldar las conclusiones, para ello, se utilizaron metodologías e instrumentos, para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, y otros requisitos aplicables.

3.3 Alcance o tipo de estudio

González Betanzos et al. (2017) definen que las investigaciones con alcance exploratorio permiten estudiar fenómenos poco estudiados o cuando existen interrogantes. Así mismo, establecen que los estudios de alcance descriptivo buscan obtener una información detallada del fenómeno investigado. Por tanto, conforme con la tipología de la investigación, el perfil del sujeto de estudio y los objetivos establecidos, se determinó que el alcance exploratorio y descriptivo eran los apropiados para el trabajo de graduación.

El alcance exploratorio del estudio se justifica ante la ausencia de investigaciones previas a nivel nacional que integren el diseño de sistemas de gestión con las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en el ámbito educativo. Dado lo anterior, la investigación presenta una estructura que puede orientar futuros estudios, para integrar ambas normas en la producción de productos y servicios educativos en instituciones privadas. En cuanto al alcance descriptivo, se llevó a cabo la recopilación, organización, resumen y presentación de información sobre la situación de la Escuela y la relación de las normas de SIG.

3.4 El método de investigación

Para Baena Paz (2017, p. 67), el método significa el camino mediante operaciones y reglas prefijadas, para alcanzar el resultado propuesto, ya que busca establecer los procedimientos que deben seguirse, en el orden de observaciones, experimentaciones, experiencia y razonamientos y la esfera de los objetos a los que se aplica. La autora aborda los métodos de inducción, deducción y observación, los cuales son aplicables a las investigaciones.

Respecto a lo anterior, la inducción es una generalización que conduce de los casos particulares a la ley general, mientras que la deducción empieza por las ideas generales y pasa a casos específicos (p.34). En lo que concierne a la observación, esta consiste en la captación de comportamientos de fenómenos en condiciones naturales en el momento que se producen (p.41).

Según los términos expuestos, en el trabajo de graduación, se aplicó método de observación mediante visitas in situ de las instalaciones de la ESDS, lo que permitió reconocer las condiciones, prácticas y procesos utilizados para la generación de los productos y servicios educativos. Sobre el método inductivo, se establecieron conclusiones y premisas generales aplicables a la Escuela, partiendo del análisis de casos particulares, mientras que el método deductivo propició que, a través de la observación e información teórica general recopilada, se elaboraron y explicaron situaciones específicas del sujeto de estudio.

3.5 Diseño Metodológico

Tafur, R., Izaguirre, M. (2017, p.187) expone que el diseño metodológico de la tesis es el programa que precisa el proceso y el control de la investigación, indicándose los procedimientos y las condiciones, para lograr la información necesaria que permitirá alcanzar los objetivos del estudio y probar las hipótesis que el autor de la tesis formuló respondiendo con eficacia a los problemas de investigación. El autor reflexiona sobre la importancia de elaborar el diseño metodológico, pues prevé las ocurrencias en la ejecución del proyecto y crea las condiciones, a fin de cumplir los objetivos de la investigación. En este sentido, el tipo de estudio en el trabajo de graduación fue por diseño metodológico no experimental, pues no se realizó control de variables durante su desarrollo; en cambio, se enfocó en la descripción de las características de la situación problemática y el diseño de un sistema integrado, sin llegar a la etapa de implementación en la ESDS.

Por otra parte, la metodología planteada concuerda con la aplicada en el trabajo de investigación de la autora Cruz Campos (2023), la cual utilizó un diseño no experimental para el SIG que se proponía, dado que las variables independientes de la investigación no fueron manipuladas ni controladas.

3.6 Determinación de población y muestra

En el proceso del trabajo de graduación, se estableció la población de estudio según el problema y los objetivos que se buscaron alcanzar, por lo que las unidades de análisis se seleccionaron de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Por consiguiente, en el diseño metodológico se aplicó un muestreo no probabilístico o dirigido, un muestreo aleatorio estratificado y un censo. Dadas las características de la investigación, el muestro no probabilístico se utilizó para identificar el nivel de cumplimiento de las normas ISO 21001:2018, ISO 45001:2018 y otros requisitos legales.

En relación al muestreo **aleatorio simple**, se empleó al 50% de la población de estudiantes, conformada por alumnos de Sexto y Noveno grado. Para el caso del censo del personal docente, la selección se basó en que la población de 27 docentes y, al ser una cantidad finita, se pudo encuestar a toda la población objetivo y evitar la exclusión de cualquier individuo, garantizando una representación completa y precisa de la muestra.

3.6.1 Unidad de análisis y población

Los autores Hernández Sampieri, et al. (2014, p.183) refieren que las unidades de análisis son quiénes se medirán, el sujeto o sujetos a quienes aplicaremos el instrumento de medición. En el caso particular del trabajo de graduación, las unidades de análisis para la ESDS se determinaron conforme el alcance de los objetivos, hipótesis e indicadores establecidos en el marco referencial, por esta razón, se delimitaron a los estudiantes, docentes, y el personal administrativo que participa en el servicio educativo (Ver **Tabla 5**).

Es importante considerar que la delimitación y el establecimiento de las unidades de análisis, permitió garantizar la fiabilidad de la información e integrarla en la propuesta de Diseño del Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 5. Determinación de unidad de análisis

Unidades de análisis	Descripción de unidades específicas	Método de recolección de datos
Personal Docente	Docentes de Primer Ciclo Docentes de Segundo Ciclo Docentes de Tercer Ciclo Docente de Materias Especiales	Censo
Personal Administrativo	Directora de la Escuela Pastoralista Coordinación de Disciplina Psicóloga Docente Informática Secretaria del CSSO Secretaria (Registro Académico) Ordenanza Coordinador Administrativo de la Fundación	Muestreo no probabilístico o dirigido
Estudiantes	Estudiantes de Sexto a Noveno grado	Muestreo probabilístico estratificado

Fuente: Elaboración Propia.

3.6.2 Diseño de la muestra (unidad muestral)

Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 200), señalan que se presentan dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilístico y no probabilístico. Los autores describen que en el muestreo probabilístico, todas las unidades, casos o elementos de la población pueden elegirse para conformar el estudio, y se hace una selección aleatoria de las unidades de muestreo.

En cambio, en el muestreo no probabilístico, la elección depende de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación, las muestras seleccionadas obedecen a los criterios de la investigación. En función de lo descrito, para recopilar la información del personal administrativo y los estudiantes se utilizaron las unidades muestrales siguientes:

a) **Censo**

Al determinar la necesidad de conocer e incluir la opinión de todos los docentes, se estableció conocer el indicador de la operacionalización de variables “porcentaje de satisfacción del personal docente”, para ello, el censo constituyó la opción seleccionada, dado que se requirió abarcar la opinión de todos los docentes de la ESDS; además, la población estaba compuesta por 27 personas, lo cual hacía viable esta metodología de recolección de información.

b) Muestreo no probabilístico o dirigido

Los objetivos de investigación incluyeron determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018, ISO 45001:2018, los requisitos legales y otros pertinentes para la Escuela; así como, el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados, por tanto, se determinó la aplicación de un muestreo no probabilístico, dirigido o intencionado. Con este tipo de muestreo, se estableció seleccionar a nueve colaboradores claves (**Tabla 5**), para aplicar los instrumentos de medición y evaluación.

c) Muestreo probabilístico estratificado

La población estudiantil de la Escuela incluye alumnos y alumnas de Primero a Noveno grado en la jornada matutina y conforme a los registros académicos, para el año 2024, se encontraban 414 estudiantes inscritos. En este sentido, con el fin de tener confiabilidad en los resultados, se delimitó la población estudiantil y se consideró el nivel de estudio de la unidad de análisis, como resultado, se limitó la población a un 50% del total del segmento de estudiantes de Sexto a Noveno grado de la ESDS, por tanto el muestreo se centró en los grados donde la mayor concentración estudiantil se encuentra, lo que asegura que los resultados sean relevantes y aplicables a la mayor parte de la población escolar.

En efecto, la población la constituyeron 205 estudiantes de los grados antes mencionados, y fueron la base para calcular las muestras requeridas en la investigación. En concordancia con lo anterior y conforme a lo detallado en el libro de Gómez Degraives, y Gómez Marquina (2019, p.42) se aplicó la Fórmula 1 en la determinación de la población finita en muestras probabilista aleatorias.

$$n = \frac{N Z^2 \frac{\alpha}{2} PQ}{(N-1)d^2 + Z^2 \frac{\alpha}{2} PQ} \quad (1)$$

n = Tamaño muestral.

N = Tamaño poblacional o universo.

$Z^{\alpha/2}$ = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza.

d^2 = Error de estimación máximo aceptado.

P = Probabilidad de que ocurra el evento deseado (éxito).

Q(1-P) = Probabilidad de que no ocurra el evento deseado.

Bajo la aplicación y desarrollo de la Fórmula 1, se utilizó como población 205 estudiantes, con un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de ocurrencia del evento de 50% y un 5% de error muestral. Como resultado, se determinó una muestra de 134 estudiantes. En relación con la situación expuesta, para precisar el número de alumnos que participaron en la administración del instrumento de medición, se realizó conforme a la Fórmula 2, de muestreo aleatorio estratificado proporcional (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, pág. 208):

$$nh = \frac{Nh}{N} (n) \quad (2)$$

Donde “nh” es la muestra del estrato, “Nh” es la población del estrato, “N” es la Población, y “n”, es el estrato. Desde una perspectiva general, la **Tabla 6** presenta el número total de estudiantes inscritos en los grados de Sexto a Noveno, de estos, se establecieron 134 estudiantes para formar parte de la muestra; posteriormente, conforme a la Fórmula 2 se determinó la muestra estratificada por cada grado.

Por consiguiente, el **Apéndice E**, presenta los cálculos de muestra probabilístico estratificado que se desarrollaron, para establecer la cantidad de estudiantes, a los cuales se les aplicó el instrumento de Encuesta de Satisfacción de Estudiantes (ver **Apéndice F**), en el cual la mayor cantidad de muestra estratificada se obtuvo en Sexto Grado, mientras que, en Octavo Grado, al ser una menor cantidad de estudiantes, la muestra fue de 30 estudiantes.

Tabla 6. *Muestra estratificada de estudiantes*

Grado	Alumnos inscritos(n)	Muestra estratificada(nh)
6° Grado	63	41
7° Grado	48	31
8° Grado	46	30
9° Grado	48	32
Total	205 (N)	134(Nh)

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 208).

3.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las fuentes de información son los recursos utilizados para el soporte informativo de la investigación, la cual dependiendo su origen o categoría tendrá su función en el objeto de estudio. Los niveles de información utilizados fueron, las siguientes:

3.7.1 Niveles de información del marco teórico

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 72), la elaboración del marco teórico comienza con la revisión de la literatura, lo que implica detectar, examinar y obtener las referencias bibliográficas pertinentes al planteamiento del problema.

Acorde con lo anterior, Hernández Sampieri, et al. (2014) estipulan que las fuentes utilizadas pueden ser primarias, secundarias y terciarias. Los autores identifican que en el primer nivel están las normas de referencia, marco legal y reglamentario, los libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos y eventos similares, porque estas fuentes sistematizan la información. Las fuentes secundarias, son datos recolectados por otros investigadores, implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. El tercer nivel de información conlleva recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos por parte del investigador.

Con los elementos expuestos, durante el desarrollo del trabajo de graduación, se utilizó información de los tres niveles: el primer nivel consistió en los datos de las normas ISO 21001:2018, ISO 45001:2018 y el marco legal y normativo aplicable a la organización sujeto de estudio; en el segundo nivel, se recopiló información proveniente de documentos y trabajos de graduación a nivel nacional, centroamericano y regional. En el caso del tercer nivel, se obtuvo mediante entrevistas personales con el personal administrativo de la ESDS y el uso de las herramientas de investigación.

3.7.2 Fuentes de Información

Las fuentes de información son recursos que proporcionan datos, hechos, conocimientos o ideas que se utilizan, para respaldar los argumentos, realizar investigaciones y comprender un tema específico. Galicia Pérez, López Rodríguez. (2015, p. 119) indica que la clasificación de la información se distingue entre primaria y secundaria:

La información primaria es la que se obtiene ad hoc para la investigación, en el momento de definir el proceso de recogida de datos y su objetivo es cubrir la necesidad de esta. La información secundaria es la existente cuando surge la necesidad de información en la investigación comercial y puede proceder de otras investigaciones anteriores.

En concordancia con lo anterior, el trabajo de graduación se sustentó según esta clasificación, ya que como información primaria se aplicó la encuesta y la entrevista a personas claves, lo anterior, permitió obtener los datos requeridos, para cumplir los objetivos y comprobar las hipótesis. La información secundaria que se utilizó fueron tesis de graduación y de postgrado vinculados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; además de normativas, leyes y otros documentos vinculados al tema de estudio.

3.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un proceso esencial en la investigación es la recolección de datos e información, pues son la base para la construcción y validación de hipótesis. A fin de realizar este proceso, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos seleccionados según la naturaleza del estudio, los objetivos de la investigación, los recursos disponibles y el tipo de datos a recolectar.

Baena Paz (2017, p. 9.68), detalla que las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. La autora señala que unos de los rasgos esenciales de las técnicas es aportar instrumentos y medios para la recolección, concentración y conservación de datos (fichas, entrevistas, cuestionarios, observaciones, etc.).

Por esta razón, para el desarrollo del trabajo de graduación, se requirió el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos (**Tabla 7**), los cuales involucraron la observación directa, para validar información, el uso de entrevistas dirigidas y la aplicación de cuestionarios a las unidades de análisis (docentes y estudiantes).

La **Tabla 7** describe diferentes técnicas de investigación utilizadas, para evaluar el cumplimiento de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; así como, la satisfacción estudiantil, el clima laboral y los requisitos legales. Contiene datos sobre el nivel de información (primaria o secundaria), el tipo de información (cuantitativa o cualitativa) y los instrumentos utilizados. La tabla abarca tanto la información obtenida directamente de los involucrados como la revisión documental. Además, se destacan los procedimientos y fuentes específicas de cada técnica, lo que permite una comprensión integral de los métodos aplicados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. La combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos facilita una evaluación exhaustiva y multidimensional de los aspectos analizados en la investigación de grado.

Tabla 7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

	Técnica de investigación	Nivel de Información	Tipo de información	Instrumento de recolección de datos
Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Encuesta Observación	Primaria	Cuantitativa	(1) Cuestionario-Checklist ISO 21001:2018 (2) Cuestionario-Checklist ISO 45001:2018
Procesos	Entrevista estructurada	Primaria	Cuantitativa	Guía de Entrevista (Ficha de identificación de procesos).
Satisfacción de los estudiantes	Encuesta	Primaria	Cuantitativa	Encuesta de satisfacción de los estudiantes
Clima laboral	Encuesta	Primaria	Cuantitativa	Encuesta de satisfacción del personal docente
Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	Encuesta	Primaria	Cuantitativa	Cuestionario- Checklist para los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST
N/A	Sistematización bibliográfica	Secundaria	Cualitativa	Fichas/Revisión bibliográficas

Fuente: Elaboración propia

3.7.4 Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos

Conforme con Hernández Sampieri et al. (2014, p.210), la prueba piloto es una fase donde se administra el instrumento a una pequeña muestra de casos, para probar su pertinencia y eficacia; así como, las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba, se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento.

Dentro de la investigación, se estableció la aplicación de tres pruebas piloto de acuerdo a las unidades de análisis. La primera prueba se aplicó por medio del Check List ISO 45001:2018 durante una entrevista al Coordinador Administrativo de la Fundación. La segunda prueba se realizó con 20 docentes de la Escuela, por medio de un Formulario de Google, mientras que se aplicó una muestra de Noveno grado, para conocer su nivel de satisfacción.

Durante la implementación del ensayo preliminar, se identificó la necesidad de ajustar los instrumentos de medición, particularmente en el caso de la encuesta del docente, se determinó realizar la encuesta presencialmente y por medio de preguntas cerradas, esto con el objetivo de evitar respuesta abiertas que no se encuentren alineadas con el instrumento.

En el caso de los Checklist de cumplimiento de las normas ISO, se separó el instrumento por secciones, para calcular el porcentaje de conformidad por requisito, mientras que, al retomar la prueba de los estudiantes, se amplió la dimensión de las letras (tamaño).

3.7.5 Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Con el fin de brindar una comprensión metodológica integral respecto a la recolección de información, se presenta la Matriz Integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos (Ver **Apéndice G**), la cual detalla las unidades de análisis, la muestra seleccionada, su vinculación con las variables de investigación y los métodos de recolección de datos elegidos.

3.7.6 Matriz metodológica de consistencia de la investigación

La matriz metodológica de consistencia de la investigación (Ver **Apéndice H**), se presenta para resumir las relaciones entre los distintos componentes y subcomponentes de la investigación. La matriz detalla exhaustivamente las variables objeto de investigación; así como, los métodos, técnicas e instrumentos empleados en la recolección de datos.

3.8 Tabulación de datos y análisis de la información

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, se procedió al procesamiento, organización, tabulación y análisis de la información obtenida. Los datos fueron codificados para facilitar su interpretación; además, se realizó la tabulación y se utilizaron gráficos, a fin de presentar los resultados, lo que permitió extraer conclusiones y responder a las preguntas de la investigación.

3.8.1 Redacción y presentación de resultados

Como efecto de la aplicación de los instrumentos de medición y la observación de la organización educativa con relación a las normas ISO 21001:2018, ISO 45001:2018, requisitos legales y otros reglamentarios aplicables establecidos en el marco referencial, se presentan los resultados de manera concisa y ordenada, con información que refleja los puntos más importantes por medio de gráficas y recursos visuales, a fin de facilitar la comprensión. Este apartado, presenta los resultados del estudio y es un elemento clave para la propuesta de diseño que se realizó; adicionalmente, se vincula directamente con los elementos del planteamiento del problema e incluso al marco teórico del trabajo de grado.

Conforme los objetivos de la investigación, los resultados cuantitativos fueron presentados mediante gráficas o tablas, la respuesta se presenta como propuesta de plan de acción, el cual contendrá las respuestas o soluciones a ejecutar para el cumplimiento de los objetivos.

3.8.2 Variable: Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018

Para la evaluación de la variable “Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018”, se utilizó el Cuestionario-Checklist ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (**Apéndice I**) y el Cuestionario-Checklist ISO 45001:2018 Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo (**Apéndice J**). Para determinar el nivel de cumplimiento conforme a los requisitos de las normas se definió el criterio de ponderación en tres categorías (Ver **Tabla 8**).

Tabla 8. Nivel de Cumplimiento Normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018

Nivel de Cumplimiento	Puntuación	Criterio de Evaluación
Cumple Completamente	5 puntos	• El requisito de la norma se cumple completamente. • Se dispone de toda la documentación necesaria. • No se encuentran desviaciones o no conformidades durante la revisión.
Cumple Parcialmente	3 puntos	• El requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora. • La documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada. • Se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente el cumplimiento general.
No Cumple	0 puntos	• El requisito no se cumple en absoluto. • No se dispone de la documentación necesaria. • Se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.

Fuente: Elaboración Propia

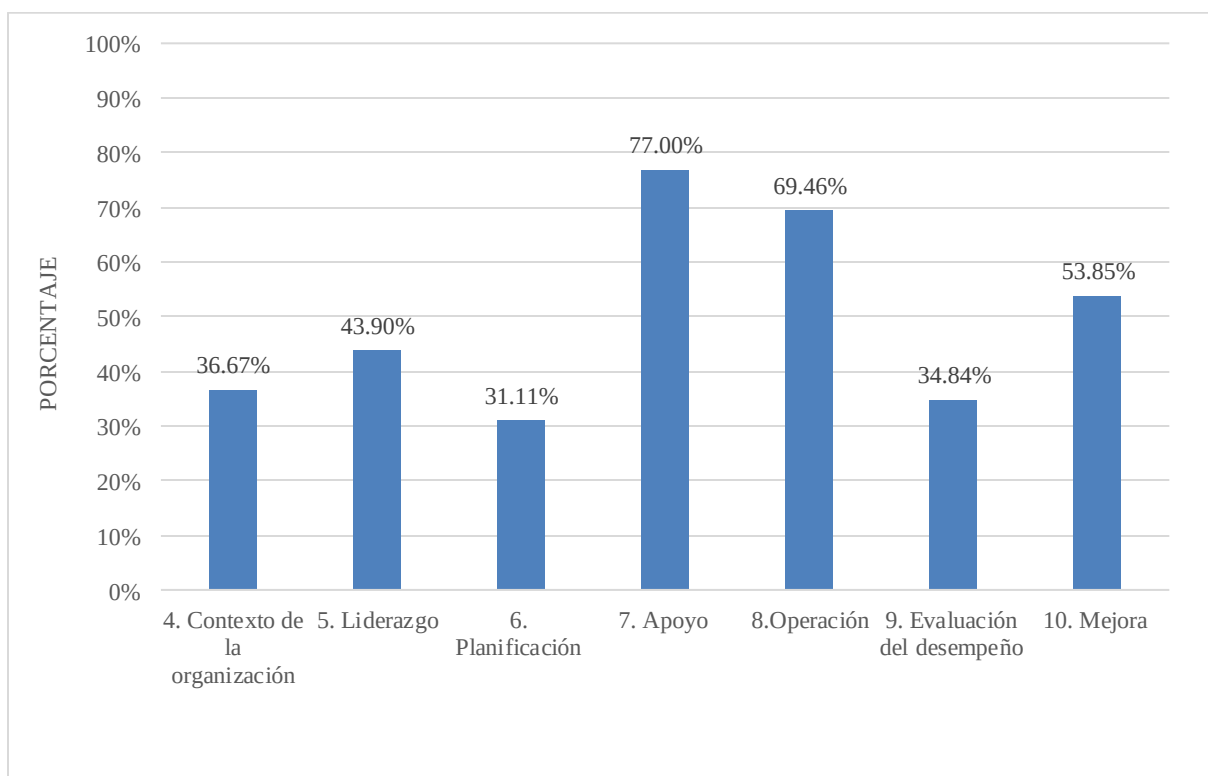
Es importante acotar que, para los cuestionarios de cumplimiento se delimitó como "Cumple" (C) con un total de 5 puntos; "En proceso" (EP) con 3 puntos y "No Cumple" (NC) con un valor de 0 puntos. El porcentaje de cumplimiento se obtuvo mediante la suma de los puntos obtenidos en el criterio de cumple y en proceso de implementación.

Por otra parte, cabe destacar que los instrumentos de cumplimiento de las normas ISO, incluyeron la evaluación de los requisitos conforme a la Estructura de Alto Nivel: Contexto de la Organización (4); Liderazgo (5); Planificación (6); Apoyo (7); Operación (8), Evaluación del Desempeño (9) y Mejora (10). Adicionalmente, la recolección de información se realizó mediante interacción humana directa en el periodo comprendido del 11 de junio al 17 de Julio de 2024, por medio de entrevistas programadas en conjunto con la ESDS.

1. Norma ISO 21001:2018

El **Gráfico 1** proporciona una visión general del estado actual de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 y se presenta por medio de porcentajes de cumplimiento para cada categoría específica. Como resultado, el requisito 4 (Contexto de la Organización) mostró un bajo nivel de cumplimiento (36.67%), e indica que la escuela necesita una mejor comprensión, documentación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; así como, de los factores que influyen en sus objetivos y resultados.

Gráfico 1. Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018



Fuente: Elaboración Propia

Seguidamente, con un nivel similar (31.11%) se observó el requisito de Planificación, mientras que el requisito de Apoyo obtuvo el mayor nivel de cumplimiento (77.00%), lo cual evidencia que la Escuela dispone de una sólida infraestructura y un enfoque de planificación con los recursos que dispone.

En cuanto al nivel general de cumplimiento de la norma ISO 21001:2018, se observó un porcentaje del 49.55%. Esto indica que, aunque la escuela no cuenta con un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas formalmente establecido, ha logrado avances en varios de los elementos implícitos en los requisitos de la norma. Por lo tanto, resulta crucial elaborar un plan de acción que enfoque sus esfuerzos en las áreas con menor nivel de cumplimiento, especialmente en los aspectos de Planificación, Contexto de la Organización y Evaluación del Desempeño. Esto contribuirá a mejorar la calidad educativa y a incrementar la satisfacción de las partes interesadas de la ESDS.

Requisito 4. Contexto de la Organización

Al evaluar el requisito 4 de la norma ISO 21001:2018, la ESDS obtuvo un 36.67% de cumplimiento, mientras que el 63.33% de los ítems evaluados no se cumplieron. De manera general, la organización tiene procesos documentados y algunos se desarrollan de forma empírica, dado los años de experiencia, como el análisis FODA, las necesidades de partes interesadas sobre los servicios educativos; no obstante, hay aspectos que requieren mejoras, como el seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas, definir un alcance del SIG, la información documentada pertinente de la evaluación, control y mejora de los procesos.

Requisito 5. Liderazgo

En relación con los elementos evaluados del requisito de Liderazgo, la Escuela muestra un cumplimiento del 43.90%, por lo que tiene ciertos avances en algunos componentes; no obstante, existen áreas que necesitan atención para mejorar la eficacia y la alineación con los requisitos del SGOE. La herramienta de evaluación reveló que la alta dirección cumple de forma práctica el liderazgo y compromiso requerido; sin embargo, hay deficiencias notables en la aplicación del enfoque basado en procesos y en riesgos, la asignación de roles, responsabilidades y una política del sistema de gestión.

Requisito 6. Planificación

Al evaluar el requisito 6, este presentó un porcentaje de cumplimiento del 31.11%, al encontrarse deficiencia en el establecimiento y comunicación de objetivos, la identificación de riesgos, la planificación de cambios y el método de evaluación de resultados. No obstante, la Escuela si identifica las oportunidades, y mantiene un seguimiento adecuado en la planificación académica, por lo que sería relevante que definiera sus objetivos y la gestión de cambio.

Requisito 7. Apoyo

Como resultado de la evaluación del requisito 7 de la norma ISO 21001:2018, se identificó un nivel de cumplimiento del 77.00%, este el requisito con la mayor puntuación en comparación con los demás. Debe señalarse que existe un alto compromiso de la Escuela, a fin de determinar y proporcionar adecuadamente los recursos necesarios; así como, infraestructura, personal y materiales de aprendizaje, en este contexto, las instalaciones brindan un entorno adecuado para la operación de los procesos educativos, se incluye apoyo psicológico y recursos tecnológicos. A pesar de lo anterior, existen áreas de mejora, especialmente en la documentación de la información y en la definición de ciertos procedimientos relacionados con el control de cambios y así alcanzar un desempeño óptimo.

Requisito 8. Operación

Se muestra un cumplimiento del 69.46% en los estándares de la operación del servicio educativo, destaca que la Escuela implementa procesos adecuados, a fin de cumplir con los requisitos educativos y los criterios establecidos por el MINEDUCYT, y otros lineamientos propios de la organización, la congregación salesiana y las HDS; además de la gestión para la protección de datos de los estudiantes. Al mismo tiempo, refleja acciones de planificación anual de los procesos de enseñanza y operación. Por su parte, también se identifica áreas de mejora, especialmente en la gestión de procesos, servicios y productos suministrados externamente, donde la organización no aplica criterios claros para la evaluación y el seguimiento de proveedores, ni conserva la información documentada adecuada sobre estas actividades. También, se excluye en la evaluación, el requisito 8.3, dado que la Escuela recibe guías, manuales y planes establecidos por los requisitos del MINEDUCYT.

Requisito 9. Evaluación del Desempeño

Con un porcentaje de cumplimiento del 34.84% el requisito 9, reflejó que la Escuela realiza el seguimiento en áreas académicas como los reportes al MINEDUCYT y desempeño académico de los estudiantes; no obstante, se enfrenta deficiencias en varios aspectos de la evaluación del desempeño como el seguimiento sistemático de la satisfacción de estudiantes, beneficiarios y personal; así mismo el tratamiento de quejas y apelaciones se realiza verbalmente, y en pocas ocasiones se registra. Además, otro punto de carencia corresponde a la auditoría interna, dado que la Escuela no realiza ese proceso ni tiene personal asignado para dicha actividad.

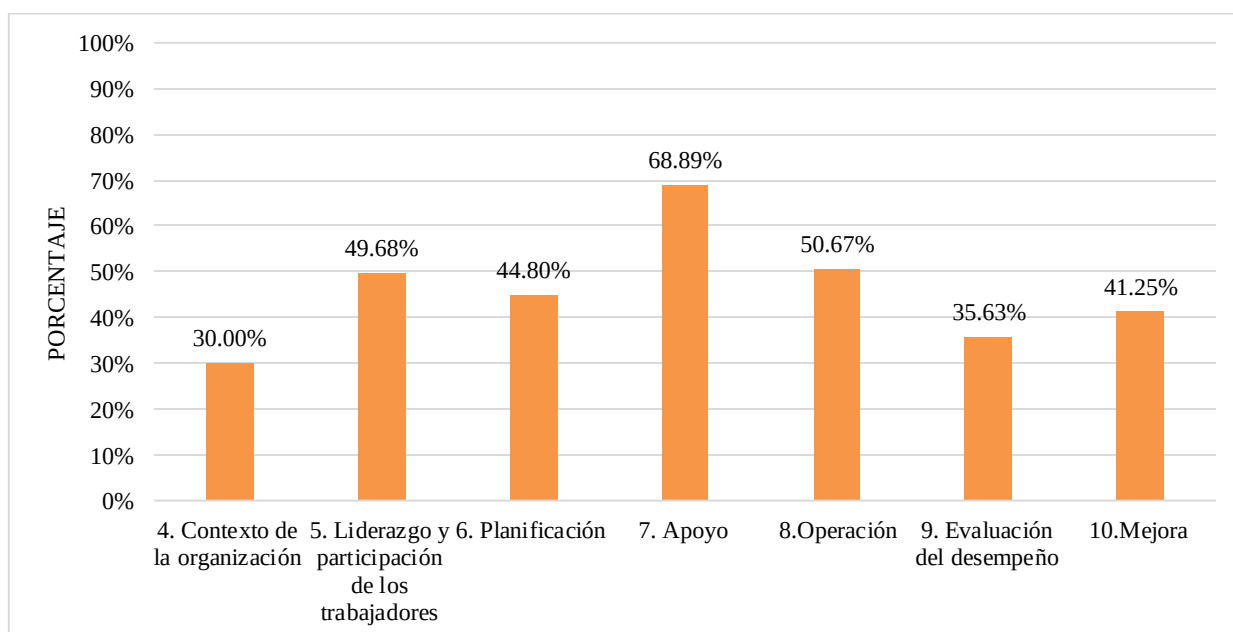
A pesar de lo elementos expuesto, es relevante considerar que la utilización de herramientas como SIGES y TBox, apoyan a capturar y gestionar datos, facilitando el análisis y la evaluación de los resultados educativos de los estudiantes. Además, las autoridades de la Escuela se reúnen periódicamente a revisar los resultados académicos de los estudiantes.

Requisito 10. Mejora

Con un cumplimiento del 53.85%, la Escuela demuestra un compromiso con la mejora continua. Aunque se están llevando a cabo esfuerzos para implementar acciones correctivas y promover la mejora constante, existen áreas que requieren fortalecimiento. En cuanto a las no conformidades, la Escuela tiende a documentar únicamente aquellas relacionadas con problemas de disciplina, sin extenderse a otras áreas. Además, las revisiones suelen ser de carácter empírico y, en ocasiones, las no conformidades se abordan verbalmente, sin una adecuada documentación. Respecto a las oportunidades de mejora, la Escuela selecciona y aplica aquellas que cumplen con los requisitos para corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados.

2. Norma ISO 45001:2018

Para la ESDS, el porcentaje promedio de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018 fue del 45.84%, lo cual reveló diversos puntos críticos y áreas de oportunidad, para desarrollar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). En este contexto, el **Gráfico 2**, brinda una visión general del estado actual de cada uno de los requisitos evaluados, lo cual permite identificar los elementos que requieren atención.

Gráfico 2. Nivel de Cumplimiento ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración Propia.

El **Gráfico 2**, presenta la evaluación del Contexto de la organización, que se ubicó con el menor porcentaje de cumplimiento con un 30.00%, lo cual se relaciona con las dificultades para identificar y comprender los factores internos y externos que influyen en la capacidad de la Escuela. Por su parte, otro requisito con niveles bajos de cumplimiento fue la Evaluación del desempeño, con un 35.63%, pues se identificó deficiencia en las acciones de monitoreo y evaluación en la SST. En lo que concierne al requisito 7, este presentó el mejor porcentaje de cumplimiento (68.89%) y muestra una base sólida en recursos y comunicación interna, seguidamente se encuentra el requisito de Operación con un 50.67%.

Requisito 4. Contexto de la Organización

La evaluación del cumplimiento del requisito 4 “Contexto de la organización”, señala un bajo nivel de conformidad con la norma ISO 45001:2018. A pesar de que la Escuela realiza empíricamente la identificación de las cuestiones externas e internas que afectan la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, presenta un nivel de documentación mínimo. A su vez, la determinación del alcance del sistema de gestión de la SST no se encuentra, dado que la ESDS no tiene implementada la norma ISO 45001:2018; sin embargo, la organización considera los requisitos del MINTRAB, para ejecutar las acciones relacionadas a la SST.

Requisito 5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores

La Escuela muestra un compromiso parcial en esta área, con un total de 49.68%, en el cual la alta dirección demuestra una responsabilidad significativa con el sistema de gestión de la SST, mediante la asignación de recursos y la integración de requisitos en la planificación, por medio de reuniones periódicas del comité de SSO y la generación de actas y notificaciones. No obstante, se presentan componentes con deficiencia, como el establecimiento de una política formal de SST y la necesidad de una documentación más robusta y actualizada sobre roles y responsabilidades.

Requisito 6. Planificación

Se muestra un cumplimiento del 44.80%. Para este componente, la Escuela mantiene información documentada sobre los requisitos legales aplicables y otros requisitos, se asegura de que estén actualizados, planifica y realiza simulacros para situaciones de emergencia; además, considera y evalúa riesgos y oportunidades de SST; no obstante, el seguimiento de algunos elementos y procesos suele ser verbal o no documentados ni evaluada de manera sistemática.

Requisito 7. Apoyo

El resultado de este requisito es 68.89%, se relaciona con la gestión de recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación y manejo de la información documentada de la Escuela. En este contexto, la ESDS mantiene comunicación interna y externa, aunque algunos aspectos son informales, a través de reuniones, grupos de WhatsApp y verbales.

Requisito 8. Operación

Mostró un cumplimiento del 50.67%, lo que indica la necesidad de reforzar los procedimientos. No obstante, es importante considerar que la Escuela cuenta con bases para la planificación y control operacional; así como, la preparación y respuesta ante emergencias; asimismo, abordar la eliminación de peligros y reduciendo riesgos. Además, hay áreas como la gestión de cambios y la coordinación con contratistas, que requieren atención y mejoras.

Requisito 9. Evaluación del Desempeño

Con un nivel de cumplimiento del 35.63%, este requisito refleja la necesidad de mejorar la evaluación del desempeño y desarrollar auditorías internas; además, asegurar la participación activa de la alta dirección, una comunicación efectiva de los resultados y de acciones específicas para abordar las no conformidades.

Por otra parte, se identifica que las reuniones del comité de SSO y la documentación de actas proporcionan evidencia del seguimiento continuo de los requisitos legales y de las actividades relacionadas con los peligros que pueden afectar a la ESDS.

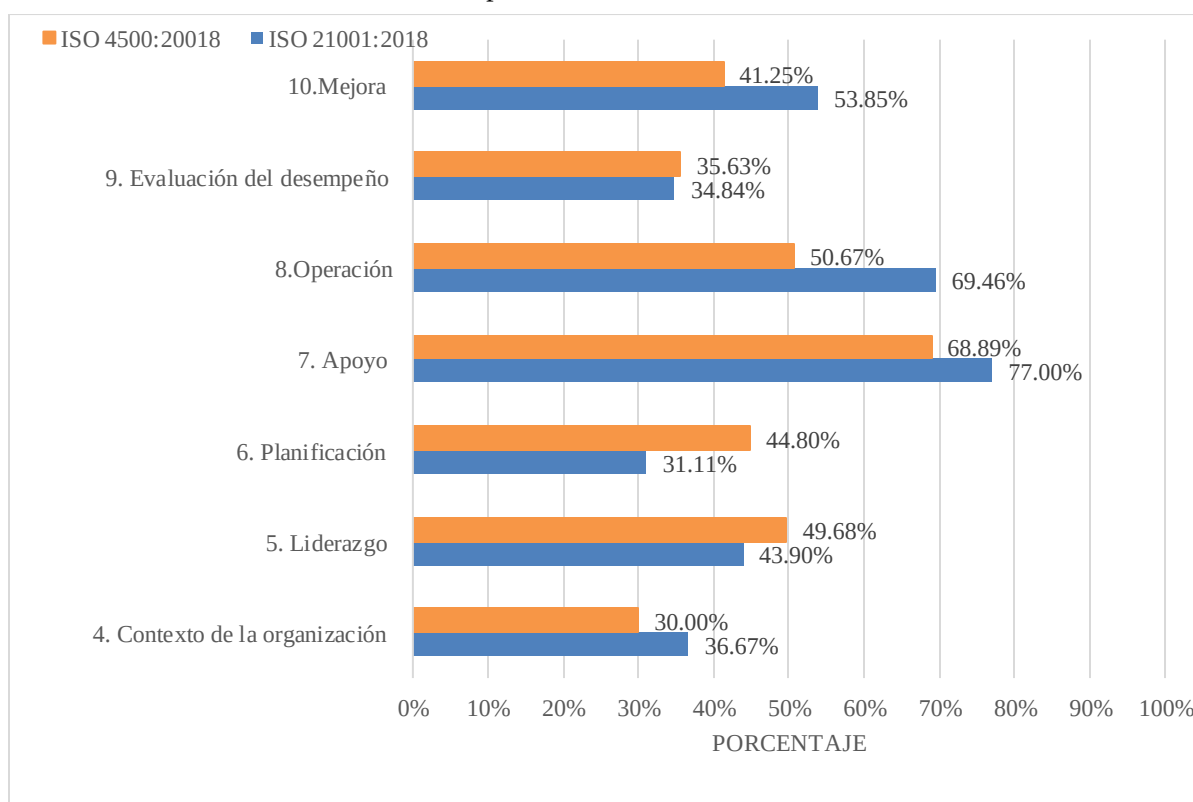
Requisito 10. Mejora

Se obtuvo un cumplimiento del 41.25%. En consecuencia, se evidencia que la Escuela identifica oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias; no obstante, la gestión de incidentes y no conformidades carece de un registro adecuado. Por otra parte, las acciones correctivas y evaluaciones de riesgos se realizan de manera empírica, y en ocasiones se limita a reuniones de docentes que se realizan conforme con el cronograma de actividades de la ESDS.

Nivel de cumplimiento ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018

Con el fin de presentar un análisis comparativo de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 entre ISO 45001:2018 se hace uso del **Gráfico 3**, el cual permite hacer una comparación entre ambas normas de gestión y evaluar los elementos que tienen en común.

Gráfico 3. Nivel de Cumplimiento ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018



Fuente: Elaboración Propia.

El **Gráfico 3** muestra un nivel similar de cumplimiento entre los requisitos de ambas normas; sin embargo, la norma ISO 21001:2018 presenta un mayor desempeño en Apoyo y Operación con 77.00% y 69.46% respectivamente, mientras que el requisito de menor cumplimiento fue “Contexto de la Organización”, el cual obtuvo un 30.00% en la norma ISO 45001:2018. Posterior a la aplicación del Cuestionario-Check list de evaluación de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, se identificaron brechas y elementos que requieren reforzarse, a fin de mejorar las condiciones de SST y de gestión educativa, por lo que, se propuso el establecimiento de una metodología, con el objeto de determinar las cuestiones externas e internas; así como, para la identificación de las partes interesadas y sus necesidades.

Así mismo, para el requisito 5, la Política del SIG y metodología para la identificación de roles y responsabilidades del SIG, se propone por medio de una Matriz de Responsabilidad y Autoridad. En cuanto al requisito 6, se desarrolló una metodología para identificar riesgos y oportunidades del SIG, a fin de identificar y controlar los recursos de seguimiento, medición y trazabilidad, se diseñó una metodología de comunicación interna y externa; y, crear, actualizar y controlar la información documentada de la Escuela.

Seguidamente, para el requisito 8, se considera la utilización de metodologías de evaluación de proveedores, herramientas para las Salidas no Conformes y metodología para la preparación y respuesta ante emergencias. Por otra parte, en el requisito 9, se propuso la elaboración de un Programa de Auditoria, metodología para evaluar la satisfacción de las partes interesadas, Procedimiento para la Revisión por la Dirección y para el Tratamiento de las quejas y apelaciones.

Finalmente, la necesidad de una metodología para las No Conformidades y Acciones Correctivas; además, metodologías y herramientas para el análisis de causa-raíz. En función de los elementos planteados, el capítulo IV “Propuesta de Diseño y Plan de Acción”, detallará las propuestas anteriores; así como, otras que se consideran relevantes para el diseño del SIG.

3.8.3 Variable: Procesos

Para identificar el cumplimiento de los procesos de la Escuela, se realizaron entrevistas estructuradas al personal estratégico de la ESDS y la Fundación, a quienes se les aplicó el instrumento “Ficha de identificación de Procesos (**Apéndice K**)”.

La ficha está compuesta por preguntas que buscaron identificar las entradas, salidas, interacción, indicadores, recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades, peligros para la SST, entre otros criterios.

Cabe destacar, que se consideró lo establecido en el apartado 1.1.2 sobre los antecedentes de la situación problemática en relación a la carencia de identificación e información documentada por procesos. Esta variable, se evaluó de acuerdo a las actividades que realiza la organización, la interacción de estas y su impacto en los servicios de la Escuela.

Tabla 9. *Porcentaje de cumplimiento de las áreas evaluadas*

No	Área	% Cumplimiento	% No Cumplimiento
1	Planificación Académica	70.67%	29.33%
2	Registro Académico	78.00%	22.00%
3	Admisión y Matrícula	68.67%	31.33%
4	Ejecución Académica	80.00%	20.00%
5	Clausura	68.67%	31.33%
6	Mantenimiento	50.67%	49.33%
7	Consejería Escolar	60.67%	39.33%
8	Tecnología de la Información	53.33%	46.67%
9	Pastoral	80.00%	20.00%
10	Recursos Humanos	55.33%	44.67%
11	Compras	54.00%	46.00%
Promedio Total		65.45%	34.54%

Fuente: Elaboración Propia.

La **Tabla 9** muestra que la Escuela alcanza un alto nivel de cumplimiento en las áreas de Pastoral (80.00%), Ejecución Académica (80.00%) y Registro Académico (78.00%). Por otro lado, al evaluar el nivel de cumplimiento en todas las áreas bajo el criterio de enfoque basado en procesos, se obtuvo un promedio total de cumplimiento del 65.45%, mientras que el porcentaje de no cumplimiento fue del 34.54%.

En relación con la Planificación Académica, la Escuela tiene información con guiones de clase, planes de grado y horarios. También, usan guías metodológicas, manuales y recursos brindado por el MINEDUCYT, aplica mecanismos para la revisión periódica del proceso, mediante reuniones y seguimiento de la planificación académica.

Al considerar el Registro Académico, se identifica los recursos necesarios, como plataformas (SIGES, TBox), infraestructura, personal, y herramientas para la gestión de datos académicos. A pesar de fortalezas identificadas, la Escuela requiere la documentación estructurada de las actividades de estas áreas. La Ejecución Académica refleja un porcentaje superior al resto; sin embargo, tanto los procesos de Admisión y Matrícula, como Clausura presentaron un 68.67% de cumplimiento. En lo que respecta a Ejecución Académica, existe documentación robusta, incluye guiones de clase, planes de estudio y procedimiento para la evaluación de los estudiantes; adicionalmente, este proceso cumple con los requisitos establecidos por el MINEDUCYT y otros lineamientos internos que aseguran la conformidad con las normativas educativas nacionales.

Acerca de la Clausura, se utiliza la Hoja Informativa de Fin de Año Escolar, se basan en el Calendario Escolar del MINEDUCYT y las circulares ministeriales, para delimitar y programar fechas de exámenes, entrega de notas y certificados. Finalmente, se identificó la necesidad de elaborar flujogramas detallados, estandarizar los procedimientos, mejorar la capacitación del personal y establecer planes de acción robustos.

Es importante destacar, que los procesos de la Escuela siempre incluyen guiones de clase, planes de estudio y procedimiento para la evaluación de los estudiantes; adicionalmente, este proceso cumple con los requisitos establecidos por el MINEDUCYT y otros lineamientos internos que aseguran la conformidad con las normativas educativas nacionales. Para Admisión y Matrícula, se identifica que se centra en cumplir con los requisitos necesarios para una correcta admisión; así mismo, cuenta con personal con amplia experiencia (más de 10 años) y están familiarizados con las actividades, tareas y etapas vinculadas a dichos procesos.

La **Tabla 9** también muestra que los menores porcentajes de cumplimiento los obtuvieron Mantenimiento, Tecnologías de la Información, Recursos Humanos y Compras con un rango entre 50.67% a 55.33%. En el caso del área de recursos humanos obtuvo un porcentaje bajo, porque ejecuta empíricamente el proceso de contratación, sin contar con procedimientos documentados y aprobados que describan las etapas del proceso de selección y pruebas realizadas, para determinar la competencia de los docentes participantes en el proceso.

Otro aspecto a considerar es el área de Pastoral con un 80.00%, dado que demostró que las actividades se realizan de forma planificada, y brindan el seguimiento a los resultados obtenidos. Finalmente, conforme con las brechas identificadas, se propuso el desarrollo de Mapa de Procesos, Fichas de Procesos, Metodologías o herramientas para la documentación y clasificación de los procesos, entre otros elementos de mejora.

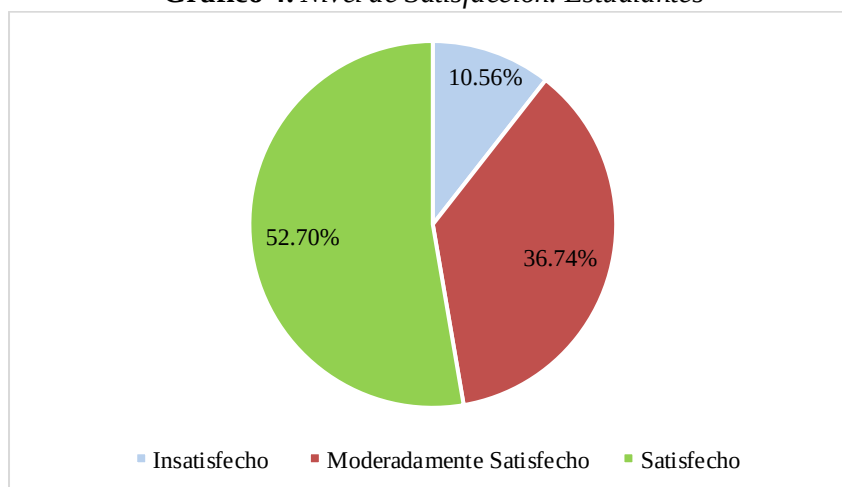
3.8.4 Variable: Satisfacción de los estudiantes

Para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, la herramienta se dividió en tres áreas de evaluación (Ver **Apéndice F.1**): “Bienestar estudiantil”, “Enseñanza y Aprendizaje” y “Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional”. El nivel de satisfacción se midió como "Insatisfecho", “Moderadamente insatisfecho” y "Satisfecho". El instrumento, compuesto por 26 preguntas, se aplicó de manera presencial el 26 de junio a 134 estudiantes de Sexto a Noveno grado de la ESDS durante la jornada escolar.

Para calcular el nivel de satisfacción, se consideró la escala de Likert y se definió un criterio de puntaje de tres categorías: "Satisfecho" con 5 puntos; "Moderadamente Satisfecho" con 3 puntos e “Insatisfecho” con un valor de 0 puntos. Para estimar el resultado, se sumaron los datos obtenidos en la categoría satisfecho y moderadamente satisfecho en las 134 encuestas. Como resultado, se realizó el diagnóstico y análisis de cada una de las 3 áreas de evaluación, cada una presentó valores similares (**Gráfico 4**).

1. Porcentaje de Satisfacción general de los Estudiantes

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción: Estudiantes



Fuente: Elaboración Propia.

Por tanto, al sumar los porcentajes de Satisfecho y Moderadamente Satisfecho del **Gráfico 4**, se obtiene un resultado global de 89.44%, y demuestra que los estudiantes tienen una perspectiva favorable sobre el servicio que reciben de la Escuela. Respecto al porcentaje de inconformidad, se debe identificar los elementos que generan descontento entre los estudiantes y solventarlos.

Nivel de Satisfacción Promedio del estudiante por área

La **Tabla 10** muestra que las tres áreas evaluadas presentan un promedio de satisfacción de 74.68%, lo cual indica que la percepción de los estudiantes se encuentra en la categoría de Moderadamente Satisfecho. Asimismo, se identifica una oportunidad de mejora en las tres áreas analizadas, destacándose especialmente las condiciones de seguridad y salud ocupacional en los salones de clases, así como los procesos de enseñanza y aprendizaje.

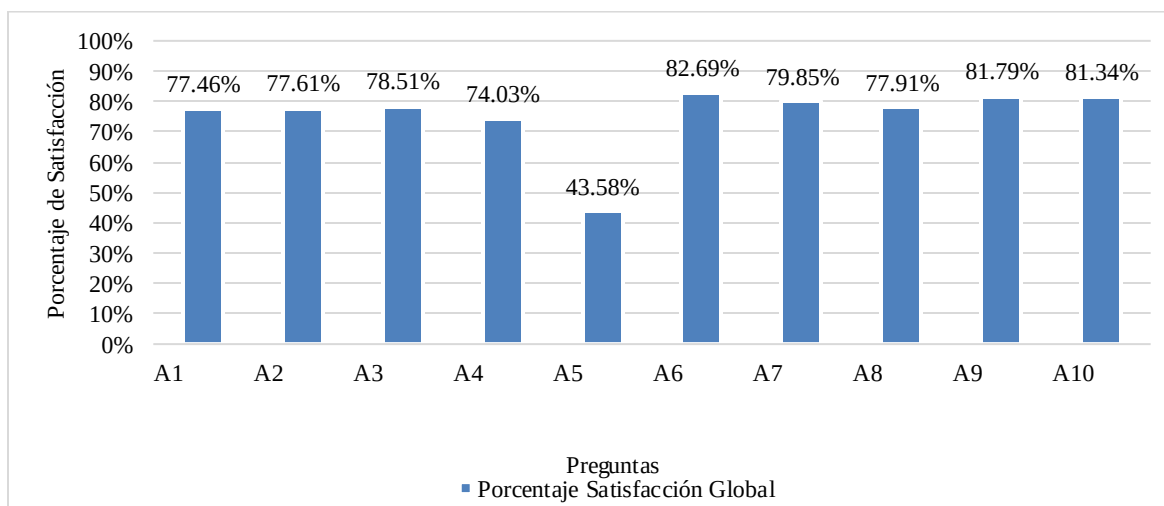
Tabla 10. *Nivel de Satisfacción General Estudiantes por Áreas*

Área	Porcentaje Satisfacción (Puntaje Promedio)
A. Bienestar Estudiantil	75.48%
B. Enseñanza y Aprendizaje	74.59%
C. Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional	73.97%
Promedio Total	74.68%

Fuente: Elaboración Propia.

A. Evaluación de satisfacción del Área “Bienestar Estudiantil”

El resultado de esta área muestra un nivel de aceptación moderado para las 10 preguntas evaluadas. Como muestra el **Gráfico 5**, el mayor grado de satisfacción se obtuvo en la pregunta A6: ¿Te sientes contento(a) con la ayuda que recibes de tus maestros (as) durante las clases? con un total de 82.69% de satisfacción. En segundo y tercer lugar, se encuentran los porcentajes de 81.79% que corresponde a la pregunta A9: ¿Conoces de los eventos y actividades importantes en la escuela?, y la pregunta A.10 con un 81.34% ¿Los maestros te hablan claramente y entiendes lo que dicen?, los resultados anteriores, demuestran que los alumnos están satisfechos con la comunicación interna, cómo reciben las instrucciones y el apoyo que les brindan los docentes durante el proceso de enseñanza.

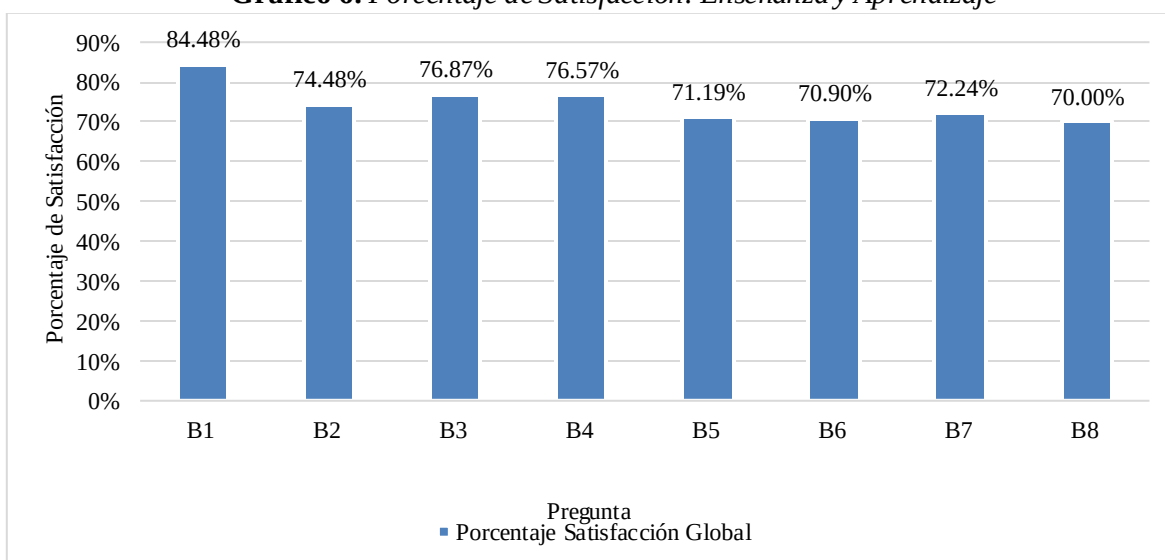
Gráfico 5. Porcentaje de Satisfacción: Bienestar Estudiantil

Fuente: Elaboración Propia.

Por el contrario, la pregunta que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción fue A5: ¿Estás contento(a) con la limpieza del cafetín y la comida que te venden en la escuela?, con un 43.58%; sin embargo, es importante mencionar que, durante el recorrido in situ y la verificación de cumplimiento del RTS 13.04.03: 14 -Anexo B: Inspección sanitaria del Cafetín (Ver **Apéndice L.6**) se obtuvo un 98.10% de aprobación, lo que evidencia que la higiene y las condiciones de infraestructura cumplen los requisitos conforme con este reglamento.

B. Evaluación de satisfacción del Área “Enseñanza y aprendizaje”

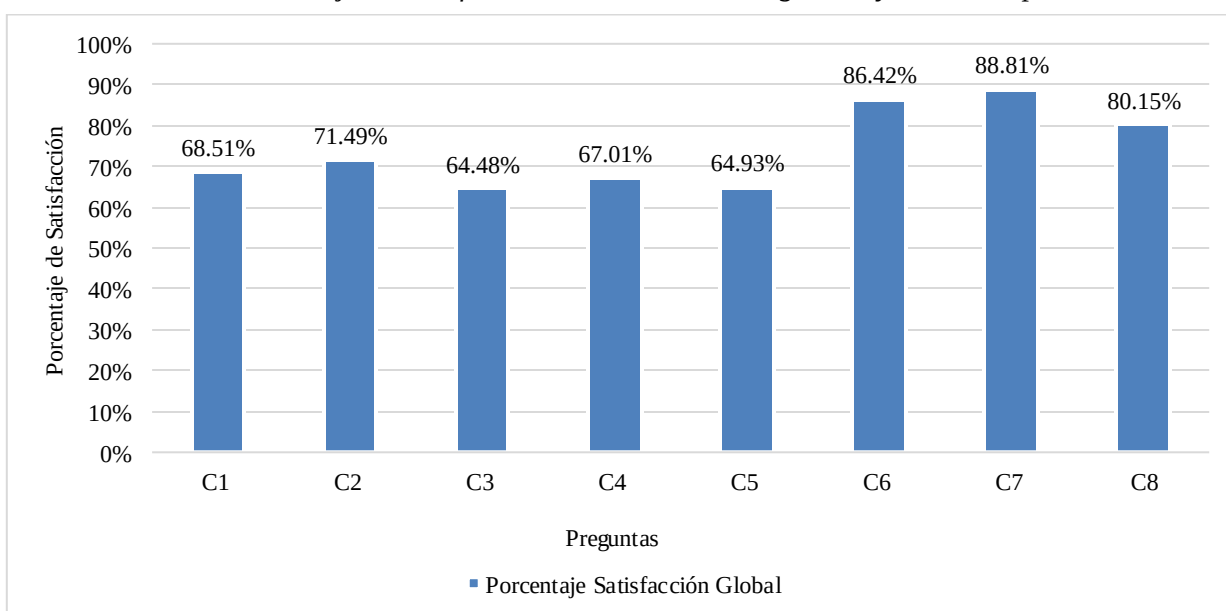
Los resultados denotan un nivel moderado de satisfacción entre los estudiantes, aunque hay áreas específicas que requieren atención (Ver **Gráfico 6**), como la pregunta B8 ¿Crees que la escuela se preocupa para que aprendas y te ayuda a ser un mejor estudiante?, dado que obtuvo el menor puntaje (70.00%). La pregunta B1 obtuvo el mayor nivel con 84.48% de satisfacción ¿Te gusta cómo enseña tu maestro(a) y cómo explica las cosas para que entiendas las clases y puedas hacer tus tareas? Por otra parte, a pesar de que los alumnos están satisfechos con la forma en que los maestros imparten su método de enseñanza, se refleja en las preguntas B2, B3, B4, B5, B6 y B7 un resultado de moderado entre un rango de 70.90% al 76.87% de satisfacción con el componente de motivación, la facilidad de entender en la clase, los materiales y la tecnología; así mismo, las pruebas o exámenes realizados.

Gráfico 6. Porcentaje de Satisfacción: Enseñanza y Aprendizaje

Fuente: Elaboración Propia.

C. Evaluación de satisfacción del Área “Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional”

El porcentaje promedio de satisfacción para las Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional fue del 73.97% (Ver **Gráfico 7**). La pregunta C1 ¿Crees que las aulas, laboratorios y la biblioteca de la escuela están en buen estado?, obtuvo un 68.51%.

Gráfico 7. Porcentaje de Satisfacción: Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional.

Fuente: Elaboración Propia.

La pregunta C4: ¿Te sientes seguro (a) caminando en el área de los baños?, totalizó un 67.01%, los resultados revelaron que los alumnos están modestamente satisfechos con las condiciones actual de estas áreas y perciben un bajo nivel de seguridad. No obstante, la pregunta con mayor porcentaje de aceptación fue la C7, con un nivel del 88.81%, la cual se consultó ¿Conoces los lugares a donde debes ir si hay una emergencia en la escuela?, y efectivamente, los alumnos conocen las rutas de evacuación, los puntos de encuentro establecidos y han participado en simulacros de evacuación y conocen los reglamentos internos de la ESDS.

En cuanto a la pregunta C3: ¿Te sientes seguro(a) usando las gradas, la cancha de fútbol y el gimnasio durante las clases y actividades?, se obtuvo el menor nivel de conformidad con un 64.48%. De manera similar, la pregunta C5: ¿Cuándo te lastimas o te caes durante las clases o el recreo, te ayudan rápidamente los maestros o adultos de la escuela?, mostró un valor del 64.93%; lo anterior, refleja que los alumnos perciben un bajo nivel de seguridad de áreas y durante de un incidente el nivel de respuesta o atención es relativamente bajo.

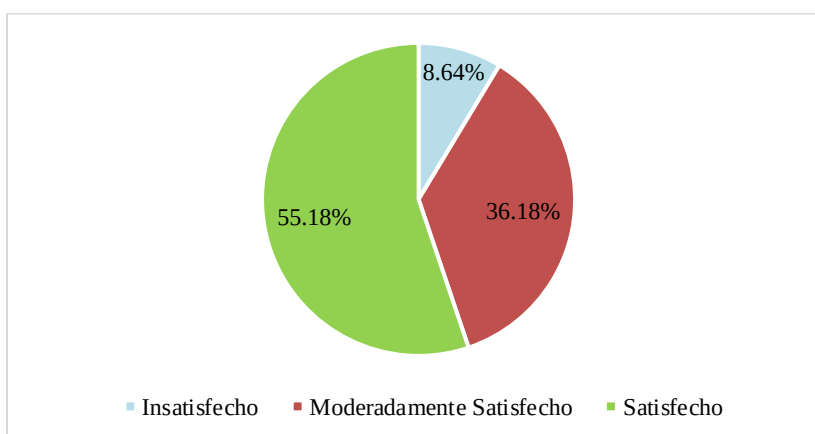
Como resultado de la evaluación de las tres áreas, se identifica la necesidad de implementar acciones, a fin de incrementar el nivel de satisfacción, entre las que se puede considerar mejoras en la condiciones de la cafetería, revisión de las instalaciones para mitigar los riesgos y metodologías para evaluar y dar seguimiento a las necesidades de los estudiantes, en consecuencia el Capítulo IV presenta las propuestas de metodológicas para documentar las actividades que realiza la ESDS, con el propósito de ofrecer el servicio educativo a los estudiantes.

3.8.5 Variable: Ambiente de Trabajo.

Para evaluar el nivel de satisfacción de los docentes, se creó una herramienta con tres áreas para analizar: “Planificación, Procesos y ambiente de trabajo”, “Materiales y recursos” y “Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional” (Ver **Apéndice M.1**). El instrumento se aplicó in situ a los 27 docentes de la Escuela. Respecto a la metodología, se adoptó la misma que se usó para la variable de satisfacción de los estudiantes.

1. Porcentaje de Satisfacción General de los Docentes.

Al observar la distribución de la satisfacción de los docentes, el **Gráfico 8**, muestra que la mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría de "Satisfecho" con un 55.18%, lo cual representa que más de la mitad del personal tiene una percepción favorable sobre la ESDS y su clima laboral.

Gráfico 8. *Nivel de Satisfacción de los Docentes de la ESDS*

Fuente: Elaboración Propia.

Un 36.18% de las respuestas se ubicaron en la categoría de "Moderadamente Satisfecho", un elemento para tomar en cuenta áreas de mejora. Además, al sumar los porcentajes de Satisfecho y Moderadamente Satisfecho, se obtiene un resultado global de 91.36%, lo que revela que los docentes opinan favorablemente de las condiciones de la Escuela. Mientras el porcentaje de inconformidad representó un 8.64%.

2. Nivel de Satisfacción Promedio del Docente por Área

La **Tabla 11** muestra que el promedio global por las tres áreas evaluadas fue de 77.82 % de satisfacción, lo que denota que la aprobación de los docentes tiene una categoría de Moderadamente Satisfecho. Este resultado indica que los servicios e insumos brindados a los maestros actualmente no cumple totalmente sus necesidades y expectativas, por lo que, se evidencio una oportunidad de mejora del 22.18%.

Tabla 11. *Nivel de Satisfacción General Docentes por Áreas*

Área	Porcentaje Promedio de Satisfacción
A. Planificación, Procesos y ambiente de trabajo	75.50%
B. Materiales y recursos	87.72%
C. Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional	70.25%
Promedio Total	77.82%

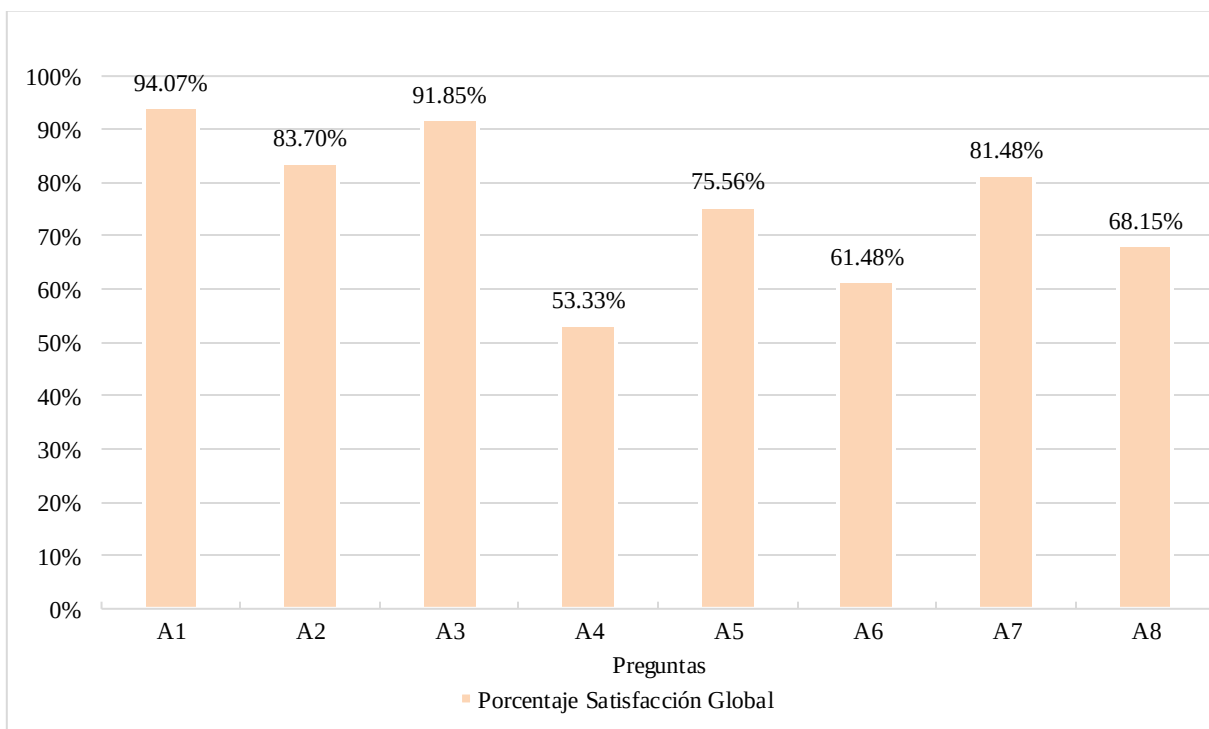
Fuente: Elaboración propia.

A. Evaluación de satisfacción del área de Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo

Para la evaluación de esta área, se elaboraron 26 preguntas para conocer el nivel de satisfacción sobre la planificación, proceso y ambiente de trabajo, lo cual reveló un nivel promedio de 75.50%, denotando que los docentes se encuentran moderadamente satisfechos.

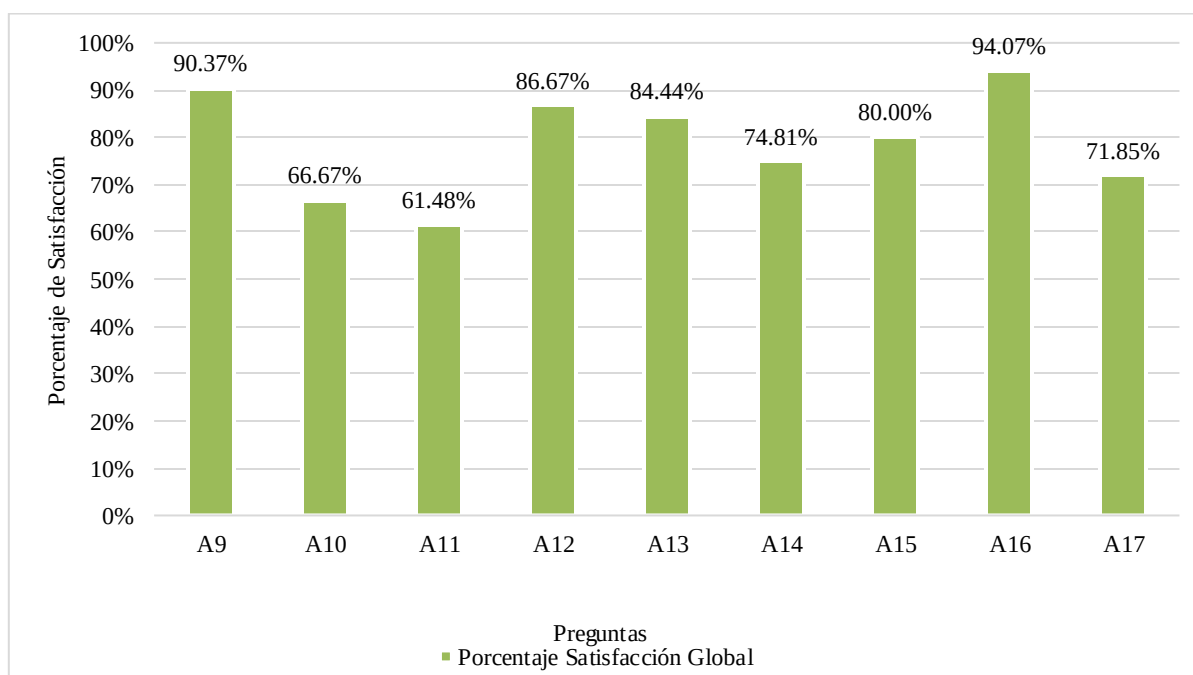
El **Gráfico 9** muestra que la pregunta que representó el menor nivel de satisfacción fue la A4 ¿Cómo se siente con las actividades que se le asignan cuando debe cubrir la ausencia de un colega?, evidenciando un 53.33%, por lo que hay elementos que requieren mejorar. A diferencia del resultado anterior, la pregunta A1 ¿Tiene claridad sobre sus roles y responsabilidades en los procesos educativos? obtuvo un 94.07%, lo cual expresa que los docentes están satisfechos con el rol que le fue asignado dentro del proceso educativo.

Gráfico 9. *Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte I)*



Fuente: Elaboración Propia.

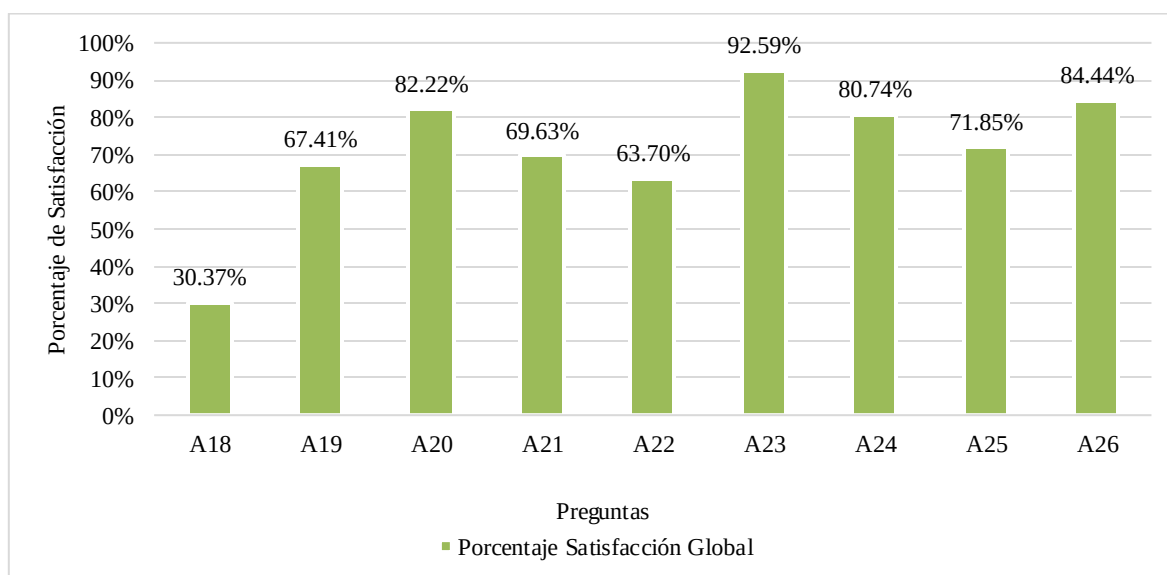
El **Gráfico 10**, retoma desde la interrogante A9 hasta la A17, donde la pregunta A11 ¿Considera que la información relevante es comunicada oportunamente? evidencia un 61.48% de satisfacción, en concordancia, la pregunta A10 ¿Cómo evalúa la calidad de la comunicación interna en la Escuela?, mostro un 66.67%, lo que indica que los docentes están modernamente satisfechos con el nivel de comunicación, efectividad y la calidad con que les llega la información en cada uno de los niveles. Referente a la pregunta A16: ¿Se siente respetado(a) y valorado(a) independientemente de su género, raza, religión o creencias?, reveló un 94.07% de satisfacción, lo cual se encuentra alineado con los valores promovidos por la Escuela y por la congregación salesiana y de las HDS.

Gráfico 10. *Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte II)*

Fuente: Elaboración Propia.

Seguidamente, la pregunta A9: ¿Qué le pareció su proceso de reclutamiento y selección cuando ingreso a la institución? obtuvo un 90.37 %, los resultados anteriores, muestran que los docentes están satisfechos con el proceso de selección y que al ejercer sus funciones son respetados; lo cual concuerda con el enfoque religioso preventivo y de inclusión de la ESDS.

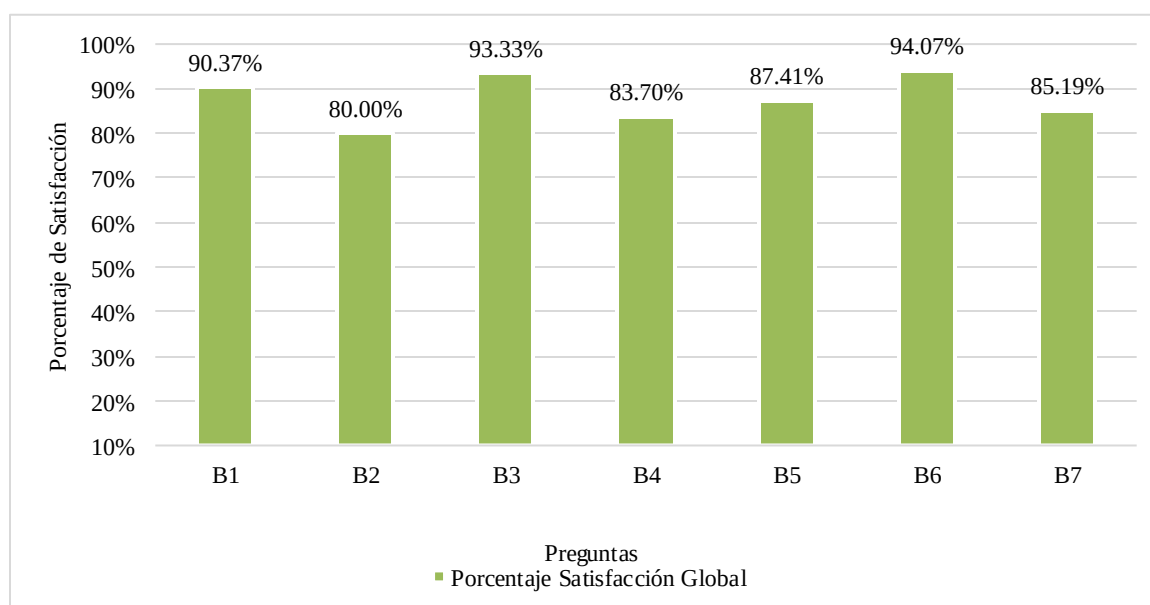
El **Gráfico 11** denota el menor nivel de satisfacción en la pregunta A18: ¿Cómo evalúa la higiene, limpieza y los alimentos ofrecidos en la cafetería de la Escuela?, pues obtuvo un 30.37% de aceptación, lo anterior demuestra que los docentes están insatisfechos con la higiene y los alimentos ofrecidos por la cafetería de la ESDS, algo semejante ocurrió en el resultado de los alumnos, por consiguiente ambas partes interesadas muestran insatisfacción en ese componente, lo cual conlleva que la ESDS debe evaluar este servicio, a pesar de que el nivel del cumplimiento del RTS 13.04.03: 14 -Anexo B sea elevado. Mientras tanto, la pregunta con mayor porcentaje de satisfacción fue A23: ¿Considera que se respetan los derechos de los estudiantes? con un 92.59%, donde efectivamente los docentes están conformes en que a los estudiantes se les respete sus derechos. Seguidamente, las preguntas A24: ¿Considera que se satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes?, obtuvo un 80.74% de satisfacción.

Gráfico 11. Porcentaje de Satisfacción: Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo (Parte III)

Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo, las preguntas A20 ¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y la comunidad educativa? y A26 ¿El ambiente de la Escuela fomenta la colaboración y el trabajo en equipo? obtuvieron un rango de satisfacción entre el 82.22% y 84.44%. lo cual demuestra que una de las prioridades del docente son sus alumnos y el trabajo en equipo.

B. Evaluación de satisfacción del Área “Materiales y Recursos”

Gráfico 12. Porcentaje de Satisfacción: Materiales y Recursos

Fuente: Elaboración Propia.

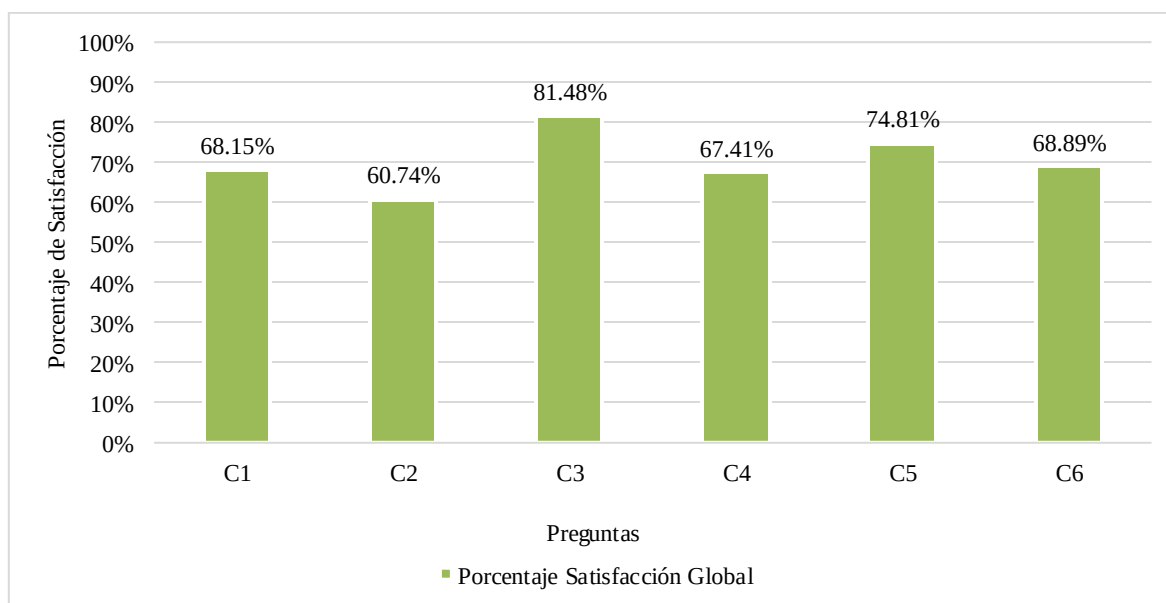
El apartado de Materiales y Recursos obtuvo 87.72% de valoraciones positivas, lo que denota una alta satisfacción con los recursos educativos y herramientas disponibles, en este contexto, el **Gráfico 12**, muestra el comportamiento de siete preguntas. De los resultados obtenidos, se puede señalar la pregunta B6 ¿El material didáctico que prepara es conforme a las planificaciones educativas? con el mayor porcentaje del área, con un 94.07%, en la misma secuencia, las preguntas B1: ¿Cómo califica el estado y la disponibilidad de los recursos educativos (material didáctico, tecnología, etc.)? totalizó 90.37%.

Seguidamente, la pregunta B3: ¿Considera que las herramientas tecnológicas (computadores, proyectores, etc.) disponibles son adecuadas para apoyar su trabajo?, recibió un nivel de satisfacción del 93.33% y demuestra que los docentes valoran las herramientas que actualmente poseen; sin embargo, la pregunta B2: ¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo adecuadamente?, indica un 80.00% de percepción favorable, lo que proyecta que hay herramientas o recursos por mejorar.

C.Evaluación de satisfacción del Área “Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional”

El último componente de la encuesta consideró las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los docentes (**Gráfico 13**), que demostró una satisfacción del 70.25 %, y evidencia que los docentes están moderadamente satisfechos en esta área.

Gráfico 13. Porcentaje de Satisfacción: Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional



Fuente: Elaboración Propia.

Al retomar las interrogantes con la mayor valoración, el **Gráfico 13** muestra la pregunta C3 ¿Considera que el salón de clase es confortable (no genera estrés o enfermedades ocupacionales) ?, con un 81.48% de nivel de satisfacción. A pesar del resultado anterior, la pregunta C2 ¿Considera que le ayudan a la prevención de riesgos las capacitaciones y formaciones en temas de Seguridad y Salud Ocupacional?, demostró el menor nivel del área con un 60.74%, y hace visible que los docentes están moderadamente satisfechos con las capacitaciones que realiza el comité de la ESDS.

De igual forma, la pregunta C4. ¿Qué le parece las gestiones realizadas por el comité seguridad y salud ocupacional para la prevención de los riesgos existentes en la escuela? presentó un 67.41% de aceptación por parte del personal docente de la organización. En continuidad, la pregunta C6 demostró un 68.89% ¿Considera que la escuela realiza gestiones adecuadas para mejorar las instalaciones y prevenir los riesgos ocupacionales? lo que proyecta que los docentes están moderadamente satisfechos con las gestiones, para prevenir los riesgos ocupacionales.

En general y tras analizar el nivel de satisfacción de los docentes en Planificación, Procesos y Ambiente de Trabajo, Materiales y Recursos; y, Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional, se determinó un nivel de satisfacción moderado y la necesidad de mejorar las actividades vinculadas con la cobertura de ausencias de docentes, la higiene en la cafetería, las capacitaciones de SST y las gestiones del comité de SSO. En este sentido, se propone el establecimiento de metodologías para medir periódicamente la satisfacción laboral de los docentes, herramientas para el tratamiento de quejas, apelaciones y resoluciones, siendo retomadas en el Capítulo IV.

3.8.6 Variable: Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST

A. Requisitos legales de la SST pertinentes a la ESDS

Los instrumentos utilizados en esta etapa, se distribuyeron en 5 cuestionarios y permitieron determinar el cumplimiento del Decreto N° 254 “Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Ver **Apéndice L.1**)”, Decreto 86 “Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Ver **Apéndice L.2**)”, Decreto N° 89 “Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Ver **Apéndice L.3**)”, el Código de Trabajo de El Salvador (Ver **Apéndice L.4**)”, y Reglamento Técnico Salvadoreño (RTS 13.04.03:14): Establecimientos educativos-Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento (Ver **Apéndice L 5 y L.6**)”.

La **Tabla 12** consolida los resultados de los instrumentos para evaluar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos pertinentes a la SST en la ESDDS, en este sentido, el Decreto N° 254, alcanzó un 92.00% de cumplimiento, por lo que la Escuela solo requiere realizar las correcciones que fueron identificadas al aplicar el instrumento.

Tabla 12. *Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales de la SST.*

Requisitos legales y otros requisitos	Cumple	No Cumple
Decreto N° 254 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo	92.00%	8.00%
Decreto N° 86 Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	76.74%	23.26%
Decreto N° 89 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	90.47%	9.53%
Código de Trabajo	100.00%	0.00%
RTS 13.04.03:14-Anexo Permiso de funcionamiento	94.67%	5.33%
RTS 13.04.03: 14 Anexo B	96.19%	3.81%
Promedio Total	91.76%	8.32 %

Fuente: Elaboración Propia.

En lo que respecta al nivel de incumplimiento del 8.00%, en el Decreto N° 254, las principales brechas se encuentran en los accesos a las instalaciones (entrada principal y cafetería) para personas con discapacidad, la frecuencia de realización de simulacros de emergencia, la manipulación de cargas en el área de trabajo de los docentes; así como, la determinación de un inventario de consumo de químicos y la frecuencia de exámenes médicos, etc.

Al evaluar el Decreto N° 89, muestra un porcentaje de cumplimiento de 90.47%, lo cual proyecta que la ESDDS actúa conforme con los requisitos evaluados. Comparativamente, el nivel de incumplimiento fue de 9.53%, debido a que se identificaron requisitos que no se cumplen totalmente. En efecto, se identificaron brechas en la señalización de riesgo de caídas en escaleras y áreas restringidas, la evaluación de cargas en las áreas de trabajo, la evaluación de ruido, la determinación de inventario de químicos almacenados y señales de advertencia en su bodega, entre otros componentes evaluados.

En lo que respecta con El Código de Trabajo de la Republica de El Salvador, se mostró un porcentaje de cumplimiento del 100%, lo que indica que se satisfacen todos los requisitos evaluados y en el caso que sea necesario, solo se requieren correcciones menores.

B. Requisitos legales pertinentes al servicio educativo

Los instrumentos utilizados en esta etapa, se distribuyeron en un cuestionario consolidado que permitió determinar el cumplimiento del Decreto N° 917 “Ley General de Educación” (Ver **Apéndice N.1**), Decreto N° 74 “Reglamento de la Ley de la Carrera Docente (Ver **Apéndice N.2**)” y Decreto N° 431 “Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (Ver **Apéndice N.3**)”; en cada uno de los decretos se evaluaron aquellos artículos vinculados directamente con los servicios educativos que ofrece la ESDS.

Tabla 13. *Porcentaje de cumplimiento de Requisitos Legales de Educación*

Decreto	Porcentaje de Cumplimiento	Porcentaje de No Cumplimiento
Decreto N° 917-Ley General de Educación	100%	0%
Decreto N° 74-Reglamento de la Ley de la Carrera Docente	100%	0%
Decreto N° 431-Ley Crecer Juntos para la Protección N° Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia	100%	0%
Promedio Total	100 %	0%

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 13** muestra que la Ley y los Decretos evaluados obtuvieron un 100% de cumplimiento y evidencia que la ESDS actúa conforme con los requisitos legales pertinentes al servicio educativo y se encuentra alineado con los parámetros del MINEDUCYT; además, el enfoque preventivo salesiano apoya en la gestión; así como, la experticia de los docentes, personal administrativo y hermanas de la congregación HDS. En relación a los resultados expuestos sobre el cumplimiento de requisitos Legales de Educación, se observa un Alto Nivel de conformidad; sin embargo, es relevante que la Alta Dirección de la Escuela y la Fundación, identifiquen en conjunto los requisitos legales pertinentes, realicen auditorías internas, y apliquen metodología de evaluación de resultados.

3.9 Respuesta o refutaciones a las hipótesis formuladas

Conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 135-136), las hipótesis se someten a prueba bajo un método (diseño de investigación, muestra, recolección de datos) y se analizan resultados; además, sirven para describir y explicar el fenómeno o problema al que se refieren. Cada vez que una hipótesis recibe evidencia empírica a favor o en contra, nos dice algo acerca del fenómeno o problema con el que se asocia.

Respecto al trabajo de graduación, se procedió a la respuesta y refutación de las hipótesis planteadas, se tomó como base los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de medición. Al no cumplirse algunas proposiciones específicas de la investigación, se derivó en la refutación de las hipótesis, mientras que al mostrar su cumplimiento se confirmó y permitió su validación, con los resultados siguientes:

a) Hipótesis General

El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018; contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Comprobación de Hipótesis.

En relación con la hipótesis expuesta y al evaluar los resultados recolectados en los diferentes instrumentos de recolección de datos, el hecho que la Escuela disponga de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, le permitirá mejorar aspectos de planificación, conocimiento de las partes interesadas, el contexto interno y externo que se involucra con la organización; asimismo, apoya a la definición y delimitación de procesos. Así mismo, conlleva a la mejorar en la documentación, la medición y análisis de manera integral, seguridad y salud para el personal, los estudiantes y otros, lo que se considera en la propuesta del diseño del SIG. Dadas las consideraciones planteadas, la **Hipótesis General se confirma**.

b) Hipótesis específica No.1

El grado de cumplimiento actual de los requisitos de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, en la Escuela Salesiana Domingo Savio no es mayor al 50%.

Comprobación de Hipótesis: Con base en la información recolectada en los instrumentos de “Checklist norma ISO 21001:2018(**Apéndice I**)” y “Checklist norma ISO 45001:2018 (**Apéndice J**)”, se puede concluir que el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio es, en efecto, no mayor al 50%. En consecuencia, la **Tabla 14** demuestra que el promedio de cumplimiento de los requisitos de ISO 45001:2018 es 45.84% y el de ISO 21001:2018 es 49.55%.

De los requisitos evaluados Apoyo y Operación tienen un cumplimiento superior al 50% en ambas normas, mientras que el resto están por debajo de ese umbral. Por lo tanto, con base en la información y el análisis elaborado, la **Hipótesis Específica N°1 se confirma.**

Tabla 14. Nivel de Cumplimiento comparativo de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018

Requisito	ISO 45001:2018	ISO 21001:2018
4. Contexto de la organización	30.00%	36.67%
5. Liderazgo	49.68%	43.90%
6. Planificación	44.80%	31.11%
7. Apoyo	68.89%	77.00%
8. Operación	50.67%	69.46%
9. Evaluación del desempeño	35.63%	34.84%
10. Mejora	41.25%	53.85%
Promedio Total	45.84%	49.55%

Fuente: Elaboración propia.

c) Hipótesis específica No.2

El nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 no es mayor al 50%.

Comprobación de Hipótesis: Conforme a los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados para la evaluación de las áreas y actividades evaluadas, a través de un enfoque en procesos, se determinó que los promedios de cumplimiento son todos superiores al 50%. De acuerdo con los datos obtenidos, que pueden interpretarse como nivel de desarrollo de los procesos de ESDS, tiene un promedio del 68.59%, la **Hipótesis Específica N° 2 se rechaza.**

d) Hipótesis específica No.3

El nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio, no es mayor al 60%.

Comprobación de Hipótesis: Posterior a la aplicación de los instrumentos de evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes y personal docente con respecto a los servicios ofrecidos por la ESDS, se obtuvieron valores significativamente superiores al 60%.

Se demostró que el nivel promedio de satisfacción por área para los estudiantes fue de 74.68%, mientras que los docentes reflejan un 77.82%. De manera concluyente, la **Hipótesis Específica N°3 se rechaza**, dado que el nivel de satisfacción entre ambas partes fue de 76.25%, siendo un valor considerablemente mayor al 60%.

e) Hipótesis específica No. 4

El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en el servicio educativo de la Escuela Salesiana Domingo Savio, es mayor al 50%.

Comprobación de Hipótesis: Posterior a la evaluación del Decreto N° 254, Decreto N° 86, Decreto N° 89, Decreto N° 275, RTS 13.04.03: 14 y Anexo B, Decreto N° 917, Decreto N° 74 y Decreto N° 431, en aquellos elementos aplicables a la ESDS, se determinó que el promedio de cumplimiento fue de 94.45%. De acuerdo a los resultados; así como, los datos de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio, **la Hipótesis Específica N°4 se confirma.**

3.10 Resumen de los Resultados

Posterior al análisis de resultados recopilados y analizados, como parte final de este apartado, se presenta el resumen de la información y de los datos obtenidos, los cuales se encuentran alineados con los objetivos establecidos en el Capítulo 1 del trabajo de graduación. La **Tabla 15**, presenta el consolidado de los resultados generados, para dar cumplimiento a los objetivos establecidos del trabajo de graduación, la cual se presenta considerando las variables e indicadores.

Por otra parte, el método de investigación e incluso unos resultados obtenidos en la presente investigación, guardan concordancia con el presentado en el estudio de López Osorio (2020), dado que la institución educativa requiere trabajar en su evaluación de desempeño; así como, la determinación de oportunidades de mejora ante la implementación de un SIG. Otro elemento en común entre el estudio del autor es la aplicación de un método cualitativo de investigación; así como, el uso de listas de verificación y la determinación de los dueños de los procesos, para obtener los resultados de diagnóstico del sistema.

Tabla 15. *Resumen de resultados obtenidos por variables*

Macro variables	Microvariables	Indicadores	Resultado
Sistema Integrado de Gestión	Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018	49.55%
		Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018	45.84%
	Procesos	Porcentaje de Cumplimiento de Procesos	68.59%
Desempeño de la Organización	Satisfacción de los estudiantes	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes	74.68%
	Clima laboral	Porcentaje de satisfacción del personal docente	77.82%
	Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	94.45%
Promedio de Cumplimiento de la ESDS			68.49%

Fuente: Elaboración Propia.

En relación al logro del cumplimiento de los objetivos planteados en el Capítulo I, es importante revisar y analizar de manera detallada cómo cada uno de estos objetivos ha sido abordado y alcanzado a lo largo del desarrollo de este trabajo de graduación. A continuación, se presenta la relación de los objetivos establecidos, junto con un análisis de su cumplimiento:

Objetivo General

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 para contribuir a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Conforme a la evidencia, se dio cumplimiento al objetivo general, por medio del Diseño de un Sistema Integrado de Gestión conforme con las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, el cual se aplicó a la ESDS, por medio del desarrollo de la propuesta documental del SIG y acompañado de un plan de acción conforme a las necesidades de la Escuela, que se presenta en el Capítulo IV.

1. Objetivo Específico N° 1.

Determinar el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Este objetivo fue alcanzado mediante la evaluación y diagnóstico de las brechas de la Escuela en relación con los requisitos aplicables de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, para lo cual, se utilizaron instrumentos de diagnóstico para la determinación del grado de cumplimiento normativo en la ESDS.

2. Objetivo Específico N° 2.

Identificar el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

Este objetivo fue alcanzado mediante la evaluación y ejecución de entrevistas al personal de la ESDS, donde se identificaron los procesos actuales y actividades que se ejecutaban de manera empírica. Además, se logró determinar la presencia de oportunidades de mejora en la información documentada sobre el desarrollo y registros de los procesos.

3. Objetivo Específico N°3.

Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Este objetivo fue alcanzado mediante la evaluación de dos micro variables, para lo cual, se desarrollaron y aplicaron dos instrumentos de evaluación de satisfacción del personal docente y de estudiantes. Por medio de los resultados obtenidos, se evidenciaron oportunidades de mejora puntuales, a fin de adecuar la infraestructura.

Además, se propuso la revisión de la cafetería, e instalaciones para mitigar riesgos, metodologías para evaluar y dar seguimiento a las necesidades de los estudiantes y docentes; así como, actividades vinculadas con la cobertura de ausencias de maestros, capacitaciones en SST y gestiones del comité de SSO.

4. Objetivo Específico N° 4.

Determinar el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en los servicios educativos de la Escuela Salesiana Domingo Savio.

Este objetivo se cumplió, por medio de la determinación del grado de cumplimiento de la ESDS, frente a los requisitos legales y otros requisitos relacionados, a través de instrumentos en los que se consideró el marco legal aplicable. Como oportunidad de mejora se señaló que la Alta Dirección de la Escuela y la Fundación deben identificar en conjunto de manera sistemática, los requisitos pertinentes, realizar auditorías internas, y aplicar metodologías de evaluación de los resultados.

Finalmente, conforme a los hallazgos se presenta en el Capítulo IV la Propuesta del Diseño del Sistema Integra de Gestión, el cual fue orientado a fortalecer la información documentada, el seguimiento y revisión de las actividades o proceso del servicio educativo de la ESDS con fome lo indican las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 y los objetivos del trabajo de graduación.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE DISEÑO Y PLAN DE ACCIÓN

El Capítulo IV incluye el Diseño del Sistema Integrado de Gestión y el desarrollo del Plan de Acción conforme con los resultados y hallazgo obtenidos del Capítulo III. Este apartado presenta la Propuesta de un SIG de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 para la ESDS e integra los principales componentes en un solo sistema coherente que incluye objetivos, políticas, manuales, procesos, procedimientos, fichas y otras herramientas que permitirán una mejora continua en la Escuela y en el servicio educativo.

Respecto a los resultados del diagnóstico inicial, para la ESDS se obtuvo un promedio total del 68.49% en el nivel cumplimiento en las micro variables relacionadas con las normas ISO 45001:2018 e ISO 21001:2018, los procesos, satisfacción del estudiante y docente, cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST. Lo anterior, demostró que la gestión de los servicios que realiza la ESDS se vincula con actividades y procesos de forma rutinaria; sin embargo, es necesario estructurar la documentación, ejercer seguimiento y revisión de los resultados obtenidos. Desde la perspectiva expuesta y ante los resultados del SIG, la propuesta se orienta al fortalecimiento de la documentación por medio de manuales, procesos y procedimientos estandarizados; así como, al seguimiento y revisión de los resultados.

En secuencia de los resultados obtenidos y las propuestas de documentación, se elaboró el Plan de Acción, el cual abordó las estrategias y pasos que deben ejecutarse para la implementación del SIG; así como, los condiciones que deben crearse, los recursos y el tiempo estimado que se requiere para la consecución de un sistema en la organización.

4.1. Descripción de las propuestas

La estructura propuesta del Sistema Integrado de Gestión para la ESDS se elaboró conforme con los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; además de considerar la naturaleza de las actividades educativas que realiza la Escuela. Cabe considerar que, en este apartado, se encuentran enlazadas con los objetivos de la investigación y los hallazgos obtenidos, esencialmente en los requisitos normativos, legales y otros relacionados; además del componente de procesos, satisfacción docente y de los estudiantes. Por tanto, se abordarán descriptivamente en este capítulo.

4.1.1. Propuesta del Diseño del Sistema Integrado de Gestión

La presente propuesta aborda el diseño de un Sistema Integrado de Gestión para la ESDS, se fundamenta en los requisitos y lineamientos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. La adopción de estas normas tiene el potencial de apoyar la gestión educativa de la Escuela, por medio de la mejora en la calidad del servicio educativo en conjunto con la creación de un entorno laboral seguro y saludable. Este apartado, describe la propuesta de documentación necesaria que respalda al SIG; así como, aquella requerida para demostrar la conformidad con ambas normas:

1. Política del SIG

La Política del SIG integró los requisitos y elementos conforme los apartados 5.2 de ambas normativas; así mismo, contiene elementos que abordan el compromiso con la calidad educativa, la mejora continua, la seguridad y salud en el trabajo, por consiguiente, la política propuesta constituye una declaración sobre cómo la organización gestionará y mejorará los aspectos claves, esta se encuentra documentada en el Manual del SIG.

2. Alcance del SIG

El alcance definió los límites y la aplicabilidad del SIG dentro de la Escuela, se presenta como una declaración clara y específica de las áreas, procesos, actividades, productos o servicios que están cubiertos por el SIG y delimita las exclusiones de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 que no se encuentran bajo el control directo de la Escuela. Por consiguiente, el alcance del SIG se encuentra integrado en el Manual del SIG.

3. Objetivos del SIG

Consideran las metas que se proponen alcanzar mediante la implementación del SIG, reflejan los compromisos de la Escuela respecto a la calidad educativa y la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Conforme con el requisito 6.2, los objetivos se encuentran alineados con la Política del SIG y demuestran claridad; así como, su capacidad para ser medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo de tiempo definido. Los objetivos son detallados en el Manual del SIG, para ello, se propusieron siete objetivos, vinculados a la satisfacción de los estudiantes y docentes, la mejora en la gestión de riesgos laborales, el fomento de la cultura organizacional en la calidad y seguridad en la ESDS.

4. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos constituyó una representación gráfica que se incorporó en el Manual de Procesos, donde se muestra la interacción y organización de los diferentes procesos dentro de la Escuela, delimitando la estructura en tres niveles: Procesos Estratégicos, Claves y Soporte.

En el caso la ESDS, dentro de los procesos estratégico, se propone la estructuración de un *Proceso de Planificación Institucional* que incluya la planificación estratégica para la Escuela, Objetivos, Políticas y la implementación del Plan Estratégico. Sumando a lo anterior, se recomienda el *Proceso de Evaluación y Mejora Continua*, el cual implica la evaluación del desempeño académico y organizacional, auditorías internas y la implementación de acciones correctivas y preventivas; así como, la implementación del SIG.

Los procesos claves identificados, se encuentran vinculados con las actividades educativas de la Escuela, para lo cual se plantea el *Proceso de Admisión y Matrícula*, *Proceso de Registro Académico*, *Proceso de Planificación Académica*, *Proceso de Ejecución Académica* y *Proceso de Clausura*. Las actividades vinculadas a ellos se relacionan con gestionar y organizar la información de los estudiantes, asegurar la disponibilidad de los datos, el cumplimiento de requisitos académicos, planificación, ejecución del proceso de enseñanza y aprendizaje, evaluación, análisis de resultados y cierre del año académico.

Finalmente, los procesos de soporte están comprendidos por el *Proceso de Mantenimiento*, *Proceso de Consejería Escolar*, *Proceso de Tecnología de la Información*, *Proceso Pastoral*, *Proceso de Recursos Humanos* y *Proceso de Gestión Administrativa*, todos ellos, se enfocan en garantizar que la Escuela funcione sin problemas, se cumplan los objetivos educativos y de satisfacción de los estudiantes; así mismo, contar con los recursos y servicios necesarios para que los procesos claves y estratégicos se lleven a cabo de manera efectiva.

5. Manual del SIG

Se propuso el Manual del SIG, el cual será una guía para la implementación. Este documento aborda la integración de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, detalla como la Escuela debe dar respuesta a los requisitos de las normativas; así como, la inclusión de algunas metodologías aplicables. Además, contiene la introducción de la organización, documenta el alcance del sistema, la política y objetivos del SIG, entre otros elementos.

6. Manual de Procesos

Este manual determina los procesos que son realizados por la Escuela, la propuesta detalla la estructura y gestión por procesos. Se presenta el Mapa de Procesos de Nivel 1, el cual es un diagrama que muestra la interrelación de los procesos estratégicos, claves y soporte. Además, el Manual de Proceso detalla las entradas y salidas de los procesos; así como, responsables, recursos necesarios, indicadores y controles aplicables.

7. Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos recopila las instrucciones y directrices aplicables a la ESDS, compuesto por trece procedimientos derivados de los procesos implementados. Estos procedimientos, alineados con los diversos requisitos normativos, incluyen:

Información documentada de Requisito 4 “Contexto de la Organización”

- a) Procedimiento de identificación del contexto de la organización.
- b) Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Información documentada de Requisito 5 “Liderazgo”

- a) Procedimiento para la Consulta y Participación de los Trabajadores.

Información documentada de Requisito 6 “Planificación”

- a) Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades para la SST.
- b) Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos de SIG.

Información documentada de Requisito 7 “Apoyo”

- a) Procedimientos de reclutamiento, evaluación y contratación de talento humano.
- b) Procedimiento para la formación de competencias y toma de conciencia.
- c) Procedimiento para el control de información documentada.

Información documentada de Requisito 8 “Operación”

- a) Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas.
- b) Procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación.
- c) Procedimiento de admisión y matrícula de los estudiantes.

Información documentada de Requisito 9 “Evaluación del desempeño”

- a) Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG.
- b) Procedimiento de Auditoría Interna del SIG.

8. Fichas de Procesos

La propuesta de fichas permitió la caracterización de los procesos, conforme a lo definido en el mapa de nivel 1, las fichas propuestas se encuentran en el Manual de Procesos categorizadas de la forma siguiente: Proceso de Evaluación y Mejora Continua; Admisión y Matrícula, Recursos Humanos, Mantenimiento y Gestión Administrativa. Las fichas se elaboraron como ejemplo para que la ESDS aplique a sus procesos o aquellos que se no fueron abordaron en este trabajo.

9. Matrices

Se propone la elaboración de diferentes Matrices, las cuales constituyen herramientas para la implementación del SIG y de los requisitos de las normas norma ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. Entre las propuestas se encuentra una Matriz de Identificación de los Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER); así como, Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo, Matriz de Influencia/ Interés, Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos del Sistema de Gestión, entre otras aplicable a la naturaleza de la Escuela.

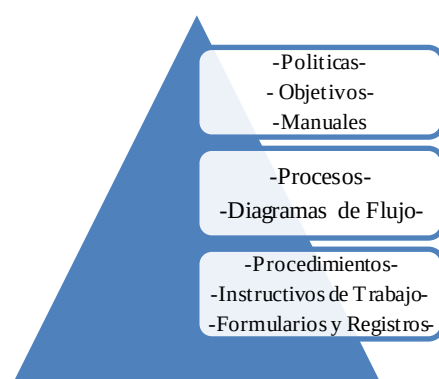
4.1.2. Propuesta Documental del Sistema Integrado de Gestión

Conforme con los resultados de la investigación y para lograr los objetivos establecidos, se propuso la delimitación de una estructura de información documentada para el SIG, la cual detalla el orden, clasificación y la estructura bajo el cual se mantendrá y conservará. Si bien, la Escuela dispone de diferentes tipos de documentos, carece de una estructura definida y estandarizada que permita operar de forma integral los componentes educativos y de SST. Para la propuesta de estructura documental, se consideró los lineamientos de la norma ISO 10013: 2021, Sistemas de gestión de la calidad -Orientación para la información documentada.

La **Figura 7**, presenta la estructura documental, que se organiza en diferentes niveles según su importancia y función dentro del SIG; además, apoya para que la documentación requerida se encuentre ordenada de manera clara y para referencia de todos los miembros de la ESDS.

En la parte superior de la **Figura 7** se ubica aquella información documentada de mayor categorización, donde destaca las Políticas, Objetivos y los Manuales. Seguidamente se coloca en un nivel intermedio los procesos y los diagramas de flujo, mientras que la parte inferior considera los procedimientos, instructivos de trabajo, formularios y registros.

Figura 7. Estructura Documental para el SIG



Fuente: Elaboración Propia, Adaptado de ISO 10013:2021.

Por tanto, de acuerdo con las directrices establecidas en la norma ISO 10013:2021, la estructura documental del SIG)para la Escuela se propone de la forma siguiente:

1. Parte Superior (Mayor Categorización)

- *Políticas:* son declaraciones basadas en los principios, lineamientos y compromisos de la organización, constituyen la guía para las actividades y refleja una alineación con la misión y visión institucional. Las Políticas Educativa, de SST y del SIG, se encuentran en esta categorización”.
- *Objetivos:* metas específicas que desea alcanzar la organización y delimitan un fin que se espera alcanzar o cumplir. Se consideró los objetivos educativos, los del SST y los del SGI.
- *Manuales:* documentos que describen el sistema en su conjunto, las actividades asociadas de la organización. Debido al propósito del trabajo de graduación, se consideró el Manual del SIG, Manual de Procesos y Manual de Procedimientos.

2. Nivel Intermedio

- *Procesos*: describe las actividades principales que se llevan a cabo en la organización, para cumplir con los requisitos y las actividades del servicio educativo. Considera la ficha de procesos de cada uno de los tres niveles, tanto los procesos claves, estratégicos y de soporte.
- *Diagramas de Flujo*: representa de manera gráfica los procesos, muestra los pasos y las decisiones clave que deben seguirse. Se incluyen en las fichas de procesos, detallando la secuencia gráfica que deben seguirse en cada actividad.

3. Parte Inferior (Documentos de Soporte)

- *Procedimientos*: instrucciones detalladas sobre cómo realizar tareas específicas. Son el paso a paso que debe realizarse, para cumplir el proceso.
- *Instructivos de Trabajo*: describe de manera detalla la ejecución de las tareas, constituyen guías prácticas. Los instructivos de los equipos de mantenimiento se consideran en esta categoría.
- *Formularios*: son estructura establecidas o plantillas utilizadas, para recopilar datos de manera sistemática, bajo parámetros delimitados es su estructura. Al ser completados, se convierten en registros.
- *Registros*: documentación que evidencia las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

La estructura presentada, busca que toda la documentación necesaria para el sistema de gestión esté organizada. Como parte de la propuesta de estructura de información documentada, se incluyó el estilo de formatos; así como, la codificación para la identificación y trazabilidad de los documentos.

I. Codificación de la Propuesta Documentada

Los documentos elaborados se identificaron conforme al código alfanumérico, esto permite y facilita su localización, el seguimiento y la gestión de ellos. Para la codificación de los documentos dentro del sistema se propone la estructura siguiente:

- **Tipo de Documento**

Son las diferentes clases de **documentos** que la organización debe generar, mantener y controlar como parte de su sistema de gestión.

Estos son esenciales para demostrar conformidad con los requisitos de la norma y asegurar la estandarización. La **Tabla 16** muestra la propuesta de codificación.

Tabla 16. *Tipo de Documento*

Codificación	Significado	Codificación	Significado
MAN	Manual	PROC	Proceso
INST	Instrucciones de Trabajo	PROD	Procedimiento
FO	Formato	MAP	Mapa
FORM	Formulario	PO	Política
MATZ	Matriz	PLAN	Plan

Fuente: Elaboración Propia.

- **Codificación de la información Documentada del SIG**

Para referencia del desarrollo de la propuesta de codificación, la **Tabla 17** presenta el ejemplo para un Manual del SIG:

Tabla 17. *Ejemplo de Codificación para la Información Documentada*

Codificación	ESDS-MAN-SIG-01
Donde cada código corresponde:	
ESDS	Escuela Salesiana Domingo Savio
MAN	Manual (Tipo de Documento)
SIG	Sistema Integrado de Gestión (Categoría /Área)
01	Número Secuencial del Documento
Versión V1	Número de revisión
Creación	Mes y año en el cual fue creado o de la última revisión

Fuente: Elaboración Propia.

II. Formato

El formato se refiere a la apariencia y estructura recomendada que debe tener el documento antes de su emisión y difusión. Incluye encabezado, pie de página, formato de página, entre otros. Esto incluye aspectos visuales, tipográficos y organizativos que permiten una correcta comprensión, y coherencia en el material que utiliza la organización educativa.

- **Encabezado**

Es lo que lo diferencia del resto de documentos, proporciona una identificación clara y específica. En tal sentido, los manuales, procedimientos, instructivos y formularios deberán contar con un encabezado el cual tendrá como componente, el nombre de la Escuela, su logo, el nombre, el código, versión y fecha de creación o de la última revisión del documento.

Figura 8. *Formato de Encabezado para la Información Documentada*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Agosto-2024

Fuente: Elaboración Propia.

- **Pie de Página.**

Corresponde a información que se coloca en la parte inferior del documento y está compuesto por las siglas de la Escuela “ESDS”, el código y el número de página respectivo:

ESDS | MAN-SIG-01 | Página: X de Y |

Por otra parte, en relación con la estructura documental, es importante mencionar que el control de la información documentada es relevante para el seguimiento de cambios y corregir brechas identificadas. A partir de las afirmaciones anteriores, como parte del formato se debe colocar el historial del documento, los responsables de la revisión, y aprobación; además, utilizar letra azul para señalar los cambios realizadas en las nuevas versiones de los documentos.

Se elaboró la Matriz Documental del SIG (Ver **Tabla 18**) conforme con la Estructura de Alto Nivel y es una propuesta de integración de la información documentada requerida por el SIG, lo que facilitó la integración coherente y sistemática de los 10 requisitos principales de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. La propuesta permite identificar y organizar la información documentada requerida por ambas normas y se convierte en una herramienta esencial para la gestión eficaz del SIG. Además, considera los documentos con los que cuenta la ESDS y que se pueden integrar al SIG, se adicionan los que deben crearse, mantenerse y conservarse en el tiempo, lo que posibilitará a la Escuela gestionar de manera eficiente y efectiva sus procesos, asegurar el cumplimiento normativo y la mejora continua en todas las áreas claves de la organización para una comunicación fluida y un desempeño óptimo.

Tabla 18. Matriz documental del SIG.

Norma/Requisitos			Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes		
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
4.1	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG)	ESDS-MAN-SIG-01
			n/a	Procedimiento de Identificación del contexto de la organización	ESDS-PROD-SIG-01
			n/a	Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo	ESDS-MATZ-SIG-01
			n/a	Formato de Evaluación PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal)	ESDS-FO-SIG-01
4.2; 5.1.2;	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas pertinentes	n/a	Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas	ESDS-PROD-SIG-02
			n/a	Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG	ESDS-MATZ-SIG-02
			n/a	Matriz de Influencia/ Interés	ESDS-MATZ-SIG-03
			n/a	Formato de Registro de Requerimientos de Partes Interesadas	ESDS-FO-SIG-02
4.3	4.3	Determinación del alcance del sistema integrado de gestión	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Alcance del SIG)	ESDS-MAN-SIG-01
4.4	4.4	Sistema Integrado de gestión	A Mantener	Manual de Procesos del SIG (Mapa de Procesos Nivel 1)	ESDS-MAN-SIG-02
			n/a	Procedimiento para la gestión de los procesos de los SGSST	ESDS-PROD-SIG-03
			A Mantener	Manual de Procedimientos	ESDS-MAN-SIG-03
5.1; 5.1.1; 5.1.2; 5.1.3; 5.3; 7.2	5.1; 5.3; 7.2	Liderazgo y Participación de los Trabajadores en el SIG.	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Liderazgo y compromiso de la alta dirección y equipo de la alta dirección)	ESDS-MAN-SIG-01

Tabla 18. Matriz documental del SIG. (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			Código
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	
		Liderazgo y compromiso con respecto al SGOE	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Liderazgo y compromiso de la alta dirección y equipo de la alta dirección)	ESDS-MAN-SIG-01
5.2; .2.1; 5.2.2	5.2	Política Integrada del SIG	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Política del SIG)	ESDS-MAN-SIG-01
5.3; 7.2	5.3; 7.2	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	n/a	Formato de Lista de líderes de proceso, funciones y responsabilidades del SIG.	ESDS-FO-SIG-03
n/a	5.4	Consulta y participación de los trabajadores	A Mantener	Procedimiento para la Consulta y Participación de los Trabajadores	ESDS-PROD-SIG-04
			n/a	Formulario de Comunicaciones y reporte de riesgos para la SST	ESDS-FO-SIG-04
			n/a	Formato de Minuta de reuniones de los comités	ESDS-FO-SIG-05
6.1	6.1;6.1.1; 6.1.2.1; 6.1.2.2; 6.1.2.3; 6.1.3;6.1.4; 8.1.3	Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SIG	A Mantener/A Conservar	Procedimiento para evaluación de riesgos y oportunidades del SIG.	ESDS-PROD-SIG-05
			n/a	Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión	ESDS-MATZ-SIG-04
n/a	6.1.2; 6.1.2.1; 6.1.2.2; 6.1.4; 8.1.3	Identificación de peligros, evaluación de los riesgos /oportunidades para la SST y otros riesgos/oportunidades para el sistema de gestión de la SST	A Mantener	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades para la SST.	ESDS-PROD-SIG-06
			n/a	Matriz IPER-SST	ESDS-MATZ-SIG-05
			n/a	Matriz de identificación de oportunidades para la SST	ESDS-MATZ-SIG-06
			n/a	Formato de Análisis de Causa Raíz	ESDS-FO-SIG-06

Tabla 18. Matriz documental del SIG. (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
5.1.3; 7.2.2; 8.1.1;8.1.3; 8.2; 8.2.1; 8.2.3	6.1.3; 6.1.4; 8.1.3	Determinación de los requisitos legales, requisitos para los productos y servicios educativos; y otros requisitos	A Mantener/A Conservar	Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG	ESDS-PROD-SIG-07
			n/a	Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos	ESDS-FO-SIG-07
6.2; 6.2.1; 6.2.2	6.2; 6.2.1;6.2.2; 5.4; 6.1.2.2; 6.1.2.3	Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos	A Mantener/A Conservar	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos)	ESDS-MAN-SIG-01
			n/a	Matriz de Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos	ESDS-MATZ-SIG-07
6.3; 4.4;	8.1.3	Planificación de los cambios	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para identificar, evaluar y establecer planes de acción para la gestión del cambio)	ESDS-MAN-SIG-01
7.1; 7.1.1; 7.1.1.1; 7.1.1.2;	7.1	Recursos	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Recursos)	ESDS-MAN-SIG-01
7.1.2; 7.1.2.1; 7.1.2.2; 7.2, 7.2.1; 7.2.2	7.2; 7.3	Personas	Mantener	Procedimientos de reclutamiento, evaluación y contratación de talento humano	ESDS-PROD-SIG-08
			Conservar	Formato de Solicitud de empleo	ESDS-FO-SIG-08
		Competencia y Toma de Conciencia	n/a	Procedimiento para la formación de competencias	ESDS-PROD-SIG-12
			A Conservar	Formato de Expediente Personal	ESDS-FO-SIG-12
n/a	n/a	Competencia y Toma de Conciencia	n/a	Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia	ESDS-FO-SIG-13

Tabla 18. Matriz documental del SIG. (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
			n/a	Formato de Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia	ESDS-FO-SIG-14
7.1.3; 7.1.3.1; 7.1.3.2; 7.1.3.3	n/a	Infraestructura	n/a	Procedimiento de Mantenimiento y Limpieza de la infraestructura	ESDS-PROD-SIG-09
			n/a	Formato de Plan Maestro de Mantenimiento y limpieza	ESDS-FO-SIG-09
7.1.4	n/a	Ambiente para la operación de los procesos educativos	n/a	Procedimiento para controles operacionales y seguridad y salud ocupacional	ESDS-PROD-SIG-10
			n/a	Manual de Convivencia de la ESDS	ESDS-MAN-SIG-04
7.1.5	n/a	Recursos de seguimiento y medición	A Conservar	Procedimiento de creación y verificación de evaluaciones de aprendizaje	ESDS-PROD-SIG-11
			A Conservar	Formato de Reporte de Indicadores Educativos	ESDS-FO-SIG-10
			n/a	Formato de Expediente académico del estudiante	ESDS-FO-SIG-11
			n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología de control metrológico)	ESDS-MAN-SIG-01
7.1.6	n/a	Conocimientos de la organización	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para el conocimiento de la organización)	ESDS-MAN-SIG-01
				Manual de Procedimientos	ESDS-MAN-SIG-03
7.4; 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3; 8.2.2	7.4; 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3	Comunicación	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para de comunicación interna y externa)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Conservar	Formato de Plan de Comunicaciones del SIG	ESDS-FO-SIG-15
			n/a	Formato de comunicaciones del SIG	ESDS-FO-SIG-16

Tabla 18. Matriz documental del SIG (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
7.5; 7.5.1; 7.5.2; 7.5.3	7.5; 7.5.1; 7.5.2; 7.5.3	Información Documentada	n/a	Procedimiento para el control de información documentada	ESDS-PROD-SIG-13
			A Mantener	Listado maestro de información documentada del SIG	ESDS-FO-SIG-17
8.1.1; 8.1.2;	8.1.1	Planificación y control operacional	A Mantener	Procedimiento de planificación y control operacional	ESDS-PROD-SIG-14
			n/a	Formato de Plan de control operacional	ESDS-FO-SIG-18
		Planificación operacional específica y control de productos y servicios	n/a	Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Escolar Anual (PEA)	n/a
n/a	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	A Mantener	Procedimiento para manejo de Equipo de Protección Personal (EPP)	ESDS-PROD-SIG-16
			n/a	Matriz IPER-SST	ESDS-MATZ-SIG-05
8.4; 8.4.1; 8.4.2; 8.4.3	8.1.4; 8.1.4.1; 8.1.4.2; 8.1.4.3	Compras y Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	A Mantener	Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas	ESDS-PROD-SIG-15
			A Conservar	Formato de evaluación periódica de proveedores y contratistas	ESDS-FO-SIG-19
			n/a	Matriz de Propiedad de los usuarios	ESDS-MATZ-SIG-08
			n/a	Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes.	ESDS-FO-SIG-24
			A Conservar	Boleta de Calificación del Estudiante	ESDS-FO-SIG-36
n/a	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	A Mantener	Procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación	ESDS-PROD-SIG-17
			Conservar	Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación	ESDS-PLAN-SIG-01

Tabla 18. Matriz documental del SIG (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
			Conservar	Formato de evaluación del desempeño de los simulacros de respuesta ante situaciones emergencia y evacuación	ESDS-FO-SIG-20
8.5.1; 8.5.1.1;	n/a	Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	n/a	Procedimiento de planificación y control operacional	ESDS-PROD-SIG-14
			n/a	Calendario Académico	n/a
			n/a	Plan Estratégico Institucional	PEI
8.5.1.2;8.5.1.2.1; 8.5.1.2.2	n/a	Admisión de estudiantes	A Mantener	Procedimiento de Admisión y Matrícula de los estudiantes	ESDS-PROD-SIG-18
			A Conservar	Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año	ESDS-FO-SIG-21
8.5.1.3	n/a	Provisión de productos y servicios educativos	n/a	Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje	ESDS-PROD-SIG-19
8.5.1.4; 8.5.1.5	n/a	Evaluación sumativa y Reconocimiento del aprendizaje evaluado	n/a	Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje	ESDS-PROD-SIG-19
			n/a	Instrumento de evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje	ESDS-FO-SIG-40
			n/a	Registro de Apelación de Nota	ESDS-FO-SIG-38
			A Conservar	Reporte de calificaciones del Estudiante	ESDS-FO-SIG-22
			A Conservar	Expediente Académico del Estudiante	ESDS-FO-SIG-23
			A Conservar	Boleta de Calificación del Estudiante	ESDS-FO-SIG-36
8.5.1.6	n/a	Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación	n/a -	Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes.	ESDS-FO-SIG-24

Tabla 18. Matriz documental del SIG (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
8.5.2	n/a	Identificación y trazabilidad	n/a	Procedimiento trazabilidad de los productos y servicios	ESDS-PROD-SIG-20
			n/a	Expediente Académico del Estudiante	n/a
8.5.3	n/a	Propiedad perteneciente a las partes interesadas	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Política de Protección, transparencia y seguridad de los datos.)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Conservar	Registro que evidencie la pérdida, el deterioro o el inadecuado uso de la propiedad	ESDS-FO-SIG-39
			n/a	Política de Protección, seguridad y transparencia de datos.	ESDS-MAN-SIG-01
8.5.4	n/a	Preservación	A Mantener	Procedimiento para el control de información documentada	ESDS-PROD-SIG-13
			n/a	Política de Protección, seguridad y transparencia de datos.	ESDS-MAN-SIG-01
8.5.5	n/a	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	n/a	Política de Protección, seguridad y transparencia de datos.	ESDS-MAN-SIG-01
			n/a	Procedimiento para el control de información documentada	ESDS-PROD-SIG-13
8.5.6	n/a	Control de los cambios en los productos y servicios educativos	n/a	Procedimiento para el control de cambios de los productos y servicios educativos.	ESDS-PROD-SIG-21
			A Conservar	Registro de control de cambios de productos y servicios educativos	ESDS-FO-SIG-33
8.6	n/a	Liberación de los productos y servicios educativos	n/a	Procedimiento para la liberación de los productos y servicios educativos	ESDS-PROD-SIG-25
			A Conservar	Certificado Académico	n/a
			A Conservar	Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes.	ESDS-FO-SIG-24

Tabla 18. Matriz documental del SIG (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
8.7	n/a	Control de las salidas educativas no conformes	n/a	Procedimiento para el control y tratamiento de las salidas no conformes	ESDS-PROD-SIG-22
			A Conservar	Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes.	ESDS-FO-SIG-24
9.1; 9.1.1; 9.1.3; 9.1.4; 9.1.4.1; 9.1.4.2; 9.1.4.3; 9.1.5	9.1; 9.1.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	A Mantener	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIG	ESDS-PROD-SIG-26
			A Conservar	Formato de Programa de mantenimiento del SIG	ESDS-FO-SIG-34
			A Conservar	Matriz de Indicadores del SIG	ESDS-MATZ-SIG-09
9.1.2.1	n/a	Seguimiento de la satisfacción	n/a	Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG	ESDS-PROD-SIG-23
			n/a	Formato de encuesta de satisfacción de los Estudiantes	ESDS-FO-SIG-25
			n/a	Formato de encuesta de satisfacción de los docentes	ESDS-FO-SIG-26
			n/a	Formato de encuesta de satisfacción de otras partes interesadas	ESDS-FO-SIG-27
9.1.2.2	n/a	Tratamiento de las quejas y apelaciones	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para la gestión, tratamiento de quejas y apelaciones.)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Conservar	Formulario Google para la gestión, tratamiento de quejas, reclamos y apelaciones	ESDS-FO-SIG-37
9.2; 9.2.1;	9.2; 9.1.2; 9.2.1; 9.2.2	Auditoría interna y Programa de auditoría interna/ Evaluación del cumplimiento	n/a	Procedimiento de Auditoría Interna del SIG	ESDS-PROD-SIG-24
			A Mantener	Programa Anual de Auditorías Internas	ESDS-FO-SIG-28
			A Conservar	Formato de Plan de Auditorías Internas	ESDS-FO-SIG-29
			n/a	Formato de Informe de auditoría interna	ESDS-FO-SIG-30

Tabla 18. Matriz documental del SIG (Continuación)

Norma/ Requisitos		Información Documentada a Conservar/ Mantener y otras pertinentes			
ISO 21001: 2018	ISO 45001: 2018	Acción por integrar	Información documentada requerida por las normas	Nombre propuesto	Código
			A Mantener	Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas	ESDS-FO-SIG-31
9.3; 9.3.1; 9.3.2; 9.3.3	9.3	Revisión por la dirección	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para la revisión por la dirección)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Conservar	Formato de Informe de la Revisión por la Dirección	ESDS-FO-SIG-32
10.1; 10.1.1; 10.1.2	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	A Mantener	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para la investigación de incidentes)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Conservar	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para investigar los incidentes, no conformidades y acciones correctivas)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Mantener	Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas	ESDS-FO-SIG-31
10.2; 10.3;	10.1; 10.3	Mejora continua y Oportunidades de Mejora	n/a	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Metodología para la identificación y gestión de la mejora)	ESDS-MAN-SIG-01
			A Mantener/A Conserva	Formato de informe de la Mejora continua	ESDS-FO-SIG-35

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: La Matriz está compuesta por los elementos siguientes:

-**Norma/Requisitos:** identifica las cláusulas relevantes de ambas normas. Se detalla las cláusulas que se abordará.

-**Acción por Integrar:** presenta el nombre del requisito, para el cual se requerirá identificar la acción documental a seguir.

-**Información documentada a conservar/mantener:** describe qué tipo de documento o evidencia se va a crear o mantener, para cumplir con el requisito.

-**Nombre Propuesto:** el nombre específico del documento o procedimiento que se va a crear.

-**Código:** el código de referencia que se asigna al documento para controlarlo dentro del sistema de gestión.

4.13. Manual del Sistema Integrado de Gestión

Por otra parte, la **Tabla 19** muestra la estructura del Manual del SIG (ESDS-MAN-SIG-01), que combina las normativas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, bajo un proceso detallado con los requisitos, información general de la organización, objetivos, alcance, exclusiones, entre otros. Este Manual se detalla en el Apéndice O.

Tabla 19. *Contenido Principal de los Manuales*

Nombre	Contenido Principal
Manual del SIG	Política del SIG
	Objetivo del SIG
	Alcance del SIG
	Información General de la Organización
	Términos y Definiciones
	Organigrama e identificación de responsabilidades
	Elementos del SIG
	Procesos vinculados con los requisitos de las normas
	Matrices vinculadas con los requisitos de las normas
	Formularios vinculados con los requisitos de las normas
	Anexos

Fuente: Elaboración Propia

4.1 4 Plan de Acción del SIG

Para que la ESDS disponga de una ruta, se propuso un plan de implementación del SIG (Ver **Tabla 20**), el cual combina las etapas realizadas durante el trabajo de graduación e incluye otras actividades que se deben ejecutar, para implantar efectivamente el Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, y de esta forma, contribuir a la mejora de los servicios en la ESDS. Como resultado se presenta la propuesta de implementación del SIG siguiente:

Fase I: Identificación de la organización

Comprende las actividades ejecutadas para conocer a la organización, involucra realizar el diagnóstico de cumplimiento de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; además, verificar el nivel de satisfacción de los alumnos y el clima laboral que experimentan los docentes; así mismo, la comprobación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes a los servicios que ofrece la ESDS.

Fase II: Diseño del SIG

En esta fase, se aborda la propuesta del diseño del SIG, enfocada en la planificación completa, los recursos, el método de integración, la información documentada necesaria; así como, los riesgos y oportunidades asociados al Sistema Integrado de Gestión de la ESDS.

Fase III: Desarrollo de la documentación del SIG

Se centra en la elaboración de la propuesta documental para el SIG, contemplando la información que debe conservarse y mantenerse según los requisitos de ambas normas. Asimismo, está delimitada a la documentación de los procesos, procedimientos, instructivos y formatos necesarios para el registro de las actividades del Sistema Integrado de Gestión en la ESDS.

Fase IV: Implementación

Describe aquellas actividades que se deben realizar en la implementación del SIG, las cuales tienen como fin poner en práctica todo lo diseñado, para lo cual se deben comunicar las responsabilidades, concientizar a los colaboradores sobre el SIG, implementar la documentación elaborada, capacitar a personal y verificar que lo planificado se ajuste correctamente durante la ejecución de los procesos. Asimismo, es necesario llevar a cabo auditorías internas, así como el seguimiento y medición de los resultados obtenidos.

Fase V: Mantenimiento del SIG.

El proceso se compone de actividades diseñadas para dar seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SIG), asegurar la obtención de resultados y garantizar que el registro de las actividades y procesos continúe contribuyendo al cumplimiento del SIG. Para ello, la ESDS debe realizar un seguimiento de los resultados de las auditorías internas, aplicando acciones correctivas y cerrándolas oportunamente. Además, se deben ejecutar las actividades programadas, fomentar la formación continua, revisar y actualizar la documentación del SIG, así como llevar a cabo la revisión por parte de la dirección y promover acciones de mejora.

Tabla 20. Plan de Acción del SIG

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
Fase I: Identificación de la organización	Identificación de la situación actual de la ESDS.	Informe del diagnóstico inicial de la ESDS	Herramientas del Diagnóstico. Instalaciones. Transporte.	\$ 900.00	Maestranes
	Entrevistas y recorridos In situ en la ESDS.				
	Diagnóstico de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.				
	Diagnóstico de los procesos de la ESDS.				
	Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.				
	Plan de acción de cierre de oportunidades detectadas				
Sub total Fase I				\$ 900.00	2 meses
Estado de la Fase del plan de acción			Ejecutado por los Maestranes		
Fase II: Diseño del SIG	Propuesta de la documentación del SIG para la ESDS.	Matriz documental	Documentación existente	\$ 300.00	Maestranes
	Propuesta de la Política del SIG para la ESDS	Política y objetivos del SIG, Plan de acción	Aprobación de Política		Maestranes
	Planificación de los recursos para el SIG	Plan de recurso	Personas, infraestructura, recursos financieros		Equipo de la ESDS
	Planificación de los procesos y sus controles en el SIG	Mapa de procesos y Manual de procesos del SIG.	Ficha de identificación de procesos.		Maestranes

Tabla 20. Plan de Acción de SIG (Continuación)

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
Fase II: Diseño del SIG	Planificación de los procesos, controles e indicadores.	Mapa de procesos y Manual de procesos del SIG	Ficha de identificación de procesos elaboradas	\$ 300.00	Maestranter
	Gestión de Riesgos y Oportunidades Planes de acción del diseño.	Plan de acción del SIG	Matriz de riesgos Personal		Maestranter
	Planificación de formación de competencias.	Programa de formación	Recursos financieros, instalaciones, tiempo y personal		Maestranter
Sub Total Fase II				\$ 600.00	2 meses
Estado de la Fase del Plan de Acción			Ejecutado por los Maestranter		
Fase III: Desarrollo de la documentación del SIG	Elaboración del procedimiento para control de información documental	Procedimiento para el control de la información documental	Borradores de los documentos actuales	\$ 300.00	Equipo de la ESDS
	Elaboración de la política integrada, objetivos, planes de acciones y los procesos para la comunicación y accesibilidad	Política Integrada Aprobada	Aprobación, Formatos y herramientas		
	Elaboración del manual de procesos y procedimientos del SIG	Manual de procesos y procedimientos del SIG.	Borrador de procesos y formatos actuales.		
	Elaboración de los procedimientos a mantener y conservar del SIG.	Procedimiento del SIG	Borrador de procesos y formatos actuales.	\$200.00	Equipo de la ESDS

Tabla 20. Plan de Acción de SIG (Continuación)

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
Fase III: Desarrollo de la documentación del SIG	Establecer la matriz documental del SIG.	Inventario de información documentada del SIG.	Borrador de procesos y formatos actuales		
	Elaboración de los procedimientos y herramientas para la formación de competencias, comunicación y sensibilización.	Programa de capacitación Anual.	Identificación de competencias, tiempo y las instalaciones	\$350.00	Maestranter
	Elaboración de los procesos para el seguimiento verificación de cumplimiento del SIG.	Programa de auditorías anual y auditorias de proceso.	Formularios de seguimientos Borradores de procesos actuales		
	Elaboración de los procesos para la gestión de riesgos y oportunidades del SIG y planificación de gestión del cambio.	Matriz de riesgos y oportunidades, y plan de acción	Identificación de riesgos, oportunidades Procedimientos Actuales		
Sub Total Fase III				\$ 850.00	2 meses
Estado de la Fase del Plan de Acción			Ejecutado por los Maestranter		
Fase IV: Implementación del SIG	Designación de responsabilidades y funciones del SIG.	Matriz de responsabilidades del SIG	Manual de puestos y funciones	\$ 375.00	Equipo de la ESDS
	Desarrollo de la propuesta Comunicación y concientización del SIG.	Programa de comunicación y concientización	Comunicados de reuniones y registros de comunicación		
	Ejecución del programa de formación de competencias del SIG.	Registros de capacitación y entrenamiento	Matriz documental programa de capacitaciones		

Tabla 20. Plan de Acción de SIG (Continuación)

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
	Implementación de los manuales, procedimientos y formatos de registros.	Informe de funcionamiento de la información documentada	Matriz del inventario de información documentada		
Fase IV: Implementación del SIG	Registro de las actividades del SIG	Registros completos	Actividades y registros de los procesos	\$ 375.00	Equipo de la ESDS
	Establecer la matriz de indicadores del SIG y los resultados del cumplimiento	Tablero de indicadores del SIG	Indicadores por procesos, SIG y objetivos		
	Seguimiento y monitoreo de funcionamiento de la información documentada	Informe de cambios y actualizaciones de la información documentada	Inventario de información documentada del SIG		
	Gestión de los riesgos y oportunidades de la implementación	Riesgos materializados y plan de acción	Matriz de riesgos, oportunidades y cambios de la implementación		
	Gestión de los cambios de la implementación	Identificación de cambios y plan de acción			
	Ejecución del seguimiento y monitoreo de los indicadores del SIG	Llenado del tablero de indicadores	Matriz de indicadores del SIG	\$175.00	Equipo de la ESDS
	Ejecución de auditorías internas: Programa, Plan, Informe de auditoría	Informe de auditoría interna y plan de acción correctiva	Programa y Plan de auditoría interna		
Fase IV: Implementación del SIG	Análisis de acciones correctivas de auditorías internas	Análisis de causa-raíz	Formulario para análisis de causa-raíz y acciones de seguimiento	\$200	Equipo de la ESDS

Tabla 20. Plan de Acción de SIG (Continuación)

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
	Realizar la Revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección y acciones correctivas	Informe del desempeño del SIG		
	Realizar la reunión de la mejora	Informe de reunión de la mejora y acciones correctivas	Informe de revisión por la dirección		
Sub Total Fase IV				\$ 1,125.00	6 meses
Estado de la Fase del plan de acción			Pendiente de ejecutarse por el equipo de la ESDS		
Fase V: Mantenimiento del SIG	Ejecutar seguimiento de cierre de las no conformidades del SIG	Informe de cierre de no conformidades y NC vencidas	Reunión de cierre y matriz de no conformidades del SIG	\$ 400.00	Equipo de la ESDS
	Establecer el programa anual de actividades del SIG	Actividad Ejecutadas	Programa anual del SIG		
	Actualización y revisión de la información documentada del SIG	Inventario de información documentada revisado y actualizado	Inventario de información documentada del SIG		
	Realizar la Capacitación y formación continua	Registros de capacitaciones	Programa de capacitación		
	Ejecutar auditorías de procesos programadas	Informe de auditorías de proceso	Programa y plan de auditorías de proceso		
Fase V: Mantenimiento del SIG	Ejecutar los controles de seguimiento y medición de los indicadores	Tablero de indicadores del SIG completo	Planificación de los controles y matriz de indicadores	\$ 400.00	Equipo de la ESDS
	Ejecutar la comunicación interna y externa planificada y la concientización	Informes, registros o comunicados	Programa del SIG		

Tabla 20. Plan de Acción de SIG (Continuación)

Fase	Actividades	Resultados Esperados	Recursos		Responsables
			Material y otros	Financiero	
	Auditoría interna de mantenimiento	Informe de auditoría interna/ Informe de acciones o correctivas	Programa y plan de auditorías		
	Revisión por la dirección y reunión de mejora	Informe de revisión por la dirección y mejora	Informe de revisión por la dirección		
Sub Total Fase V				\$ 800.00	6 meses
Estado de la Fase del plan de acción			Pendiente de ejecutarse por el equipo de la ESDS		
Total: Fase I, II; III; IV; V			\$ 4,275		

Fuente: Elaboración Propia.

4.1 5 Propuesta para la formación de competencias, sensibilización y comunicación del SIG.**1. Introducción**

Con base en el análisis de necesidades y las brechas detectadas en relación con las competencias y conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la Escuela, se considera esencial desarrollar una propuesta integral que abarque formación, sensibilización y comunicación dirigida a todos los responsables de procesos y colaboradores. Esta propuesta busca responder a la necesidad de capacitación en áreas clave vinculadas a las normas aplicables y a los sistemas de gestión en general, una problemática que se ha identificado como central para asegurar una implementación eficaz del SIG.

2. Objetivo de la Propuesta

1. Desarrollar competencias en todos los niveles de la ESDS, con el fin de asegurar una comprensión adecuada y una correcta implementación de los principios y requisitos establecidos en las normas ISO 21001 e ISO 45001.
2. Sensibilizar a todos los miembros de la comunidad educativa sobre la importancia de la gestión de la calidad educativa y la seguridad y salud en el trabajo.

3. Establecer canales de comunicación efectivos, para mantener informados a todos los involucrados y asegurar la mejora continua del SIG.

Por sí misma la propuesta, tiene por objetivo establecer un plan de formación y sensibilización que permita el desarrollo de competencias específicas en el personal involucrado en el SIG. Esto busca asegurar que todos los colaboradores comprendan el alcance, los beneficios y sus roles en el SIG, promoviendo una cultura de calidad y mejora continua que fortalezca el compromiso de la Escuela con los estándares internacionales.

3. Estrategia para la Formación de Competencias

A través de un análisis de las necesidades de capacitación, se deben identificar las competencias clave para cada grupo de interés (docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia) en relación con el SIG. Para lograr el desarrollo adecuado de competencias, la formación se estructurará en tres niveles, cada uno adaptado a diferentes necesidades y niveles de involucramiento en el SIG:

Nivel Básico (Sensibilización) | Duración: 4 horas

Dirigido a todos los colaboradores de la ESDS, con el fin de lograr una comprensión general del SIG, sus objetivos y la importancia de su implementación en la Escuela.

Temas a abordar:

- Introducción al SIG y su relevancia.
- Principios básicos de calidad y gestión.
- Impacto del SIG en la calidad del servicio.
- Normas clave y cómo afectan al trabajo diario.

Metodología:

- Charlas introductorias.
- Talleres participativos.
- Materiales visuales y digitales de fácil acceso.

Nivel Intermedio (Formación en Competencias Técnicas) | Duración: 8 horas

Dirigido a responsables de procesos y colaboradores que ejecutan actividades específicas en el marco del SIG.

Temas a abordar:

- Gestión de la calidad educativa (ISO 21001).
- Conocimiento de la política y objetivos educativos.
- Aplicación de métodos y herramientas para la mejora continua de los procesos educativos.
- Uso adecuado de las tecnologías y recursos didácticos.
- Evaluación del desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes.
- Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001).
- Identificación y evaluación de riesgos laborales.
- Implementación de medidas de control para la seguridad en el ambiente escolar.
- Conocimiento de procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Promoción de un ambiente saludable y libre de riesgo.
- Profundización en normas y requisitos específicos (ISO, por ejemplo).
- Control y aseguramiento de la calidad en los procesos.
- Manejo y aplicación de herramientas de gestión y mejora continua.
- Documentación y registro de información.

Metodología:

- Talleres técnicos con ejemplos prácticos.
- Casos de estudio aplicados a procesos de la Escuela.
- Asesoría directa en cada área de aplicación.

Nivel Avanzado (Formación de Gestores del SIG) | Duración: 16 horas (4 sesiones)

Dirigido a los líderes del SIG y a los responsables de su implementación y seguimiento.

Temas a abordar:

- Gestión estratégica del SIG.
- Evaluación de riesgos y oportunidades.
- Auditorías internas y preparación para auditorías externas.
- Toma de decisiones basadas en evidencia.

Metodología:

- Cursos especializados.
- Simulaciones de auditorías.
- Mentorías con expertos externos.

4. Diseño del Plan de Formación

El plan se diseña de manera específica para cada grupo de interés de la ESDS y debe incluir:

- **Programas de Capacitación:** programas formativos adaptados a las necesidades del personal administrativo, docente, y estudiantes de la ESDS. Los temas clave incluyen:
 - a) Formación en gestión educativa (normas ISO 21001), como evaluación y mejora continua de la enseñanza.
 - b) Formación en SST (normas ISO 45001), como gestión de riesgos, procedimientos de emergencia, ergonomía, etc.
- **Modalidades de Formación:** utilizar una combinación de métodos presenciales, virtuales y mixtos. Ejemplos incluyen:
 - a) Talleres y seminarios presenciales sobre normas ISO.
 - b) Cursos en línea sobre temas relacionados con la seguridad, salud y calidad educativa.
 - c) Entrenamientos prácticos, para aplicar procedimientos en situaciones reales.
 - d) Calendario de Capacitación: definir un calendario de formación anual que incluya actividades periódicas de capacitación y actualización.

5. Evaluación de la Eficacia de la Formación

Establecer métodos para evaluar la eficacia de la formación y la adquisición de competencias por parte de los involucrados en SIG, tales como:

- Evaluaciones al final de los cursos (prueba de conocimientos).
- Observación en el lugar de trabajo (por ejemplo, observación del comportamiento en situaciones de riesgo).
- Encuestas de satisfacción para medir el impacto de las capacitaciones en los empleados y estudiantes de la ESDS.

6. Estrategias de Sensibilización

- **Sensibilización para la Comunidad Educativa y Estudiantes.**

El objetivo de la sensibilización es generar un compromiso colectivo con la gestión de la calidad y la seguridad y salud laboral en la ESDS. Las actividades de sensibilización pueden incluir:

- Charlas y conferencias: invitar a expertos en calidad educativa y SST para que hablen con la comunidad escolar sobre la importancia de estos temas.
- Campañas informativas: utilizar posters, folletos y medios digitales, para divulgar la importancia de la calidad educativa y la seguridad en el trabajo.
- Encuentros informativos: organizar reuniones informativas para los padres de familia y estudiantes, explicando cómo el SIG puede mejorar tanto la educación como la seguridad en el entorno escolar.
- Actividades participativas: crear grupos de estudiantes que participen en la implementación de medidas de seguridad en la escuela.
- Concursos y eventos: organizar eventos como concursos de proyectos sobre seguridad y salud, o presentaciones sobre mejoras en el entorno escolar.

- **Sensibilización para el Personal Administrativo y Docente**

- Reuniones de sensibilización: programar reuniones regulares con el personal para recordar la importancia de seguir las políticas y procedimientos establecidos en el SIG.
- Incorporación en el proceso de toma de decisiones: fomentar la participación del personal docente y administrativo en la toma de decisiones relacionadas con la gestión educativa y la seguridad laboral.
- Capacitación continua y actualización: Dar talleres y sesiones periódicas para mantener al personal informado sobre las mejores prácticas y los cambios en las normativas aplicables, asegurando así un compromiso constante con los estándares del SIG.

7. Estrategias de Comunicación del SIG

El establecer canales de comunicación internos y externos permiten asegurar que toda la información relevante sobre el SIG fluya de manera clara y accesible entre todos los niveles de la ESDS, por medio de actividades detalladas:

- Reuniones regulares con los equipos de trabajo (por ejemplo, reuniones mensuales para revisar el desempeño del SIG).
- Tablones de anuncios: colocar tablones informativos con actualizaciones sobre el estado del SIG y logros relacionados con la calidad educativa y la seguridad.
- Reuniones periódicas: organizar reuniones con los padres, para explicar las políticas del SIG, especialmente en lo que respecta a la seguridad y la calidad educativa.
- Encuestas de satisfacción: realizar encuestas a los padres y estudiantes, para obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios educativos y la percepción de la seguridad escolar.
- Redes sociales y plataformas digitales: utilizar las plataformas digitales (páginas web, redes sociales, etc.) , para mantener informados a los padres y la comunidad sobre los avances del SIG.

8. Evaluación y Mejora Continua

Es fundamental realizar un seguimiento regular, para evaluar la efectividad de las acciones de formación, sensibilización y comunicación implementadas por parte de la ESDS:

- Auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normas ISO 21001 e ISO 45001 (conforme a vigencia de norma).
- Evaluar las encuestas de satisfacción y los indicadores de desempeño, para medir la efectividad de las capacitaciones y actividades de sensibilización.
- Reuniones de revisión: reuniones anuales para revisar el avance del SIG, discutir los desafíos y establecer nuevas metas de mejora.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta sección, retoma la información recolectada, hipótesis, el diseño metodológico, el análisis e interpretación de resultados como insumos, a fin de redactar las conclusiones y recomendaciones para el sujeto de estudio, con la finalidad de dar respuesta a las preguntas y objetivos del trabajo de investigación y orientarlo en la implementación del Sistema Integrado de Gestión propuesto.

5.1 Conclusiones

La ESDS, con su sólida trayectoria y experiencia en la metodología salesiana, ha logrado un nivel de cumplimiento del 45.84% respecto a los requisitos de la norma ISO 21001:2018 y un 49.55% en relación con la norma ISO 45001:2018. Estos resultados reflejan que, a lo largo de su historia, la Escuela ha operado principalmente con actividades empíricas y parcialmente documentadas, en línea con los requerimientos establecidos. Si bien se han realizado esfuerzos notables para ofrecer productos y servicios de calidad, se han identificado áreas de mejora, tales como el control de la información documentada, la gestión de los procesos de soporte (mantenimiento, recursos humanos, compras, tecnología de la información) y la satisfacción de las partes interesadas pertinentes. Esto resalta la necesidad de un enfoque más estructurado y alineado con los estándares internacionales para seguir avanzando hacia la excelencia. }

- A pesar de no contar con un sistema de gestión completamente integrado, la ESDS ha logrado un puntaje notable en el desarrollo de sus procesos. Se identificaron tres procesos claves y siete procesos de soporte utilizados para la producción de servicios educativos. Actualmente, el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados es del 68.59%. Los procesos de registro académico, pastoral y ejecución académica alcanzaron un 80% de desarrollo, lo que indica que solo tres de los once procesos identificados muestran un mayor grado de cumplimiento frente a los requisitos del SIG. Sin embargo, los procesos de compras, recursos humanos, tecnología de la información y mantenimiento presentan problemas en la gestión y control de sus actividades, ya que operan de manera empírica y ejecutan sus tareas sin controles definidos.

- La ESDS maneja empíricamente los procesos estratégicos, a raíz de ello, se detalló en la propuesta de diseño del SIG la incorporación de los procesos estratégicos de planificación institucional, evaluación y mejora continua. Además, se plantea un mapa de procesos de primer nivel.
- La ESDS carece de un proceso formal para identificar las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de las partes interesadas respecto a los productos y servicios ofrecidos. En la evaluación del nivel de satisfacción, los alumnos manifestaron un 74.68% de satisfacción, lo que señala oportunidades de mejora en aspectos como los salones de clases, las herramientas y la metodología utilizada en los procesos de enseñanza.
- Entre los aspectos señalados por los docentes, se destaca la percepción de cierta falta de claridad en sus roles educativos, así como la comunicación proveniente de la Dirección, que en ocasiones no es percibida como completamente efectiva. Además, se ha identificado la necesidad de una mayor formación en competencias, tanto en el ámbito educativo como en el área de seguridad y salud ocupacional. Asimismo, la institución enfrenta desafíos relacionados con la rotación de docentes, lo que impacta en las actividades de quienes permanecen en la institución, así como en su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades de su área de trabajo. Estos factores, a su vez, generan incidencia en las actividades y en la presentación de los productos y servicios educativos.
- La ESDS cuenta con una infraestructura física que cumple con los requisitos legales para la operación y prestación de servicios educativos. Durante la evaluación in situ, conforme a los requisitos establecidos en el Decreto N° 254, Decreto N° 86, Decreto N° 89 y los Anexos A y B del RTS 13.04.03:14, se alcanzó un 91.76% de cumplimiento. Esto refleja que, aunque la escuela cumple en gran medida con las normativas, existen oportunidades de mejora, especialmente en lo que respecta con la documentación de los controles y el seguimiento, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales; así como, otros relacionados con la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores y alumnos.

- La ESDS se distingue por su enfoque preventivo salesiano, lo que le permite alcanzar un 100% de cumplimiento en los requisitos legales pertinentes al ámbito educativo, como la Ley Crecer Juntos y la Ley y Reglamento de la Carrera Docente. Esto evidencia que la Escuela implementa los valores y la protección de la niñez a lo largo de todo el ciclo educativo, desde la selección del recurso humano y la admisión de estudiantes, hasta el proceso de enseñanza y la culminación de sus estudios, formando futuros ciudadanos comprometidos con el bien común.
- El plan de acción propuesto para el diseño del Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 para la ESDS, se elaboró con base en el nivel de cumplimiento actual. Las necesidades de la ESDS están orientadas a establecer controles y a documentar los procesos estratégicos, claves y de soporte; así como, a registrar las salidas de estos, para demostrar el cumplimiento.
- La propuesta incluye una matriz de integración de la información documentada requerida por ambas normas, un manual de calidad que sirve como introducción al SIG y define metodologías para la gestión de procesos, un manual de procesos que detalla las interacciones de los procesos identificados y propuestos, y un manual de procedimientos que documenta de manera narrativa cómo se llevan a cabo los subprocesos importantes del SIG que apoyan la generación de productos y servicios educativos.

5.2 Recomendaciones.

Las recomendaciones tienen como finalidad sugerir acciones para el sujeto de estudio, dirigidas a facilitar y orientar la implementación de los planes de acción y la documentación del SIG, con el propósito de cumplir con los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

- Para cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, se recomienda que la ESDS forme un equipo multidisciplinario encargado de gestionar e implementar el plan de acción propuesto. Además, es fundamental designar un líder de equipo que supervise el avance logrado.

- Es crucial contar con el apoyo y compromiso de la alta dirección, para definir los recursos necesarios, de modo que el SIG genere resultados oportunos y aporte valor a la visión y misión de la Escuela. Por otra parte, la ESDS, en colaboración con el equipo multidisciplinario, debe comenzar por identificar el contexto de la organización, utilizando las metodologías y herramientas propuestas, para determinar sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.
- Es esencial identificar a las partes interesadas pertinentes; así como, sus necesidades y expectativas, ya que esta información servirá como insumo para el SIG, para las decisiones estratégicas, y desarrollo de acciones de mejora continua.
- Los procesos de soporte que presentan mayores deficiencias son compras, recursos humanos, tecnología de la información y mantenimiento. Para abordar esta situación, la alta dirección debe definir claramente las responsabilidades y funciones de cada área.
- Es fundamental proporcionar la caracterización de los procesos y las herramientas necesarias, para controlar y registrar sus actividades. Una vez implementado el plan de acción, se debe revisar su eficacia en un período no mayor a tres meses, a fin de evaluar el avance, el soporte documental de las actividades y definir oportunidades de mejora.
- La ESDS actualmente carece de un proceso para identificar las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de las partes interesadas con respecto a los productos y servicios ofrecidos. Por ello, se recomienda que la institución utilice los resultados obtenidos de la identificación del contexto y se apoye en el procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG (código ESDS-PROD-SIG-23). Esto permitirá expandir la encuesta de satisfacción y recopilar la percepción de todas las partes interesadas, facilitando así la toma de decisiones estratégicas.
- Para la gestión de la información documentada del SIG, se recomienda que la ESDS defina claramente los responsables de gestionar, crear y controlar la información pertinente. Esto asegurará que los controles establecidos se mantengan durante la implementación y operación del SIG.

- Los usuarios y el personal encargado de registrar la información documentada deben recibir formación adecuada sobre el correcto uso y control de los registros. Esto garantizará un proceso estandarizado, para registrar las actividades y ayudará a evitar errores en la información recopilada.
- La ESDS presenta un alto porcentaje de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos; sin embargo, se recomienda que aspire a alcanzar un 100% de cumplimiento. Para ello, puede utilizar el procedimiento ESDS-PROD-SIG-07, cuyo objetivo es ayudar a identificar todos los requisitos pertinentes y mantener un inventario actualizado que permita responder de manera oportuna a los cambios legales. Asimismo, es importante definir los responsables de esta tarea y comunicarles claramente sus responsabilidades, para asegurar la actualización oportuna del cumplimiento regulatorio.
- Como parte del cumplimiento de requisitos, la ESDS podría llevar a cabo auditorías de cumplimiento legal in situ, donde se revisen aspectos como la infraestructura y las áreas internas, tales como: cafeterías, salones y área de mantenimiento; así como, la información documentada que respalde su cumplimiento según lo establecido en los requisitos.
- La ESDS debe establecer un programa de mantenimiento del SIG que permita llevar un control adecuado de todas las actividades requeridas por el sistema. Además de asignar un responsable para verificar el nivel de ejecución de estas actividades de forma mensual, trimestral y anual. Sin un control adecuado, las actividades pueden perderse o acumularse con el tiempo. La finalidad del Sistema Integrado de Gestión es cumplir con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para todos sus procesos, de acuerdo con la frecuencia establecida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo Ejecutivo No. 09 de 2002. *Cambio de denominación de la Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo de San Miguel Arcángel a Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo de San Miguel Arcángel conocido por Templo Don Rúa o Templo María Auxiliadora, nuevos estatutos*. Diario Oficial. No. 27, Tomo 354, de 8 de febrero de 2002. <https://www.diariooficial.gob.sv/seleccion/25874>
- Alvarado Sánchez, J. y Morales Vásquez, W. (2017). *Modelo de Gestión de la Calidad Educativa de los Centros Escolares Públicos de El Salvador en el marco de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (CICGP)*. [Tesis de ingeniería, Universidad de El Salvador]. <https://repositorio.ues.edu.sv/bitstreams/450e0770-0902-4a90-88ea-ba581ed408d4/download>
- Cruz Campos, L. (2023). *Diseño de un modelo integrado de gestión bajo los parámetros de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 de acuerdo al Proyecto Educativo Institucional PEI en el preescolar Kid's Kinder* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás] <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/48694>
- Decreto Legislativo No. 38 (1983). *Constitución de la República de El Salvador*. Diario Oficial. No. 234. Tomo 281 del 16 de diciembre de 1983.
- Decreto N° 74 (1996). *Reglamento de la Ley de la Carrera Docente*. Diario Oficial N°145, Tomo 332 del 08 de agosto de 1996. <https://www.mined.gob.sv/download/reglamento-de-la-ley-de-la-carrera-docente/>
- Decreto N° 86 (2012). *Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. Diario Oficial N.º 78, Tomo 395, del 30 de abril de 2012. <https://www.mtps.gob.sv/download/decreto-no-86-reglamento-de-gestion-de-la-prevision-de-riesgos-en-los-lugares-de-trabajo/>

Decreto N° 89 (2012). *Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. Diario Oficial N. °154, Tomo N° 396 del 22 de agosto de 2012. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBovedaD/2/2010-2019/2012/04/96988.PDF>

Decreto N° 254 (2010). *Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. Diario Oficial N°82, Tomo 387, del 5 de mayo de 2010. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/75925/download>

Decreto N° 275 (2004). *Código de Trabajo de la República de El Salvador*. Reforma (11) Diario Oficial. N° 53, Tomo N°362, del 17 de marzo de 2004 <https://www.mtps.gob.sv/download/decreto-no-15-codigo-de-trabajo-de-el-salvador/?wpdmdl=2256&refresh=6677eb9f2c9351719135135>

Decreto N° 431 (2022). *Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia*. Diario Oficial N°117, Tomo 435 del 22 de junio de 2022. https://crecerjuntos.gob.sv/dist/documents/DECRETO_LEY.pdf

Decreto N° 917 (1996). *Ley General de Educación*. Diario Oficial N.° 242, Tomo 333, del 21 de diciembre de 1996. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/decreto_917-1996.pdf

Det Norske Veritas (s.f.). *Incorporación del cambio climático a las normas ISO de sistemas de gestión*. <https://www.dnv.es/assurance/Management-Systems/incorporacion-cambioclimatico-normasISO-sistemas-gestion/>

Dicasterio para la Pastoral Juvenil Salesiana (2014). *La Pastoral Juvenil Salesiana, Cuadro de Referencia*. 3era. Edición, Editorial S.D.B. https://archive.sdb.org/Documenti/Pastorale_Giovanile/quadro_riferimento/pdf/Cuadro_de_Referencia_es_la.pdf

Escuela Salesiana Domingo Savio. (2024). *Proyecto Educativo 2024*.

- Esquivel Miranda, N., Genovés Quevedo, K.; y Hernández Ayala, M. (2020). Diagnóstico de la aplicación de las normas de Gestión de Calidad en el desarrollo de los procesos administrativos y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa y docente, en el Colegio San Francisco de Asís del departamento de Sonsonate [Tesis de grado, Universidad de El Salvador] <https://repositorio.ues.edu.sv/server/api/core/bitstreams/a90d773c-07a4-4889-aa21-430e39be4616/content>
- Galindo Cano, J. (2021). Programa de Salud y Seguridad Ocupacional en un Centro Educativo Privado, Ubicado en el Municipio de Mixco, departamento de Guatemala [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos] http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_9189.pdf
- GlobalSuite Solutions. (2023). ¿Qué son las normas ISO? ¿Cuál es el objetivo fundamental de las normas ISO? <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>
- Guzmán Rendón, D. (2023). Análisis para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 21001:2018 en el Colegio Santa María – Marianistas [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19519>
- Gómez Degraives, y Gómez Marquina (2019, p.42)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ª ed. México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Instituto de Estadística de la UNESCO (2013) Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE 2011 <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-sp.pdf>
- ISO 9000:2015 (2015) Sistemas de gestión de la calidad -Fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización [ISO].

- ISO 21001:2018 (2018) *Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización [ISO].
- ISO 37301:2021 (2021). *Sistemas de gestión del compliance -Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización [ISO].
- ISO 45001: 2018 (2018) *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización [ISO]
- Martínez Martínez, A., y Cegarra Navarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. España: Ecobook.
- Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología [MINEDUCYT]. (2010a). *Política de Educación Inclusiva*. <https://www.mined.gob.sv/download/politica-educacion-inclusiva/>
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología [MINEDUCYT]. (2010b). *Política Nacional de Educación y Desarrollo Integral para la Primera Infancia*. 1era. Edición <https://www.mined.gob.sv/download/politica-nacional-de-educacion-y-desarrollo-integral-de-la-primera-infancia/>
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología [MINEDUCYT]. (2013). *Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia de El Salvador (PNPNA) 2013-2023*. <https://www.pddh.gob.sv/portal/wp-content/uploads/2019/09/2013.-Politica-Nacional-de-Proteccion-Integral-de-la-Ninez-y-de-la-Adolescencia.pdf>
- López Osorio, M. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7766/1/T3355-MGCI-L%c3%b3pez-Gestion.pdf>

- Organización Internacional de Normalización [ISO](2018) *Briefing Notes, Educational organization management systems [Notas Informativas ISO 21001, Sistemas de gestión de organizaciones educativas]*https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/developing_standards/docs/en/ISO_21001_Briefing_Notes.pdf
- Organización Internacional de Normalización [ISO] (2021). *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo-Una guía práctica para pequeñas organizaciones, Aviso del ISO/TC 283*
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100451_preview_sp.pdf
- Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica [OSARTEC] (2018) *Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 13.04.03:14. (2018). Establecimientos educativos. Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento.* Diario Oficial N°. 60, Tomo No. 419 de fecha 4 de abril de 2018 https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/rts_establecimientos_educativos_v1.pdf
- Palacios Pérez, K.; Rodríguez Ascencio, O. y Sermeño Ortiz, R. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la Facultad de Ciencias Naturales y Matemática de la Universidad de El Salvador bajo la Norma ISO 45001:2018* [Tesis de ingeniería, Universidad de El Salvador] <https://hdl.handle.net/20.500.14492/17287>
- Parroquia Salesiana María Auxiliadora (s.f. a). *Escuela Salesiana Domingo Savio*
<https://salesianosdonrui.com/obras/escuela-salesiana-domingo-savio/>
- Parroquia Salesiana María Auxiliadora (s.f. b). *Historia de la Parroquia*
<https://salesianosdonrui.com/nuestra-parroquia/historia/>
- Parroquia Salesiana María Auxiliadora (2019). *Manual de Descripción de Puestos.*
- Paspuel Irua, E. (2023). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la norma ISO: 45001-2018 para la unidad educativa "Mario Oña Perdomo2018* [Tesis de ingeniería, Universidad Técnica del Norte] <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14566>

Phillips Gutiérrez, C. (2023), *Propuesta de un nuevo Sistema de Gestión de no conformidades presentados a la Unidad de Mejora Continua de la Universidad de Costa Rica, para su Gestión y seguimiento* [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/90019/Catalina%20Phillips%20Gutiérrez%20TFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Baca, C. García Celestin, A., Navarro Rojero, M. y Gonzales, Carlos, G. (2021). *Adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT-CIATEQ, AC.* Pistas Educativas, No. 139, Volumen 43, Tecnológico Nacional de México <https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/pistas/article/view/2554>

UNE 66177:2005 *Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión* Asociación Española de Normalización. (NE).

BIBLIOGRAFÍA.

OIT (2011). *Organización Mundial del Trabajo. Sistema de gestión de la SST-una herramienta para la mejora continua-día mundial de la seguridad y salud en el trabajo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

San Salvador El Salvador América Central
 Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: maSIG.economia@ues.edu.sv



documentos y registros, informes, entre otras metodologías y herramientas para tener acceso a fuentes documentales y no documentales, con la participación activa de personal clave de la organización, mediante un plan de visitas debidamente organizado y consensuado para asegurar la viabilidad de la investigación en la etapa metodológica y de obtención de la información requerida del sujeto de estudio, acorde al anteproyecto formulado y aprobado al inicio del trabajo de graduación.

- El documento final del trabajo de graduación con sus diferentes apartados de marco referencial, marco teórico, marco metodológico y resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, entre otros apartados de un documento académico aplicado a nivel de maestría, será de dominio público, a través de su publicación y las consultas en las bibliotecas de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Universidad de El Salvador y en los diferentes repositorios institucionales u otras fuentes de la red de internet.

El(la)(los)(las) maestrante(s) se compromete(n) a entregar los diferentes productos resultantes del trabajo de graduación como documento final de tesis y/o entregables parciales del proyecto de trabajo de graduación a la empresa u organización sujeto del estudio, una vez sean aprobados por la Coordinación MASIG acorde al Proceso de Seminario de Trabajo de Graduación correspondiente.

No omito manifestar el agradecimiento por la atención a la presente.

Atentamente,



Maestro Julio César Valle Valdez
 M. en Administración de Empresas y Contaduría Empresarial
 M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
 Coordinador MASIG – FCE - UES
 Teléfono 25210175 – Correo electrónico julio.valle@ues.edu.sv
 Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MA SIG)
 Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

c.c.: Expediente(s) alumno(s)

Anexo 2. Viabilidad del consentimiento informado sujeto de estudio



Fundación Junta Constructora y Conservadora del
Templo San Miguel Arcángel
 3a. Av. Norte y 23 Calle Pte, San Salvador, El Salvador.

21 de Abril de 2024.

Maestro Luis Alonso Ramírez Aguilar.
 Coordinador MASIG-UES.
 Presente.

Yo, Nicolás Alberto Cruz López, administrador general de la Fundación Junta Constructora y Conservadora del Templo San Miguel Arcángel, respetuosamente hago de su conocimiento que los maestrantes: Arévalo Estrada, Sofia Yanira (AE12001) y Rivas Rivas, Gerardo de Jesús (RR21145), me solicitaron realizar su Trabajo de Graduación en la empresa.

Por lo cual, las autorizo para que puedan efectuar su Trabajo de Graduación con el tema preliminar: DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO.

Así mismo, autorizo a la Universidad de El Salvador que el documento final que se obtenga de parte de los maestrantes pueda hacerse de dominio público, a través de las diferentes bibliotecas en la red de internet, sin nada más que agregar me despido, deseándole éxito en sus labores diarias.

Saludos cordiales.

Nombre: Nicolás Alberto Cruz López
 Cargo: Administrador General
 Teléfono: 2526- 9700



Parroquia María Auxiliadora
 PBX: 2526-9700
 Fax: 2526-9721
iglesiadonrua1@navegante.com.sv

Escuela Salesiana Domingo Savio
 Tels: 2526-9742 / 2526-9743
 Fax: 2526-9741

Clinica María Auxiliadora
 PBX: 2526-9733
 2526-9734

Comedor Mamá Margarita
 Tel: 2526-9758

Anexo 3. Carta de Viabilidad metodológica

	UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD MASIG	
San Salvador	El Salvador	América Central

Ciudad Universitaria, 09 de abril de 2024

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad
Trabajo de Graduación - Ciclo I 2024
7ª Generación

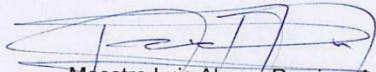
DICTAMEN DEFINITIVO

Por este medio, en el marco del desarrollo del Proyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 7a Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811-2016) durante el Ciclo I del Año Académico 2024 referido a:

Anteproyecto de Trabajo de Graduación denominado:
"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO"
Presentado por:
Licda. Sofía Yanira Arévalo Estrada Lic. Gerardo de Jesús Rivas Rivas
Requisito para la elaboración del Trabajo de Graduación (TG-MASIG) y optar al grado de Maestra en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad

Se presenta el siguiente Dictamen Definitivo:

✓ APROBADO el día 08 de Abril de 2024



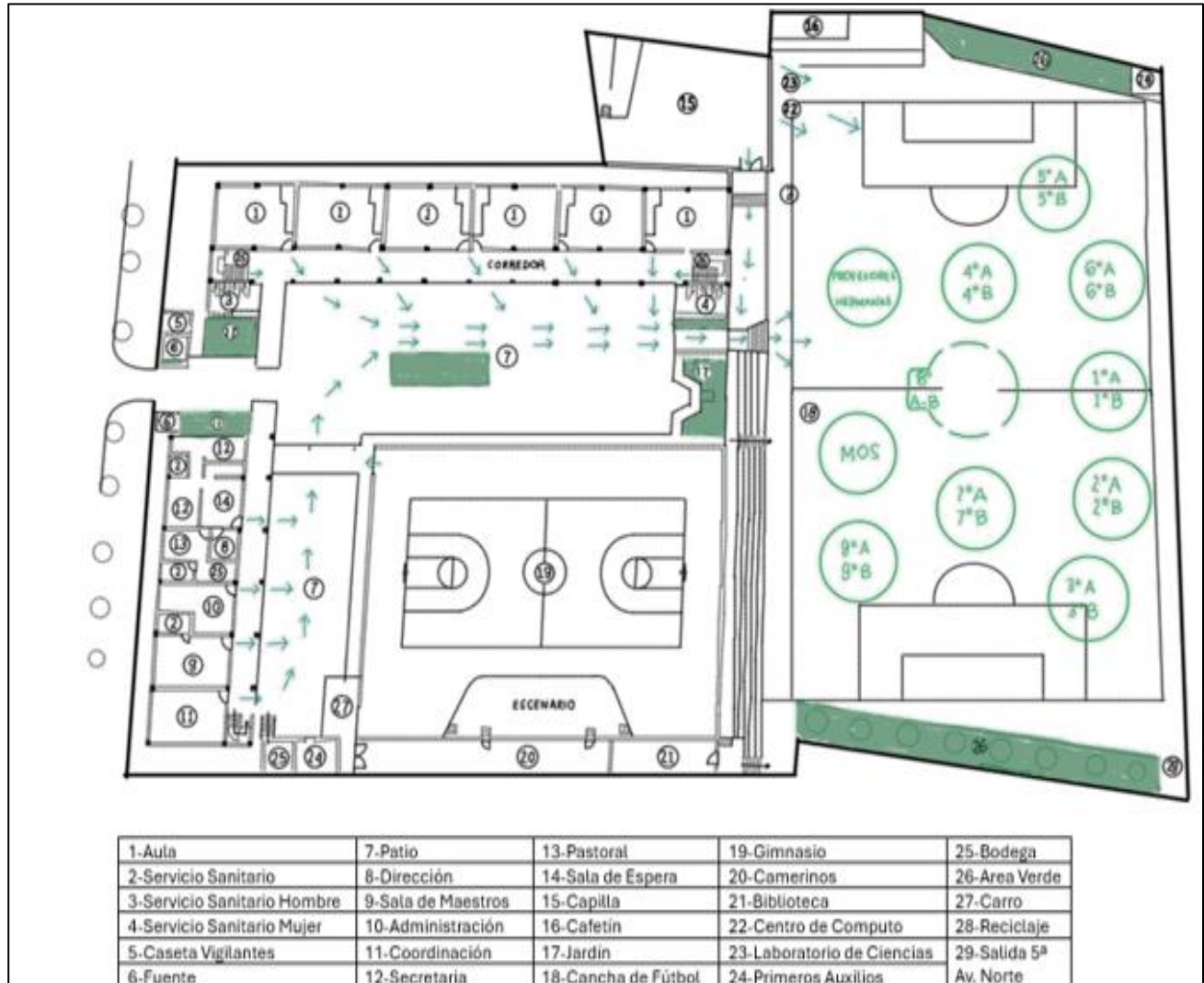
Maestro Luis Alonso Ramirez Aguilar
Coordinador MASIG – FCE - UES
masig.economia@ues.edu.sv



Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

c.c.: Expediente(s) alumno(s)

Apéndice A. Plano de la Escuela Salesiana Domingo Savio.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción de los Plano de la Escuela Salesiana Domingo Savio.

- **Entrada Principal**

Se sitúa frente a la 7a. Avenida Norte, cuenta con vigilancia física y cámaras. Esta área dispone de espacio para acceso de carro en caso de emergencia y se encuentra techada.

Figura A2. Entrada Principal de la Escuela Salesiana Domingo Savio.



Fuente: Fotografía tomada por los autores.

- **Bodega**

El área de bodega se encuentra entre la entrada principal y el edificio Principal. El espacio está acondicionado, para funcionar como bodega y área de mantenimiento, para lo cual, está dotado con herramientas y espacios, a fin de realizar el mantenimiento y gestión de zonas verdes.

- **Edificio 1**

Cuenta con dos niveles y pasillo externo, en el primer nivel se encuentra el área de recepción, oficina de secretaría, oficina pastoral, oficina de la dirección, oficina de administración, oficina de coordinación y sala de maestros que funciona como área de comedor y descanso para maestros. El segundo nivel funciona como centro de descanso y dormitorio para las HDS. En la parte interior del edificio se encuentra un área de baños para colaboradores hombres y mujeres, y pilas que colindan con la zona perimetral de la 7a. Avenida Norte.

- **Primeros Auxilios.**

Esta área está equipada como zona de primeros auxilios, con una cama de reposo y sección de botiquín, la cual tiene los materiales e insumos necesarios, para atender a los alumnos y personal de la institución en caso de incidente.

- **Edificio 2 o Aulas.**

El edificio cuenta con tres niveles y 18 aulas, distribuidas 6 aulas en cada nivel, habitualmente, el primer nivel está destinado para primer ciclo, mientras que el segundo y tercer nivel, está habilitado a partir de Cuarto a Noveno grado. Las aulas están equipadas con pizarras, pupitres individuales, ventiladores de techo, equipo de proyección, equipo de cómputo para el docente, cortinas de tela, a los costados dispone de ventanas de vidrio y extintores distribuidos a lo largo de los pasillos. El edificio se caracteriza por tener corredor externo y área de sanitarios, adecuados de la forma siguiente:

- Servicios Sanitarios Masculinos:* se encuentran ubicados en el costado izquierdo del edificio 2, dispone un área de servicios sanitarios por nivel. El área cuenta con inodoros, mingitorios, área de lavado de manos adaptados a diferentes alturas, equipados con agua, jabón, papel y desinfectante.
- Servicios Sanitarios Femeninos:* se encuentran ubicados en el costado derecho del edificio 2, dispone un área de servicios sanitarios por nivel. Los sanitarios femeninos cuentan con inodoros, área de lavado de manos adaptados a diferentes alturas, equipados con agua, jabón, papel y desinfectante.
- Sistema de agua potable:* este edificio tiene acceso a agua potable, adicionalmente, la Escuela ha instalado equipo de filtración de agua en los tres niveles del Edificio 2. Además, cuenta con cisterna para almacenamiento de agua potable y un tanque tipo Rotoplas instalado en el azote del edificio, a fin de suplir de agua en caso de emergencia.

- **Capilla.**

Es un área dedicada a las actividades de carácter religioso y se encuentra contiguo al Edificio 2, cuenta con un altar, área de oración, área para sillas.

- **Gimnasio.**

Esta infraestructura cuenta con acceso principal frente al Edificio 1. Cuenta con el espacio requerido para realizar diferentes actividades físicas, como: baloncesto, fútbol, clases de educación física, entre otras. El área está equipada para ser utilizada como auditorio y salón de eventos, contando con un escenario y camerinos en la parte interior. El gimnasio está destinado para realizar eventos cívicos, reuniones generales, entre otras actividades.

- **Biblioteca.**

Es un área pequeña adaptada como biblioteca y salón de clases de robótica; tiene dos accesos, uno en el interior del gimnasio (construida en conjunto con el gimnasio), mientras que la segunda salida se encuentra frente a las gradas de la cancha de fútbol. La sala está equipada con sillas, mesas, libros, pizarra y aire acondicionado, para recibir clases.

- **Cancha de fútbol.**

Está construida en la parte norte de la Escuela y para acceder a ella, se deben bajar las rampas y gradas de acceso frente al patio de las aulas. La cancha cuenta con su perímetro marcado, a fin de realizar clases prácticas y eventos deportivos de fútbol; además, cuenta con graderías en la parte este y zonas verdes con árboles de sombra sembrados en forma de hilera al costado del muro perimetral de la 5ta. Avenida Norte.

- **Áreas verdes.**

Las áreas verdes definidas en la Figura A1 (Apéndice A1), presentan los jardines identificados con los números 17 y 26. El área verde 17 está compuesta por las fuentes y el jardín. El área 26 dispone de espacio con árboles para sombra sembrados en hileras.

- **Centro de cómputo.**

Es un área adaptada para impartir y recibir clases de computación, tiene su acceso al costado norte al finalizar la cancha de fútbol. Cuenta con computadoras de escritorio, sillas, mesas, pizarras y aire acondicionado.

- **Laboratorio de ciencias.**

Esta zona está adyacente al centro de cómputo, en el lado norte, al finalizar la cancha de fútbol. Está equipada con materiales de laboratorios, para realizar las prácticas de las clases de ciencias naturales y cuenta con aire acondicionado.

- **Cafetería.**

Se encuentra situada contigua al área de laboratorio y está equipada con instalaciones, a fin de adquirir alimentos. Dispone de mesas y sillas de perfil bajo, para consumir alimentos. El área está sujeta a arrendamiento de terceros.

- **Patios**

La escuela cuenta con dos áreas de patios de concreto. El primero está situado frente al Edificio 1, mientras que el segundo se encuentra frente al Edificio 2. Este último sirve como espacio para la formación de filas de los niños; así como, para recibir instrucciones y llevar a cabo actos cívicos y religiosos antes del inicio de las actividades escolares.

- **Aceras y Alrededores.**

Están ubicados en el área de la entrada principal de la Escuela sobre la 7a. Avenida Norte, las aceras están construidas de concreto, cuentan con árboles sembrados en hileras separando la calle de las aceras. La calle de la 7a. Avenida Norte es un carril de doble sentido.

.

Apéndice B. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema.

Diseño de un Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Escuela Salesiana Domingo Savio.						
Diagnóstico (Preliminar)	Síntomas y signos.	Causas	Pronósticos	Control Pronóstico	Formulación	Sistematización
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación. (Variables Dependientes)	Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados. (Variables Independientes)	Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas. (efectos o consecuencias)	Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones
La ESDS no cuenta con un método definido y documentado, para identificar las necesidades y expectativas de los alumnos y del personal docente, de igual forma no tiene la identificación del nivel de la satisfacción de las partes interesadas. También, carece de información documentada sobre los procesos, el de seguimiento del cierre de las acciones correctivas para la SST.	-Carencia de Información documentada de los procesos de la institución. -Carencia del seguimiento de la satisfacción de los estudiantes y del personal docente sobre los servicios ofrecidos por la ESDS. -Bajo seguimiento y cierre de las acciones correctivas para la reducción de peligros y riesgos para la SST.	-No cuentan con la identificación de los procesos -No se ha identificado las necesidades y expectativas de los estudiantes y del personal docente. -Falta de seguimiento de la Junta Directiva y los responsables de la escuela en SST. -No cuentan con la asignación de recursos (personal, económico, metodologías) y el seguimiento.	Causa inconsistencia en la ejecución de procesos y actividades administrativas; quejas y reclamos de estudiantes y personal docentes sobre los servicios; incremento de condiciones inseguras de SST en alumnos y del personal docente. Todos estos efectos resultan en la insatisfacción de los estudiantes y del personal sobre los servicios ofrecidos por la ESDS.	La identificación de las causas y efectos determinan que la institución debe documentar sus procesos estratégicos y de soporte, identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del personal docente.	¿Cómo un Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio?	1) ¿Cuál es el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio? 2) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018) 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio? 4) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio?

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. p. 170.

Apéndice C. Matriz de consistencia de marco referencial

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO.						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN (PROBLEMA)	SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN	
					Variables	Medición
La ESDS no cuenta con un método definido y documentado, para identificar las necesidades y expectativas de los alumnos y del personal docente, de igual forma no tiene la identificación del nivel de la satisfacción de las partes interesadas. También, carece de información documentada sobre los procesos, el de seguimiento del cierre de las acciones correctivas para la SST.	¿Cómo el Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001:2018, apoyará a gestionar los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio?		Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 para contribuir a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.	El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018; contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio.	---	----
		¿Cuál es el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio?	Determinar el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio.	El grado de cumplimiento actual de los requisitos de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, en la Escuela Salesiana Domingo Savio no es mayor al 50%	Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	CN
		¿Cuál es el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018?	Identificar el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	El nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 no es mayor al 50%	Proceso	CN
		¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio?	Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio.	El nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio, no es mayor al 60%.	Satisfacción de los estudiantes Clima laboral	CN
		¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio?	Determinar el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio	El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio, es mayor al 50%	Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	CN

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. México. p 170.

Apéndice D. Carta de Viabilidad técnica.

San Salvador 09 de abril de 2024.

Asunto: Carta compromiso de viabilidad técnica.

Maestro Luis Alonso Ramírez Aguilar
Coordinador de Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad-MASIG
Facultad de Ciencias Económicas.
Universidad de El Salvador
Presente

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus gestiones,

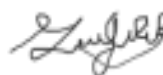
Por medio de la presente, nosotros Arévalo Estrada, Sofía Yanira (AE12001) y Rivas Rivas, Gerardo de Jesús (RR21145), ambos estudiantes egresados(as) de la MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, actualmente en la etapa de formulación del proyecto de trabajo de graduación con el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO”**, declaramos que contamos con la competencia as realizar el trabajo de graduación subsiguiente y la investigación requerida.

Por lo anterior, nos comprometemos como autores del Trabajo de graduación a realizar la investigación conforme a los principios éticos, cumpliendo los lineamientos y plazos dispuestos por la MASIG.

Atentamente



Licda .Sofía Yanira Arévalo Estrada



Lic. Gerardo de Jesús Rivas Rivas

Apéndice E. Cálculo de Muestra Probabilístico Estratificado.

Cálculo de tamaño de la muestra

Parámetro	Valores
N	205
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra

"n" =133.90

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de muestra por estratos

Estos cálculos se ejecutaron utilizando el resultado “n” obtenido del tamaño de la muestra, se realiza debido a que la muestra total está conformada por estratos y se necesita identificar el tamaño de la muestra del estrato que participaran en el estudio.

Grado	Población finita	% Representación	Muestra estratificada
6° Grado	63	30.73%	41.15
7° Grado	48	23.41%	31.35
8° Grado	46	22.44%	30.05
9° Grado	48	23.41%	31.35
Total	205	100.00%	133.90

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice F. Encuesta de satisfacción de los estudiantes.

 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG) 				
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO				Nº _____
Introducción: Queremos conocer tu opinión sobre las clases que recibes, los maestros y la vida escolar en la Escuela Salesiana Domingo Savio. Tus respuestas son muy importantes y ayudarán a conocer tus sentimientos y experiencias.				
Instrucciones: La encuesta presenta una serie de preguntas relacionados a tu nivel de satisfacción, puedes marcar con una "X" la opción que refleje tu opinión: "Insatisfecho", "Moderadamente insatisfecho" y "Satisfecho".				
Criterios de evaluación •Insatisfecho (1 Punto): Hay deficiencias que afectan negativamente la experiencia educativa y no está de acuerdo con la condición actual de los servicios. •Moderadamente Satisfecho (3 puntos): El aspecto evaluado cumple con los requisitos básicos o cumple parcialmente las expectativas, el estudiante no está ni satisfecho ni insatisfecho con el aspecto evaluado. •Satisfecho (5 Puntos): El aspecto evaluado cumple con las expectativas y proporciona una experiencia positiva al estudiante.				
Información General Edad: _____ Género: (____) Masculino (____) Femenino Grado: _____				
N	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
Parte I				
A1	¿Tu escuela se preocupa por incluir a todos los estudiantes y hacerlos sentir bienvenidos(as)?			
A2	¿Crees que la escuela es un lugar seguro donde puedes concentrarte y aprender sin preocupaciones?			
A3	¿Te sientes respetado(a) por tus compañeros(as) y maestros(as)?			
A4	¿Estás satisfecho(a) con la ayuda que recibes en la escuela (las hermanas, psicólogo(a), personal administrativo) cuando tienes preguntas o problemas?			
A5	¿Estás contento(a) con la limpieza del cafetín y la comida que te venden en la escuela?			
A6	¿Te sientes contento(a) con la ayuda que recibes de tus maestros (as) durante las clases?			
A7	¿Te sientes satisfecho(a) con la forma en que los maestros (as) te tratan durante el recreo, actividades deportivas o clases?			
A8	¿Estás contento(a) con las indicaciones que recibes de los maestros(as) para llevar a cabo tus tareas escolares?			
A9	¿Conoces sobre los eventos y actividades importantes que ocurren en la escuela?			
A10	¿Los maestros(as) te hablan de manera clara y entiendes lo que dicen?			

Apéndice F . Encuesta de satisfacción de los estudiantes (Continuación).

	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
Parte II				
B1	¿Te gusta cómo enseña tu maestro(a) y cómo explica las cosas para que entiendas las clases y puedas hacer tus tareas?			
B2	¿Los maestros(as) hacen que sea fácil entender y te motivan a participar en clase?			
B3	¿Te gustan los libros, materiales y la tecnología que usas en la escuela?			
B4	¿Crees que los libros, materiales y la tecnología te ayudan a aprender de manera interesante?			
B5	¿Te parece que las pruebas y exámenes incluyen lo que te enseñaron en clase?			
B6	¿Las preguntas y las instrucciones de las pruebas y exámenes son claras?			
B7	¿Recibes comentarios positivos y amables sobre tus trabajos y exámenes?			
B8	¿Crees que la escuela se preocupa para que aprendas y te ayuda a ser un mejor estudiante?			
Parte III				
C1	¿Crees que las aulas, laboratorios y la biblioteca de la escuela están en buen estado?			
C2	¿Has tenido charlas en la escuela sobre qué hacer en caso de accidentes y emergencias?			
C3	¿Te sientes seguro(a) usando las gradas, la cancha de fútbol y el gimnasio durante las clases y actividades?			
C4	¿Te sientes seguro (a) caminando en el área de los baños?			
C5	¿Cuándo te lastimas o te caes durante las clases o el recreo, te ayudan rápidamente los maestros o adultos de la escuela?			
C6	¿Has participado en los simulacros de evacuación y emergencia en caso de sismos o incendio?			
C7	¿Conoces los lugares a donde debes ir si hay una emergencia en la escuela?			
C8	¿Conoces el Reglamento/Normas Internas de la Escuela?			

****Porcentaje de aceptación o rechazo.**

1%-49 %: Insatisfecho

50%-79%: Moderadamente satisfecho.

80% -100%: Satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice F.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los estudiantes.

Área 1: A. Bienestar estudiantil.

A. Bienestar estudiantil									
Nº	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
A1	¿Tu escuela se preocupa por incluir a todos los estudiantes y hacerlos sentir bienvenidos(as)?	9	6.72%	53	39.55%	72	53.73%	519	77.46%
A2	¿Crees que la escuela es un lugar seguro donde puedes concentrarte y aprender sin preocupaciones?	10	7.47%	50	37.31%	74	55.22%	520	77.61%
A3	¿Te sientes respetado(a) por tus compañeros(as) y maestros(as)?	8	5.97%	52	38.81%	74	55.22%	526	78.51%
A4	¿Estás satisfecho(a) con la ayuda que recibes en la escuela (las hermanas, psicólogo(a), personal administrativo) cuando tienes preguntas o problemas?	20	14.93%	37	27.61%	77	57.46%	496	74.03%
A5	¿Estás contento(a) con la limpieza del cafetín y la comida que te venden en la escuela?	52	38.81%	59	44.03%	23	17.16%	292	43.58%
A6	¿Te sientes contento(a) con la ayuda que recibes de tus maestros (as) durante las clases?	6	4.48%	43	32.09%	85	63.43%	554	82.69%
A7	¿Te sientes satisfecho(a) con la forma en que los maestros (as) te tratan durante el recreo, actividades deportivas o clases?	9	6.72%	45	33.58%	80	59.70%	535	79.85%
A8	¿Estás contento(a) con las indicaciones que recibes de los maestros(as) para llevar a cabo tus tareas escolares?	10	7.46%	49	36.57%	75	55.97%	522	77.91%
A9	¿Conoces sobre los eventos y actividades importantes que ocurren en la escuela?	8	5.97%	41	30.60%	85	63.43%	548	81.79%
A10	¿Los maestros(as) te hablan de manera clara y entiendes lo que dicen?	3	2.24%	55	41.04%	76	56.72%	545	81.34%
A	Total Bienestar estudiantil	135		484		721		5057	75.48%

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice F .1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los estudiantes.

Área 2: B. Enseñanza y Aprendizaje.

B. Enseñanza y Aprendizaje									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
B1	¿Te gusta cómo enseña tu maestro(a) y cómo explica las cosas para que entiendas las clases y puedas hacer tus tareas?	2	1.49%	47	35.08%	85	63.43%	566	84.48%
B2	¿Los maestros(as) hacen que sea fácil entender y te motivan a participar en clase?	5	3.73%	73	54.48%	56	41.79%	499	74.48%
B3	¿Te gustan los libros, materiales y la tecnología que usas en la escuela?	13	9.70%	45	33.58%	76	56.72%	515	76.87%
B4	¿Crees que los libros, materiales y la tecnología te ayudan a aprender de manera interesante?	5	3.73%	66	49.25%	63	47.02%	513	76.57%
B5	¿Te parece que las pruebas y exámenes incluyen lo que te enseñaron en clase?	15	11.19%	59	44.03%	60	44.78%	477	71.19%
B6	¿Las preguntas y las instrucciones de las pruebas y exámenes son claras?	15	11.19%	60	44.78%	59	44.03%	475	70.90%
B7	¿Recibes comentarios positivos y amables sobre tus trabajos y exámenes?	16	11.94%	53	39.55%	65	48.51%	484	72.24%
B8	¿Crees que la escuela se preocupa para que aprendas y te ayuda a ser un mejor estudiante?	17	12.69%	58	43.28%	59	44.03%	469	70.00%
B	Total Enseñanza y Aprendizaje	88		461		523		3998	74.59%

***Frecuencia:** Es la cantidad de respuestas obtenidas de la muestra N =134.

***Porcentaje:** Se obtiene dividiendo la (frecuencia/ el numero de la muestra) *100%

***Puntaje total obtenido:** Se obtiene multiplicando la (frecuencia *Criterio de evaluación).

***Porcentaje de satisfacción global:** Se obtiene dividiendo el (puntaje total obtenido/670 puntos totales) *100%. El porcentaje obtenido es utilizado para definir la aceptación o rechazo y definir el índice de satisfacción por encuesta .

Apéndice F .1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los estudiantes.

Área 3: C. Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional

C. Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
C1	¿Crees que las aulas, laboratorios y la biblioteca de la escuela están en buen estado?	21	15.67%	53	39.55%	60	44.78%	459	68.51%
C2	¿Has tenido charlas en la escuela sobre qué hacer en caso de accidentes y emergencias?	19	14.18%	48	35.82%	67	50.00%	479	71.49%
C3	¿Te sientes seguro(a) usando las gradas, la cancha de fútbol y el gimnasio durante las clases y actividades?	28	20.89%	49	36.57%	57	42.54%	432	64.48%
C4	¿Te sientes seguro (a) caminando en el área de los baños?	27	20.15%	43	32.09%	64	47.76%	449	67.01%
C5	¿Cuándo te lastimas o te caes durante las clases o el recreo, te ayudan rápidamente los maestros o adultos de la escuela?	27	20.15%	50	37.31%	57	42.54%	435	64.93%
C6	¿Has participado en los simulacros de evacuación y emergencia en caso de sismos o incendio?	9	6.72%	23	17.16%	102	76.12%	579	86.42%
C7	¿Conoces los lugares a donde debes ir si hay una emergencia en la escuela?	3	2.24%	30	22.39%	101	75.37%	595	88.81%
C8	¿Conoces el Reglamento/Nomas Internas de la Escuela?	11	8.21%	39	29.10%	84	62.69%	537	80.15%
C	Total Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional	145		335		592		3965	73.97%

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice G. Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos.

Unidad de análisis Segmentos de población	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
		(Qué se investiga)	(Cómo)	(A través de qué)	(Con qué)
Personal Docente	27 Docentes de la ESDS(Censo)	Clima laboral	Medición cuantitativa deductivo, inductivo, observación	Encuesta	Encuesta de satisfacción del personal docente
Personal Administrativo	-Directora de la Escuela -Pastoralista -Coordinación de Disciplina -Psicóloga -Docente Informática -Secretaria del CSSO -Secretaria (Registro Académico) -Ordenanza -Coordinador Administrativo de la Fundación	Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Medición cuantitativa	Encuesta	(1) Cuestionario-Checklist ISO 21001:2018 (2) Cuestionario-Checklist ISO 45001:2018
		Procesos	Medición cuantitativa	Entrevista estructurada	Guía de Entrevista (Ficha de identificación de procesos).
		Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	Medición cuantitativa	Encuesta	Cuestionario- Checklist para los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST
Estudiantes	134 estudiantes de Sexto a Noveno grado	Satisfacción de los estudiantes	Medición cuantitativa	Encuesta	Encuesta de satisfacción de los estudiantes

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. p.202-203.

Apéndice H . Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018, APLICADO A LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO)					
FORMULACIÓN / SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
			Variables	Medición (indicadores)	
General			Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018	4Tipo de investigación: aplicada 4Enfoque o ruta de la investigación: mixto 4Alcance o tipo de estudio: descriptivo/ Exploratorio 4El método de investigación: inducción, deducción y observación. 4Diseño metodológico: no Experimental
¿Cómo el Sistema Integrado de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001:2018, apoyará a gestionar los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio?	Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 para contribuir a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio	El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018; contribuirá a la mejora de los servicios en la Escuela Salesiana Domingo Savio			
Específicos					
1) ¿Cuál es el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio?	1.Determinar el grado de cumplimiento actual de los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en la Escuela Salesiana Domingo Savio.	1. El grado de cumplimiento actual de los requisitos de ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, en la Escuela Salesiana Domingo Savio no es mayor al 50%.			
2) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018?	2.Identificar el nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	2. El nivel de desarrollo de los procesos ejecutados en la Escuela Salesiana Domingo Savio según las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 no es mayor al 50%.	Satisfacción de los estudiantes	Porcentaje de Cumplimiento de Procesos	4Unidad de análisis y población: docentes, Personal Administrativo y Estudiantes. 4Diseño de la muestra (unidad muestral): no probabilístico, muestreo aleatorio estratificado y un censo.
3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio?	3. Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio.	3. El nivel de satisfacción de los estudiantes y del personal docente con los servicios ofrecidos por la Escuela Salesiana Domingo Savio, no es mayor al 60%.	Ambiente/Clima de Trabajo	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes	4Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos: encuesta, entrevista guiada, Check list de cumplimiento
4) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos pertinentes a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en los servicios educativos de la Escuela Salesiana Domingo Savio?	4. Determinar el grado de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en los servicios educativos de la Escuela Salesiana Domingo Savio	4. El cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos relacionados a las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 en el servicio educativo de la Escuela Salesiana Domingo Savio, es mayor al 50	Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo y SST	Porcentaje de satisfacción del personal docente Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	4Niveles de información marco teórico: -Primaria: Normas y Marco Legal. -Secundaria: Estudios Previos en el área. -Terciaria: Entrevista en Diagnostico Preliminar 4Fuentes de Información: primaria (Entrevista y Encuesta) y secundaria (Estudio Previos y Bibliografía relacionada) 4Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos: aplicación previa de instrumento en la muestra 4Tabulación de datos y análisis: análisis estadístico, tablas, graficas. 4Respuestas o refutaciones a las hipótesis: en base a Resultados

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170

Apéndice I. Checklist norma ISO 21001:2018

		FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)				
Criterios de evaluación						
Cumple (C) 5 puntos: El requisito de la norma se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.						
En Proceso (EP) 3 Puntos: El requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.						
No cumple (NC) 0 Puntos: El requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.						
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo						
0%- 50% (Inicial): La actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.						
51% —79% (Básico): La actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.						
80% — 100% (Avanzado): La actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.						
Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
4. Contexto de la organización						
Comprensión de la organización y de su contexto						
1	4.1	¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE?		X		La Organización realiza un análisis FODA Institucional, además por grado se realiza un FODA.
2		¿La organización ha realizado seguimiento y revisado la información sobre estas cuestiones externas e internas?		X		Revisión interna, sin realizar seguimiento.
3		La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.			X	No se observa.
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regular y sosteniblemente sus productos y servicios educativos, la organización ha determinado:						
4	4.2	a. Las partes interesadas que son relevantes al SGOE;	X			Tiene una delimitación considerando los Servicios al Estudiante, Servicio Docente, Programa de Desarrollo Curricular y la Relación con la Comunidad.
5		b. Los requisitos de estas partes interesadas, las cuales incluyen a los estudiantes, otros beneficiarios y personal de la organización.		X		Programa de Desarrollo Curricular y Requisitos del MINEDUCYT.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
6		¿La organización ha realizado el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		X		Revisión de información de partes interesadas; revisión y seguimiento de requisitos del MINEDUCYT.
7	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas,				
		La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGOE, para establecer su alcance.			X	No se observa.
8		Al determinar su alcance, la organización ha considerado:				
9		a. Las cuestiones externas e internas referidas en 4.1;			X	FODA institucional y a nivel de grado.
10		b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;			X	Principalmente requisitos legales de MINEDUCYT.
11		c. Los productos y servicios de la organización;			X	En el programa de Desarrollo Curricular.
11		¿El alcance de sistema se encuentra disponible y se mantiene como información documentada?			X	No se observa.
12		El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos; y, proporcionan la justificación para cualquier requisito de este documento que la organización determine que no es aplicable a su SGOE.			X	No se observa.
13	4.4	Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)				
		4.4.1. ¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejoran continuamente su SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma?			X	No se observa.
14		¿La organización ha determinado los procesos necesarios para el SGOE y su aplicación a través de la organización?			X	No se observa.
15		¿La organización ha?				
		a) determinado las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;		X		Delimitado por Medio de Circulares Internas.
16		b) determinado la secuencia e interacción de estos procesos;		X		Delimitado por Medio de Circulares Internas.
17		c) determinado y aplicado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;		X		Indicadores de Resultados Académicos.
18		d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		X		En la Planificación Anual y Presupuesto Anual.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
19		e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X		Confome a Manual de Puesto 2019.
20		f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		X		Informe de Necesidades, Riesgos y Peticiones.
21		g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;		X		Revisión empírica.
22		h) mejorar los procesos y el SGOE.			X	No se observa.
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización ha:						
23		a) mantenido la información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		x		Proyecto Educativo 2024, Servicios al Estudiante, Servicio Docente, Programa de Desarrollo Curricular.
24		b) conservado la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		x		Programa de Desarrollo Curricular.
Sub Total Requisito 4. Contexto de la Organización			1	13	10	
Total de Puntos Obtenidos			5	39	0	
Suma total			44			
% de Cumplimiento			36.67%			
% de No cumplimiento			63.33%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
5. Liderazgo						
1	5.1	Liderazgo y compromiso				
		5.1.1 Generalidades				
		La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGEO:				
		a) asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGOE;		X		Se realizan Reuniones con MINEDUCYT y Docentes, Actas de Reuniones.
2		b) asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de organización educativa y los objetivos de la organización educativa; y que éstos, sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		X		Integración del Proyecto Educativo.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
3		c) asegurando la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización;		X		Aplicación del Manual de Evaluación del Ministerio de Educación.
4		d) promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;			X	No se observa.
5		e) asegurando que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles;		X		Inclusión de recursos requeridos en Presupuesto Anual.
6		f) comunicando la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme con los requisitos del SGOE;		X		Utilización de Canales Internos de Comunicación y Circulares.
7		g) asegurando que el SGOE logre los resultados previstos;		X		Desarrollo de Planificación y Control de Cambios.
8		h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE;		X		Acompañamiento a Docentes y Desarrollo de Capacitaciones.
9		i) promoviendo la mejora continua;		X		Revisión empírica y verbal de procesos.
10		j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad;		X		Asignado responsabilidades de Coordinador de Disciplina y otros cargos claves.
11		k) apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación;	X			Monitoreo Constante de Rendimiento Académico, seguimiento de lineamientos del MINEDUCYT.
12		l) establecer, desarrollar, y mantener un plan estratégico para la organización;	X			Plan Estratégico Institucional, Plan Educativo Anual.
13		m) garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen;	X			Control de caso especiales por medio de sesiones y seguimiento de necesidades educativas de los estudiantes.
14		n) considerar los principios de responsabilidad social.	X			Apoyo de becas y seguimiento de casos especiales de padres de familia.
15		5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios				
		La alta dirección es directamente responsable de asegurar que:				
		a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo;		X		Informe de Necesidades, Riesgos y Peticiones.
16		b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.		X		Informe de Necesidades, Riesgos y Peticiones.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
17		5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación				
		Respecto a los estudiantes con necesidades especiales, la alta dirección se asegurar de:				
		- los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;		X		Apoyo psicológico a estudiantes.
18		- se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.		X		Acceso a primer nivel de la Escuela.
19	5.2	Política				
		5.2.1 Desarrollo de la política				
		La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la organización educativa que:				
		a) apoye la misión y visión de la organización educativa;			X	No lo tiene definido.
		b) sea apropiada para el propósito y el contexto de la organización;			X	No lo tiene definido.
		c) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la organización educativa;			X	No lo tiene definido.
		d) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			X	No lo tiene definido.
		e) incluya el compromiso de mejora del SGOE;			X	No lo tiene definido.
		f) tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;			X	No lo tiene definido.
		g) incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización;			X	No lo tiene definido.
		h) describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;			X	No lo tiene definido.
		i) considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.			X	No lo tiene definido.
		5.2.2 Comunicación de la Política				
		La política de la organización educativa ...				
		a) está disponible y mantiene como información documentada;			X	No lo tiene definido.
		b) se debe comunicar, entiende y aplicar dentro de la organización;			X	No lo tiene definido.
		c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X	No lo tiene definido.
31	5.3	Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización.				
		La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización.		X		Conforme a Manual de Puesto 2019 (se encuentra desactualizado).
		¿La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para ...?				
32		a) asegurarse de que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;			X	No lo tiene definido.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
33		b) asegurarse de que la política de la organización educativa sea comprendida e implementada;			X	No lo tiene definido.
34		c) asegurarse de que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;		X		Revisión periódica del Reporte Consolidado por Grado, para evaluar las notas de los estudiantes.
35		d) informara la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora;		X		Informe de Necesidades, Riesgos y Peticiones.
36		e) garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización;		X		Aplicación de Directrices Salesianas.
37		f) asegurarse de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en SGOE;		X		Monitoreo de Planificación Institucional.
38		g) gestionar las comunicaciones de la organización;	X			Proyecto Educativo 2024, Notas de Comunicación de padres, y utilización de Grupos de comunicación con padres (WhatsApp).
39		h) asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;		x		Plan Estratégico Institucional.
40		i) controlar la información documentada;	X			Descriptor de Puestos.
41		j) gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.		X		Seguimiento psicológico y caso de estudiantes.
Sub Total Requisito 5. Liderazgo			6	20	15	
Total de Puntos Obtenidos			30	60	0	
Suma total			90			
% de Cumplimiento			43.90%			
% de No cumplimiento			56.10%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
6 Planificación						
1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.				
		6.1.1 Al planificar el SGOE, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y 4.4 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		X		Considerada en la Planificación Anual y el Proyecto Educativo 2024.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
2		a) asegurar que el SGOE pueda lograr sus resultados previstos;		X		Seguimiento de planificación académica y jomalización.
3		b) aumentar los efectos deseables;			X	No lo tiene definido.
4		c) prevenir, mitigar o reducir efectos no deseados;		X		Seguimiento de planificación académica y riesgos de manera periódica por medio del Comité de SST.
5		d) lograr la mejora continua.		X		Reuniones y observaciones verbales.
6		6.1.2 La organización ha planificado:				
		a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		X		Informe de Necesidades, Riesgos y Peticiones; y, actas del comité de SST.
7		b) la manera de: - integrar e implementar las acciones en sus procesos SGOE; - evaluar la eficacia de estas acciones.		X		Evaluación de Mitad de Año, Revisión de Jomalizaciones Académicas.
8		Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos.				
		6.2.1 ¿La organización ha establecido los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE?		X		En el Manual de Convivencia disponen de un objetivo.
9		Los objetivos de la organización educativa...				
		a) son coherentes con la política de la organización educativa;			X	No lo tiene definido.
10		b) son medibles (si es posible);			X	No lo tiene definido.
11		c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;			X	No lo tiene definido.
12		d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios; y, para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;			X	No lo tiene definido.
13		e) son objeto de seguimiento;			X	No lo tiene definido.
14		f) se comunican;		X		Por medio del Proyecto Educativo 2024 y la Asamblea General de Padres.
15		g) se actualizan, según corresponda.		X		Se revisa el Proyecto Educativo anualmente.
16		La organización mantiene y conserva información documentada sobre los objetivos de la organización educativa y el logro de ellos.		X		Solo disponen lo delimitado en el Proyecto Educativo 2024.
17		6.2.2 El planificar cómo lograr sus objetivos, la organización educativa, determina y describe en su plan estratégico:				
		a) qué se va a hacer;			X	No lo tiene definido.
18		b) qué recursos se requerirán;			X	No lo tiene definido.
19		c) quién será responsable;			X	No lo tiene definido.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
20		d) cuándo se finalizará;			X	No lo tiene definido.
21		e) cómo se evaluarán los resultados.			X	No lo tiene definido.
22	6.3	Planificación de los cambios.				
		¿Cuándo la organización determina la necesidad de cambios en el SGOE, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada?		X		Registradas en Actas de Reuniones, Revisión periódica de evaluaciones y exámenes de estudiantes.
23		La organización al llevar a cabo la planificación de los cambios considera:				
		a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;		X		Evaluación de Planes Educativos Anuales.
24		b) la integridad del SGOE;			X	No lo tiene definido.
25		c) la disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso;		X		Consideración de Presupuesto Anual.
26		d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades;		x		Conforme al Manual de Puesto 2019 (se encuentra desactualizado).
27		e) la disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios, para implementar el cambio.			X	No lo tiene definido.
Sub Total Requisito 6 Planificación			0	14	13	
Total de Puntos Obtenidos			0	42	0	
Suma total			42			
% de Cumplimiento			31.11%			
% de No cumplimiento			68.89%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
7. Apoyo						
1	7.1	Recursos				
		7.1.1. Generalidades				
		7.1.1.1 La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible:		X		Consideración de Presupuesto Anual.
2		a) el compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje;		X		Utilización de Plataformas de Aprendizaje.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
3		b) la participación y satisfacción del personal a través de actividades, para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje;		X		Capacitaciones Periódicas.
4		c) la satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.		X		Establecimiento y control de becas educativas.
5		7.1.1.2 La organización ha determinado y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por: a) la organización; b) los proveedores externos.		X		Consideración de Presupuesto Anual y Planificación Académica.
6		¿La organización tiene en cuenta las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se asegura de que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad?		X		Se identifica apoyo psicológico y acompañamiento religioso.
7		7.1.2 Personas				
		7.1.2.1 Los recursos humanos incluyen, según corresponda:				
		a) personal empleado por la organización;	X			Trabajadores con contrato de trabajo e inscritos en planillas.
8		b) voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la organización;	X			Estudiantes en prácticas sociales con carta de soporte de universidad.
9		c) personal de proveedores externos que trabajan con la organización o contribuyen a ella.	X			Personal de Seguridad y Cafetería.
10		7.1.2.1 La organización				
		a) determinar y proporciona los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos;	X			Docentes delimitados por grado o materia impartida.
11		b) determinar, implementar y publicar los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes;		X		Publica por medio de Redes Sociales las convocatorias de reclutamiento, y criterios parciales de selección.
12		c) mantener información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.		X		Recepción de Hojas de Vida de Candidatos, registro de docente seleccionado, para ser incorporado en Planilla.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
13		7.1.3 Infraestructura				
		7.1.3.1 La infraestructura incluye, según corresponda, que las siguientes instalaciones cumplan con los requisitos del estudiante:				
		a) edificios y terrenos;	X			La ESDS dispone de dos edificios principales, gimnasio, áreas de recreo.
14		b) equipos incluyendo hardware y software;	X			La ESDS dispone de centro de computación y equipo de cómputo por salón.
15		c) servicios.	X			La ESDS dispone de esta infraestructura, para cumplir con los servicios educativos.
7.1.3.2 La organización debe:						
16		a) determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras: 1- que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes; 2- que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes.	X			Brinda mantenimiento a las instalaciones, espacio individual para cada estudiante.
		17	b) asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.	X		
18		7.1.3.2.3 Según corresponda, debe haber instalaciones para:				
		a) enseñanza;	X			La ESDS dispone de salones para cada grado y sección.
19		b) autoaprendizaje;	X			La ESDS dispone de plataformas virtuales de aprendizaje y libros conforme a lineamientos del MINEDUCYT.
20		c) implementar conocimiento;	X			La ESDS dispone de plataformas virtuales de aprendizaje y libros conforme a lineamientos del MINEDUCYT.
21		d) descanso y recreación;	X			La ESDS dispone de patio de recreo, gimnasio y cancha de fútbol.
22		e) alimentación.	X			La ESDS dispone de cafetería.
23		7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos				
		La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente adecuado, para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:				

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		a) factores psicosociales;		X		Evaluación y soporte de la psicóloga de la institución para los estudiantes.
24		b) factores físicos.		X		Adecuación de infraestructura para los alumnos.
		7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
		7.1.5.1 Generalidades				
25		¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios, para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?		X		Parámetros educativos.
		¿La organización se ha asegurado de que los recursos proporcionados ...?				
26		a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir, adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo;		X		Revisión de Libros de enseñanza, plataformas, etc.
27		b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito;		X		Monitoreo de plataformas de enseñanza, material didáctico y educativo.
28		La organización conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.			X	No lo tiene definido.
		7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones (Exámenes o Equipos que Requieren Calibrarse/Servidor).				
		Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerado por la organización parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, el equipo de medición se:				
29		a) calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		X		Revisión de pruebas y exámenes previo a su impresión, así como revisión de pruebas de nuevo ingreso.
30		b) identifica para determinar su estado;		X		Corrección de información ingresada al sistema, requiere nota de enmienda.
31		c) protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		X		Seguimiento de observaciones y corrección de pruebas.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
32		7.1.6 Conocimientos de la organización				
		7.1.6.1 Generalidades				
		La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	X			Aplicación de Guiones de Clase, Desarrollo Curricular, Manual de Evaluación del Ministerio de Educación.
		Estos conocimientos se mantienen y se ponen e a disposición en la extensión necesaria.	X			Aplicación de Guiones de Clase, Desarrollo Curricular, Manual de Evaluación del Ministerio de Educación.
		Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X			Utiliza los lineamientos del MINEDUCYT, asiste a las capacitaciones brindadas y se guía por los lineamientos Salesianos y de la congregación de la HDS.
35		La organización fomenta el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.		X		En las jornadas de capacitación internas.
36		7.1.6.2 Recursos de Aprendizaje				
		La organización proporciona recursos de aprendizaje, según corresponda, y los pone a disposición donde y cuando sea necesario.	X			Proporciona recursos virtuales de aprendizaje para uso de los estudiantes; así como, libros que contienen las clases de lenguaje y matemáticas.
37		Los recursos de aprendizaje deben:				
		a) reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;	X			Los recursos de aprendizaje contienen los lineamientos establecidos por el MINEDUCYT; así como, la metodología preventiva salesiana. Exámenes abordan los contenidos de clase.
38		b) ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados;	X			Exámenes son revisado previo a su impresión, verificando contenido evaluad. Así mismo se revisa la planificación, guías de clase y otro contenido de enseñanza-aprendizaje.
39		c) ser catalogados y referenciados.		X		Documentos tiene referencia; sin embargo, los exámenes no son referenciados.
40		La organización respeta los requisitos de propiedad intelectual y fomenta la reutilización de recursos.	X			Utilización de platafomas oficiales y con permisos correspondientes.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
41	7.2	Competencia				
		7.2.1 Generalidades				
		La organización ha ...:				
		a) determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa;		X		Conforme a Manual de Puesto 2019 (se encuentra desactualizado).
		b) asegurado de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;	X			Entrevistas, revisión de Hoja de Vida, Referencias, y Prueba Psicológica.
		c) establecido e implementado métodos, para evaluar el desempeño del personal;		X		La evaluación del desempeño considera las notas de los estudiantes, y las observaciones; y, la visita de coordinador.
		d) cuando sea aplicable, tomado acciones, para adquirir competencia actualizada necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X		Determinaciones de capacitaciones periódicas.
		e) tomado medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal;		X		Seguimiento de capacitaciones.
42		f) conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	X			Control de asistencia a capacitaciones, información de docentes, hojas de vida.
43	7.2	7.2.2 Requisitos de adicionales para las necesidades especiales de educación				
		¿La organización ha proporcionado recursos para apoyar a los educadores ...?				
		a) asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, qué puede incluir: 1) satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos; 2) instrucción y evaluación diferenciadas; 3) apoyo educativo;		X		Conocimiento de caso de estudiantes, y medidas de acción.
		b) proporcionando acceso a una red de especialistas.		X		Seguimiento por medio de sesiones con psicóloga.
44	7.3	Toma de conciencia.				
		La organización se ha asegurado de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de.....				
		a) la política y estrategias de la organización educativa, y los objetivos relevantes de SGOE;		X		Por medio del Proyecto Educativo 2024.
45		b) su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la organización educativa;		X		Por medio del Proyecto Educativo 2024.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
51		c) las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGOE.		X		Por medio del Proyecto Educativo 2024.
52	7.4	Comunicación				
		7.4.1 Generalidades				
		La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, que incluyen:				
		a) qué comunicar; b) por qué comunicar; c) cuando comunicar; d) a quién comunicar; e) cómo comunicar. f) quién comunica.		X		Determinado por medio de circulares en redes sociales y grupos de WhatsApp de padres de familia, circulares en Proyecto Educativo, Anuncios en Redes sociales, la información delimitada de acuerdo a tipo de receptor y mensaje transmitido.
		7.4.2 Propósitos de la comunicación				
		La comunicación interna y externa tiene el propósito de:				
		a) buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes;		X		Da información, no tiene objetivo la retroalimentación.
		b) transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa, y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la organización;	X			El proyecto Educativo y los Anuncios Internos.
		c) colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la organización.	X			Grupos de WhatsApp de padres de familia.
		7.4.3 Acuerdos de comunicación				
56		La organización ha determinado e implementado acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:				
	a) la política y plan estratégico de la organización;	X			Utiliza el Plan Educativo 2024.	
57	b) el diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos;	X			Utiliza el Plan Educativo 2024 y plataforma Classroom.	
58	c) las consultas, solicitudes, admisiones o registros	X			Utiliza el Plan Educativo 2024 y Circulares Internas.	
59	d) los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;	X			Utilización de Plataforma TBox.	
60	e) la retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.		X		Manejo de quejas de forma verbal, no dispone de encuesta de satisfacción al docente.	
61	¿La organización informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos?	X			En las Asambleas Generales de Padres.	

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
62		7.4.3.2 A intervalos planificados la organización ha realizado:				
		a) seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación;		X		Monitoreo de mensajes recibidos e interacciones con mensajes recibos en plataformas sociales
		b) analizado y mejorado el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.			X	No lo tiene definido.
63						
64		La organización conserva información documentada del proceso de comunicación.	X			Registro de publicaciones, circulares y Notas de Padres de familia que está en el Proyecto Educativo 2024.
65		Información Documentada				
		7.5.1 Generalidades				
		El SGOE de la organización incluye:				
66		a) la información documentada requerida por la norma;			X	No lo tiene definido.
		b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del SGOE.	X			Registro Académico, Secretaria resguarda la principal información; así mismo el respaldo por medio de correo electrónico.
67	7.5.	7.5.2 Creación y actualización				
		Al crear y actualizar información documentada, la organización se asegura que sea apropiado:				
		a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X		Colocación de nombre del a Escuela, y nombre del documento o formato.
68		b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales;		X		Considera los medios de soporte electrónico y papel para la información, idioma español.
69		c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		X		Revisión por parte de la Directora, coordinador de disciplina y secretaria.
70		7.5.3 Control de la información documentada				
		7.5.3.2 La información documentada requerida por el SGOE y por la norma se controla para asegurarse de que:				
		a) esté disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;	X			Información disponible de acuerdo al tipo de documentación; así como, su acceso.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
71		b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad, o alteraciones involuntarias).	X			Espacio determinado para resguardar e ingresar la información.
72		7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización trata las siguientes actividades, según corresponda:				
		a) distribución, acceso, recuperación y uso;	X			Registro de información físicamente y virtual, con restricción de acceso por medio de clave a personal autorizado para TBox y SIGES.
73		b) protección y seguridad, incluida la redundancia;	X			Registro de información físicamente y virtual, con restricción de acceso por medio de clave a personal autorizado para TBox y SIGES.
74		c) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;	X			Registro de información físicamente y virtual, con restricción de acceso por medio de clave a personal autorizado para TBox y SIGES.
75		d) control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X		Revisión de cambio de los documentos y enmiendas; sin embargo, no tiene un4 registro que permite ver las diferentes versiones
76		e) conservación y disposición.	X			Información de estudiantes se resguarda en físico; , así mismo a partir de la implementación del SIGES se encuentra en digital, en el sistema del MINEDUCYT.
77		f) aseguramiento de la confidencialidad;	X			Para obtener información, registro de notas solo el padre o responsable del estudiante puede solicitarla. Hay restricción para acceder a la información de los alumnos.
78		g) prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.			X	No lo tiene definido.
79		La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGOE se encuentra identificada según corresponde y controlada.	X			La información recibida por parte del MINEDUCYT, es guardada; así como, la recibida por las partes externas.

Apéndice I Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
80		Los controles establecidos se mantienen como información documentada.		X		Revisión de cambio de los documentos y enmiendas; sin embargo, no tiene un registro que permite ver las diferentes versiones.
Sub Total Requisito 7. Apoyo			40	36	4	
Total de Puntos Obtenidos			200	108	0	
Suma total			308			
% de Cumplimiento			77.00 %			
% de No cumplimiento			23.00 %			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
8.Operación						
1	8.1	Planificación y control operacional				
		8.1.1 Generalidades				
		La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios educativos, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.1 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades), mediante:				
		a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos;	X			Requisitos delimitados conforme con exigencia del MINEDUCYT, Comisión de Educación Región Centroamérica (CERCA), la congregación salesiana y de las HD.
2		b) el establecimiento de criterios para los procesos;	X			Requisitos delimitados conforme con exigencia del MINEDUCYT, Comisión de Educación Región Centroamérica (CERCA), la congregación salesiana y de las HD.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
3		c) la determinación de los recursos necesarios, para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos;	X			Delimitación en la Planificación Anual y el Presupuesto de la ESDS.
4		d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X		Revisión y control de las Actividades Planificadas.
5		e) la determinación y custodia de la información documentada en la extensión necesaria: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.	X			Registro de información físicamente y virtual, con restricción de acceso por medio de clave a personal autorizado para TBox y SIGES.
6		La salida de la planificación se encuentra adecuado para las operaciones de la organización.	X			Clausura del año Escolar, promoción de estudiantes.
7		La organización controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones, para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda.		X		Por medio de la Planificación Anual, el Proyecto Educativo 2024, toma acciones correctivas antes cambios que sean emitidos por el

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						MINEDUC YT.
8		La organización se asegura de que los procesos subcontratados externamente estén controlados.			X	La Fundación se encarga de realizar el seguimiento de los procesos subcontratados (seguridad y cafetería); sin embargo, no se observa control de estos.
9		8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos				
		La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados y productos y servicios educativos, que incluyen:				
		a) resultados de aprendizaje;	X			Evaluaciones periódicas, Actividades y Tareas, Guiones de clase.
10		b) asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;	X			Guiones de Clase, Plan de grado, Jomalización, Planificación de las Unidades Didácticas del Programa de estudios.
11		c) definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;	X			Programas de Estudios.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
12		d) realizar una evaluación de aprendizaje;	X			Evaluaciones periódicas, Actividades y Tareas, Guiones de clase.
13		e) definir y conducir métodos de mejora:	X			Revisión periódica de Guiones de Clase, Jornalizaciones.
14		f) proporcionar servicios de soporte.	X			Apoyo psicológico.
15		¿La organización proporciona educación para la primera infancia (programas de educación preprimaria)?			X	La ESDS no brinda educación preprimaria.
16	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación					
	La organización:					
	a) muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como: 1) instrucción adaptativa; 2) contenido acelerado o enriquecido; 3) permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas; 4) medidas individualmente adaptadas; 5) ajuste del curriculum o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad; 6) reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;				X	No lo tiene definido.
	b) facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;			X		Uso de plataforma Classroom y TBox.
	c) proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;				X	No lo tiene definido.
19		d) garantizar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.	X			Cafetería cumple lineamientos de RTS

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						13.04.03:14 .
Requisitos para los productos y servicios educativos						
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos						
20	8.2	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:	X			Delimitados en los guiones de clase, Programa de Estudios y lineamientos del MINEDUC YT; así como de la congregación salesiana y de las HDS.
21		a) aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico;	X			Establecidos en el Proyecto Educativo 2024.
22		b) los resultantes del análisis de necesidades que se realizan, para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;		X		Consideración de los lineamientos de la congregación salesiana, HDS y el MINEDUC YT.
23		c) los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;		X		Consideración de los lineamientos de la congregación salesiana, HDS y el MINEDUC YT.
24		d) los resultantes del mercado laboral;			X	No lo tiene definido.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
25		e) los resultantes de la investigación;			X	No lo tiene definido.
26		f) requisitos de salud y seguridad aplicables.		X		Requisitos del Decreto 254, Decreto 86 y Decreto 89.
27		La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios de educativos que ofrece.	X			Brinda educación de Primero a Noveno Grado, conforme los lineamientos del MINEDUC YT.
28		8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos				
		Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización notifica a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprobando su entendimiento de:				
		a) los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporciona, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024 y en el Proyecto Educativo 2024.
29		b) los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024 y en

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						el Proyecto Educativo 2024.
30		c) los medios por los cuales del aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024 y en el Proyecto Educativo 2024. Además de las instrucciones brindadas en las Asambleas Generales de Padres de Familia.
31		d) los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE;	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024 y en el Proyecto Educativo 2024. Además de las instrucciones brindadas en las Asambleas Generales de

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						Padres de Familia.
32		e) quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;	X			Delimitado Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024 y en el Proyecto Educativo 2024.
33		f) cualquier costo involucrado, como los horarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;	X			Delimitado en Talonario de Pago, La Lista de Útiles, el Listado de Venta de Ropa Deportiva, y las Solicitudes de Nuevo Ingreso.
34		g) cualquier prerequisite con las habilidades requeridas (incluidas las habilidades técnicas), las calificaciones y la experiencia profesional.	X			Delimitadas en la Entrevista de Nuevo Ingreso, y Brochures de Nuevo Ingreso.
35		8.2.3 Cambios de los requisitos relacionados con los productos y servicios educativos				
		La organización se asegura de que cuando cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.		X		Revisión periódica de Guiones de Clase, Jornadas y Planes Educativos.
36	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
		8.4.1 Generalidades				
		¿La organización se ha asegurado de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		X		Las compras centrales

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						son administradas desde la fundación. Los productos se revisan conforme a las solicitudes de necesidades de la Escuela.
37		La organización ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X		Las compras centrales son administradas desde la fundación. Los productos se revisan conforme a las solicitudes de necesidades de la Escuela.
		b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes y otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la organización;		X		Las compras centrales son administradas desde la fundación. Los productos se revisan conforme a las solicitudes de necesidades

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						de la Escuela. En el caso de libros, el contenido es revisado por la Escuela.
39		c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.		X		Proceso externo o subcontratación se encuentran bajo responsabilidad de la Fundación.
40		¿La organización ha determinado y aplicado criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?			X	No se observa.
41		¿La organización conserva la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?			X	No se observa.
8.4.2 Tipo y alcance del control						
42		¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios?			X	No se observa.
43		La organización...				
		a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE;			X	No se observa.
44		b) define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes;			X	No se observa.
45		c) tiene en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X	No se observa.
46		d) determina la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			X	No se observa.
47		8.4.3 Información para los proveedores externos				

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X		Por medio de las solicitudes de cotizaciones. Las compras principales se encuentran centralizadas en la Fundación.
		La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:				
48		a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;		X		Contratos de Servicios que son administrados por la Fundación.
49		b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X		Por medio de las solicitudes de cotizaciones y condiciones de compras.
50		c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;		X		Contratos de Servicios y es administrado por la Fundación.
51		d) las interacciones del proveedor externo con la organización;		X		Contratos de Servicios y es administrado por la Fundación.
52		e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;			X	No se observa.
53		f) las actividades de verificación o validación que la organización, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X	No se observa.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
54	8.5	Producción y provisión del servicio educativo				
		8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo				
		8.5.1.1 Generalidades				
		¿La organización implementa la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X			Delimitados en los guiones de clase, Programa de Estudios y lineamientos del MINEDUC YT; así como de la congregación salesiana y de las HDS.
55	8.5	Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:				
		a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;	X			Delimitados en los guiones de clase, Programa de Estudios y lineamientos del MINEDUC YT; así como de la congregación salesiana y de las HDS.
56		b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados y validados;		X		Recursos delimitados por Presupuesto o asignado.
57		c) la implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas; y, los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos;		X		Delimitados por el Manual de Conducta, Actas de Coordinador de

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						Disciplina y Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024.
58		d) el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;		X		Delimitado en la Planificación Anual y el Proyecto Educativo 2024.
59		e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	X			Los docentes deben aprobar entrevista de ingreso y evaluación psicológica, así mismo, la acreditación del MINEDUC YT.
60		f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;			X	No se observa.
61		g) la implementación de acciones, para prevenir los errores humanos;		X		Revisión de pruebas y exámenes por parte de Coordinador de Disciplina.
62		h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X		Entrega de documentación o periodo extra temporáneo para admisión o enmienda de notas.
63		8.5.1.2 Admisión de estudiantes				

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
64		8.5.1.2.1 Información de preadmisión				
		La organización educativa se asegura de que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:				
		a) información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la organización y los requisitos profesionales; así como, el compromiso de la organización con la responsabilidad social.	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento, Hoja de Registro de matrícula y el Proyecto Educativo 2024.
		b) información adecuada y clara sobre: 1.los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo; 2.la participación de los educandos y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo; 3.los criterios de admisión y los costos.	X			Delimitado en el Contrato Individual de Inscripción, Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento, Hoja de Registro de matrícula, Proyecto Educativo 2024, Talonario de Pago.
65		8.5.1.2.2 Condiciones de admisión				
		La organización establece un proceso para la admisión de educandos. Además, el proceso debe:	X			Tiene delimitada las instrucciones de admisión en la Hoja de Registro de Matrícula, Contrato

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						Individual de Inscripción y la Entrevista de Admisión; así como, el Manual de Conducta.
66		a) establecer criterios de admisión que se ajusten a: 1.requisitos organizativos; 2.requisitos del campo profesional; 3.requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico.	X			Tiene delimitada las instrucciones de admisión en la Hoja de Registro de Matrícula, Contrato Individual de Inscripción y la Entrevista de Admisión; así como, el Manual de Conducta.
67		b) garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes;	X			Listado de temario a los participantes del proceso de admisión y asignación de cita para entrevista.
68		c) mantener como información documentada;	X			Registro Proceso de Admisión 2025, Libro de Control de Entrevistas, Registro de

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						Inscripción de Matrícula por un Año.
69		d) estar a disposición del público;	X			Publicado en redes sociales, y en Brochures de nuevo ingreso.
70		e) asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión;	X			Revisión de exámenes y pruebas de ingreso, registro y seguimiento o de documentación de soporte.
71		f) conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.	X			Resultados de pruebas de admisión, Hoja de Registro de Matrícula.
72	8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos					
	La organización establece procesos para:					
		a) la enseñanza;	X			Delimitados en los guiones de clase, Programa de Estudios y lineamientos del MINEDUC YT; así como de la congregación salesiana y de las HDS.
73		b) la facilitación del aprendizaje;	X			Delimitados en los

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						guiones de clase, Programa de Estudios y lineamientos del MINEDUC YT; así como de la congregación salesiana y de las HDS.
74		c) el apoyo administrativo del aprendizaje.	X			Delimitados durante las asignaciones de roles.
8.5.1.4 Evaluación sumativa						
La organización debe:						
75		a) asegurar que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;		X		El Proyecto Educativo incluye componente de Conducta y amonestaciones ante las faltas.
76		b) garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada;	X			Registro de Calificaciones en TBox elaboración de instrumentos de evaluación en plataformas digitales.
77		c) conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;	X			Registro de Calificaciones en TBox, elaboración de

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						instrumentos de evaluación en plataformas digitales, Boletas de Notas, Certificados Escolares.
78		d) hacer que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.	X			Resguardo de información en un promedio de 10 años, adicionalmente los registros de calificaciones están disponibles en el MINEDUC YT.
79		8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado				
		La organización se asegura de que, después de las evaluaciones sumativas:				
		a) los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y calificación;	X			Exámenes o evaluación con nota cuantitativa. Notas ingresadas en plataforma TBox boleta de notas.
80		b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y calificación;	X			Estudiantes o padres de familia pueden solicitar revisión de notas y resultados.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
81		c) los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada; así como, oportunidades de retroalimentación;		X		Padres pueden solicitar retroalimentación y entrevistas con coordinador de disciplina o la, directora.
82		d) la evidencia de los resultados de la evaluación se entrega al estudiante como información documentada;	X			Se entrega conforme al tipo de evaluación realizada, y las calificaciones son ingresadas a la plataforma TBox.
83		e) los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada;	X			Calificaciones son ingresadas a la plataforma TBox y se genera boleta de nota.
84		f) la información documentada se conserva para un periodo de conservación específico;	X			Resguardo de información en un promedio de 10 años, adicionalmente los registros de calificaciones están disponibles en el MINEDUC YT.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
85		g) el periodo de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.	X			Resguardo de información en un promedio de 10 años, adicionalmente los registros de calificaciones están disponibles en el MINEDUC YT.
86		8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación				
		8.5.1.6.1 Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de una organización puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos.			X	No se observa.
87		8.5.1.6.2 Con respecto al método educativo de prestación, la organización:				
		a) emplear estrategias de instrucción diferenciadas que estén dirigidas a los estudiantes en el aula;			X	No se observa.
88		b) utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;			X	No se observa.
89		c) equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales);			X	No se observa.
90		d) aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan: 1) modificación del currículo; 2) fomentar la autonomía e independencia; 3) tutor y tutorías.			X	No se observa.
91		8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la organización:				
		a) proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción;	X			Exámenes y evaluaciones periódicas,

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						exámenes de suficiencia y Recuperación (Recibir actividades no entregadas).
92		b) garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;	X			Exámenes diferenciados por grados, pruebas separadas para cada materia.
93		c) aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.			X	No se observa.
94		8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje, para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, deben acomodarse de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la organización educativa .		X		Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024, para estudiantes con un bajo desempeño académico, implica el compromiso del estudiante, padres y escuela.
8.5.2 Identificación y trazabilidad						
La organización educativa garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:						
95		a) El progreso del estudiante a través de la organización;	X			Seguimiento e ingreso de notas en sistema en TBox y SIGES, emisión de boletas de notas. información

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						n de notas en registro académico. Generación del Reporte Consolidado por Grado.
96		b) las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;	X			Seguimiento e ingreso de notas en sistema en TBox y SIGES, emisión de boletas de notas. información de notas en registro académico. Generación del Reporte Consolidado por Grado.
97		c) resultado del trabajo del personal en términos de: 1) lo que se hizo; 2) cuándo se hizo; 3) por qué se hizo.	X			Seguimiento e ingreso de notas en sistema en TBox y SIGES, emisión de boletas de notas. información de notas en registro académico. Generación del Reporte Consolidado por Grado.
98		8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas				
		¿La organización educativa cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma?		X		Control de equipo y artículos donados

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						por parte interesadas. Adicionalmente, normativa que rige el Proyecto Educativo 2024.
99		¿La organización educativa identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtiene el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos?			X	No se observa.
100		¿Cuándo la propiedad de una parte interesada se pierde, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la organización informar de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas?		X		Al reportarse pérdida de artículos de estudiantes, se realiza seguimiento o del caso, y se informa al padre de familia.
101		¿La organización conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		X		En el caso de pérdida o situaciones relacionadas con incidentes de conducta escolar, son registrados en el libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
8.5.4 Preservación						
102		¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X			Preservación de resultado de evaluaciones y boletas de notas; así como,

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						certificados escolares.
103		8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes				
		¿La organización establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada?	X			Utilización de aplicación TBox y registro en SIGES, solo las personas autorizadas pueden ingresar notas y revisarlas. Así mismo, la utilización del Registro de Inscripción de Matrícula por un Año, el cual contiene información personal del estudiante.
		El método establece:				
104		a) qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan;	X			Detallados en el Registro de Inscripción de Matrícula por un Año.
105		b) quien tiene acceso a los datos;	X			Delimitado por el permiso de usuarios, y ficha de registro de persona responsable.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
106		c) bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros;	X			Por lineamientos del MINEDUC YT.
107		d) cuánto tiempo se almacenan los datos.	X			Los datos se alojan en la plataforma SIGES del MINEDUC YT. Adicionalmente, se registra en TBox y en los archivos físicos de los estudiantes. Se suele almacenar por un periodo de 10 años.
108		¿La organización recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito?	X			La Registro de Inscripción de Matrícula por un Año, detalla quien es el responsable de retirar documentación del estudiante ante la Escuela.
109		¿La organización da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad, para corregir o actualizar sus propios datos?	X			Solicitudes de actualización de información y formularios de Registros,

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						completando o por escritos para posteriormente ser ingresados por Secretaria o Registro Académico.
110		¿La organización tomar las medidas apropiadas, para garantizar que sólo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes? ¿Las medidas de protección tecnológica han sido ser validadas?	X			Claves de acceso delimitadas a los usuarios con permiso, para ingresar y ver información de estudiantes.
111		¿La organización da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos?	X			Al ingresar a la plataforma TBox puede acceder a las notas de las estudiantes.
		8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos				
112		¿La organización revisar y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?		X		Revisión de Guiones de Clase y Programa de Grado.
113		¿La organización conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?			X	No se observa.
		8.6 Liberación de los productos y servicios educativos				
114	8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra	X			Estudiantes promovidos al obtener

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios.				nota requerida.
115		La organización conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	X			Boleta de Notas y Certificado s de Grado.
116		La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	X			Boleta de Notas y Certificado s de Grado.
117		b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.	X			Firmas de responsables (Directora, Coordinador de Disciplina).
118	8.7	8.7 Control de las salidas educativas no conformes				
		8.7.1 La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan, para prevenir su uso o entrega no intencionada.		X		Revisión de insumos, uniformes o notas previo a la entrega del estudiante o docente.
119		¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos?			X	No se observa
120		8.7.2 La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:				
		a) corrección;	X			Enmienda de notas, conforme a evidencias y la realización de una solicitud de enmienda.
121		b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;	X			Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024,

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						Notas en Proyecto Educativo 2024, Actas de Coordinador de Disciplina.
122		c) información a los estudiantes u otros beneficiarios;		X		Acta de Compromiso por Bajo Rendimiento 2024, libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
123		d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		X		Contrato Individual de Inscripción.
124		Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.		X		Uso de Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
125		La organización debe conservar información documentada que: a) describe entrega de los programas;	X			Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
126		b) describa cualquier salida no conforme;		X		Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
127		c) describa las acciones tomadas;		X		Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
128		d) describa todas las concesiones obtenidas;		X		Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
129		e) identifique la autoridad que recibe la acción con respecto a la no conformidad.		X		Libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
Sub Total Requisito 8. Operación			68	36	25	
Total de Puntos Obtenidos			340	108	0	
Suma total			448			
% de Cumplimiento			69.46%			
% de No cumplimiento			30.54%			
9. Evaluación del desempeño						
1	9.1	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
		9.1.1 Generalidades				
		La organización determina:				
a) a qué es necesario hacer seguimiento y medición;			X		Actualmente se cuenta con el seguimiento de notas, los plazos de entrega y reporte al MINEDUC YT.	
2		b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;		X		Se cuenta con captación de notas, informes de SIGES y TBox .
3		c) los criterios de aceptación que se utilizarán;		X		Los criterios del proceso de aprendizaje son tomados según los parámetros que deben de cumplir al

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						MINEDUC YT .
4		d) cuándo se deben realizar el seguimiento y la medición;		X		Se cuenta con la planificación trimestral y reunión anual.
5		e) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición;		X		Los resultados son analizados y tabulados de forma diaria, semanal y mensual.
6		¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, edición, análisis, evaluación y sus resultados?		X		Se cuenta con los informes que se generan y se reportan al MINEDUC YT.
7		¿La organización evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia de SGOE?		X		Se evalúa el desempeño académico global y por alumno.
8		9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios				
		9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción				
		¿La organización realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumple sus necesidades y expectativas?			X	No se observa.
9		¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?			X	No se observa.
10		9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones				
		¿La organización educativa establece y mantiene cómo información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones? ¿les informa a las partes interesadas?		x		Las quejas y reclamos en cada una de las unidades se captan de

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						forma verbal y se toman como comentarios en el proceso. Se realiza la corrección, análisis y evaluación de la queja (investiga caso).
11		El método incluye específicamente para: a) comunicar el método a todas las partes interesadas y pertinentes;		X		Durante las reuniones y Asamblea General de padres de familia y de docentes, se comunica verbalmente las instancias para colocar su queja verbal.
12		b) recibir las quejas y apelaciones;		X		Recepción de forma verbal.
13		c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones;		X		Seguimiento mediante reuniones o comunicación con la hermana Directora o el Coordinador de Disciplina.
14		d) reconocer las quejas y apelaciones;		X		Las quejas se

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						comunican, dan seguimiento y discuten en el Comité de la Escuela.
15		e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;		X		Las quejas se retoman y se revisan en forma de comentarios .
16		f) investigar las quejas y apelaciones;		X		La investigación se realiza de forma empírica, identificando causas, personas involucradas y situación ocurrida.
17		g) responder a las quejas y apelaciones;		X		Las quejas y apelaciones se dan seguimiento, y ante falta disciplinaria se realiza el registro en el libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
18		h) comunicar la decisión;		X		Las correcciones o la solución se comunican verbalmente, en el caso

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						de incluir falta disciplinaria se registra en el libro de Actas de Coordinador de Disciplina.
19		i) cerrar las quejas y apelaciones.		X		Las quejas y apelaciones son cerradas con la corrección y registro de caso (al estar relacionado con el componente de disciplina).
20		¿El método garantiza la confidencialidad de quienes presenten quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores?			X	No se observa.
21		¿La organización conserva información documentada como evidencia de las quejas y apelaciones recibidas así como de su resolución?			X	No registran las quejas y apelaciones, solamente si es caso de disciplinario o de estudiante.
22		9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición				
		La organización se asegurará de que solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:				
		a) retroalimentación de sobre los productos y servicios educativos;			X	No se observa.
		b) retroalimentación sobre su eficacia para lograr resultados de aprendizaje acordados;			X	No se observa.
24		c) retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad			X	No se observa.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
25		¿La organización realizar el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté suficiente?			X	No se observa.
26		9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación				
		9.1.4.1 La organización determina:				
		a) los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;			X	No se observa.
27		b) objetivos frente a los que se medirá este desempeño.			X	No se observa.
		9.1.4.2 La organización se asegura de que ...				
28		a) se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;		X		De forma empírica se han identificado a los alumnos, padres de familia y docentes.
29		b) las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;		X		Consideran los años de experiencia del personal que evalúa.
30		c) los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como perspectivas los métodos y la lógica utilizada para interpretar los hallazgos;		X		Los informes académicos son impresos del el SIGES, reflejando los resultados reales cargados en el sistema.
31		d) el contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.			X	No se observa.
32		9.1.5 Análisis y evaluación				

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición?		X		Se reúnen de forma trimestral para revisar los informes de resultados de notas, y el avance obtenido en la ejecución de los planes de clases.
		Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:				
33		a) la conformidad de los productos y servicios;		X		Se reúnen de forma trimestral para revisar los informes de resultados de notas, y el avance obtenido en la ejecución de los planes de clases.
34		b) el grado de satisfacción del beneficiario;		X		La satisfacción la revisan de forma verbal y se traduce en comentarios.
35		c) el grado de satisfacción del personal;		X		La satisfacción la revisan de forma verbal y se traduce en comentarios.
36		d) el desempeño y la eficacia del SGOE;			X	No se observa.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
37		e) si lo planificado se implementado de forma eficaz;			X	No se observa.
38		f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;			X	No se observa.
39		g) el desempeño de los proveedores externos;			X	No se observa.
40		h) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la organización educativa.			X	No se observa.
41	9.2	Auditoría interna				
		9.2.1 La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGOE:				
		a) es conforme a: 1) los requisitos propios de la organización para su SGOE; 2) los requisitos de este documento;		X		La ESDS cuenta con un proceso de verificación de desarrollo de clases, donde revisan como ejecuta cada maestro las planificaciones.
42		b) está implementado y mantenido eficazmente.			X	No se observa.
43		9.2.2 La organización a.....:				
		a) planificado, establecido implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración los objetivos del SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de las auditorías previas;		X		La ESDS cuenta con un proceso de verificación de desarrollo de clases, donde revisan como ejecuta cada maestro las planificaciones.

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
44		b) definido los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;			X	No se observa.
45		c) seleccionado los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;			X	No se observa.
46		d) asegurado de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;			X	No se observa.
47		e) identificado oportunidades de mejora;			X	No se observa.
48		f) realizado las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;			X	No se observa.
49		g) conservado información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.			X	No se observa.
50		¿Los auditores no auditan su propio trabajo?			X	No se observa.
51	9.3	Revisión de la dirección				
		9.3.1 Generalidades				
		¿La alta dirección ha revisado el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, para asegurarse de su adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?		X		Se han reunido de forma trimestral para revisar resultados generales, en la reunión de maestros se discute los resultados académicos obtenidos.
52		9.3.2 Entradas de revisión por la dirección				
		La revisión por la dirección incluye consideraciones sobre:				
		a) el estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas;		X		En las reuniones se revisa la lista de puntos pendientes.
53		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE;		X		Se han reunido de forma trimestral para revisar resultados generales,

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						en la reunión de maestros se discute los resultados académicos obtenidos.
54		c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a: 1) satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios; 2) el grado en que se han logrado los objetivos; 3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos; 8) los resultados de evaluación formativa y sumativa			X	No se observa.
55		d) la adecuación de los recursos;		X		Revisa presupuesto asignado para el año.
56		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);		X		Las acciones solo se ejecutan y se revisa si ha cambiado el resultado al siguiente trimestre.
57		f) oportunidades de mejora continua.		X		Considera los lineamientos de la Congregación Salesiana, las HDS y la Comisión de Educación Región Centroamér

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta			Evaluación			Hallazgos
					C	EP	NC	
							ica (CERCA), así como los cambios emitidos por el MINEDUC Y.	
58		g) la retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.			X	No se observa.		
59		9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección						
		Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:						
		a) las oportunidades de mejora;		X		Considera las mejoras para los Guiones de Clase y la Planificación de Grado.		
60		b) cualquier necesidad de cambio en el SGOE;		X		Considera las mejoras para los Guiones de Clase y la Planificación de Grado.		
61		c) las necesidades de recursos.		X		Informe sobre necesidades , riesgos y peticiones.		
62		¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		x		La reunión trimestral se deja redactada en un acta de reunión de maestros.		
Sub Total Requisito 9. Evaluación del desempeño		0	36	26				
Total de Puntos Obtenidos		0	108	0				
Suma total		108						
% de Cumplimiento		34.84%						
% de No cumplimiento		65.16%						

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta			Evaluación			Hallazgos
					C	EP	NC	
N°	Requisito	Requisito a pregunta			Evaluación			Hallazgos.
					C	EP	NC	
10.Mejora								
1	10.1	No conformidad y acciones correctivas						
		10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, la organización:						
		a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) toma acciones para controlarla y corregirla; 2) hace frente a las consecuencias;		X				En la actualidad solo se corrigen las desviaciones, cada trimestre se reúne e identifican los puntos más bajos y el por qué el resultado.
		b) evaluar las necesidades de acción, para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión ante la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.		X				La evaluación de las causas de la no conformidad la realizan de forma empírica, mediante una reunión donde se obtienen los diferentes puntos de vista.
		c) implementar cualquier acción necesaria;	X					Las correcciones y acciones para recuperar los resultados solo, las ejecutan.
		d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X				Las correcciones y acciones para recuperar los resultados solo, las ejecutan y observan la mejora hasta el próximo trimestre.
		e) si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE.		X				Los cambios solo se ejecutan.
		10.1.2 La organización educativa debe conservar información documentada como evidencia de:						
6		a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y			X			Actas de Coordinador de Disciplina, cuando la no conformidad está relacionada a problemas de disciplina.
7		b) los resultados de cualquier acción correctiva			X			Actas de Coordinador de Disciplina, cuando la no conformidad está

Apéndice I . Checklist norma ISO 21001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						relacionada a problemas de disciplina.
		10.2 Mejora continua				
	8	¿La organización mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas?		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
	9	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
		10.3 Oportunidades de mejora				
	10	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria, para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal, y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos?		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
		Lo anterior incluye:				
	11	a) la mejora de los productos y servicios, para cumplir con los requisitos; así como para abordar las necesidades y expectativas futuras;		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
	12	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
	13	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGOE.		X		La organización ha realizado mejoras en infraestructura, educación y tecnologías utilizadas en el proceso educativo.
Sub Total Requisito 10. Mejora			1	10	2	
Total de Puntos Obtenidos			5	30	0	
Suma total			35			
% de Cumplimiento			53.8%			
% de No cumplimiento			46.2%			

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018

		FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)				
Criterios de evaluación						
Cumple (C) 5 puntos: El requisito de la norma se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.						
En Proceso (EP) 3 Puntos: El requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.						
No cumple (NC) 0 Puntos: El requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.						
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo						
0%- 50% (Inicial): La actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.						
51% —79% (Básico): La actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.						
80% — 100% (Avanzado): La actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.						
N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
4. Contexto de la organización						
1	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto				
		¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad, para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?		X		Ha realizado una identificación de forma empírica y cuenta con un listado.
2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas				
		¿La organización ha determinado...?				
3	4.2	a) las otras partes interesadas, además de sus trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión de la SST;		X		Tiene identificados padres de familia, Alumnos y los docentes.
4		b) las necesidades y expectativas (es decir, los requisitos) pertinentes de los trabajadores y de estas otras partes interesadas;		X		De forma empírica son registradas las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4		c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.		X		Se han identificado como los derechos de los estudiantes, pero de forma empírica cumplen estos requisitos.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
5	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST				
		¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la SST, para establecer su alcance?			X	No se observa.
6		¿Al determinar este alcance, la organización ha...?				
		a) considerado las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			X	No se observa.
7		b) tomado en cuenta los requisitos indicados en el apartado 4.2;			X	No se observa.
8		c) tomado en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo desempeñadas;			X	No se observa.
9		¿El alcance está disponible como información documentada?			X	No se observa.
10	4.4	Sistema de gestión de la SST				
		¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?		X		La escuela cuenta con la gestión interna realizada a través del programa de gestión que exige el MINTRAB.
Sub Total Requisito 4. Contexto de la Organización			0	5	5	
Total de Puntos Obtenidos			0	15	0	
Suma total			15			
% de Cumplimiento			30.00%			
% de No cumplimiento			70.00%			

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
5. Liderazgo y participación de los trabajadores						
1	5.1	Liderazgo y compromiso				
		¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST...?				
		a) tomando la responsabilidad y la rendición de cuentas globales para la protección de la salud y seguridad relacionadas con el trabajo de los trabajadores;	X			Reunión mensual con el comité/ Acta 4 abril 2024; se reunieron 4 personas de 6. colocan los ausentes. Puntos de agendas y nuevos compromisos y los agendas.
2		b) asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos de la SST y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;			X	No se ha definido una política de SST o compromisos.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
3		c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización;		X		Ha integrado los requisitos del CSSO en la planificación anual.
4		d) asegurándose de que los recursos necesarios, para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST estén disponibles;		X		Recursos de tiempos; se asigna cada 2 meses la reunión.
5		e) comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la SST;	X			Se realiza una notificación verbal en reuniones y charlas; y, se registra en las actas de reuniones del CSSO.
6		f) asegurándose de que el sistema de gestión de la SST logre los resultados previstos;		X		Se realiza la reunión cada 2 meses del comité donde se revisa las planificaciones y los avances; pero no se revisa la eficacia del programa de gestión.
7		g) dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST;		X		Realiza las gestiones y ayuda con las solicitudes a la junta con el área de SST.
8		h) asegurando y promoviendo la mejora continua;	X			En el informe, ha solicitado las necesidades y ha colocado Checklist de las cosas mejoradas.
9		i) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad;	X			Se ha creado el CSSO y se brinda oportunidad de liderazgo.
10		j) desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye al sistema de gestión de la SST;	X			Ha realizado la autoridad de los integrantes del comité que tiene 4 integrantes.
11		k) protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;	X			El comité y la dirección se reúnen e informan a la junta de la identificación de peligros.
12		l) asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores;	X			Ha realizado la autoridad de los integrantes del comité que tiene 4 integrantes.
13		m) apoyando el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud;	X			Proporciona los espacios y tiempos.
14	5.2	Política de la SST				
		¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST que...?				
		a) incluya un compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo que sea apropiado al propósito, el tamaño y el contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST;			X	No se observa.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
15		b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST;			X	No se observa.
16		c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos;			X	No se observa.
17		d) incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST;			X	No se observa.
18		e) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la SST;			X	No se observa.
19		f) incluya un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores.			X	No se observa.
20		¿La política de la SST...?				
		a) está disponible como información documentada;			X	No se observa.
21		b) fue comunicada a los trabajadores dentro de la organización;			X	No se observa.
22		c) está disponible para las partes interesadas, según corresponda;			X	No se observa.
23		d) se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantiene pertinente y apropiada.			X	No se observa.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
24		¿La alta dirección se ha asegurado que las responsabilidades, y autoridades dentro del sistema de gestión de la SST se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada?		X		Se cuenta con el acta de acreditación; En la actualidad se cuenta con un presidente; secretario, 2 vocales. Pero la Directora participa en la directiva central de la escuela.
25	5.3	¿Los trabajadores en cada nivel de la organización han asumido la responsabilidad por aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST sobre los que tengan control?		X		Se deberían tener 2 manuales, uno el manual de funciones del CSSO y el manual de funciones del consejo o gobierno estudiantil. El consejo de maestros, el comité SSO comunican de cómo y cuándo participar en todas las comitivas Pero no están documentadas las responsabilidades.
Consulta y participación de los trabajadores						
26	5.4	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para la consulta y participación de todos los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación de desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST?		X		2 comités, 1 comité de alumnos y uno de maestros. 1 CSSO. Se cuenta con espacios para la comunicación en reuniones.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		¿La organización ha...?				
27		a) proporcionado los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y participación;	X			Se realiza la reunión en el CSSO y luego se reúnen con los maestros, una oportunidad verbal y comentan el riesgo que han inidentificado. El comité realiza un reporte y con ello se reúnen con la alta dirección para darle solución a los problemas.
28		b) proporcionado el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST;		X		Notifican a la alta dirección al identificar riesgos.
29		c) determinado y eliminado los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;			X	Se realizan recorridos y se les consulta, comunicación verbal a puerta abierta. Se comunica verbalmente para que todos aporten.
30		d) ha enfatizado la consulta de los trabajadores no directivos en la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el establecimiento de políticas y objetivos de la SST, asignación de roles, responsabilidades, el cumplimiento de requisitos legales, la determinación de controles aplicables, las necesidades de seguimiento, medición y evaluación;		X		El seguimiento solo lo realiza el comité, pero no han realizado la identificación de necesidades y expectativas.
31		e) ha enfatizado la participación de los trabajadores no directivos en la determinación de los mecanismos para su consulta y participación, identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades, acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST; así mismo la investigación de los incidentes y no conformidades, y determinación de acciones correctivas.	X			El comité acreditado se encarga de los mecanismos, seguimiento y cierre de no conformidades.
Sub Total Requisito 5. Liderazgo y participación de los trabajadores			10	9	12	
Total de Puntos Obtenidos			50	27	0	
Suma total			77			
% de Cumplimiento			49.7%			
% de No cumplimiento			50.3%			

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
6. Planificación						
1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
		6.1.1 Generalidades				
		¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de...?				
		a) asegurar que el sistema de gestión de la SST pueda lograr sus resultados previstos;		X		Se ha realizado la identificación de riesgos de algunos procesos de forma empírica.
	2	b) prever o reducir efectos no deseados;			X	No se observa.
3		c) lograr la mejora continua.			X	No se observa.
4		¿Al determinar los riesgos, oportunidades y resultados del sistema de gestión de la SST, la organización ha tomado en cuenta ...?				
		a) los peligros para la SST y sus riesgos para la SST asociados (6.1.3) y las oportunidades para la SST (6.1.2.4);		X		Comunicación se ha identificado de forma verbal, Los tiempos de reuniones, los operarios y la saturación de actividades; cambio de personal y regulaciones y cambios legislativos.
5		b) los requisitos legales aplicables y otros requisitos (6.1.3).		X		Se han determinado solo los requisitos legales, decreto 254, decreto 86 y 89.
6		¿La organización ha mantenido información documentada de sus ...?				
		a) riesgos para la SST y oportunidades para la SST que es necesario abordar;	X			Informe sobre necesidades, riesgos y peticiones.
7		b) procesos necesarios para abordar los riesgos y oportunidades (6.1.1 hasta 6.1.4) en la medida en que sea necesario para tener la confianza de que se llevan a cabo según lo planificado.		X		Se comunicaron al administrador y solicitan la aprobación. Seguimiento del cierre y se han inspeccionado. Se ha corregido lo que no necesita financiamiento.

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
8		6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades				
		6.1.2.1 Identificación de los peligros				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación continua y proactiva de los peligros que surgen, sin limitarse a ...				
		a) cómo se organiza el trabajo, los factores sociales [incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (Bullying) e intimidación], el liderazgo y la cultura de la organización;		X		Se cuenta con un listado de peligros que contiene de instalaciones y necesidades.
9		b) las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de:				
		1. la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo;		X		Se cuenta con un reporte de condiciones y riesgos de SST por puesto de trabajo en el área de los docentes.
10		2. el diseño de productos y servicios, la investigación, el desarrollo, los ensayos, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y la disposición;		X		Se cuenta con un reporte de condiciones y riesgos de SST por puesto de trabajo en el área de los docentes.
11		3. los factores humanos;		X		Se cuenta con un reporte de condiciones y riesgos de SST por puesto de trabajo en el área de los docentes.
12		4. cómo se realiza el trabajo realmente.		X		Se cuenta con un reporte de condiciones y riesgos de SST por puesto de trabajo en el área de los docentes.
13		c) los incidentes pasados, internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas;		X		Se han en listado verbalmente en reuniones los históricos de accidentes en cada área de trabajo.
14		d) las situaciones de emergencia potenciales;		X		Se realiza un llenado del plan de emergencia y evacuación, se realizó un simulacro que hacen en caso de sismos.
15		e) las personas, incluyendo la consideración de:				
		1. aquellas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas;		X		Se han considerado los docentes, áreas de mantenimiento y estudiantes.
16		2. aquellas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización;		X		Se han considerado los docentes, áreas de mantenimiento y estudiantes.
17		3. trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización.	X			N/A todos trabajan en la misma área.
18		f) otras cuestiones, incluyendo la consideración de:				

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		1. el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados;	X			Las áreas de trabajo cuentan con ventilación y zonas seguras identificadas.
19		2. las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización;		X		Las áreas de mantenimiento ubicadas en la zona están separadas y trabajan en su propia área.
20		3. las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo.		X		Se ha identificado verbalmente el área peatonal, aceras y zona de recepción de estudiantes.
21		g) los cambios reales o propuestos en la organización, operaciones, procesos, actividades y el sistema de gestión de la SST;		X		En los cambios de infraestructura se enlistaron los nuevos riesgos, en el informe de peligros.
22		h) los cambios en el conocimiento y la información sobre los peligros.		X		En los cambios de infraestructura se enlistaron los nuevos riesgos, en el informe de peligros.
23		6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?				
		a) evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos y la eficacia de los controles existentes;		X		Se han identificado en el informe de riesgos.
24		b) identificar y evaluar los riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST?		X		Se han identificado en el informe de riesgos.
25		¿Las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST se han mantenido y conservado como información documentada?		X		Se han identificado en el informe de riesgos.
26		6.1.2.3 Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para evaluar...?				
		a) las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, sus procesos o sus actividades, y: 1) las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores; 2) las oportunidades de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST;		X		Se han identificado de forma verbal y escrita en listas, las oportunidades y necesidades de la escuela.

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
27		b) otras oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la SST		X		Se han identificado de forma verbal y escrita en listas, las oportunidades y necesidades de la escuela.
28		6.1.3 Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?				
		a) determinar y tener acceso a los requisitos legales actualizados y otros requisitos que la organización suscriba que sean aplicables a sus peligros y sus riesgos para la SST;		X		Se cuenta con los decretos de SST disponibles en la web e impresos en físico. Pero no se ha realizado un listado de requisitos aplicables.
		b) determinar cómo aplican esos requisitos legales y otros requisitos a la organización y qué es necesario comunicarse;		X		Se han comunicado en reuniones y charla la importancia de cumplir los requisitos legales del MINTRAB.
30		c) tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST.		X		Se han comunicado en reuniones y charla la importancia de cumplir los requisitos legales del MINTRAB.
31		¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre sus requisitos legales aplicables y otros requisitos y se ha asegurado de que se actualice para reflejar cualquier cambio?	X			Cuenta con los decretos impresos.
32		6.1.4 Planificación de acciones				
		¿La organización ha planificado...?				
		a) Las acciones para:				
		1) abordar estos riesgos y oportunidades;		X		Se cuenta con el cronograma de reuniones del comité de SSO, los compromisos que se realizan. Sin embargo, no se cuenta con un proceso definido para el 1 y 2.
33		2) abordar los requisitos legales aplicables y otros requisitos;		X		
34		3) prepararse para las situaciones de emergencia, y responder a ellas;	X			Se cuenta con un plan de emergencias escolar y se han evaluado la eficacia mediante simulacros.
35		b) La manera de:				
		1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio;		X		Se cuenta con un plan de emergencias escolar y se han evaluado la eficacia mediante simulacros.
36		2) evaluar la eficacia de estas acciones.		X		Se cuenta con un plan de emergencias escolar y se han

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
						evaluado la eficacia mediante simulacros.
37	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos				
		6.2.1 Objetivos de la SST				
		¿La organización ha establecido objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes, para mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST y para alcanzar la mejora continua del desempeño de la SST (10.3)?			X	No se observa.
		¿Los objetivos de la SST ...?				
		a) son coherentes con la política de la SST;			X	No se observa.
		b) son medibles (si es posible) o son susceptibles de evaluación;			X	No se observa.
		c) tener en cuenta: 1) los requisitos aplicables; 2) los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades; 3) los resultados de la consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores;			X	No se observa.
		d) ser objeto de seguimiento;			X	No se observa.
		e) comunicarse;			X	No se observa.
		f) actualizarse, según sea apropiado.			X	No se observa.
		6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST				
		¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado...?				
a) qué se va a hacer;			X	No se observa.		
b) qué recursos se requerirán;			X	No se observa.		
c) quién será responsable;			X	No se observa.		
d) cuándo se finalizará			X	No se observa.		
e) cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento;			X	No se observa.		
f) cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización.			X	No se observa.		
¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos?			X	No se observa.		
Sub Total Requisito 6. Planificación			5	29	16	
Total de Puntos Obtenidos			25	87	0	
Suma total			112			
% de Cumplimiento			44.8%			
% de No cumplimiento			55.2%			

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

Nº	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
7. Apoyo						
1	7.1	Recursos				
		¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST?	X			Ha definido el personal, la infraestructura y el tiempo.
2	7.2	Competencia				
		¿La organización ha...?				
3	7.2	a) determinado la competencia necesaria de los trabajadores que afectan o pueden afectar a su desempeño de la SST;	X			Cuenta con los CV de cada docente y se evidencia un manual de funciones del año 2019.
		b) asegurado que los trabajadores sean competentes, basándose en la educación, inducción, formación o experiencia apropiadas;	X			Capacitación de 48 horas, capacitaciones propias a través de videos.
4		c) cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	X			Se ha identificado la formación de las capacitaciones incendios, pero está en proceso de aprobación y primeros auxilios.
5		d) conservado la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia	x			Se cuenta con los reportes d capacitaciones y actividades del comité realizadas.
6	7.3	Toma de conciencia				
		¿Los trabajadores han sido sensibilizados y tomado conciencia de ...?				
		a) la política de la SST y los objetivos de la SST;			X	No se observa.
7		b) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la SST, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST;	X			Charlas con los docentes en prevención de riesgos, se han realizado 3 comunicaciones del enfoque preventivo y vigilancia de los alumnos.
8		c) las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST;	X			
9		d) los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos;		X		No se observa.
10		e) los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos;		X		Se les comunica durante las charlas a los Alumnos la importancia del respeto y normas de convivencia entre alumnos, instalación y maestros.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
11		f) la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud; así como, las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo	X			Se simboliza a los alumnos de los peligros, se realiza orientaciones en los peligros a través de los psicológicos y charlas durante reuniones todos los lunes se tiene vigilancia mediante cámaras.
12	7.4	Comunicación				
		7.4.1 Generalidades				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo la determinación de:				
		a) qué informar; b) cuándo comunicar; c) a quién informar y a quién comunicar internamente entre los diversos niveles y funciones de la organización; con contratistas y visitantes al lugar de trabajo; con otras partes externas u otras partes interesadas; d) cómo comunicar.			X	La dinámica de comunicación verbal.
		¿La organización ha tomado en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), cuando existan, al considerar sus necesidades de información y comunicación?		X		Señalización e rutas de evacuación, charlas de la psicología. Se cuenta de riesgos, pero no se ha definido un proceso de como comunicar y obtener la retroalimentación.
		¿La organización se ha asegurado de que, cuando sea apropiado, se consideren las opiniones de partes interesadas externas al establecer el proceso de comunicación?		X		Las posiciones solo se reciben de forma verbal en cada una de las áreas.
		¿La organización al establecer sus procesos de comunicación, toma en cuenta los requisitos legales y otros requisitos; y, se asegura de que la información de la SST a comunicar es coherente con la información generada dentro del sistema de gestión de la SST; y es fiable?		X		Se realizan los procesos de comunicación por medios informales como grupos de WhatsApp, y reuniones grupales.
13		¿La organización conserva la información documentada como evidencia de sus comunicaciones?		X		Para los grupos se WhatsApp se evidencia el comunicado realizado.
14		7.4.2 Comunicación interna				
		¿La organización ha ...				
15		a) comunicar internamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los	X			Reuniones, se cuenta con un grupo de WhatsApp, informes, mensajes.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		cambios en el sistema de gestión de la SST, según sea apropiado;				
18		b) asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan a los trabajadores contribuir a la mejora continua.	X			Reuniones, se cuenta con un grupo de WhatsApp, informes, mensajes.
		7.4.3 Comunicación externa				
19		¿La organización comunica externamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST, según se establece en los procesos de comunicación de la organización y teniendo en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos?		X		La comunicación de los requisitos de ingreso y uso de las instalaciones se realiza de forma verbal y en reuniones de padres de familia.
		Información documentada				
		7.5.1 Generalidades				
		¿El sistema de gestión de la SST de la organización ha incluido: ...?				
		a) la información documentada requerida por este documento;			X	No se observa.
21		b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la SST		X		Se evidencia información documentada como actas y registros o procedimientos.
		7.5.2 Creación y actualización				
		¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado?				
22	7.5	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	X			Solo libros y actas cuentan con numeración y fechas de control. También, los registros numerados de los libros y folios de la documentación de los alumnos.
23		b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	X			Español.
24		c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		X		Los documentos se crean y se usan.
		7.5.3 Control de la Información documentada				
		¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la SST y por esta Norma Internacional se ha controlado para asegurarse de que: ...?				
25		a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;		X		La información física está a la mano y otra parte digital.
26		b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad);		X		Se cuenta con copias.

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
27		Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según sea aplicable - distribución, acceso, recuperación y uso; - almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; - control de cambios (por ejemplo: control de versión); - conservación y disposición.			X	No se identificaron los controles.
Sub Total Requisito 7. Apoyo			12	11	4	
Total de Puntos Obtenidos			60	33	0	
Suma total			93			
% de Cumplimiento			68.9%			
% de No cumplimiento			31.1%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
8.Operación						
1	8.1	Planificación y control operacional				
		8.1.1 Generalidades				
		¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: ...?				
		a) el establecimiento de criterios para los procesos;		X		El proceso de SST cuenta con sus funciones y requisitos delimitados, según las exigencias del MINTRAB.
		b) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X		El proceso de SST cuenta con sus funciones y requisitos delimitados, según las exigencias del MINTRAB.
3		c) el almacenaje de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;		X		Se cuenta con actas del comité firmadas y selladas.
4		d) la adaptación del trabajo a los trabajadores.	X			Se identifica que las áreas de trabajo están iluminadas, cuentan con sus escritorios y sillas de oficinas cómodas.

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
5		¿En lugares de trabajo con múltiples empleadores, la organización ha implementado un proceso para coordinar las partes pertinentes del sistema de gestión de la SST con otras organizaciones?	X			No aplica, debido a que es una sola organización.
6		8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST				
		¿La organización ha establecido y mantenido un proceso para lograr la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía: ...?				
		a) eliminar el peligro;		X		Se cuenta con un informe de peligros y un informe de peligros por puestos de trabajo en el área de los docentes.
7		b) sustituir con materiales, procesos, operaciones o equipos menos peligrosos;		X		Se han realizado sustituciones y reparaciones en algunas áreas como el gimnasio.
8		c) utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo;		X		Se han realizado sustituciones y reparaciones en algunas áreas como el gimnasio.
9		d) utilizar controles administrativos;		X		Se han realizado sustituciones y reparaciones en algunas áreas como el gimnasio.
10		e) proporcionar equipos de protección individual adecuados y asegurarse de que se utilizan.		X		Se ha provisto de EPP a las áreas de mantenimiento.
11		8.1.3 Gestión de cambio				
		¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como: ...?				
		a) los nuevos productos, servicios y procesos o los cambios de productos, servicios y procesos existentes;			X	No se observa.
12		b) cambios en los requisitos legales aplicables y otros requisitos;			X	No se observa.
13		c) cambios en los conocimientos o la información sobre peligros y riesgos para la SST relacionados;			X	No se observa.
14		d) cambios en los conocimientos o la información sobre peligros y riesgos para la SST relacionados;			X	No se observa.
15		¿La organización ha revisado las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario?			X	No se observa.
16		8.1.4 Compras				
		8.1.4.1 Generalidades				
		¿La organización ha establecido controles para asegurarse de que la compra de bienes (por ejemplo, productos, materiales o sustancias peligrosos, materias primas, equipos) y servicios es conforme con los requisitos de su sistema de gestión de la SST?		X		Las sustancias químicas son de grado comercial, y se solicitan selladas y en buen estado.
17		8.1.4.2 Contratistas				
		¿La organización ha establecido procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de: ...?				

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		a) las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en la organización;			X	No se observa.
18		b) las actividades y operaciones de la organización que impactan en los trabajadores de los contratistas;			X	No se observa.
19		c) las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en otras partes interesadas en el lugar de trabajo.			X	No se observa.
20		¿La organización ha establecido y mantenido procesos para asegurarse de que los contratistas y sus trabajadores cumplen los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización?			X	No se observa.
21		8.1.4.3 Contratación externa				
		¿La organización se ha asegurado de que los procesos contratados externamente que afecten al sistema de gestión de la SST estén controlados?		X		Se cuenta con proveedores externos que tienen su acreditación de comités por parte del MINTRAB.
22		¿La organización se ha asegurado de que los procesos contratados externamente son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos y con alcanzar los resultados previstos del sistema de gestión de la SST?		X		Se cuenta con proveedores externos que tienen su acreditación de comités por parte del MINTRAB.
23	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencia potenciales, según se identifica en el apartado 6.1.2.1, incluyendo: ...?				
		a) el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia y la inclusión de los primeros auxilios;	X			La ESDS cuenta con un plan de emergencia y evacuación del año 2019.
24		b) la provisión de formación para la prevención de emergencias, primeros auxilios, preparación y respuesta;	X			Se han brindado charlas informativas en las reuniones del consejo de padres de familias y reuniones grupales de los alumnos.
25		c) las pruebas periódicas y el ejercicio de la capacidad de respuesta ante emergencias;	X			En el manual se ha establecido 2 simulacros de prueba.
26		d) la evaluación del desempeño y, cuando sea necesario, la revisión de la respuesta planificada, incluso después de las pruebas y, en particular, después de que ocurran situaciones de emergencia;	X			El último simulacro realizado en el año 2023 determinó que el simulacro fue efectivo.
27		e) la comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores y a todos los niveles de la organización sobre sus deberes y responsabilidades;	X			El Manual indica como están conformadas las brigadas.
28		f) la comunicación de la información pertinente a los contratistas, visitantes, servicios de respuesta ante emergencias, autoridades gubernamentales, y, cuando sea apropiado, a la comunidad local;			X	No se observa.

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
29		g) la provisión de formación para la prevención de emergencias, primeros auxilios, preparación y respuesta;		X		Se han brindado charlas informativas en las reuniones del consejo de padres de familias y reuniones grupales de los alumnos.
30		¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre el proceso y sobre los planes para responder a situaciones de emergencia potenciales?	X			Se evidencia el informe del simulacro realizado en el año 2023.
Sub Total Requisito 8. Operación			7	12	10	
Total de Puntos Obtenidos			35	36	0	
Suma total			71			
% de Cumplimiento			47.33%			
% de No cumplimiento			52.67%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
9. Evaluación del desempeño						
1	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño				
		9.1.1 Generalidades				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para el seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño?		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.
		¿La organización ha determinado: ...?				
2		a) qué necesita seguimiento y medición, incluyendo: 1) el grado en que se cumplen los requisitos legales y otros requisitos; 2) sus actividades y operaciones relacionadas con los peligros, los riesgos y oportunidades identificados; 3) el progreso en el logro de los objetivos de la SST de la organización; 4) la eficacia de los controles operacionales y de otros controles;		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.
3	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.	
4	c) los criterios frente a los que la organización evalúa su desempeño de la SST;		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.	

Apéndice J . Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
5		d) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición;		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.
6		e) cuándo analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición;		X		Todos los casos son revisados mediante las reuniones del comité y el seguimiento se deja plasmado en el acta.
7		¿La organización se ha evaluado el desempeño de la SST y determinado la eficacia del sistema?		X		Se ha evaluado la eficacia de los simulacros.
8		¿La organización se ha asegurado, según sea aplicable, de que el equipo de seguimiento y medición se ha calibrado o verificado y se ha utilizado y mantenido cuando sea apropiado?		X		Se cuenta con las actas firmadas y selladas, reportes de simulacros.
9		¿La organización ha conservado la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación?		X		Se cuenta con las actas firmadas y selladas, reportes de simulacros.
10		9.1.2 Evaluación del cumplimiento				
		¿La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3)?		X		Los requisitos se identifican de forma empírica, se han descargado las normativas.
11		¿La organización ha : ...?				
		a) determinado la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento;		X		Se han reunido cada 2 meses, para ver los avances del comité y las actividades pendientes y cerradas.
		b) evaluado el cumplimiento y tomar acciones si es necesario (10.2);		X		Se han reunido cada 2 meses, para ver los avances del comité y las actividades pendientes y cerradas.
		c) mantenido el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;		X		Se han reunido cada 2 meses, para ver los avances del comité y las actividades pendientes y cerradas.
		d) conservado la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento.		X		Se han reunido cada 2 meses, para ver los avances del comité y las actividades pendientes y cerradas.
15	9.2	Auditoría interna				
		9.2.1 Generalidades				
		¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST...?				
		a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la SST, incluyendo la política de la SST y los objetivos de la SST; 2) los requisitos de este documento;		X		Se realizan inspecciones internas a través de recorridos, pero no se registra.

16		b) se implementa y mantiene eficazmente.			X	No se observa.
		9.2.2 Procesos de auditoría interna				
		¿La organización...?				
17		a) ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas;		X		Realizaron una inspección general de las condiciones de la ESDS y los hallazgos los plasmaron en el informe de peligros y necesidades.
18		b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;			X	No se observa.
19		c) seleccionar auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;			X	No se observa.
20		d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a los directivos pertinentes; asegurarse de que se informa de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes;			X	No se observa.
21		e) tomar acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño de la SST;			X	No se observa.
22		f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría interna.			X	No se observa.
		auditoría y de los resultados de las auditorías				
23		¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión de la SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia continua?		X		Se han reunido de forma trimestral para revisar resultados generales, en la reunión de maestros han retomado algunos puntos de peligros y riesgos.
24	9.3	¿La revisión por la dirección ha considerado: ...?				
		a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		X		No se observa.
25		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo: 1) las necesidades y expectativas de las partes interesadas; 2) los requisitos legales y otros requisitos; 3) los riesgos y oportunidades;		X		Se han reunido de forma trimestral, para revisar resultados generales, en la reunión de maestros han retomado algunos puntos de peligros y riesgos.
26		c) el grado en el que se han cumplido la política de la SST y los objetivos de la SST;			X	No se observa.

27	d) la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a: 1) los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua; 2) los resultados de seguimiento y medición; 3) los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos; 4) los resultados de la auditoría; 5) la consulta y la participación de los trabajadores; 6) los riesgos y oportunidades;			X	No se observa.
28	e) la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz;			X	No se observa.
29	f) las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;			X	No se observa.
30	g) las oportunidades de mejora continua.			X	No se observa.
31	¿La Alta Dirección comunica los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores?			X	No se observa.
32	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?			X	No se observa.
Sub Total Requisito 9. Evaluación del desempeño		0	19	13	
Total de Puntos Obtenidos		0	57	0	
Suma total		57			
% de Cumplimiento		35.63%			
% de No cumplimiento		64.38%			

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
10.Mejora						
1	10.1	Generalidades				
		¿La organización ha determinado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?		X		Las oportunidades de mejora solo se ejecutan.
2	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas				
		¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido un proceso para gestionar los incidentes y las no conformidades?		X		Los incidentes como caídas al mismo nivel, estas son tratados y no se registra actualmente.

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
3		¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha...?				
		a) reaccionado de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad y, según sea aplicable: 1) tomar acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad; 2) hacer frente a las consecuencias;		X		En la actualidad solo se corrigen los riesgos que no incurren gastos económicos.
4		b) evaluado, con la participación de los trabajadores (véase requisito 5.4 de la norma ISO 45001:2018) e involucrando a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas, para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la investigación del incidente o la revisión de la no conformidad; 2) la determinación de las causas del incidente o la no conformidad; 3) la determinación de si han ocurrido incidentes similares, si existen no conformidades, o si potencialmente podrían ocurrir.		X		Los casos y las acciones a tomar solo se han revisado en las reuniones de docentes.
5		c) revisado las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos, según sea apropiado;		X		Se levanto un informe de peligros y necesidades, donde se identificaron varias causas.
6		d) determinado e implementar cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio;		X		En la actualidad solo se corrigen los riesgos que no incurren gastos económicos.
7		e) evaluado los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones;		X		Se levantó un informe de peligros y necesidades, donde se identificaron varias causas.
8		f) revisado la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas;		X		Las correcciones se han ejecutado y al no tener presente más incidentes, se tomó eso como resultado.
9		g) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la SST.			X	No se observa.
10		¿La organización ha conservado información documentada, como evidencia de: ...? -la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; - los resultados de cualquier acción correctiva, incluyendo la eficacia de las acciones tomadas.			X	No se observa.
11		¿La organización ha comunicado esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y las partes interesadas pertinentes?		X		Los casos y las acciones a tomar solo se han revisado en las reuniones de docentes.
12	10.3	Mejora continua				
		Objetivos de la mejora continua				

Apéndice J. Checklist norma ISO 45001:2018- Continuación.

N°	Requisito	Requisito a pregunta	Evaluación			Hallazgos
			C	EP	NC	
		¿La organización ha mejorado continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la SST para: ...?				
		a) mejorar el desempeño de la SST;			X	No se observa.
13		b) promover una cultura que apoye al sistema de gestión de la SST;		X		Se han realizado charlas informativas y reuniones grupales de alumnos para comunicar la cultura preventiva.
14		c) promover la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST;		X		Los trabajadores actualmente participan en los comités, en los ejercicios y en la comunicación de los peligros observados.
15		d) comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a sus trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores;			X	No se observa.
16		e) mantener y conservar información documentada como evidencia de la mejora continua.			X	No se observa.
Sub Total Requisito 10. Mejora			0	11	5	
Total de Puntos Obtenidos			0	33	0	
Suma total			33			
% de Cumplimiento			41.25%			
% de No cumplimiento			58.75%			

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos

Ficha N°1. Proceso de Planificación Académica.					
Indicaciones					
Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Sofía Arévalo			
2	Fecha de la entrevista:	17 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Coordinador de Disciplina.			
4	Área:	Planificación Académica.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Estratégico.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Planificación Académica.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			Considera los lineamientos del MINEDUCYT, y delimitados por la Planificación de las Unidades Didácticas del programa de estudios.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		Planificación de las Unidades Didácticas del programa de estudios.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?		X		Delimitado por responsabilidades asignadas verbalmente y en Manual de Puesto 2019.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?		X		Determinados empíricamente, para completar la planificación académica.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?		X		Elaborar la Planificación Académica de la ESDS, verificar los requisitos establecidos por el MINEDUCYT y verificar metodología de enseñanza integrando el modelo salesiano.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas, proceso y salidas?	X			Guiones de Clase, Plan de Grado, Seguimiento de Notas Periódicas, Jornalización, Horario de Clases, etc.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Guiones de Clase, Plan de Grado, Seguimiento de Notas Periódicas, Jornalización, Horario de Clases, etc.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?	X			Guías metodológicas, guías de estudios, libros de texto del ministerio, Circular Ministerial, Lineamientos de la congregación salesiana y de las HDS.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?		X		Se vincula con otros procesos, desde la Admisión, Matrícula, Ejecución Académica, etc.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?		X		Se encuentra delimitado en la Planificación Académica.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Delimitado por responsabilidades asignadas verbalmente y en Manual de Puesto 2019.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?	X			Estudiantes y Padres de Familia.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	X			Tiene determinada las actividades, para completar la Planificación Académica.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Ejecución Académica, Registro Académico.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?		X		CV del colaborador, el Manual de Puesto 2019.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Equipos Informáticos.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?	X			Manual de Evaluación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			Circulares para finalización de año con fechas - Calendario del Ministerio - Proceso de recuperación de notas.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?		X		Ante desviaciones de la Planificación se hace correcciones y readecuación.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?		X		Revisión de Guiones de clases, guías metodológicas.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?			X	No se observa.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Basado en la experiencia laboral del responsable del proceso, se considera su experiencia y capacidad técnica.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Guías metodológicas, guías de estudios, libros de texto del ministerio, Circular Ministerial, Lineamientos de la congregación salesiana y de las HDS.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?		X		Basado en la experiencia laboral del responsable del proceso, para los que forman parte del proceso se considera su experiencia y capacidad técnica.
28	¿La organización realiza el seguimiento del procesos de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Reuniones Periódicas para la Revisión de Guiones de Clase, Jornalización y Planificación de las Unidades Didácticas del programa de estudios.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?	X			Reuniones Periódicas para la Revisión de Guiones de Clase, Jornalización y Planificación de las Unidades Didácticas del programa de estudios.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?			X	No se observa.
Sub Total		14	12	4	
Total de Puntos Obtenidos		70	36	0	
Suma total		106			
% de Cumplimiento		70.67%			
% de No cumplimiento		29.33%			

Apéndice K Ficha de identificación de procesos- Continuación

Ficha N°2 Proceso de Registro Académico					
Indicaciones					
Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Gerardo Rivas.			
2	Fecha de la entrevista:	02 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Secretaria de Registro Académico.			
4	Área:	Registro académico.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Estratégico.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuáles el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Registro académico.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			Se cuenta con un manual de funciones, de registro académico y allí se ven delimitadas las funciones del área. Manual de funciones 2019.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?	X			Se cuenta con un manual de funciones, de registro académico y allí se ven delimitadas las funciones del área. Manual de funciones 2019.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?	X			Se ha delimitado las plataformas SIGES, TBox las oficinas, el equipo de cómputo, 2 personas, las herramientas para notificación.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?	X			Una parte está en el manual de funciones. Sin embargo, no se cuenta con procedimientos específicos de las funciones del área de registro académico. Manual de manejo de SIGES, ese está en línea en la plataforma.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Realizar los procesos de registro académico de los estudiantes conforme los requisitos del MINEDUCYT y comunicar los resultados en tiempo a los interesados.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Se realiza todo en base a la experiencia de la persona que es encargada del área.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Formularios: Registro de datos personales del estudiantes y padres de familia o encargado. Contrato individual de inscripción. Obligaciones de padres de familia y estudiantes. Registro de SIGES. Registros de TBox. Cuadro de registro de notas en físico por trimestre. (físico y digital). por periodo. Reporte de consolidado por grados y trimestre (TBox). Fecha de impreso 21 de mayo. Formulario de registro de entregas cuadro de registro de notas. Reporte de asistencias, inasistencia, traslados.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?	X			Manual de manejo de SIGES, ese está en línea en la plataforma.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?	X			Admisiones y Matrícula/ Enseñanza y aprendizaje/ Clausura.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			1. Realización de la matrícula oficial (cada año). 2. Ingreso de notas, asistencia, planta docente, horarios escolares, actualización de fichas de docentes y alumnos (SIGES). 3. Prospecto de aranceles y costos de la institución. 4. El informe de matrícula inicial y de fin de año. 5. Realiza informe de resultado académicos, por medio de plataforma TBox. trimestral. 6. Emisión de certificados promocionales (cada año). 7. Recibe informes de asistencia mensual de alumnos por parte de maestros por grado y sección. 8. Manejo de expedientes individuales por estudiantes. 9. Atender solicitudes de registros académicos.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
					9. Recepción de documentos para matrículas, verifica los registros. 10. Verifica de requisitos de matrícula para nuevo y antiguo ingreso. 11. Control y resguardo de documentos. 12. Comunicar a los padres de familia en caso de emergencia.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se conocen sus límites y funciones y en el contrato se tienen elementos. Manual de funciones 2019.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Se realiza de forma empírica Padres de familia, ALUMNOS, MINEDUCYT, Coordinación académica y Dirección.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Se realiza de forma empírica.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Clausura.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			SIGES, SIGOB, TBox equipo ofimático.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		Se cuenta con una identificación empírica de los requisitos del MINEDUCYT, exigencias de los padres de familia y exigencias de los docentes.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			Se conocen los requisitos de forma empírica, MINEDUCYT; se ve en la plataforma. Todos los parámetros de documentos, inscripciones y notas, asistencias y otros relacionados se controlan con los requisitos de fechas y tiempo que proporciona SIGES.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?		X		Se han identificado riesgos de forma empírica como acceso de información, vencimiento de documentos.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?		X		Para el riesgo de fallo de acceso a sistema SIGES. se han establecido un control físico de respaldo.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?		X		Se cuenta con el listado, de peligros identificados.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Años de experiencia, de 24 años, CV del encargado; formaciones y competencias manejo de SIGES. Convocatorias del MINEDUCYT.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades. Los sistemas de información de notas como TBox.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato.
28	¿La organización realiza el seguimiento del procesos de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Se realiza seguimiento de los resultados de los procesos de aprendizaje, revisión y entrega en tiempo de notas. Reportes del MINEDUCYT en SIGES.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?	X			Datos estadísticos: Traslados, asistencia, e inasistencia. Consolidados de notas. Allí se valoran como van los alumnos.
Sub Total		18	9	3	
Total de Puntos Obtenidos		90	27	0	
Suma total		117			
% de Cumplimiento		78.00%			
% de No cumplimiento		22.00%			

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

Ficha N°3 Proceso de Admisión y Matrícula					
Indicaciones					
Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Sofia Arévalo			
2	Fecha de la entrevista:	17 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Secretaria y Secretaria de Registro Académico.			
4	Área:	Admisión y Matrícula.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Clave.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Admisión y Matrícula.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			Determinadas en la Planificación y calendario escolar, Proyecto Educativo 2024.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		Delimitada por medio de la Planificación y conocimiento empírico del personal, además de las indicaciones establecidas en los Brochures de Nuevo Ingreso.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?		X		Delimitado por responsabilidades asignadas verbalmente y en Manual de Puesto 2019; sin embargo, no se cuenta con programa de capacitaciones para este proceso.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?		X		Se encuentran determinados de forma empírica, considera la experiencia de los años anteriores, incluye la apertura de nuevo ingreso, el seguimiento de entrevistas personales, exámenes de evaluación, aprobación de ingreso, entrega de pase para antiguo ingreso, Apertura o Actualización de Expediente, Recepción de Ficha de Inscripción.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?		X		Gestionar el proceso de ingreso de estudiantes, preparar y recibir la documentación de ingreso, revisar las pruebas de nuevo ingreso, apertura matrícula.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas, proceso y salidas?		X		Las entradas se encuentran definidas; así como, las salidas resultantes del proceso entregan y reciben los formularios de ingreso, los pases de aceptación de inscripción;, así como la entrega de talonarios.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Formularios que contienen la información requerida por el MINEDUCYT; así como, información requerida por la ESDS. Utilizan el Registro Proceso de Admisión 2025, Registro de Inscripción de Matrícula por un Año, Contrato Individual de Inscripción y los resultados de las pruebas de los estudiantes.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?		X		Consideran los lineamientos del MINEDUCYT para completar información de inscripción de estudiantes, así mismo los lineamientos del Manual de Convivencia para condicionar inscripción de estudiantes con problemas disciplinarios. El proceso se maneja de forma empírica, siguiendo una secuencia ordenada de actividades que se complementan entre sí.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?		X		El proceso se maneja de forma empírica, siguiendo una secuencia ordenada de actividades que se complementan entre sí.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			1. Apertura de nuevo ingreso. 2. Entrega de información para nuevo ingreso. 3. Entrevista con padres de familia y estudiante. 4. Al pasar entrevista se puede adquirir la solicitud de nuevo ingreso. 5. Realización de pruebas. 6. Revisión de pruebas y notificación de aceptación /negación de ingreso.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
					7. Entrega de formularios y recepción de información, apertura de expediente. 8. Entrega de talonario e información complementaria. 9. Registro en Plataforma SIGES y TBox. Para antiguo ingreso se requiere la entrega de PASE de continuidad del estudiante, este es brindado por la Directora o el Coordinador de Disciplina.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se conoce la responsabilidad que le corresponde a cada persona involucrada en el proceso; así como, sus funciones a realizar dentro de cada actividad.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?	X			Se realiza de forma empírica: Padres de familia, Alumnos, MINEDUCYT, Dirección, Coordinación académica.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		De forma empírica se ha establecido las necesidades.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		De manera empírica, y con base a la experiencia se ha identificado la interacción entre las diferentes áreas de la ESDS.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y la referencia de los años de experiencia en el cargo. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?		X		Plataforma SIGES, TBox Material de Papelería, Equipo Ofimático.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?	X			Se cumple los lineamientos determinados por el MINEDUCYT, el Calendario Escolar; así como, la información que requiere ser ingresada en el SIGES.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			Los requisitos internos basados en la normativa y Manual de Conducta de la ESDS; así como, lineamientos de la Comisión de Educación Región Centroamérica (CERCA).

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?		X		Se realiza una revisión de las actividades, calendarización, pruebas y otros requisitos antes de realizar el periodo de admisión.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de la ESDS
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Se cuenta con el CV del colaborador y la referencia de los años de experiencia en el cargo; no obstante, no se realiza la evaluación de los conocimientos dado que las personas que se encuentra en el cargo y es responsable del proceso tienen más de 10 años de experiencia.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Las personas que se encuentra en el cargo y es responsable del proceso tienen más de 10 años de experiencia.
28	¿La organización realiza el seguimiento del procesos de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?		X		Anualmente se realiza la revisión del proceso y las actividades relacionadas, se readecuan o se incorpora ajustes cuando es necesario. Se realiza de manera empírica.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?		X		De manera empírica y verbal, se ejecuta la revisión del proceso, y se realizan los ajustes que consideran relevantes
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?		X		Cantidad de alumnos inscritos, cupos disponibles y cupos cubiertos.
Sub Total		11	16	3	
Total de Puntos Obtenidos		55	48	0	
Suma total		103			
% de Cumplimiento		68.67 %			
% de No cumplimiento		31.33 %			

Apéndice K Ficha de identificación de procesos- Continuación.

Ficha N°4. Proceso de Ejecución Académica.					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Sofia Arévalo			
2	Fecha de la entrevista:	17 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Coordinador de Disciplina.			
4	Área:	Ejecución académica.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Clave.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Ejecución Académica.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			Se encuentran delimitadas desde la planificación de cursos, la impartición de clases, la evaluación de estudiantes, entre otras actividades educativas y administrativas.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?	X			Se utiliza un Guion de Clase y la Planificación de las Unidades Didácticas del programa de estudios, las cuales son guías y parámetros, para llevar a cabo el proceso. Además, el Control de Ingreso de Notas a TBox y entrega a Registro Académico, Entrega de Exámenes para Impresión a Secretaría, detalla los tiempos para cada actividad.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros?	X			Incluyen personal docente y administrativo, infraestructura educativa (aulas, laboratorios, etc.), Manual de Descriptor de Puesto 2019.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?	X			Los procedimientos abarcan desde la planificación curricular hasta la gestión de la evaluación y la retroalimentación a los estudiantes.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Cómo se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Es brindar educación y formación académica a los estudiantes de la ESDS, basado en la pedagogía de San Juan Bosco, formando buenos cristianos y honrados ciudadanos.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas, proceso y salidas?	X			Para las entradas se encuentra definida por medio de los guiones de clase, planes estudios, el proceso conlleva a las actividades educativas desarrolladas por los docentes y las salidas corresponden a los resultados académicos de los estudiantes y certificaciones/ boletas de notas.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Formularios se complementan con la información de los estudiantes, los cuales resultan de las notas obtenidas durante los diferentes periodos académicos. Las notas son ingresadas en el sistema TBox y SIGES, para dar seguimiento y generar boletas de notas por cada estudiante.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se Observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?		X		Son guías y lineamientos de la congregación salesiana y de las HDS, constituyen parámetros y referencias para la ejecución educativa.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?	X			Si, y la relación de la Ejecución con la Planificación Académica, el proceso de admisión y la clausura; así como, con las actividades de Registro Académico.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyara los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			Recepción de Guiones y lineamientos del parte del MINEDUCYT Revisión de documentación y parámetros recibidos. Elaboración de Guion de Clase por materia y Planificación. Revisión de Guion de Clase y Planificación. Aprobación y desarrollo de clases conforme con parámetros delimitados. Elaboración de Exámenes y Pruebas. Ejecución de Exámenes y Pruebas. Revisión de Resultados e ingreso de notas al sistema.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Cuenta con CV y perfil para los docentes que imparten clases, se seleccionan luego de pasar las pruebas psicológicas. Además, se tiene delimitado conforme al grado asignado a cada docente; así como, la materia asignada para dar clase.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?	X			Se realiza de forma empírica: Padres de familia, Alumnos, MINEDUCYT Dirección, Coordinación académica.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Ha establecido los procesos necesarios; sin embargo, no se ha delimitado o considerado de manera directa las expectativas de las partes interesadas.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?	X			Incluye elaboración de pruebas, metodología de clases, gestión de recursos educativos (libros y plataforma de Classroom.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?		X		Consideradas conforme al perfil definido y esperado del docente; no obstante, se encuentra identificado empíricamente con base a la experiencia de la Directora de la ESDS.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Equipos informáticos para procesar notas, ingresar información en plataforma de Classroom. Impresoras y papelería; así como, libros.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?	X			Se cumple los lineamientos determinados por el MINEDUCYT, el Calendario Escolar; así como, la información que requiere ser ingresada en el SIGES.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			Los requisitos internos basados en la normativa y Manual de Conducta de la ESDS; así como, lineamientos de la Comisión de Educación Región Centroamérica (CERCA).
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?		X		Se hace una revisión de los guiones de clase de los docentes; así como, la metodología de enseñanza que aplican durante el desarrollo de clase. Las observaciones suelen ser verbales por parte de la Dirección o del Coordinador de Disciplina.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades?			X	Se cuenta con un cronograma de actividades, calendarización, horario de clase y en caso de incumplimiento se reprograman en caso aplique.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados al proceso?			X	No se observa.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Cuenta con CV y perfil para los docentes que imparten clases, se seleccionan luego de pasar las pruebas psicológicas; sin embargo, no hay desarrollado un sistema, para delimitar las habilidades que deben poseer los docentes, o un examen de evaluación para docentes.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Consideradas empíricamente con base a los años de experiencia de los docentes. Adicional es requisito contar con el Escalafón.
28	¿La organización realiza el seguimiento del procesos de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Revisión del cumplimiento de guiones de clases, seguimiento de actividades académicas establecidas en el Proyecto Educativo 2024.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?	X			Reuniones periódicas de revisión de planificación académica, retroalimentación verbal de Coordinador de Disciplina a docentes sobre metodologías de clases y revisión de evaluaciones antes de ser aplicados.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?	X			Alumnos Aprobados por materia, Promedio de Clase.
Sub Total		21	5	4	
Total de Puntos Obtenidos		105	15	0	
Suma total		120			
% de Cumplimiento		80.00%			
% de No Cumplimiento		20.00%			

Apéndice K Ficha de identificación de procesos- Continuación.

Ficha N°5. Proceso de Clausura					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Sofia Arévalo.			
2	Fecha de la entrevista:	17 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Secretaria y Secretaria de Registro Académico.			
4	Área:	Clausura.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Clave.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Clausura.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			La Hoja Informativa de Fin de Año Escolar, delimita las actividades que se ejecutan previas y durante el periodo de clausura del año escolar. Además, se basan en el Calendario Escolar del MINEDUCYT, y las Circulares Ministeriales que emite el MINEDUCYT respecto a las fechas para finalizar el año escolar.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?	X			La Hoja Informativa de Fin de Año Escolar, delimita las actividades que se ejecutan previas y durante el periodo de clausura del año escolar.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?	X			Incluyen personal docente y administrativo, infraestructura educativa (aulas, laboratorios, etc.), Manual de Descriptor de Puesto 2019.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?	X			Delimitados, considerando los tiempos definidos por el MINEDUCYT y la Planificación Académica.

Apéndice K. Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Administrar la evaluación final de estudiantes, cierre administrativo de cursos, clausura y graduación de grado, entre otras actividades relacionadas. Se integra con la admisión, para aquellos estudiantes al grado inmediato superior, así como la ejecución académica.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas, proceso y salidas?	X			Boletas de Notas, Reporte Consolidado por Grado, Certificados del MINEDUCYT.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Hoja Informativa de Fin de Año Escolar, Registro de pago del estudiante, PASE de Matrícula, Certificados, Boleta de Notas.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?		X		Son guías y lineamientos de la congregación salesiana y de las HDS; así como, los establecidos por el MINEDUCYT.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?		X		Si, recibe retroalimentación de Planificación Académica, Ejecución Académica, Registro Académico, entre otros.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			No se observa.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se integran los docentes, registro académico, secretaria, los cuales dan productos, para completar la clausura del año lectivo.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Se realiza de forma empírica: Padres de familia, Alumnos, MINEDUCYT, Dirección, Coordinación académica.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Ha establecido los procesos necesarios; sin embargo, no se ha establecido o considerado de manera directa las expectativas de las partes interesadas.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Empírica y verbalmente se tiene identificados los subprocesos.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?		X		Consideradas conforme al perfil definido y esperado del puesto; no obstante, se encuentra identificado empíricamente con base a la

Apéndice K. Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
					experiencia de la Directora de la ESDS.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Equipos informáticos para procesar notas al SIGES y TBox, impresora para la emisión de Certificados.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?	X			Se cumple los lineamientos determinados por el MINEDUCYT, el Calendario Escolar; así como, la información que requiere ser ingresada en el SIGES.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			Los requisitos internos basados en la normativa y Manual de Conducta de la ESDS.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?		X		Al finalizar el año se hace una revisión de las actividades para considerar puntos de mejorar para el siguiente año.
23	¿Tienen definido planes de acción para reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados al proceso?			X	No se observa.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		De forma empírica se tiene establecida; sin embargo, no se evalúa las habilidades dado que las personas en el cargo tienen más de 10 años de experiencia.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones de clausura para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?		X		De forma empírica se tiene establecida; sino se evalúa las habilidades dado que las personas en el cargo tienen más de 10 años de experiencia.
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?		X		Revisión de la planificación, a fin de evaluar fechas y tiempo de ejecución, para completar registro de notas en el sistemas SIGES.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?		X		Al finalizar el año se hace una revisión de las actividades para considerar puntos de mejorar para el siguiente año.

Apéndice K. Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?		X		Alumnos promovidos por grado.
Sub Total		14	12	4	
Total de Puntos Obtenidos		70	33	0	
Suma total		103			
% de Cumplimiento		68.67%			
% de No cumplimiento		31.33%			

Ficha N°6. Proceso de Consejería Escolar.					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Gerardo Rivas.			
2	Fecha de la entrevista:	02 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Psicólogo.			
4	Área:	Consejería escolar.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Consejería escolar.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?		X		Actualmente, se lleva plan de trabajo donde detalla la programación del área psicológica. Pero no se conoce el alcance definido del área para las actividades.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		El área no cuenta con el funcionamiento del proceso por escrito. Si embargo, de forma empírica funcionado la gestión de las actividades.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?	X			Equipo ofimático, lúdicos, juegos de atención y concentración, charlas, ejercicios de relajación, corporales, terapia ocupacional. Sin embargo, no cuenta con una descripción detallada de los recursos para el funcionamiento.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios para gestionar el proceso?			X	No se observa.
6	¿El área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Ayudar a los niños en sus dificultades emocionales, aprendizaje, seguimiento y evitar el trastorno por problemas conductuales y se trabaja en la autoestima. No se ha establecido de forma escrita.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Empírico, en una hoja de planificación de actividades realizan sus funciones. Pero no se identifica cual es la entrada los requisitos, los recursos y el cliente final.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?		X		Cuenta con un Informe de consejería escolar (datos personales, diagnostico, motivo, observaciones, seguimiento, sugerencias, pronostico).
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?			X	No se observa.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?	X			Enseñanza y aprendizaje/ coordinación académica.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?		X		1. Evaluaciones psicológicas perfiles. 2. Después de pasar examen de admisión debe realizar el examen psicológico.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se cuenta con el responsable y solo se observan las funciones según contrato. Manual de funciones 2019.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		se realiza de forma empírica: Alumnos, padres de familia, docentes (charlas).
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Cuenta con la definición empírica de los pasos a seguir. Sin embargo, no se conocen las necesidades a satisfacer.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Planificación académica.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?		X		Se observan los equipos definidos para cada una de sus actividades.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generarsalidas conformes?	X			Empírico: confidencialidad, ética y temas de derechos humanos. La constitución y MINEDUCYT.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?		X		Cuenta con los requisitos emitidos por el MINEDUCYT.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?		X		Se cuenta con un listado, se cuenta con las instrucciones en caso de emergencia.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Se cuenta con las capacitaciones del sector pedagógico salesiano octubre del 2023; capacitaciones del MINEDUCYT, capacitación de crecer con cariño y CONAPI.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato.
28	¿La organización realiza el seguimiento del procesos de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Se revisan las planificaciones, realiza reporte de informes de entrevista, estudiantes. Realizan reuniones, para dar el seguimiento (padres de familia, maestros, dirección,).
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?	X			Se lleva un control de cantidad de remitidos por sección y año escolar.
Sub Total		11	12	7	
Total de Puntos Obtenidos		55	36	0	
Suma total		91			
% de Cumplimiento		60.67 %			
% de No cumplimiento		39.33 %			

Ficha N°7. Proceso de Mantenimiento.					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Gerardo Rivas.			
2	Fecha de la entrevista:	02 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Personal de Mantenimiento.			
4	Área:	Mantenimiento general.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Mantenimiento.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?		X		Están delimitadas de forma empírica, no se encuentra registro de descripción de actividades.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		Se realiza de forma empírica, Definió mantenimiento de sistemas, de paredes, limpiezas, mantenimientos generales, reparaciones, pero estas actividades solo se controlan de forma empírica.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros.?	X			Se han definido de forma verbal: se cuenta con el espacio físico para mantenimiento, 1 colaborador, equipo y herramientas y en caso de identificar una necesidad de insumos se realiza el proceso de solicitud o cotización.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios para gestionar el proceso?		X		Todas de actividades se realizan de forma empírica según con las experiencias, en base a la fórmula y rutina de trabajo. No se evidencia procedimientos o información sobre ellos.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDE?	X			Todos los equipos, infraestructura tengan su correcto funcionamiento y duración conforme a su vida útil y que sean instalaciones funcionales para los estudiantes.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?			X	No se han establecidos que son las entradas o salidas, como requerimientos, requisitos u otros.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?		X		Se evidencia un registro llamado bitácora de mantenimientos realizados. Sin embargo, no está en uso desde febrero 2023. No se cuenta con bitácoras o registros de acuerdo a las actividades realizadas.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?			X	No se observa.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del área evaluada?		X		Proceso de limpieza y recolección de residuos y salones. Sin embargo, no se cuenta con el alcance de estas actividades.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?		X		Las actividades se agrupan de forma empírica en las siguientes: 1. Limpieza y mantenimiento del gimnasio. 2. Mantenimiento programados o pendientes. 3. Revisa si hay cambios o emergencias de mantenimiento. 4. Revisión de materiales, equipos e insumos comprados. 5. cotizaciones y solicitud de compra. 6. recibir y verificar productos de proveedores.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se cuenta con un manual de donde describe el puesto y sus responsabilidades.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Área de instalaciones, coordinación, registros, todas las áreas.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Las actividades y satisfacción del cliente interno, solo se recibe verbal.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?			X	No se observa.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Las competencias solo se han valorado por la hoja de vida del colaborador y los 40 años de experiencia que posee en el área. Y un manual de funciones de puestos del año 2019.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Se cuenta con un inventario físico de los equipos necesarios, para ejecutar los mantenimientos. Cuando se necesita un nuevo insumo se cotiza y se realiza la compra en caso aplique.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		Se cuenta con los requisitos del MINTRAB.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?			X	No se observa.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades en el área o proceso?		X		Todas las correcciones se han realizado en el momento, peor no se registran.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados al proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de las áreas de la ESDS.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Se cuentan con las capacitaciones brindadas por el MINTRAB, reciben capacitaciones en línea y otras específicas conforme surge la necesidad. Las competencias solo las verifican en los CV y los años de experiencia.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Todas las actividades y funciones se realizan conforme las necesidades de la jornada. Las actividades planificadas verbalmente se ejecutan conforme los pasos aprendidos en la experiencia y conocimientos.
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?			X	No se observa.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?			X	No se observa.
Sub Total		8	12	10	
Total de Puntos Obtenidos		40	36	0	
Suma total		76			
% de Cumplimiento		50.67%			
% de No cumplimiento		49.33%			

Apéndice K. Ficha de identificación de procesos- Continuación.

Ficha N°8. Proceso de Pastoral					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Gerardo Rivas.			
2	Fecha de la entrevista:	02 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Pastoral			
4	Área:	Coordinación pastoral.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuáles es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Coordinación Pastoral.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?	X			Proyecto de pastoral define las actividades a realizarse en el año 2024.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?	X			Proyecto de pastoral define las actividades a realizarse en el año 2024.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros?	X			Proyecto, 1 persona, instalaciones, equipo ofimático.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?	X			Se cuenta con el proyecto de pastoral 2024. Se encuentra con un cronograma, para verificar donde muestra mensual la programación de actividades.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Proporcionar el enfoque salesiano preventivo en toda la comunidad educativa cristiana (1 al 9 grado).
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Se ha identificado de forma empírica que todas las entradas y salidas están contempladas en el proyecto de pastoral 2024.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Información de notas el SIGES. Planificación académica y guiones de clases. Registro de verificación de ejecución de actividades. Cronograma de actividades del proyecto de Pastoral 2024.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?	X			Proyecto de pastoral 2024 presenta detalladamente las actividades del año y los objetivos a lograr. También, se cuenta con el Manual de funciones del año 2019, donde se describen las responsabilidades.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?	X			Enseñanza y aprendizaje
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			1. Coordinación y ejecución de actividades de religión mensuales, trimestrales, anuales y eventos específicos. 2. Seguimiento y ejecución del programa de catequesis semanal (sábados). Todo el año. 3. Seguimiento y cumplimiento del proyecto parroquial. 4. Ejecución de clases educación en la Fe. 5. Planificación de educación en la Fe y guiones de clases validadas por el MINEDUCYT. 6. Reporte de notas trimestrales de las clases. 7. TBox comunican de notas a padres familia. 8. Escuelas de padres de carácter religioso. 9. Actividades de motivación de Fe. 10. Buscar la inclusión de fe.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Cuenta con CV, perfil para pastoral educativa, se selecciona dentro de la congregación. Manual de funciones año 2019.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Empírica: Alumnos, padres, docentes a través retiros, formación religiosa a docentes, administrativos. Vigilancia, comunidad religiosa.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Se realiza de forma empírica, se obtienen a través de comentarios.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Planificación académica.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Se cuenta con el equipo ofimático, delimita sus recursos como iglesia, salones de clases y otros como eventos fuera de la instalación son cotizados y alquilados para el desarrollo de los eventos
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		MINEDUCYT, Exigencia de los padres, exigencias del proyecto de Pastoral, exigencias de la comunidad salesiana.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?	X			MINEDUCYT con el tema de notas, MINTRAB; constitución y derechos de religión. Resguardo de información confidencial de temas religiosos.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?		X		De forma empírica se ha identificado el incumplimiento de las actividades programadas. Los riesgos climáticos o desastres naturales.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades?		X		Se cuenta con un cronograma de actividades, donde estas se revisan y en caso de incumplimiento se reprograman en caso aplique.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados al proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de la ESDS.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?	X			Las congregaciones de las HDS cuentan con un proceso de selección en base a voluntad, disponibilidad y servicio al prójimo Las hermanas son capacitadas en la Fe y en la ejecución de sus actividades. También, han recibido charlas y capacitaciones del MINEDUCYT.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato. Capacitaciones en la Fe y en la ejecución de sus actividades.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Realiza el seguimiento mensual, trimestral. Realiza un informe dirigido a la parroquia, la escuela y congregación de las HDS.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?		X		Se realiza un seguimiento y verificación de las funciones, actividades y planificaciones por la directora de la congregación. También, se identifican aspectos a mejorar en el resultado de las funciones.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?		X		Cantidad de actividades ejecutadas según programación.
Sub Total		18	10	2	
Total de Puntos Obtenidos		90	30	0	
Suma total		120			
% de Cumplimiento		80.00%			
% de No cumplimiento		20.00%			

Ficha N°9. Proceso Tecnologías de la información					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documental conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Gerardo Rivas.			
2	Fecha de la entrevista:	02 de julio de 2024.			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Docente de informática .			
4	Área:	Tecnologías de la información			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Informática.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?		X		Las actividades se realizan conforme las necesidades de las áreas.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?			X	No se observa.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros?	X			Se cuenta con las herramientas para el mantenimiento y limpieza de equipos, el encargado es una persona.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios, para gestionar el proceso?			X	No se observa.
6	¿El área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?	X			Soporte y mantenimiento de los equipos informáticos utilizados para la enseñanza y demás áreas de trabajo.
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Empírico, en una hoja de planificación de actividades realizan sus funciones, pero no se identifica cual es la entrada los requisitos, los recursos y el cliente final.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?		X		En el área de computación, se han realizado los mantenimiento y limpiezas programadas, pero no se han registrado.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?			X	No se observa.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?	X			Enseñanza y aprendizaje. Mantenimiento.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?		X		1. Mantenimiento y limpieza de equipos de computación. 2. Enseñanza de estudiantes. 3. Asistencia de problemas técnicos en equipos de las oficinas.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se cuenta con el responsable del área de computación. Las responsabilidades están definidas por el contrato. Manual de funciones 2019
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Se ha identificado a los alumnos, Maestros y área administrativa. todo de forma empírica.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?		X		Planificación académica.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Los equipos utilizados son las computadoras, el área de cómputo y lo insumos requeridos para los procesos de limpieza y mantenimiento.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		Requisitos del MINEDUCYT; Requisitos del MINTRAB: Cuenta con el conocimiento de las.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?		X		Solo ha identificado de forma verbal las exigencias de los alumnos y coordinar académico.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?			X	No se observa.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de las áreas de la ESDS.
25	¿Se ha establecido un sistema, para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Se cuentan con las capacitaciones brindas por el MINTRAB, reciben capacitaciones en línea y otras específicas conforme surge la necesidad. Las competencias solo las verifican en los CV y los años de experiencia.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?	X			Se cuenta con los equipos y planificaciones definidas para la ejecución de las actividades.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato.
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?	X			Se revisan las planificaciones, realiza reporte de informes de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?			X	No se observa.
Sub Total		10	10	10	
Total de Puntos Obtenidos		50	30	0	
Suma total		80			
% de Cumplimiento		53.33%			
% de No cumplimiento		46.67%			

Ficha N°10. Proceso de Recursos Humanos					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documenta conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados.					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:	Sofia Arévalo.			
2	Fecha de la entrevista:	15 de junio de 2024 (Por medio de Google Meet).			
3	Cargo de la persona entrevistada:	Coordinador Administrativo.			
4	Área:	Recursos Humanos.			
5	Tipo de Proceso:	Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.			
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuál es el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Recursos Humanos.
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?		X		Las actividades se ejecutan de forma empírica.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		Las funciones se realizan conforme a la experiencia de los cargos.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros?		X		se cuenta con un colaborador, el equipo ofimático y la infraestructura
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios para gestionar el proceso?		X		Se realiza de forma empírica según la experiencia del encargado.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?		X		Realizar el proceso se elección y contratación de recurso humano para la ESDS.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Se han identificado que las entradas son los requerimientos de personal, y salidas es la contratación y lo documentos de los contratos. Esto se realiza de forma empírica.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?	X			Aprobación de la directora; contratos, CV.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?		X		Las instrucciones se realizan de forma verbal y también según la experiencia de la persona encargada.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?		X		Registro académico
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			1. Identificación de Necesidad de Plaza. 2. Convocatoria de Plaza. 3. Recepción de CV de aspirantes. 4. Proceso de Selección inicial. 5. Entrevista con Directora. 6. Entrevista y Evaluación con psicóloga. 7. Aprobación por parte de la Directora. 8. Notificación a Fundación de nuevo ingreso a la ESDS y envió de información del personal. 9. Coordinador Administrativo de la fundación prepara documentación y contrato. 10. Entrega y firma de contratos (Colaborador, MINTRAB, Archivo)
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			1 persona de la junta, la directora, la psicóloga, se cuenta con un manual de funciones que describe la selección del recurso humano.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Se han identificado el área de docentes, área de mantenimiento.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Las quejas del proceso se reciben de forma verbal y se resuelven de forma empírica.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Se cuenta con el equipo ofimático; los colaboradores que realizan el proceso y las herramientas para el Test psicológico.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		Se han identificado los requisitos de MINTRAB, de forma verbal los requisitos internos para la contratación.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?		X		Los requisitos se han definido de forma verbal y según las competencias de las personas encargadas.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?		X		Se ha identificado el riesgo de que los aspirantes no cumplan el examen psicológico.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción para reducir los riesgos y aprovecharlas oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados el proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de las áreas de proceso.
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Los colaboradores cuentan con la experiencia en sus funciones que realizan, han recibido charlas informativas de los requisitos a cumplir en los perfiles, para ejercer la educación.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?		X		Los colaboradores cuentan con la experiencia en sus funciones que realizan.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato.
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?			X	No se observa.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.

Apéndice K . Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?			X	No se observa.
Sub Total		7	16	7	
Total de Puntos Obtenidos		35	48	0	
Suma total		83			
% de Cumplimiento		55.33%			
% de No cumplimiento		44.67%			

Ficha N°11. Proceso de Compras					
Indicaciones: Por favor, responda las siguientes enunciando y utilice la escala proporcionada a continuación:					
(C) Cumple completamente (5 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene.					
(CP) Cumple Parcialmente (3 puntos): Cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se cuenta con información documentada conforme lo establecen los requisitos.					
(NC) No cumple (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene, no se documenta o no cumple el requisito y todos sus apartados					
N°	Información General				
1	Responsable de la entrevista:			Sofia Arévalo.	
2	Fecha de la entrevista:			15 de junio de 2024 (Por medio de Google Meet).	
3	Cargo de la persona entrevistada:			Coordinador Administrativo.	
4	Área:			Compras.	
5	Tipo de Proceso:			Puede clasificarse como Soporte o Apoyo.	
N°	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
1	¿Cuáles el nombre actual del área o proceso que realiza? ¿Se le ha definido código o número de referencia?	X			Compras
2	¿Las actividades del proceso se encuentran determinadas y delimitadas?		X		Las actividades se ejecutan de forma empírica.
3	¿La descripción del funcionamiento del área o proceso se encuentra de forma escrita y cuenta con revisión o edición definida?		X		Las funciones se realizan conforme a la experiencia de los cargos.
4	¿En el proceso se han identificado los recursos para su funcionamiento como las personas, infraestructura, descriptores de puestos y funciones, programas de capacitaciones y/o recursos financieros?		X		Se cuenta con un colaborador, el equipo ofimático y la infraestructura.
5	¿Se han determinado los procedimientos necesarios para gestionar el proceso?		X		Se realiza de forma empírica según la experiencia del encargado.
6	¿EL área o proceso cuenta con un objetivo definido? ¿Como se relaciona con el resto de los servicios que ofrece la ESDS?		X		Realizar de abastecimiento de insumos necesarios para la ESDS.

Apéndice K - Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
7	¿El proceso cuenta con información documentada de cómo se realizan las entradas (insumos necesarios, los requisitos) proceso (insumos, requisitos) y salidas (clientes, requisitos)?		X		Se han identificado que las entradas son los requerimientos de insumos para la ESDS, esto se realiza de forma empírica.
8	¿Los procesos cuentan con sus formularios, para registrar o comprobar las actividades que realiza? ¿Cuentan con registros de las actividades que realizan el área o proceso?		X		Se cuenta con las cotizaciones y las firmas de aprobación, de igual forma se observan las facturas.
9	¿Cuenta con un Flujograma de proceso que muestre gráficamente las interacciones entre las entradas, actividades y salidas del proceso?			X	No se observa.
10	¿Se han identificado una guía o lineamiento interno o externos para el funcionamiento del proceso o área de trabajo?		X		Las instrucciones se realizan de forma verbal y también según la experiencia de la persona encargada.
11	¿Se han identificado los procesos relacionados con el funcionamiento actual del proceso o área evaluada?		X		Mantenimiento y planificación académica.
12	¿Esta área o proceso tiene descrita sus actividades que realiza, para apoyar a los servicios ofrecidos por la ESDS? ¿Con cuales actividades se apoya?	X			1. Cotización de los insumos a comprar. 2. Correo de solicitud de compra de la directora hacia el administrador. 3. Proceso de revisión de criterios y condiciones de compras. 4. Aprobación de solicitud de compra. 5. Compra y adjudicación del proveedor. 6. Recepción y verificación de los insumos comprados. 7. Proceso de emisión y verificación de cheques. 8. Notificación de pago de la compra.
13	¿Se ha identificado el responsable del proceso, sus funciones y responsabilidades?	X			Se ha identificado una persona de administración, la directora de la ESDS, las responsabilidades se identifican en el manual de puestos 2019.
14	¿Se ha identificado las partes que reciben o se benefician del resultado del proceso?		X		Mantenimiento y planificación académica.
15	¿La Organización ha establecido los procesos necesarios, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X		Las quejas del proceso se reciben de forma verbal y se resuelven de forma empírica.
16	¿Se ha identificado si el área o proceso tiene un Subproceso relacionado a las funciones que desarrolla?			X	No se observa.
17	¿Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas?	X			Se cuenta con el CV del colaborador y los años de experiencia. Se cuenta con un manual de funciones del 2019, donde describe unas funciones que realiza, pero esta desactualizado.

Apéndice K - Ficha de identificación de procesos- Continuación.

N	Ítem	Evaluación			Hallazgo
		C	CP	NC	
18	¿Se han identificado y delimitado los equipos que se utilizan en el proceso?	X			Se cuenta con el equipo ofimático; los colaboradores que realizan el proceso y las cotizaciones.
19	¿El proceso o área ha identificado los requisitos legales que se deben cumplir, para generar salidas conformes?		X		Requisitos del MINEDUCYT, requisitos internos se realizan de forma verbal.
20	¿El proceso o área ha identificado otros requisitos legales que se deben cumplir, como los requisitos internos de la escuela o requisitos específicos de los usuarios?		X		Delimitación de Caja Chica Requisitos internos de forma verbal.
21	¿Se han identificado los Riesgos asociados al proceso o área para su correcto funcionamiento?		X		Se ha identificado los riesgos e incumplimiento de órdenes de compra.
22	¿Se han identificado las Oportunidades del proceso o área de mejorar la entrega de las salidas?			X	No se observa.
23	¿Tienen definido planes de acción, para reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades?			X	No se observa.
24	¿Se han identificado los peligros y riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo asociados al proceso?		X		Se cuenta con un informe de peligros y necesidades de la ESDS
25	¿Se ha establecido un sistema para definir los conocimientos y las habilidades necesarias para los responsables de los procesos? ¿Se evalúan los conocimientos y las habilidades de los responsables del proceso?		X		Los colaboradores cuentan con la experiencia en sus funciones que realizan, han recibido charlas informativas de los requisitos a cumplir en los perfiles, para ejercer la educación.
26	¿Tienen disponibles los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos?		X		Los colaboradores cuentan con la experiencia en sus funciones que realizan.
27	¿Las personas tienen los conocimientos y las habilidades necesarias, para seguir los procedimientos?	X			Los colaboradores tienen la experiencia en la aplicación de sus actividades, según el contrato.
28	¿La organización realiza el seguimiento del proceso de manera regular, para detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas cuando es necesario?			X	No se observa.
29	¿Se realiza la revisión de los procesos y sus interrelaciones de manera regular y tomar las acciones adecuadas para el control y la mejora?			X	No se observa.
30	¿Se han establecido los principales indicadores de desempeño del proceso?			X	No se observa.
Sub Total		6	17	7	
Total de Puntos Obtenidos		30	51	0	
Suma total		81			
% de Cumplimiento		54.00 %			
% de No cumplimiento		46.00 %			

Apéndice L . Cuestionario- Checklist de requisitos legales de la SST pertinentes a la escuela.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)

Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)							
Criterios de evaluación							
Cumple (C) 5 puntos: el requisito se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.							
En Proceso (EP) 3 Puntos: el requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.							
No cumple (NC) 0 Puntos: el requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.							
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo							
0% - 50% (Inicial): la actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.							
51% —79% (Básico): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.							
80% — 100% (Avanzado): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.							
N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
TÍTULO II GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO							
Organización de la seguridad y salud ocupacional							
1	Capítulo I	8	¿Cuenta la ESDS con un Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) y asigna los recursos necesarios para la ejecución? ¿Garantiza la participación de los trabajadores desde la elaboración hasta la evaluación del programa, actualizándolo cada año y lo tiene a disposición del MINTRAB?	X			Se identificó un programa con fecha de creación del 2019, cuenta con una matriz de identificación de peligros.
2		8	¿Cuenta el PGPRO los siguientes elementos? 1- Mecanismos de evaluación del PGPRO. 2-Identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos ocupacionales, entre otros. 3-Registro de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos. 4-Plan de Emergencias y Evacuación. 5-Entrenamiento a los trabajadores sobre los riesgos ocupacionales. 6-Programa de exámenes médicos y atención a primeros auxilios.	X			Se identificó un programa con fecha de creación del 2019, cuenta con una matriz de identificación de peligros.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
3		9	¿Todos los trabajadores contratados temporales tienen el mismo nivel de protección en seguridad ocupacional que el resto de los trabajadores de la empresa?	X			No se evidencian trabajadores temporales contratados eventualmente.
4		10	¿La ESDS ha adoptado las medidas necesarias, para evitar la exposición a los riesgos ocupacionales de los trabajadores, mediante la adaptación de las condiciones del empleo, a los principios y regulaciones que rigen la salud y seguridad ocupacional?	X			Se identificó un programa con fecha de creación del 2019, cuenta con una matriz de identificación de peligros.
Comités de Seguridad y salud Ocupacional							
5	Capítulo II	13	¿Cuenta con Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, acreditado por el MINTRAB? ¿Los miembros de los comités poseen formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales? ¿Los delegados de Prevención, fueron nombrados por el empleador o los comités mencionados, en proporción al número de trabajadores?	X			El comité acreditado cuenta con 4 integrantes, 2 hombres, 2 mujeres, está conformada la parte del patrono y la del trabajador.
6		14	¿Los delegados de prevención de la ESDS cumplen las funciones asignadas según el código de funcionamiento del comité?	X			Se observa que el código de funcionamiento del 2019.
7		15	¿Los miembros del comité recibieron la capacitación inicial por parte del MINTRAB, sobre aspectos básicos de seguridad y salud ocupacional? ¿Ha dado el empleador capacitaciones adicionales? ¿El comité se encuentra acreditado?	X			Cuentan con la capacitación de las 48 horas emitidas por el MINTRAB el año 2022.
8		16	¿El Comité de la ESDS está conformado por partes iguales de representantes electos por los empleadores y trabajadores respectivamente? ¿Incluye a los delegados de prevención designados?	X			El comité acreditado cuenta con 4 integrantes, 2 hombres, 2 mujeres, está conformada la parte del patrono y la del trabajador.
9		17	¿El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional realiza las funciones establecidas en este código?	X			Se observa que el código de funcionamiento del 2019.
10		18	¿Los miembros del comité de la ESDS se han reunido dentro de la jornada de trabajo de acuerdo con el programa establecido o cuando las circunstancias lo requieran? ¿En caso de atender		X		El comité se ha reunido según actas con una frecuencia de 2 meses, siendo la última reunión el 30 de abril de 2024.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			actividades del comité fuera de la jornada laboral por petición del empleador, a los trabajadores se les compensará según lo establecido por la ley?				
TÍTULO III: SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO							
Planos arquitectónicos							
11	Capítulo I	19	Los planos arquitectónicos cumplen con requisitos de condiciones de SSO que exija el reglamento. Cuenta con un mapa que muestre los peligros existentes en la escuela.	X			Se cuenta con un mapa de riesgos publicado visiblemente para los usuarios.
12		20	La estructura de las instalaciones cumple con las condiciones y garantizan la seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, según la naturaleza de las labores que se desarrollen dentro de las mismas. La infraestructura cumple en sus pasillos, paredes, techos, asientos, comedores, dormitorios, servicios sanitarios, instalaciones eléctricas, protecciones de maquinaria, aparatos de izar, entre otros.	X			Según el Checklist de condiciones de infraestructura, esta cumple el 86 % en temas de instalaciones, equipos y seguridad.
13		21	¿Todas las áreas de trabajo y vías de circulación, puertas, escaleras, servicios sanitarios y puestos de trabajo están acondicionadas para personas con discapacidad de acuerdo con la normativa vigente para personas con discapacidad?		X		Las áreas de salones son al mismo nivel, el área de acceso al campo cuenta con rampa de desnivel, faltaría identificar la necesidad de colocar en área de entrada principal, gimnasio y cafetín.
De los edificios							
14	Capítulo II	22	Los planos de la infraestructura cumplen las exigencias establecidas por el MINTRAB y muestran correctamente las siguientes: En las distintas plantas, las colindancias del predio, ventilación, iluminación, entradas y salidas de las diferentes áreas de trabajo.	X			Se cuenta con un mapa de riesgos publicado visiblemente para los usuarios.
15		23	Las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos de los servicios de agua potable o desagüe, gas industrial, electricidad, calefacción, ventilación y refrigeración, con los que cuenta la ESDS ¿cumplen con requisitos de las normativas vigentes?	X			Los sistemas de agua potables cuentan con sistema de filtración propio; no se observan cables expuestos. Las áreas de trabajo están correctamente iluminadas y se cuenta con ventilación natural y artificial.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
16		24	¿Los pisos de las instalaciones de la ESDS cumplen con las condiciones requeridas según el tipo de trabajo realizado y según los requisitos de las normativas vigentes?	X			Los pisos de los salones son de cerámica, las áreas de juego tienen pisos lisos. No se observan grietas o acumulaciones de agua.
17		25	Las paredes y techos de las áreas de trabajo de la ESDS están pintados de colores claros y mates, procurando que contrasten con los colores de las máquinas y muebles, y en todo caso, no disminuyan la iluminación.	X			Los salones cuentan con colores verdes claros.
18		26	Las paredes y los techos de los edificios son de material impermeables y poseen la solidez necesaria, según la clase de actividades que en ellos habrán de desarrollarse.	X			Se cuenta con techos impermeables de lámina zinc alum.
19		27	Los espacios existentes entre cada puesto de trabajo con suficiente y permiten que se desarrollen las actividades productivas de cada trabajador, sin poner en riesgo ni interferir en las actividades del otro, atendiendo la naturaleza y peligrosidad de estas.	X			Los escritorios y áreas asignadas tienen su propio espacio de entrada y salida. Las sillas de los alumnos están separadas del escritorio de trabajo.
20		28	Las áreas de trabajo donde circulan vehículos cuentan con los pasillos necesarios, convenientemente distribuidos, delimitados y marcados por la señalización permanente adecuada.	X			No se permite el ingreso de vehículos particulares. Solo hay un espacio para zona de vehículos, señalizada en caso del ingreso de ambulancias.
Condiciones especiales en los lugares de trabajo							
2	Capítulo III	30	La escuela ha proporcionado a los trabajadores las condiciones ergonómicas de cada puesto de trabajo, considerando la naturaleza de las labores, para que no les exija adoptar posturas forzadas que puedan afectar su salud.		X		Los trabajos de oficinas cuentan con sus sillas, los salones de clases, y áreas de juego y práctica cuentan con la iluminación requerida. Sin embargo, no se observa el nivel de riesgos ergonómico y un plan de acción, para eliminar estos riesgos identificados.
22		31	Los trabajadores toman sus alimentos dentro del establecimiento, cuentan con espacios en condiciones de salubridad e higiene, destinados para este uso, dotados de un número suficiente de mesas y asientos.	X			Cuentan con un salón de maestros que ha sido adaptado a comer, en el cual tienen mesas, microondas, oasis, sillas.
23		32	Los trabajadores cuando por necesidad de las jornadas de trabajo los obliguen a quedarse a dormir adentro de los	X			Los únicos trabajadores fijos que duermen en las instalaciones son las hermanas. Las cuales tienen

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			establecimientos ¿La escuela cuenta con locales destinados a tal fin?				sus propios espacios adaptados para dicho fin.
TÍTULO IV: SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO							
Medidas de Previsión							
24	Capítulo I	33	¿La escuela ha notificado al MINTRAB en caso de realizar cambios o modificaciones sustanciales en sus equipos o instalaciones en general; así como previo al traslado de las mismas, siempre que estas circunstancias puedan representar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores?	X			La escuela no cuenta con modificaciones o reformas que afecten la seguridad y salud ocupacional.
25		34	¿Cuenta la ESDS con planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano?		X		Se identificó un programa desactualizado, con fecha de creación del 2019, el último simulacro se realizó en marzo 2023.
26		35	¿Ha recibido la ESDS inspección por parte del MINTRAB para garantizar las condiciones e identificar los riesgos a los que los trabajadores estarán expuestos? ¿Han recibido recomendaciones de soluciones?	X			La última inspección fue en marzo 2023, en las cuales dejaron el informe de observaciones.
27		36	¿La escuela cuenta con un sistema de señalización de seguridad visible y de comprensión general? ¿Para situaciones de emergencia, tienen salidas alternas, para evacuar y pasillos suficientemente amplios y libre de obstáculos?	X			Cuenta con señalización de ruta de evacuación y un plano que muestra la distribución y puntos de encuentro.
28		37	Las áreas de trabajo cuentan con el equipo y las medidas apropiadas para la manipulación de cargas según la naturaleza de trabajo.		X		Solo se evaluó como manipulación de carga el área de mantenimiento.
Ropa de trabajo, Equipo de protección y herramientas especiales.							
29	Capítulo II	38	Según la naturaleza de las labores realizadas, ¿Los de equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales y medios técnicos de protección colectiva para los trabajadores, cumplen con los requisitos de reglamentarios y técnicos?		X		Se identifica que los docentes utilizan su propia ropa de trabajo. Docentes de educación física utilizan zapatos deportivos. Áreas de mantenimiento se ha asignado casco y arnés.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
Maquinaria y Equipo							
30	Capítulo III	39	¿Los trabadores de la ESDS han recibido capacitación para utilizar maquinaria o equipo de trabajo que implican un riesgo para sus operarios? ¿La ESDS provee el equipo de protección personal adecuado para la maquinaria o equipo de que se trate? ¿La ESDS ha creado procedimientos de trabajo que ayuden a prevenir riesgos?	X			La ESDS no cuenta con maquinarias especiales para su uso.
31		40	¿La maquinaria y equipo utilizados reciben mantenimiento constante, para prevenir los riesgos de mal funcionamiento? ¿Cuentan con una programación de revisiones y limpiezas periódicas? ¿Las maquinas son operadas únicamente por el personal capacitado para ello y para los usos para los que fueron creadas según las especificaciones técnicas del fabricante?	X			La ESDS no cuenta con maquinarias especiales para su uso.
Iluminación							
32	Capítulo IV	41	La ESDS para la iluminación de los lugares de trabajo, le ha dado preferencia a la luz solar difusa.	X			Las áreas de trabajo cuentan con iluminación artificial y ventanas que ayudan a la iluminación constante del lugar.
33		42	¿Todos los espacios interiores de la ESDS son iluminados con luz artificial, durante las horas de trabajo, cuando la luz natural no es suficiente? ¿El alumbrado artificial debe ser de intensidad adecuada y uniforme, y disponerse de tal manera que cada máquina, mesa o aparato de trabajo quede iluminado de modo que no proyecte sombras sobre ellas, produzca deslumbre o daño a la vista de los operarios y no altere apreciablemente la temperatura?	X			Las áreas de trabajo cuentan con iluminación artificial y ventanas que ayudan a la iluminación constante del lugar.
Ventilación, temperatura y humedad relativa.							
34	Capítulo V	43	La ESDS dispone de ventilación suficiente para no poner en peligro la salud de los trabajadores considerando las normativas medioambientales.	X			El edificio y los salones de clases fueron construidos con ventanas de circulación de aire.
35		44	Los locales habitualmente cerrados cuentan con un sistema de ventilación y extracción adecuado.	X			No se identifican espacios confinados.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
36		47	En las áreas de trabajo donde los niveles de temperatura representen un riesgo para la salud de los trabajadores, ¿se implementan las medidas adecuadas, para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores?	X			Se verificó la temperatura de las áreas, y esta se encuentra en un máximo de 31°C.
Ruido y Vibraciones							
37	Capítulo VI	50	¿Los trabajadores no son expuestos a ruidos y vibraciones que puedan afectar su salud?	X			No se tienen áreas de trabajo que superen los 80 decibelios, debido a que no se cuenta con maquinaria u otros generados de ruido. Se cuenta con salones de clases y áreas de juegos. No se requiere protección de oídos.
Sustancias Químicas							
38	Capítulo VII	51	¿La ESDS dispone de un inventario de todas las sustancias químicas existentes, clasificadas en función del tipo y grado de peligrosidad?		X		No se identifica un inventario de consumo de químicos, pero los químicos utilizados son de grado comercial como, limpia pisos, hipoclorito de sodio, detergentes y jabón.
39		52	Los depósitos con productos químicos con riesgos de radiación, inflamabilidad, corrosividad, toxicidad, oxidación e inestabilidad son adecuados y tienen etiquetas con información clara y legible en idioma castellano sobre los cuidados a observar en su uso, manipulación, almacenamiento, disposición y medidas para emergencias.	X			No se producen, envasan o manipulan químicos peligrosos. Debido a que no se cuenta con laboratorio.
TÍTULO V CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO							
Medidas Profilácticas y Sanitarias							
40	Capítulo I	53	¿La ESDS ha implementado las medidas profilácticas y sanitarias procedentes para la prevención de enfermedades, de acuerdo con lo establecido por el Código de Salud y demás leyes aplicables?	X			ESDS cuenta con instalaciones sanitarias, recolección de desechos.
De servicio de agua							
41	Capítulo II	54	¿La ESDS cuenta con agua potable suficiente para la bebida y el aseo personal? ¿Disponen de bebederos higiénicos?	X			Se cuenta con oasis para consumir agua potable; también, se cuenta con un sistema de purificación de agua a través de filtros.
De los servicios sanitarios							

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
42	Capítulo III	56	¿La ESDS cuentan con servicios sanitarios para hombres y mujeres, los cuales están separados e independientes, según el reglamento de esta Ley?	X			Cuentan con un baño vestidor en área de comedor; 2 baños para empleados en los laterales de los edificios. Cada baño esta categorizado por género masculino y femenino. Cada uno con sistema de lavado de manos.
43		57	¿La ESDS tiene un sistema para el lavado de manos, en la proporción establecida en el reglamento de la presente Ley?	X			Cuentan con un baño vestidor en área de comedor; 2 baños para empleados en los laterales de los edificios. Cada baño esta categorizado por género masculino y femenino. Cada uno con sistema de lavado de manos.
44		58	¿La ESDS dispone de al menos un baño con regadera, para aquellas áreas de trabajo donde los trabajadores están expuestos a calor excesivo o a contaminación de la piel con sustancias tóxicas, infecciosas o irritantes?	X			No aplica, no se ha identificado trabajos de alto riesgo que requieran duchas de emergencia.
Orden y Aseo de los locales							
45	Capítulo IV	59	¿El almacenaje de materiales y productos se realiza por separado, considerando la naturaleza de estos? ¿En los lugares destinados para tomar los alimentos, no se permite el almacenamiento de materiales y productos? ¿En ningún momento se permite el apilamiento de materiales en los pasillos y en las salidas de los lugares de trabajo?	X			Durante el recorrido no se observó materiales y productos almacenados fuera de ubicación. El salón de maestros cuenta con casilleros y área para alimento. No se observan químicos almacenados.
46		60	El piso de las áreas de trabajo se mantiene en buenas condiciones de orden y limpieza, asimismo, los pasillos y salidas permanecen sin obstáculos para tener libre acceso.	X			Se cuenta con pisos peatonales, patios a nivel. Durante el recorrido no se observaron obstáculos.
47		61	Los desechos se remueven diariamente de forma adecuada. Los desechos recolectados se depositan en recipientes adecuados y seguros según su naturaleza, los cuales son colocados en lugares aislados del área de trabajo, debidamente identificados.	X			La recolección de los desechos se realiza a diario y se llevan al área de acopio. El camión la recolecta 3 veces por semana.
48		62	Cuando durante la jornada de trabajo es necesario el aseo frecuente de los lugares de trabajo, éste se hará empleando mecanismos que disminuyan la dispersión	X			Se cuenta con encargados de limpieza asignados por áreas. La recolección de los desechos se realiza a diario y se llevan al

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			de partículas en la atmósfera respirable de los locales. La basura y desperdicios son recolectados diariamente, y se depositan en recipientes impermeables de cierre hermético o en lugares aislados y cerrados.				área de acopio. El camión la recolecta 3 veces por semana.
TÍTULO VI DE LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES							
Capítulo único Exámenes médico							
49		63	La ESDS realiza los exámenes médicos y de laboratorio a sus trabajadores (sin perjuicio del trabajador); según las exigencias del MINTRAB para prevenir el riesgo para la salud, vida o integridad física del trabajador?		X		Los exámenes médicos de los trabajadores en marzo del 2023, se realizó.
50		64	La ESDS ha seguido las recomendaciones de los profesionales en medicina de trabajo del ISS cuando un trabajador es destinado o transferido para desempeñar trabajos más adecuados a su estado de salud y capacidad. ¿La ESDS toma las medidas administrativas correspondientes para la implementación inmediata de la recomendación médica?	X			Los docentes con incapacidad médica no asisten al trabajo. Para los trabajadores que tienen problemas como operaciones, lesiones en rodillas u otra patología. Se restringe su movimiento según las recomendaciones de los médicos.
TÍTULO VII DISPOSICIONES GENERALES							
51		65	¿Los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres han sido elaborados de acuerdo con la naturaleza de las labores y del entorno? ¿Todo el personal conoce los planes y está capacitado para llevar a cabo las acciones que contempla dicho plan?	X			Se identificó un programa del 2019, se verificó su efectividad en marzo de 2023.
52		66	Los daños por accidentes de trabajo son notificados por escrito al MINTRAB dentro de las setenta y dos horas de ocurrido, por medio del formulario establecido para ello.		X		No se han materializado daños. Sin embargo, no se identifica un proceso para comunicación de los accidentes de trabajo.
53		67	La ESDS garantiza de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus características personales o estado biológico conocido, incluidas personas con discapacidad son especialmente sensibles a riesgos del trabajo. La ESDS evita la exposición de las trabajadoras en estado de gravidez, postparto y lactancia a agentes, a procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en su salud y en la persona que está por nacer.		X		En la actualidad no se cuenta con personas con discapacidades o mujeres embarazadas laborando. Sin embargo, durante la entrevista se identificó que se siguen las recomendaciones del ISSS, para que las personas no realicen movimientos o trabajos pesados.

Apéndice L .1 Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 254)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
54		73	Los trabajadores de la ESDS son conscientes de las siguientes obligaciones: 1- Velar por su propia seguridad cumpliendo las normas de prevención adoptadas por la ESDS. 2- Utilizar la maquinaria y equipo según las instrucciones. 3- Portar siempre el equipo de protección personal proporcionado, mantenerlo en buenas condiciones y utilizarlo según las instrucciones. 4- Informar de inmediato a su superior jerárquico o a las personas designadas para tal efecto, de cualquier riesgo potencial para su seguridad y la de sus compañeros de trabajo.		X		Durante las entrevistas y recorridos se identificó que los trabajadores son conscientes de los peligros.
TÍTULO VIII INSPECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL							
55		74	Cuando fue la última inspección que recibió la ESDS por parte del MINTRAB para velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud ocupacional.	X			Marzo 2023.
Total (frecuencia)				44	11	0	
Puntos Obtenidos				220	33	0	
Total de Puntos Obtenidos				253			
Puntaje Máximo del Instrumento				275			
% de Cumplimiento				92.00%			
% de No cumplimiento				8.00%			

Apéndice L .2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)

Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)							
Criterios de evaluación							
Cumple (C) 5 puntos: el requisito se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.							
En Proceso (EP) 3 Puntos: el requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.							
No cumple (NC) 0 Puntos: el requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.							
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo							
0%- 50% (Inicial): la actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.							
51% —79% (Básico): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.							
80% — 100% (Avanzado): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.							
N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
1	Capítulo I	2	¿La organización ha conformado un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional?	X			Cuenta con un CSSO acreditado en octubre 2022.
2	Capítulo II	7	¿La ESDS cuenta con delegados de prevención?	X			Cuenta con delegados para prevención y sus responsabilidades.
3	Capítulo III	9	¿Los miembros del Comité elegidos por los trabajadores y por el empleador, cumplen con los requisitos establecidos en la ley?	X			Se cuenta con la participación voluntaria de la parte de los trabajadores y el patrono.
4		10 y 11	¿Los integrantes del comité han recibido la respectiva capacitación de 48 horas en materia de SST? ¿El proceso de formación fue impartido por el MINTRAB o un organismo con la capacidad técnica para realizarlo?	X			Cuenta con su capacitación de 48, previo a la acreditación.
5		12	¿El delegado de prevención es un trabajador permanente, posee formación en SST y acepto voluntariamente el cargo?	X			Durante la entrevista cuenta con formaciones, para ejercer sus funciones; también, el cargo es voluntario por boto a mano alzada.
6		13 y 14	¿La ESDS se ha encargado de la formación de los delegados de prevención? ¿El delegado se ha sometido a un proceso de formación en prevención de riesgos laborales mediante cursos impartidos por una empresa acreditada, instituto o universidad del país o extranjera?	X			Cuentan con la capacitación de las 48 horas emitidas por el MINTRAB en el año 2022.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
7	Capítulo IV	15	¿El Comité está conformado por partes iguales de representantes designados/ por el empleador y/por lección de los trabajadores?	X			El comité acreditado cuenta con 4 integrantes, 2 hombres, 2 mujeres, está conformada la parte del patrono y la del trabajador.
8		17	¿La ESDS otorga el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo del referido proceso de elección; además de garantizar la asistencia o participación de al menos la mitad más uno de los trabajadores del lugar de trabajo?	X			El proceso de creación se realizó bajo el proceso establecido, mediante una reunión grupal.
9		19	¿La función de los miembros del Comité y los delegados se desarrolla por 2 años?	X			Cada 2 años rotan los cargos.
10		20	Transcurrido el período para el que se nombraron los miembros del Comité (2 años), se procede a nombrar o elegir de nuevos representantes para el nuevo período.	X			Actualmente, ya cumplieron los dos años y han nombrado a Silvia Fuentes, como presidenta.
11	Capítulo V	23	¿La institución notificar al MINTRAB dentro de los 8 días siguientes, la elecciones y designaciones por los miembros que conforman el Comité?	X			Ha informado mediante correo.
12		24	¿La ESDS comunica al MINTRAB las modificaciones relacionadas a cambios en comité (incrementos o reducciones de trabajadores), a la dirección; así como, otras eventualidades que afectan el funcionamiento de este?	X			El comité no ha sufrido modificaciones, debido a que los colaboradores han sido los mismos en este periodo y se verificó conforme la acreditación.
13	Capítulo VI	25	¿El Comité se reúne ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente las veces que sea necesario? ¿La ESDS brinda un espacio para las reuniones, materiales, entre otros equipos de oficina?		X		El comité se ha reunido según actas con una frecuencia de 2 meses, siendo la ultima el 30 de abril de 2024.
14		28	¿En la primera sesión del Comité en pleno se integrado la junta directiva, que está conformada, al menos, por un presidente, un secretario y el resto de las integrantes (vocales)?	X			Se cuenta con una presidenta, un secretario y 2 vocales.
15		29	¿La Presidencia ha sido ejercida en forma rotatoria entre los representantes designados por los empleadore, interés representantes electos por los trabajadores, en períodos de un año?	X			Cada 2 años rotan los cargos.
16		32	¿Las medidas de carácter preventivo y recomendaciones en materia de la investigación de accidentes como	X			Se cuenta con un listado de peligros y necesidades de la ESDS las cuales han sido

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			resultado de las sesiones se dan conocer por escrito al empleador, para su cumplimiento?				comunicadas a la gerencia de la junta.
17		33	¿La ESDS reporta al Comité, por escrito, las acciones de cumplimiento de las medidas preventivas o recomendaciones planteadas; en caso de no aceptarlas, explicar las razones?	X			EL reporte tiene la firma de los 4 miembros del comité.
18		34	Cuando las medidas propuestas versaren sobre la investigación de las causas de accidentes de trabajo y enfermedades respecto de las que exista la posibilidad de, tratarse de enfermedades profesionales y el empleador no las atiende.		X		La corrección de los peligros identificados han tenido un avance paulatino.
19	Capítulo VII	35	¿LA ESDS cuenta con su Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y está disponible para su revisión y consulta frente a las autoridades?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
20		36	¿La ESDS realiza la aplicación proactiva del Programa implicando la planeación, organización, ejecución y evaluación de las medidas de seguridad y salud ocupacional, asignando los recursos necesarios para el proceso del Programa en su conjunto?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
21		37	¿La ESDS es responsable final de la promoción, ejecución, supervisión y evaluación Programa, a través de los delegados de prevención como, encargados de la gestión de este?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
22	Capítulo VIII	39	Los mecanismos de evaluación contienen al menos, los siguientes aspectos: a- Medidas cuantitativas y cualitativas de alcance, apropiadas a las necesidades. b- Seguimiento del grado hasta el cual se cumplen los objetivos y metas. c-Medidas proactivas que incluyan la verificación de condiciones de seguridad y salud ocupacional. d-Registros de los resultados de seguimiento y medición, para facilitar el análisis.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			¿Esta información se encuentra registrada?				
23		40	¿La Escuela efectúa la identificación de los riesgos existentes en cada etapa del proceso productivo o de los servicios que ofrece, especificando procesos, condiciones peligrosas y número de trabajadores expuestos a los riesgos?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
24		41	La evaluación de riesgos implicará la verificación de los factores de riesgos y la determinación de su magnitud. ¿La ESDS ha consultado con las estructuras de gestión, el mandara practicar estudios para su medición, especialmente en el caso de contaminantes?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
25		42	El control de riesgos comprende las acciones que permitan el manejo efectivo de los riesgos identificados y evaluados, estableciendo como prioridad la actuación en la fuente u origen. ¿La ESDS ha realizado estrategias de control individuales o colectivas? ¿Los controles han sido registrados documentalmente como parte del Programa?		X		Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos. En algunas áreas ha establecido EPP, como mantenimiento y educación física.
26		43	Al identificar, evaluar y controlar riesgos generales, ¿la ESDS ha formulado un mapa de riesgos que, mediante aplanan del lugar de trabajo, localice los riesgos laborales, las condiciones de trabajo vinculadas a la situación de los trabajadores respecto a estos, con la finalidad de facilitar medidas que se adopten para controlar los riesgos existentes en cada área de trabajo?	X			Se cuenta con un mapa de riesgos publicado visiblemente para los usuarios.
27		44	El proceso de identificación, evaluación y control de los riesgos tiene en cuenta la posibilidad que los trabajadores ocupen determinados puestos de trabajo sean especialmente sensibles a riesgos ocupacionales, ya sea por sus características o personales o estado biológico conocido, incluidas las personas con discapacidad y la mujer embarazada, en fase de post -parto o lactancia. ¿La ESDS implementa medidas preventivas especiales, para preservar de	X			Programa de gestión de riesgos del 2019 con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			forma efectiva la salud y seguridad de las personas?				
28		45	Se ha efectuado un nuevo proceso de identificación, evaluación; valoración control de los riesgos, al darse las siguientes circunstancias: a) Se diseñe, planifique o inicie una nueva actividad productiva. b) Se Modifiquen sustancialmente las condiciones de trabajo, al modificado. c) Detección de riesgos evidentes que pueden causar daños colaboradores. daños en los trabajadores. d) Posterior a eventos (le siniestralidad)	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
29		46	El registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligros contiene: 1-En el caso de accidentes de trabajo: los datos del formulario de notificación de accidentes emitido por el MINTRAB, el número de horas perdidas y las medidas correctivas ejecutadas. 2- En caso de enfermedad profesional, el diagnóstico, severidad y licencias relacionadas a la misma. 3- En caso de sucesos /peligrosos, incluye la zona del lugar de trabajo en que ocurrió, sus causas y la determinación de los daños potenciales a la salud de los trabajadores y visitantes al lugar de trabajo.			X	No se identifica un registro para accidentes de trabajo.
30		47	La ESDS cumple con las siguientes obligaciones relativas al Registro interno de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos: 1-Proporcionar información general a los trabajadores o a sus representantes. 2- Establecer mecanismos para que los trabajadores informen oportunamente sucesos peligrosos. 3.- Conservar la información de estos registros, al menos por cinco años. 4- Guardar la confidencialidad de los datos personales y médicos que posea.			X	No se identifica un registro para accidentes de trabajo.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
31		48	En relativo a la investigación de accidentes de trabajo, se observará como mínimo: 1- La recopilación de la información precisa del caso. 2- Análisis del accidente. 3- Medidas de prevención.			X	No se identifica un registro para accidentes de trabajo o procedimiento para investigación de accidentes de trabajo.
32		49	El plan de emergencia y evacuación como parte- del Programa de Gestión incluye al menos: 1-Medidas de respuesta a las emergencias. 2- Responsables de su implementación. 3- Mecanismos de comunicaciones y de alerta. 4- Detalle de equipos y medios para la respuesta ante emergencias. 5- Mapa del lugar de trabajo. 6- Procedimientos de respuesta. 7- Plan de capacitaciones a los responsables de la atención de emergencias. 8- Calendarización y registros del simulacro. 9- Métodos de revisión y actualización del plan de emergencia.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos. Se identifican las brigadas y sus responsables
33		50	¿La ESDS ha garantizado que todos los trabajadores reciban entrenamiento teórico y práctico en la materia, definiendo un plan anual? ¿Se capacita al personal de nuevo ingreso en materia de SST?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos plan de entrenamiento teórico o práctico.
34		52	¿La ESDS realiza un programa de exámenes médicos y de laboratorio basado en la identificación y evaluación de riesgos? ¿Los resultados son entregados al trabajador en original, conservando la ESDS, copias para agregarlas al documento que contiene el Programa de Gestión?		X		Los exámenes médicos de los trabajadores del 2023, se realizó.
35		53	¿La ESDS desarrolla programas complementarios de medidas educativas y de sensibilización a los trabajadores para evitar el consumo de alcohol y drogas, a efecto de evitar daños en los trabajadores?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos plan de entrenamiento teórico o práctico.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
36		53	¿La ESDS cuenta con capacitaciones al personal sobre los principios y procedimientos. para prevenir las infecciones de transmisión sexual, incluida el VIH/SIDA y salud mental y reproductiva?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019. con su matriz de identificación de peligros y demás elementos plan de entrenamiento teórico o práctico.
37		54	La política de seguridad y salud ocupacional; consejos y advertencias de seguridad, de prevención de riesgos; los riesgos a los que están expuestos todos los trabajadores.			X	No cuentan con una política de SST.
38		55	¿Los programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales, deberán incluir acciones educativas con la participación de un conocedor de la materia, que contribuyen al desarrollo de una cultura organizacional basada en el ser humano, de manera de favorecer un ambiente de trabajo saludable?		X		Solo durante la entrevista los colaboradores mencionaron haber recibido charlas en marzo de 2024. No se observa registro.
39		56	¿El Programa de gestión de riesgos es actualizado cada año? ¿La ESDS establece y mantienen procedimientos para el control de los documentos y que estos sean periódicamente analizados y revisados cada vez que sea necesario?	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
40	Capítulo IX	58	¿La ESDS en conjunto con el Comité han elaborado una política de SST que refleja el compromiso de la alta dirección?			X	No cuentan con una política de SST.
41		59	La política en materia de seguridad y salud ocupacional incluye como mínimo los siguientes principio y objetivos: 1-La protección de la seguridad y salud ocupacional de todos los trabajadores, mediante la prevención. 2-El cumplimiento de los requisitos legales pertinentes. 3- consulta y participación de trabajadores. 4- La mejora continua del desempeño del sistema de gestión.			X	No cuentan con una política de SST.
42		60	La política formulada deberá cumplir con las siguientes características: ser específica para la actividad que se desempeña en el lugar de trabajo; ser concisa y estar redactada con claridad y es revisada periódicamente.			X	No cuentan con una política de SST.

Apéndice L.2. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 86)
Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
43		61	¿La política se da a conocer y es accesible a los trabajadores y su representante y se tiene a disposición para su consulta?			X	No cuentan con una política de SST.
Total (frecuencia)				30	5	8	
Puntos Obtenidos				150	15	0	
Total de Puntos Obtenidos				165			
Puntaje Máximo del Instrumento				215			
% de Cumplimiento				76.74%			
% de No cumplimiento				23.26%			

Apéndice L .3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89).

Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89).							
Criterios de evaluación							
Cumple (C) 5 puntos: el requisito se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.							
En Proceso (EP) 3 Puntos: el requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.							
No cumple (NC) 0 Puntos: el requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.							
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo							
0%- 50% (Inicial): la actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.							
51% —79% (Básico): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.							
80% — 100% (Avanzado): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.							
N	Título/ Capítulo	Art	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
CAPÍTULO II CONDICIONES GENERALES DE LOS LUGARES DE TRABAJO							
	Sección I Seguridad Estructural						
1	De la Seguridad Estructural.	4	Todas las edificaciones, permanentes o provisionales, serán de construcción segura y firme, para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos.	X			La instalación está construida de bloques de concreto sólido. El edificio de 2 plantas cuenta con sus soportes.
2	Superficies Mínimas.	5	Los lugares de trabajo reúnen las siguientes condiciones mínimas de superficie de trabajo: a) Dos metros cincuenta centímetros (2.50) de altura desde el piso al techo. b) Un metro (1) cuadrado de superficie libre por cada trabajador.	X			Salones de clases, comedores, laboratorios, área de juegos y deportes cuentan con su altura requerida y distancia. 2.60metros
3	De los pisos, techos y paredes.	6	Los pisos, techos y paredes, deberán tener las siguientes características: libres de grietas o fisuras; pintadas de con tonos claros y mates; techos que protejan a los trabajadores de las condiciones del clima y deberán estar montados en estructuras que garanticen su estabilidad.	X			Oficinas y salas de clases con pisos de cerámica, el gimnasio tiene un base de concreto liso y no se observan grietas en infraestructura.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
4	De los pasillos.	7	Los pasillos en el lugar de trabajo cumplen lo siguiente: 1. Los corredores, galerías y pasillos, destinados únicamente al tránsito de trabajadores y trabajadoras, deberán tener un ancho mínimo de un (1) metro. 2. Alrededor de cualquier máquina o aparato que sea un foco radiante de calor, se dejará un espacio libre no menor de dos (2) metros. 3-Pasillos por las que puedan circular vehículos y peatones deberá permitir su paso simultáneo con un espacio de seguridad de sesenta (60) centímetros de ancho.	X			En el área no se permite la circulación de vehículos, el área tiene los espacios marcados y definidos como aceras, patios, y en salón de maestros los colaboradores se mueven libremente.
5	De las gradas.	8	Las escaleras cumplen con los requisitos establecidos por la ley y no representan un riesgo para el personal y los beneficiarios. Así mismo tiene pasamos y barandales conforme a los requisitos.		X		Las escalares de acceso a la segunda planta no cuentan con la señalización y pintura requerida. No se observa identificación de riesgos de caídas.
6	De las escaleras.	9	Las escaleras verticales fijadas a estructuras cumplen con los requisitos de la ley, son fijas, de material resistente y cuenta con áreas de apoyo, para evitar incidentes a sus usuarios.	X			No se cuenta con escaleras de acceso. Verificar fijadas al edificio u otra infraestructura.
7	Aberturas en pisos.	10	Las aberturas en pisos cumplen con los requisitos establecidos por la ley y están protegidas con barandillas, para evitar incidentes a los peatones.		X		Se cuenta con aberturas en la salida del salón de robótica, esta da directo a las gradas de la cancha de futbol.
8	De los barandales.	11	Los barandales y zócalos cumplen con las características establecidas por la ley, son de materiales rígidos y resistentes, instalados con la finalidad de proteger ante caídas de diferente nivel de los usuarios.	X			Los zócalos son de cerámica en áreas peatonales sin pasillos, cuentan con su sisa reglamentaria. Los patios son de adoquines y concreto rugoso.
9	De las puertas.	12	Las puertas y portones deberán cumplir con lo siguiente: Las puertas transparentes deberán tener una señalización a la altura; las de vaivén deberán ser transparentes o tener partes transparentes que permitan la visibilidad y los portones de entrada y salida de vehículo deberán ser utilizados por los peatones sin presentar riesgos.	X			El portón de acceso principal cuenta con su puerta lateral para peatones, y orificios de visibilidad hacia la calle. Las oficinas son de puertas de madera; sin embargo, todas tienen ventanas a la altura de 1.20 permitiendo visibilidad hacia el exterior.

[illegible]

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
15	Agua potable	20	Se tiene dispone de abastecimiento de agua potable, los cuales son fácilmente accesible, con rotulación de agua potable, con un estudio técnico que pruebe la calidad y composición del agua. No se permite el uso común de vasos u otros utensilios para la bebida del agua.	X			Se cuenta con oasis para consumir agua potable; también, se cuenta con un sistema de purificación de agua a través de filtros. Mantenimiento se efectuó el 21-6-24.
16	De los baños.	21	Los lavamanos, inodoros y urinarios cumplen lo siguiente: -Al tener 100 o menos trabajadores 1 lavamanos por cada 15 trabajadores. El área de lavamanos esta provista de jabón y secado efectivo a través de insumos pertinentes.	X			Cuentan con un baño vestidor en área de comedor; 2 baños para empleados en los laterales de los edificios. Cada baño esta categorizado por género masculino y femenino.
16	De los baños.	21	-Inodoros de descarga y disponen siempre de papel higiénico. Se instalarán independientes para hombres y mujeres y con recipientes adecuados para los desechos. Un inodoro por cada veinte hombres y de uno por cada quince mujeres. -El número de urinarios requeridos en los lugares de trabajo será de un urinario por lo menos; y uno más por cada 50 hombres o fracción mayor de 25, aislados de las áreas de trabajo.	X			La escuela da cumplimiento mantiene sanitarios en adecuadas condiciones, tanto con papel y suministro de agua.
Sección IV Instalaciones Eléctricas							
17	Otras Condición	27	En las instalaciones eléctricas no se emplean conductores electrónicos suspendidos desnudos, parcial o totalmente.	X			Salones de clases, gimnasio, oficinas, comedores y de más áreas no se observó cables suspendidos o con alto riesgo eléctrico.
18	Los interruptores	30	Los interruptores, fusibles, breaker y/o corta circuitos no estarán descubiertos, a menos que estén montados de tal forma que no puedan producirse proyecciones ni arcos eléctricos o deberán estar completamente cerrados de manera que se evite contacto fortuito de personas u objetos.	X			No se observó los interruptores, fusibles, breaker y/o corta circuitos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
19	Prohibición	31	No se hace uso de interruptores de palanca o de cuchillas que no estén debidamente protegidas. Los interruptores situados en locales de carácter inflamable o explosivo se colocarán fuera de la zona de peligro y cuando ello sea imposible, estarán cerrados en cajas herméticas, según el caso, las cuales no se podrán abrir menos que la fuente de energía eléctrica esté cerrada.	X			En el área de mantenimiento se cuenta con interruptores de corriente, estos están instalados con su panel de control y polo tierra.
Sección V Aparatos, Máquinas y Herramientas							
20	Instalaciones de máquinas	63	Los aparatos, máquinas y herramientas tienen las especificaciones del fabricante; se instalan y utilizan de acuerdo a lo que establezcan las mismas, las cuales estarán disponibles para el entrenamiento y consulta de los trabajadores.	X			Los equipos actuales son: equipos de oficina con computadoras, las cuales cuentan con su UPS y conexión. El área de robótica cuenta con su instalación y señalización de equipos según fabricante; son equipos para prácticas de los alumnos; los cuales han sido fabricados e instalados bajo sus requisitos.
21	Otras Condiciones	64	Las máquinas están situadas en áreas de amplitud suficiente que permita su correcto montaje y una operación segura. Además, se adoptan las medidas necesarias para que las máquinas y aparatos de trabajo que se pongan a disposición de las trabajadoras y trabajadores sean adecuados al trabajo que deba realizarse y convenientemente adaptados al mismo, de forma que garanticen la seguridad y salud durante su uso, incluyendo los principios ergonómicos aplicados al puesto de trabajo.	X			Se cuenta con separación de la pared y la movilidad, según se requiere la enseñanza.
22	Tableros de Control	70	Los dispositivos de mando de las máquinas están colocados e identificados, de forma que su accionamiento sea seguro y no pueda ser Involuntario.	X			Se observan tableros de control para bombas, cisternas e iluminación. Estos están separados del contacto al usuario.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
23	Herramientas	79	Las herramientas utilizadas son las apropiadas para la operación a realizar y no tendrán defectos ni desgastes que dificulten su utilización.	X			Se cuenta con EPP para trabajos en alturas, maquinaria y equipo para trabajo de mantenimiento en buen estado y realizan su función.
24	Procedimientos Seguros	80	Cuando se emplean máquinas con elementos peligrosos accesibles que no puedan ser totalmente protegidos, deberán adoptarse procedimientos de trabajo seguros y utilizarse los medios de protección personal adecuados, para reducir los riesgos al mínimo posible.	X			No se identifican máquinas peligrosas u otro tipo que ponga en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores y alumnos.
CAPÍTULO III CONDICIONES SEGURAS DE TRABAJO							
Sección I Manejo Manual y Mecánico de Cargas							
25	Regulación	82	Para el manejo seguro de cargas manuales, se utiliza métodos o técnicas que toma en cuenta todos los factores de riesgo de la persona para la manipulación segura de cargas manuales.		X		Solo se evaluó como manipulación de carga el área de mantenimiento.
26	Evaluación	84	El empleador realiza una evaluación técnica de la actividad, a fin de establecer medidas para controlar o, eliminar riesgos cuando la manipulación de carga sea manual o mecánica, pueda ocasionar lesiones, enfermedades o daños a la salud del trabajador.		X		Solo se evaluó como manipulación de carga el área de mantenimiento.
27	Programa de entrenamiento	85	El empleador implementa un programa de entrenamiento sobre manipulación de cargas, cuando sea pertinente.		X		Solo se evaluó como manipulación de carga el área de mantenimiento.
Sección II Equipo de Protección Personal							
28	Obligación del empleador	90	La ESDE ha analizado y evaluado los riesgos existentes que no puedan evitarse o limitarse, determinado los puestos de trabajo en los que deba recurrirse a la protección personal, proporcionar gratuitamente a los trabajadores los equipos de protección personal, y asegurar que el mantenimiento de los equipos de protección y capacitar a sus trabajadores.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
29	Características del Equipo de protección	91	El equipo de protección asignado al colaborador cumple con lo mínimo para protegerlo ante los riesgos identificados	X			Los docentes según su área cuentan con zapatos de uso personal, camisas o camisetas. El área deportiva con zapatos tenis y su uniforme. Área de mantenimiento no cuenta con zapatos cubo y amés para trabajos a diferente nivel.
30	Utilización y mantenimiento del equipo de protección personal	92	Para garantizar la efectividad y tiempo de vida útil del equipo de protección personal se deberá utilizar, almacenar, mantener, realizar limpieza y la desinfección cuando proceda. Todas las áreas donde se usen deben de estar señalizadas.	X			El personal dispone de un área para colocar el material, así como herramientas para realizar la desinfección. Áreas se encuentran señalizadas.
31	Equipo de protección personal ante los riesgos eléctricos	93	Las trabajadoras y trabajadores que realicen tareas con equipos eléctricos deben ser provistos de equipos de protección personal de acuerdo al nivel de riesgo del área de trabajo y las actividades desempeñadas. ¿El equipo ha inspeccionado periódicamente y conservado en buenas condiciones?	X			Se cuenta con guantes y cascos, botas.
32	Formación e información del uso	94	La ESDS ha adoptado las medidas adecuadas para que las trabajadoras y trabajadores reciban formación y sean informados sobre las medidas que implique el equipo de protección personal.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
33	De la ropa de trabajo	95	La ropa de trabajo es considerada como las prendas o vestuario que las trabajadoras o trabajadores utilizan por razón específica de las tareas que realizan, siendo éstas obligatorias por razones de seguridad, higiene, inocuidad u otro requerimiento. ¿La ESDS proporciona la ropa de trabajo adecuada y no o derivará carga financiera alguna a las trabajadoras-o trabajadores?	X			Las Hnas. cuentan con su informe distintivo, los docentes no cuentan con requisito de uniforme requerido.
Sección III Señalización de Seguridad							
34	Concurrencia	100	La señalización no es afectada por la concurrencia de otras señales o circunstancias que dificulten su percepción o comprensión. La señalización permanece en tanto persista la situación que la motiva.	X			Cada área esta señalizada según el riesgo identificado.
35	Señales de prohibición	106	La instalación cuenta con las señales de prohibición según lo establece la ley.	X			Se observan las de prohibición: prohibido el paso, no fumar o comer en clases
36	Señales de advertencia	107	La instalación cuenta con las señales de advertencia según lo establece la ley.	X			Salidas de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, y otros.
37	Señales de obligación	108	La instalación cuenta con las señales de obligación según lo establece la ley.	X			Salidas de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, y otros.
38	Señales de extintores	109	La instalación cuenta con las señales de equipos de extintores, ubicados en cada extintor según lo establece la ley.	X			Salidas de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, y otros.
39	Señales de salvamento	110	La instalación cuenta con las señales de salvamento en las áreas que lo requiera según lo establece la ley.	X			Salidas de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, y otros.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
40	Señalización de desniveles	112	La instalación cuenta con señalización de desniveles, obstáculos u otros elementos que originen riesgos de caídas, choques y golpes.			X	No se observan que estén señalizadas las rampas, escaleras y áreas restringidas para el movimiento.
41	De la señalización de la circulación	113	La instalación cuenta con señalización de las vías de circulación definidas para alumnos y beneficiarios.	X			Salidas de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, y otros.
Sección IV Sistemas de Prevención de Incendios							
42	Dispositivos de protección contra incendios	117	Todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios se mantienen en buen estado de utilización evitando situaciones que obstaculicen o dificulten el acceso a dichos dispositivos.	X			La ESDS cuenta con alarma sonora, para alertar en caso de emergencias.
43	Pruebas	118	La ESDS efectúa revisiones y pruebas periódicas adecuadas a cada tipo de dispositivo con la frecuencia necesaria para asegurar su eficacia en cualquier momento.	X			Se cuenta con un reporte de simulacro que hacer en caso de sismos, donde el sistema de alarmas fue probado y según se observa la evacuación fue efectiva.
44	Extintores portátiles	120	Los extintores portátiles se mantienen siempre cargados y en condiciones aceptables de operación; estarán colocados siempre en el lugar designado y contendrán indicaciones en castellano.	X			La instalación cuenta con extintores portátiles instalados según la necesidad del fuego a extinguir, por la naturaleza solo se observan extintores tipo ABS, No están obstruidos y cuentan con su identificación.
45	Instalación de Extintores	121	La altura de instalación de los extintores portátiles, medida entre la parte superior del mismo y el piso, será relativa al peso bruto del extintor.	X			Se observan extintores tipo ABS de 5 libras colocados a la altura de 1 metro con su soporte.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
46	Distancias de ubicación	122	Los extintores portátiles deben estar localizados de tal forma que las distancias máximas a recorrer para su utilización no excedan el área a tratar.	X			Se observa que los extintores han sido instalados lógicamente en función de los posibles conatos de incendio.
47	Capacidad	123	La capacidad de los extintores instalados se justifica razonablemente, de acuerdo a la cantidad de material combustible que exista en la zona que se cubre.	X			Se observan extintores tipo ABS de 5 libras colocados a la altura de 1 metro con su soporte.
48	Señal	124	Los extintores portátiles deben estar ubicados con su respectiva señalización vertical y horizontal, con el fin de identificar su ubicación y conservar su espacio libre.	X			Los extintores cuentan con su señalización de extintor. Esta está ubicada en la parte superior del equipo y no se observa obstruida.
CAPÍTULO IV RIESGOS HIGIENICOS							
Sección I Disposiciones Generales sobre Control de Riesgos							
49	Evaluación	129	La ESDS ha realizado una evaluación de los riesgos para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores que estén o puedan estar expuestos a agentes físico con considerados como nocivos, a fin de determinar las medidas que habrán de adoptarse.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
Sección II Agentes Físicos							
50	De la Iluminación	130	En los locales de trabajo la iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo se ha adaptado a las características de la actividad que se efectúe en ella y no presente riesgos para los trabajadores. La iluminación debe de ser correcta en pasillos, áreas de trabajo, patios, aceras y baños de las instalaciones.	X			Se revisaron los grados, pasillos, área de gimnasio y no se observaron zonas oscuras o áreas con posibles deslumbramientos.
51	Luz focalizada	131	Cuando se requiere una iluminación superior a 1,000 Lux, la iluminación general se complementa con luz localizada. Quedan. Excluidos de estas disposiciones aquellos locales que en razón del proceso industrial que allí se efectúe deben permanecer oscurecidos.	X			Las áreas de trabajo cuentan con luminarias y focos led, debido a la naturaleza del trabajo la iluminación debe ser completa en toda el área y no necesita focalizar.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
52	Requisitos a cumplir por el empleador	134	La ESDS ha aumentado la iluminación en máquinas peligrosas, lugares de tránsito con riesgos de caída y escaleras y salidas de emergencias. La organización gradúa la luz en lugares con acceso a zonas de distinta intensidad luminosa.	X			La ESDS cuenta con iluminación estándar para todas sus áreas de trabajo y zonas de tránsito para los alumnos, no se observan espacios confinados o túneles. Ha instalado las luminarias requeridas.
53	Iluminación artificial	135	Todas las áreas de las instalaciones cuentan con luz artificial suficiente, para evitar la formación de sombras y que generen riesgos a los trabajadores.	X			Se revisaron los grados, pasillos, área de gimnasio y no se observaron zonas oscuras o áreas con posibles deslumbramientos.
Temperatura y humedad relativa							
54	Del Calor	137	Las áreas de trabajado no deben de exponer a los colaboradores a estrés térmicos por arriba de los 38°C.	X			Se verificó la temperatura de las áreas, y esta se encuentra en un máximo de 31°C.
55	Del Frio	143	Las áreas de trabajo con exposición al frío, donde las condiciones de temperatura y velocidad del aire logren bajara 36 °C o 35 °C, no se ha expuesto a los trabajadores por debajo de esas temperaturas en tiempos prolongados.	X			La escuela no cuenta con zonas de área de congelación o refrigeradas para el mantenimiento de productos. Las áreas actuales son de temperatura ambiente y áreas climatizadas a 20-28°C con aires acondicionados.
56	Requisitos a cumplir por el empleador con respecto a la temperatura	147	Las condiciones del ambiente térmico no constituyen una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores, por lo que evita condiciones excesivas de calor o frio. En los lugares de trabajo se deben mantener por medios naturales o artificiales condiciones atmosféricas adecuadas, evitando acumulación de aire contaminado, calor y frio.	X			El área cuenta con ventilación natural y artificial a través de ventiladores mecánicos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
	De la ventilación, temperatura v humedad relativa						
57	Ventilación, temperatura y Humedad relativa	148	Las áreas de trabajo cuentan con suficiente ventilación y la humedad relativa está comprendida en 30% a 70%. Las áreas de trabajos cerradas cuentan con ventilación artificial suficiente y no presenta un riesgo para los colaboradores y usuarios.	X			Se verifico la humedad relativa del ambiente con termohigrómetro portátil, y el valor obtenido a la temperatura máxima de 31°C; fue de 33%.
	Del ruido						
58	Del Ruido	149	La evaluación del ruido se realiza bajo condiciones normales de operación, debe ser representativa de una jornada laboral de ocho horas y en aquella jornada que, bajo condiciones normales de operación, presente la mayor emisión de ruido.			X	No se identificó la evaluación de ruido.
59	Protección de Oídos	163	Cuando el nivel de ruido en un puesto o área de trabajo sobrepase el margen de seguridad establecido se deberá utilizar equipo de protección personal para ruido.	X			No se tienen áreas de trabajo que superen los 80 decibelios, debido a que no se cuenta con maquinaria u otros generados de ruido. Se cuenta con salones de clases y áreas de juegos. No se requiere protección de oídos.
60	Medidas de Seguridad contra el Ruido	165	Los ruidos se evitan o reducen en lo posible en su foco de origen, tratando de aminorar su propagación en los locales de trabajo. El anclaje de máquinas y aparatos que producen ruido se realizará con la técnica más eficaz, a fin de lograr su óptimo equilibrio estático y dinámico.	X			No se tienen áreas de trabajo que superen los 80 decibelios, debido a que no se cuenta con maquinaria u otros generados de ruido. Se cuenta con salones de clases y áreas de juegos. No se requiere protección de oídos.
	Sección III Riesgos Ergonómicos						
61	De las vibraciones	167	Los trabajadores y beneficiarios no están expuestos a niveles de exposición delimitados por la ley.	X			No se tienen áreas de trabajo que superen el nivel de vibraciones. Se cuenta con salones de clases y áreas de juegos. No se cuenta con maquinaria pesada u otro generador de vibración.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
62	De la digitación	176	Al trabajador que se dedique a la digitación se le proporciona equipo ergonómico que le ayude a reducir el riesgo de daño, como, por ejemplo, muñequeras, descansa brazos, almohadillas y otros.	X			Las áreas de trabajo cuentan con sillas de oficinas ergonómicas al nivel del escritorio y se cuenta con mouse y alfombras para descansa brazos.
63	Medidas para controlar Riesgos Ergonómicos	178	La ESDES ha tomado en cuenta los aspectos ergonómicos, a fin de prevenir accidentes y enfermedades profesionales y han establecida medidas para reducir los riesgos.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
64	Otras Medidas	179	Entre las medidas básicas a tomar en cuenta se encuentran las siguientes: a) Se deberán sustituir o modificar herramientas manuales que provoquen incomodidades o lesiones a los trabajadores. b) Deberá procurarse que las tareas que desempeñan los trabajadores no impliquen la adopción de posturas forzadas. c) En tareas repetitivas, se deben establecer mecanismos de rotación que impliquen un descanso periódico a los trabajadores. d) Para labores minuciosas que exijan verificar de cerca materiales, el banco o silla de trabajo debe estar a una altura menor que si se tratara de realizar una labor más pesada. e) Para las tareas de ensamble, el material deberá estar situado en una posición tal que los músculos más fuertes del trabajador realicen la mayor parte del esfuerzo. Para la adopción de estas medidas se deberá capacitar e informar a los trabajadores.	X			Las áreas de trabajo están limitadas a la función docente. Implica estar de pie en algunas funciones. Actualmente, para deportes es utilizar zapatos tenis deportivos y para salones de clases y maestros de pie, realizar jornadas de escritorio y utilizar zapatos cómodos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
	SECCIÓN IV AGENTES QUIMICOS						
65	Promedio	182	El promedio ponderado de las concentraciones ambientales de contaminantes químicos no deberá superar los límites permisibles establecidos en la hoja de seguridad del producto. Se podrán exceder momentáneamente estos límites, pero en ningún caso superar cinco veces su valor.				No se producen, envasan o manipulan químicos peligrosos. Debido a que no se cuenta con laboratorio.
66	Concentraciones de sustancias	183	Las concentraciones ambientales de las sustancias capaces de causar rápidamente efectos narcóticos, cáusticos o tóxicos, de carácter grave o fatal, no podrán exceder en ningún momento los límites permisibles establecidos en la hoja de seguridad del producto.	X			No se producen, envasan o manipulan químicos peligrosos. Debido a que no se cuenta con laboratorio.
67	Inventario	193	En todo lugar de trabajo donde se manipulen o almacenen sustancias químicas deberá tenerse un inventario de las mismas. El inventario identifica la información completa y la categoriza de sustancias químicas almacenadas.			X	No se cuenta con el inventario de químicos almacenados.
68	Almacenamiento de Sustancias Químicas	200	Las áreas o bodegas donde se almacén sustancias químicas deben ser adecuadas para la naturaleza de químicos a almacenar.	X			El área de químicos no presenta goteras, es hermética, pisos de cerámicas, los químicos están sobre estantes.
69	Bodega	202	La bodega permanecerá limpia, correctamente ventilada e iluminada y estarán convenientemente señalizados los productos químicos, los cuales se almacenarán clasificándolos por sus propiedades químicas y separando las sustancias incompatibles. Los productos estarán perfectamente identificados y se mantendrán etiquetados en todo momento.	X			Cuenta con iluminación artificial.
70	Instrucciones	203	Todos los trabajadores de las bodegas serán informados verbalmente y por medio de instrucciones escritas de los riesgos inherentes a esta actividad, medidas de seguridad personal, primeros auxilios y medidas a adoptar en caso de derrame.			X	No se observan señalizaciones de advertencia, inventario de químicos o nivel de riesgo de los químicos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
71	Bodega de sustancias	205	Las sustancias químicas se almacenarán en locales distintos a los de trabajo o en recintos completamente aislados; en los puestos o lugares de trabajo sólo se depositará la cantidad estrictamente necesaria para el proceso de fabricación.	X			No se almacena, producen o envasan químicos.
72	Almacenamiento de corrosivos	209	En los recipientes para almacenar productos químicos corrosivos, se observa que todos los recipientes con productos corrosivos se conservarán cerrados, excepto en el momento de extraer su contenido o proceder a su limpieza. Nunca se hará un almacenaje por apilamiento. En caso de derrame de líquido corrosivo, se señalizará y resguardará la zona afectada, para evitar el paso de trabajadores por ella, tomándose las medidas adecuadas, para proceder a su limpieza, neutralizándole el producto derramado y a continuación se lavará con agua o líquido compatible.	X			No se almacena, producen o envasan químicos.
73	Las Etiquetas	222	Todas las sustancias químicas portarán como mínimo adherida a su recipiente dibujos y/o textos en forma de rótulos o etiquetas, que podrán ir grabados o pegados al mismo y que, en ningún caso, sustituirán a la señalización de seguridad existente. Las etiquetas como mínimo deberán contener lo siguiente: a) Nombre de la sustancia o preparado. b) Nombre, dirección, teléfono del fabricante o importador. c) Símbolos o dibujos indicativos de peligro. d) Descripción de los riesgos, tanto de exposición crónica como aguda. e) Precauciones y medidas preventivas en su manejo y utilización. f) Medidas a tomar en caso de accidentes y primeros auxilios.	X			En la bodega de químicos utilizados para los procesos de limpieza, se observaron productos para la limpieza de grado comercial. Los cuales cuentan con sus etiquetas con los requisitos y también se observa publicidad sobre la etiqueta.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
74	Equipo de protección personal	229	El equipo de protección personal deberá ser utilizado de acuerdo al riesgo al cual estén expuestos y a las instrucciones del fabricante o proveedor; en el caso que la exposición pueda ocasionar el contacto de la sustancia con la piel, mucosa, ojos o vías respiratorias, en el puesto de trabajo, se usará el siguiente equipo: a) Overol y/o mandil b) Botas de neopreno o hule c) Guantes impermeables. d) Lentes de seguridad o pantallas faciales. e) e) Máscara para gases y vapores.	X			Los químicos utilizados son de grado comercial como, limpia pisos, hipoclorito de sodio, detergentes y jabón. EL nivel de riesgo es bajo porque solo se observa que se ha asignado guantes de multiusos de neopreno.
75	Primeros Auxilios	237	Se dispondrá de los medios de primeros auxilios necesarios que permitan neutralizar los efectos de las salpica duras en el cuerpo humano, los cuales estarán a disposición de los trabajadores.	X			Se cuenta con el área de la clínica para la atención de primeros auxilios.
Sección VI Riesgos Psicosociales							
76	Aspectos Generales de Medidas a Adoptar	276	La ESDS ha tomado las medidas para prevenir; identificar, eliminar o reducir los riesgos psicosociales; teniendo los trabajadores que respetar y cumplir con dichas medidas. Se han identificado, evaluado y controlado los riesgos psicosociales en las diferentes áreas de trabajo.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.
77	Programas preventivos y de sensibilización	280	Se cuenta con los programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales.	X			Programa de gestión de riesgos del 2019, con su matriz de identificación de peligros y demás elementos.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
	CAPÍTULO V TRABAJO EN CONDICIONES ESPECIALES						
	Sección I Trabajo en Alturas						
78	Uso de procedimientos	282	La ESDS cumple los procedimientos de seguridad para todo trabajo en altura con el fin de proteger a las trabajadoras y trabajadores que realizan tareas temporales o permanentes en lugares de trabajo a una altura igual o mayor a los 2 metros y que no poseen barandales		X		Se cuenta con EPP asignado, capacitaciones del MINTRAB y la experiencia de los colaboradores. No se identifica procedimientos escritos para trabajo en alturas.
79	Trabajadores entrenados	283	La ESDS se asegura que las trabajadoras o trabajadores que hagan trabajos en altura posean el entrenamiento adecuado para el uso de los sistemas de protección contra caídas.		X		Se cuenta con EPP asignado, capacitaciones del MINTRAB y la experiencia de los colaboradores. No se identificó procedimientos escritos para trabajo en alturas.
80	Trabajos en cubiertas y tejados	286	Antes de ejecutar cualquier trabajo sobre cubiertas y tejados, será obligatorio verificar que éstos tienen la resistencia suficiente, para soportar el peso de los obreros y materiales que sobre ellos se han de colocar.		X		Se cuenta con EPP asignado, capacitaciones del MINTRAB y la experiencia de los colaboradores. No se identificó procedimientos escritos para trabajo en alturas.
81	Trabajos en estructuras	287	Se debe utilizar equipo de protección colectiva o en su defecto, de elementos de protección personal adecuados o realizar cualquier tipo de trabajos o desplazamiento con riesgo de caída superior a 2 metros y especialmente, caminar sobre perfiles de la estructura. Las uniones de vigas se deben hacer en el suelo.	X			Se cuenta con EPP asignado, capacitaciones del MINTRAB y la experiencia de los colaboradores. No se identifica procedimientos escritos para trabajo en alturas.
82	Trabajos en mantenimiento de ventanas	290	En los trabajos de mantenimiento de ventanas desde el exterior, cuando la operación ofrezca peligro, se trabajará con las protecciones de andamio móvil o elemento similar; además de suspensión que se fijará a anclajes, sistema de sujeción y protección anti caída.	X			Se cuenta con EPP, Andamios los cuales son fijados correctamente por los operarios.

Apéndice L 3 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Decreto 89)-Continuación.

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	EP	NC	
83	Andamios móviles	291	Los andamios colgados móviles, sus plataformas deben ir con sus correspondientes barandillas y rodapié.	X			Se cuenta con EPP, Andamios los cuales son fijados correctamente por los operarios.
84	Inspección y mantenimiento del sistema de protección personal	292	El empleador deberá asegurarse que el equipo utilizado como parte del sistema de protección contra caídas sea inspeccionado por el trabajador, libre de sustancias y condiciones que puedan contribuir al deterioro del equipo; retirado de uso y destruido o devuelto al proveedor, si está defectuoso.			X	No se cuenta con inspección de arnés o equipo de trabajo en altura.
Sección IV Trabajo en Caliente y Riesgo Eléctrico							
85	Trabajo en caliente	308	Cuando las condiciones del lugar de labores lo permitan, los trabajos en caliente no deberán realizarse en un área operativa, sino que deberá trasladarse a una zona específica con condiciones de seguridad previamente controladas. Si lo anterior no fuere posible, el trabajo se realizará tomando en cuenta la seguridad de todas las personas relacionadas con la zona de trabajo.	X			Las soldaduras eléctricas se realizan en el área del taller o en el área a trabajar, todo a nivel de piso.
86	Trabajos con soldaduras eléctricas	310	En la instalación y utilización de soldadura eléctrica se toman en cuenta las medidas de protección personal y el correcto uso de los equipos, para prevenir riesgos al usuario.	X			Se cuenta con la careta para soldadura, uso de guantes.
Total (frecuencia)				73	8	5	
Puntos Obtenidos				365	24	0	
Total de Puntos Obtenidos				389			
Puntaje Máximo del Instrumento				430			
% de Cumplimiento				90.47%			
% de No cumplimiento				9.53%			

Apéndice L .4 Código de Trabajo de El Salvador.

Código de Trabajo de El Salvador							
Criterios de evaluación							
Cumple (C) 5 puntos: el requisito se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.							
En Proceso (EP) 3 Puntos: el requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.							
No cumple (NC) 0 Puntos: el requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.							
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo							
0%- 50% (Inicial): la actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.							
51% —79% (Básico) la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.							
80% — 100% (Avanzado) la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.							
N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES							
1		3	Se presume de derecho que son representantes del patrono en sus relaciones con los trabajadores: los directores, gerentes, administradores, caporales y, en general, las personas que ejercen funciones de dirección o de administración en la ESDS. Los representantes patronales en sus relaciones con el patrono están ligados por un contrato de trabajo.	X			Los contratos son definidos, por el periodo de un año. Durante la entrevista, exclamaron que su copia había sido entregada en el tiempo establecido.
TÍTULO PRIMERO: CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO							
2	Capítulo I Disposiciones Generales	18	Los docentes de la ESDS cuentan con un contrato individual, en el cual está por escrito, manteniéndose 3 ejemplares (trabajador, empleador y Dirección General de Trabajo), y el patrono remite el tercero a la Dirección General de Trabajo, dentro de los ocho días siguientes al de su celebración, modificación o prórroga. La omisión de las anteriores formalidades no afectará la validez del contrato. ¿El contrato escrito es una garantía en favor del trabajador, y su falta será imputable al patrono?	X			Los contratos son definidos, por el periodo de un año. Durante la entrevista, exclamaron que su copia había sido entregada en el tiempo establecido.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
3		22	El trabajador está obligado a reclamar del patrono el otorgamiento del respectivo documento dentro de los ocho días siguientes al día en que empezó a prestar sus servicios. Si el patrono se negare a otorgarlo, el trabajador deberá, finalizado el plazo a que se refiere el inciso anterior, comunicarlo a la Dirección General de Trabajo.	X			Los contratos son definidos, por el periodo de un año. Durante la entrevista, exclamaron que su copia había sido entregada en el tiempo establecido.
4		23	La muestra revisada de contratos de los docentes, ¿cuenta con las características que describe el código de trabajo?	X			Los contratos cumplen las elementos requeridos por el código de trabajo.
5		27	En los casos de suspensión de contrato o cualquier otra causa semejante, los patronos ha contratado interinos para llenar las vacantes que ocurran, y éstos han adquirido todos los derechos de los trabajadores permanentes, excepto el de inamovilidad en el cargo.	X			En la actualidad no se cuentan con casos de suspensión de labores.
6		28	Durante el proceso de contratación los docentes ¿conocen que los primeros treinta días, son días de prueba antes de formalizar su contrato? Y que, dentro de este término, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin expresión de causa.	X			A los colaboradores nuevos se les explica los términos de contratación y el periodo de prueba.
CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PATRONOS							
7	Sección Primera Obligaciones Obligaciones Del Empleador	29	El patrono ha proporcionado el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en las áreas del comedor, salón de maestros, áreas de oficinas y donde lo requiera. Así mismo, proporciona al trabajador los materiales necesarios para el trabajo; así como, las herramientas y útiles adecuados para el desempeño de las labores. Proporcionar lugar seguro para la guarda de las herramientas y útiles del trabajador. No oprime a los trabajadores y cumple con el correspondiente	X			Se cuentan con un salón de maestros. Con sillas, mesas, casilleros, horno microondas.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			reglamento interno de trabajo de la ESDS.				
8	Sección Segunda Prohibiciones Para Los Empleadores	30	El código establece las prohibiciones de los patrones, entre ella se encuentran: Tratar de influir en sus trabajadores en cuanto al ejercicio de sus derechos políticos o convicciones religiosas. Discriminaciones entre los trabajadores por su condición de sindicalizados o tomar represalias contra ellos por el mismo motivo. Autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre los trabajadores. Exigir a las mujeres que solicitan empleo, que se sometan a exámenes previos para comprobar si se encuentran embarazada, entre otras disposiciones.	X			La ESDS es una institución con principios religiosos; sin embargo, respetan el estado laico y el principio de inclusión de sus trabajadores.
CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES							
9	Sección Primera Obligaciones	31	El código establece las obligaciones de los trabajadores, siendo el desempeñar el trabajo convenido, obedecer las instrucciones en lo relativo al desempeño de sus labores; Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en la forma, tiempo y lugar convenidos; someterse a examen médico cuando fueren requeridos por el patrono o por las autoridades administrativas con el objeto de comprobar su estado de salud, entre otras obligaciones prescritas.	X			Durante la entrevista con los colaboradores, indica que, según los resultados obtenidos de sus funciones, el desempeño del trabajo les ha permitido hacer una trayectoria en la ESDS
10	Sección Segunda Prohibiciones	32	El código establece las prohibiciones que tienen los trabajadores, entre las principales prohibiciones se encuentra el abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada o licencia, hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de las labores, entre otras.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso, para permisos durante la jornada de trabajo estos se solicitan conforme al requerimiento en caso de asistencia médica u otro tipo de permiso.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
CAPÍTULO V DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO							
11	Supuestos	36	Las causas por las cuales se puede dar la suspensión del trabajo, entre las cuales se encuentran cuando a partir del cuarto día de interrupción de las labores, sea por fuerza mayor o caso fortuito, como falta de materia prima, fuerza motriz u otros semejantes se suspende: la muerte del patrono o la incapacidad legal, física o mental de este, incapacidad temporal resultante de accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad o accidente común; entre otros puntos.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso, para permisos durante la jornada de trabajo estos se solicitan conforme al requerimiento en caso de asistencia médica u otro tipo de permiso.
CAPÍTULO VII DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO							
12	Sección Sexta Del Despido	50	El patrono podrá dar por terminado el contrato de trabajo sin incurrir en responsabilidad, por las siguientes causas: Por haber engañado al trabajador al patrono al celebrar el contrato, presentándole recomendaciones o certificados falsos sobre su aptitud. Por negligencia reiterada del trabajador. Por la pérdida de la confianza del patrono en el trabajador, cuando éste desempeña un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad. Por revelar el trabajador secretos de la empresa o aprovecharse de ellos; o por divulgar asuntos administrativos de la misma que puedan causar perjuicios. Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la empresa; o fuera de ésta, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores.	X			En la actualidad los contratos tienen una vigencia de un año, también se evalúa el rendimiento del trabajo durante el periodo de prueba y las reuniones trimestrales. Según los resultados, se puede efectuar el cierre del contrato.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
13		55	El código considera el despido del trabajador, la cual establece que este debe ser comunicado por escrito y firma del patrono, de ser comunicado por una persona distinta al patrono no produce el efecto de terminación de contrato. Así mismo, son causas justificativas de despido únicamente las determinadas por la ley, si el trabajador es despedido de hecho sin causa justificada, tendrá derecho a que el patrono lo indemnice en la cuantía y forma que el Código establece.	x			En la actualidad los contratos tienen una vigencia de un año, también se evalúa el rendimiento del trabajo durante el periodo de prueba y las reuniones trimestrales. Según los resultados, se puede efectuar el cierre del contrato.
CAPÍTULO I DEL TRABAJO DE LOS APRENDICES							
14	Obligaciones De Los Aprendices	63	El empleador debe enseñar al aprendiz y este debe realizar las actividades de acuerdo a lo estipulado en su contrato y tiene derecho a un salario y acuerdo a lo establecido en el Código.	X			A los colaboradores nuevos se les explica los términos de contratación y el periodo de prueba. También, reciben la inducción de puestos.
CAPÍTULO V DEL TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES							
15	Actividades Prohibidas	105	El código establece que el trabajo de los menores de dieciocho años debe ser especialmente adecuado a su edad, estado físico y desarrollo, siendo prohíbe el trabajo de los menores de dieciocho años en labores peligrosas o insalubres. La ESDS no emplea menores para desarrollar sus funciones.	X			La ESDS no emplea a menores de edad, durante el recorrido y las entrevistas no se observan menores de edad ejerciendo labores.
16	Sección Segunda Del Trabajo De Las Mujeres	110	El código establece que el patrono no puede destinar a embarazadas a trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado. Así mismo el patrono no puede terminar el contrato de una mujer desde que comienza el estado de embarazo, hasta que concluya el descanso post-natal.	X			A las mujeres embarazadas se les acondiciona el área de acuerdo a las recomendaciones médicas, los permisos son emitidos según lo establece el código de trabajo.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
CAPÍTULO IV DEL DESCANSO SEMANAL							
17	Día De Descanso Remunerado	171	Se establece que los trabajadores tienen derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral, en el caso que los trabajadores no estén sujetos a horario tendrán derecho a la remuneración del día de descanso, siempre que hubieren laborado seis días de la semana y trabajado la jornada ordinaria en cada uno de ellos ¿Los trabajadores de la escuela, desarrollan la jornada laboral en el horario establecido?	X			Los docentes contratados actualmente, solo trabajan una jornada matutina. Los días sábados no laboran.
CAPÍTULO V DE LA VACACIÓN ANUAL REMUNERADA							
18	Vacaciones Remuneradas	177	El código establece que después de un año de trabajo continuo en la misma empresa o establecimiento o bajo la dependencia de un mismo patrono, los trabajadores tendrán derecho a un período de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo. Así mismo, los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse dentro del período de vacaciones. ¿Los trabajadores cuentan con su vacación anual?	X			Los trabajadores todos los años tienen un periodo de vacaciones de 15 días. Debido a su contrato con tiempo definido, se hace la remuneración correspondiente.
CAPÍTULO I DEL DERECHO DE ASOCIACIÓN PROFESIONAL Y SU PROTECCIÓN							
19	Libertad Sindical. Dimensión Positiva. Principio De No Discriminación	204	Los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas, las siguientes personas. ¿Cuenta la escuela con sindicato de trabajadores?	X			ESDS no cuenta con sindicato; sin embargo, no se restringe a los colaboradores y se les concede su derecho de asociación.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
20	CAPÍTULO ÚNICO Obligación Del Empleador	302	¿La escuela cuenta con su reglamento interno de trabajo y está vigente y actualizado?	X			Durante el contrato se le indica al colaborador las prohibiciones que debe cumplir en el ejercicio de sus laboradores. También, se cuenta con requisitos que se deben de cumplir en el proyecto educativo.
21		303	Para su aprobación, el reglamento interno de trabajo está de acuerdo con las disposiciones de este Código, las leyes, contratos y convenciones que lo afecten; y tienen como fin establecer con claridad las reglas y obligaciones para el desarrollo de las funciones.	X			Durante el contrato se le indica al colaborador las prohibiciones que debe cumplir en el ejercicio de sus laboradores. También, se cuenta con requisitos que se deben de cumplir en el proyecto educativo.
22		304	¿El reglamento interno de trabajo cumple con el contenido mínimo especificado según la ley?	X			Durante el contrato se le indica al colaborador las prohibiciones que debe cumplir en el ejercicio de sus laboradores. También, se cuenta con requisitos que se deben de cumplir en el proyecto educativo.
23		305	El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en el reglamento interno.	X			Se ha establecido en el reglamento interno.
24		306	El patrono, dentro de los seis días siguientes a la aprobación del reglamento, deberá darlo a conocer a los trabajadores, colocando en lugares de fácil visibilidad, ejemplares del mismo, impresos o escritos, con caracteres enteramente legibles.	X			Durante el contrato se le indica al colaborador las prohibiciones que debe cumplir en el ejercicio de sus laboradores. También, se cuenta con requisitos que se deben de cumplir en el proyecto educativo.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
CAPÍTULO I PRESTACIONES POR ENFERMEDAD							
25	Licencia Por Enfermedad O Accidente Común	307	En relación a las prestaciones por enfermedad, en los casos en que se suspende el contrato individual por enfermedad o accidente común del trabajador, el patrono está obligado a pagarle, mientras dure la enfermedad y hasta el restablecimiento de aquél, una cantidad equivalente al setenta y cinco por ciento de su salario básico, conforme a las categorías y con las limitaciones. Si la enfermedad o accidente común es culpa grave del trabajador, el patrono no está obligado a pagar la cantidad referida previamente.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso. La incidencias y permisos de enfermedad se cumplen según las disposiciones del ISSS.
CAPÍTULO II PRESTACIONES POR MATERNIDAD							
26		309	En el caso de las prestaciones por maternidad, el código establece que el patrono está obligado a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parto; y además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al setenta y cinco por ciento del salario básico durante dicha licencia.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso. La incidencias y permisos de enfermedad se cumplen según las disposiciones del ISSS.
CAPÍTULO III AYUDA EN CASO DE MUERTE DEL TRABAJADOR							
27	Prestación Económica	313	En caso de muerte del trabajador, el patrono queda obligado a entregar las personas que dependían económicamente de aquél, para que se invierta especialmente en el sepelio del trabajador, una cantidad equivalente a sesenta días de salario básicos.	X			En la actualidad no se encuentra histórico de letalidades en el trabajo; sin embargo, se conoce y se contempla esta exigencia de la ley.
TÍTULO SEGUNDO SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO							
28	CAPÍTULO I Obligaciones De Los Patronos	314	El patrono ha adoptado y puesto en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la	X			Cuenta con un área de mantenimiento de infraestructura y equipos, de igual forma cuenta con

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
			salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a: 1º) Las operaciones y procesos de trabajo; 2º) El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal; 3º) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y 4º) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.				el equipo de protección personal para los empleados.
29	Capítulo II Obligaciones De Los Trabajadores	315	El código establece las obligaciones de los trabajadores en cuanto a las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.	X			Las áreas como mantenimiento cuentan con sus cascos y arnés asignados.
TÍTULO TERCERO RIESGOS PROFESIONALES							
30	Riesgos Profesionales	316	El patrono ha identificado y establecido medidas de control para la prevención de riesgos profesionales	X			Se cuenta con un programa de gestión de riesgo del 2019 y sus elementos.
31	Accidente De Trabajo-	317	Los riesgos profesionales, acarrearán responsabilidad para el patrono, salvo aquéllos producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo y los provocados intencionalmente por la víctima. También estará exento de responsabilidad el patrono, cuando el riesgo se hubiere producido encontrándose la víctima en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o drogas.	X			Se cuenta con un programa de gestión de riesgo del 2019 y sus elementos.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
32	Enfermedad Profesional	19	El patrono ha identificado y establecido medidas de control para la prevención para las enfermedades profesionales.	X			Se cuenta con un reporte de peligros y necesidades de la ESDS, de igual forma se observa que algunas no conformidades ya fueron cerradas.
33	Responsabilidad Del Empleador	321	Los riesgos profesionales a que se refiere este Título acarrearán responsabilidad para el patrono, salvo aquellos producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo y los provocados intencionalmente por la víctima. También, estará exento de responsabilidad el patrono, cuando el riesgo se hubiere producido encontrándose la víctima en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.	X			Se cuenta con un programa de gestión de riesgo del 2019 y sus elementos.
34	Incapacidad Temporal Deber Del Trabajador De Cumplir Con Tratamiento	323	Cuando el riesgo profesional hubiere producido al trabajador una incapacidad temporal, el patrono quedará exonerado de toda responsabilidad si el trabajador se negare, sin justa causa, a someterse a los trata mientas médicos y quirúrgicos necesarios para su curación y restablecimiento, debiendo el patrono comunicar por escrito dichas circunstancia a la Dirección General de Inspección de Trabajo dentro de los tres días siguientes.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso. La incidencias y permisos de enfermedad se cumplen según las disposiciones del ISSS.
CAPÍTULO II CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS PROFESIONALES							
35	Obligación Del Empleador De Responder Por Muerte O Incapacidad	324	Establece que las incapacidades pueden ser de 3 tipos, permanente total, permanente parcial y temporal, siendo que las consecuencias de los riesgos profesionales de que responderán los patronos son la muerte y la incapacidad del trabajador. Para los tipos de incapacidad definidos por ley, el patrono a respetado los plazos y cumplido con sus obligaciones con el trabajador.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso. La incidencias y permisos de enfermedad se cumplen según las disposiciones del ISSS.

Apéndice L .4 Código de trabajo de El Salvador.- Continuación

N	Título/ .Capítulo	Art.	Resumen de Criterios.	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
CAPÍTULO III RESPONSABILIDADES							
36	Obligación Del Empleador En Caso De Riesgos Profesionales	333	El código establece que en caso de riesgos profesionales el patrono queda obligado a proporcionar gratuitamente al trabajador servicios médicos, aparatos de prótesis/ortopedia, gastos de traslado, hospedaje, alimentación, y subsidio, hasta que éste se halle completamente restablecido o por dictamen médico se le declare incapacitado permanentemente o fallezca. Cuando el riesgo profesional produjere la muerte del trabajador, el patrono quedará obligado a pagar una indemnización en forma de pensiones, si el riesgo produjere a la víctima una incapacidad permanente total, el patrono le pagará una indemnización en foma de pensión vitalicia, equivalente al sesenta por ciento de su salario.	X			Para casos de emergencia los trabajadores notifican durante el suceso. La incidencias y permisos de enfermedad se cumplen según las disposiciones del ISSS.
CAPÍTULO I JUICIO ORDINARIO							
37	Sección Primera De La Demanda	379	La ESDS cuenta con sucesos en el cual los trabajadores han realizado quejas demandas (verbales o escritas) por condiciones inseguridad o incumplimiento de requisitos.	X			Actualmente, la ESDS no cuenta con histórico de ese tipo de quejas.
Total (Frecuencia)				37	0	0	
Puntos Obtenidos				185	0	0	
Total De Puntos Obtenidos				185			
Puntaje Máximo Del Instrumento				185			
% De Cumplimiento				100.00%			
% De No Cumplimiento				0.00%			

Apéndice L.5 Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)

Reglamento Técnico Salvadoreño. Establecimientos educativos. Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento (RTS 13.04.03:14).						
Criterios de evaluación						
(C) Cumple completamente (5 puntos): el criterio se ha establecido, implementado y se mantiene conforme a lo enunciado.						
(EP) Cumple parcialmente (3 puntos): el criterio se ha establecido y se implementa, pero no se mantiene de manera consistente; cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se documenta conforme lo establecen los requisitos.						
(NC) No cumple (0 puntos): el criterio no se establece, implementa ni se mantiene. No se documenta conforme a los requisitos. No cumple el requisito o todos los apartados del requisito.						
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo						
0%- 50%: condiciones inaceptables. Requiere correcciones inmediatas.						
51% —79% puntos: condiciones regulares. Necesario hacer correcciones.						
80% — 100% puntos: buenas condiciones. Hacer algunas correcciones.						
N°	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
Ubicación						
1	5.1	El establecimiento educativo se encuentra ubicado en zonas que no presenten riesgo de contaminación física química o biológica y alejado de actividades o establecimientos peligrosos o insalubres.	X			El establecimiento se encuentra ubicado en San Salvador entre la 5ª y 7ª avenida norte, no se observan fábricas, basureros o zonas de alto riesgo.
2		El establecimiento educativo a construirse encuentra a una distancia mayor o igual a 100 metros lineales a la colindancia de la fuente contaminante. (cuando aplique).	X			La escuela ya está construida y no se observan focos de contaminación en las cercanías.
Infraestructura de establecimiento educativo						
3	5.2	5.2.1 Los techos son de materiales que protegen de las condiciones ambientales externas, resistentes e impermeables.	X			Se cuenta con techos impermeables de lámina zin calum.
4		5.2.1.1 Los canales se mantienen limpios y evitan el estancamiento de agua lluvia.	X			Se realizan procesos de limpieza y las tuberías son de PVC.
5		5.2.2. Las paredes son de material resistente de fácil limpieza y se encuentran en buen estado.	X			Paredes construidas de bloque de concreto sólido.
6		5.2.2.1 Las paredes internas de las aulas del establecimiento educativo son de color claro.	X			Los tonos varían de blanco a celeste.
7		5.2.3 Los pisos son planos, nivelados, de fácil acceso, y se mantienen limpios y en buen estado.	X			Se cuenta con pisos peatonales, patios a nivel.
8		5.2.4 La ESDS cuenta con un sistema de drenaje que garantiza la evacuación correcta de las aguas lluvias.	X			Cuenta con su sistema de aguas pluviales conectados al drenaje público.

Apéndice L 5. Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)- Continuación

Nº	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
9		5.2.5 La Escuela cuenta con iluminación natural o artificial que facilite las actividades diarias, y permitan el proceso de enseñanza aprendizaje.	X			Se revisaron los grados, pasillos, área de gimnasio y no se observaron zonas oscuras o áreas con posibles deslumbramientos.
10		5.2.6 Las instalaciones cuenta con ventilación natural cruzada.	X			El edificio y los salones de clases fueron construidos con ventanas de circulación de aire.
11		5.2.6 y 5.2.6.1 Los equipos de ventilación artificial, están limpios, en buen estado de funcionamiento y se dispone de registro de mantenimiento respectivo.	X			Se cuenta con ventiladores mecánicos y funcionando.
Protección perimetral						
12	5.3	5.3.1 La Escuela cuenta con protección perimetral que favorece la condición de seguridad y ruidos a la población estudiantil.	X			Cuenta con muro perimetral en los 4 costados (norte, sur, este, oeste). Cuatro muros separados de la construcción de los edificios construidos de bloque sólido.
13		5.3.2 El área entre las edificaciones y su protección perimetral, se mantiene libre de objetos inservibles.	X			No se observa acumulación de escombros o materiales de construcción.
14		5.3.4 Dispone de un área techada para el resguardo transitorio de equipos, mobiliario y artículos desechados.	X			Cuenta con un área de mantenimiento y bodegas improvisadas para almacén de objetos fuera de uso.
Infraestructura en zona de riesgos						
15	5.4	5.4.2 El establecimiento educativo cuenta con plan de contingencia, en el colegio no debe estar ubicado en una zona de riesgo e inundaciones.	X			Se cuenta con un plan de emergencia y planos con rutas de eva cuación.
Agua para consumo humano						
16	5.5	5.5.1 Cuenta con suministro de agua de consumo humano de acuerdo a normativa vigente.	X			La escuela cuenta con agua potable y sistema de filtración propio.
17		5.5.1.1 Si se abastece de agua envasada, se asegura de que esta cuenta con registro sanitario vigente y dispone de una copia de este.	X			Los oasis están conectados a la red de agua filtrada.
18		5.5.1.2 Los dispensadores de agua disponen de depósitos descartables, y se cuenta con un registro de limpieza y desinfección (por lo menos dos veces al mes realizado por el suministrante).		X		Los oasis son propios de la ESDS, se ha realizado limpieza, pero no se observa registro.
19		5.5.1.3 Al contar con bebederos en las áreas recreativas y deportivas, estos no permiten el contacto directo con la boca del usuario en el punto de salida del agua. En el caso que tengan filtro o similares los bebederos, cuentan con el registro de mantenimiento.	X			Se cuenta con registro de mantenimiento y cambio de filtros. Fecha 26 de junio del 2024.

Apéndice L 5. Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)- Continuación

N°	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
20		5.5.1.4 Si el abastecimiento de agua de consumo es a través de pozo u otros similares; se realiza el tratamiento y desinfección en cumplimiento del reglamento técnico respectivo.	X			El agua es de la red pública, potable y también. se filtra en la instalación a través de equipo.
Almacenamiento de agua						
21	5.6	5.6.1 Se dispone de tanques, cisternas, barriles u otro tipo de recipientes, para asegurar el abastecimiento de agua y mantenerse en buen estado, limpios y tapados, con su respectivo Plan de Mantenimiento, Limpieza y Desinfección.		X		Se cuenta con tanques de Rotoplas y cisterna para el abastecimiento de agua en caso de emergencia, pero no se observan registros y reportes de limpieza y mantenimiento.
22		5.6.2 Si el establecimiento educativo recolectará agua lluvia se ha implementado un sistema de captación y almacenamiento, dicha agua No es utilizada para consumo humano.	X			No recolecta.
Control de insectos, roedores y otros animales						
23	5.7	Dispone de un plan de control de insectos, roedores y otros animales, con sus registros respectivos de implementación, que garantice la ausencia de criaderos de zancudos, moscas, roedores y de otros animales en las instalaciones.		X		No se observan dispositivos de captura para insectos y roedores.
Manejo de desechos sólidos						
24	5.8	5.8.1 La ESDS dispone de recipientes de material rígido, lavable con tapadera de preferencia tipo balancín o pedal y ubicados en lugares estratégicos.	X			Cuenta con basureros de plástico, con bolsas instaladas para la recolección según el tipo de desecho.
25		5.8.2 Cuenta con un plan de recuperación de desechos sólidos (conforme al Anexo A).	X			Se observa la clasificación de los desechos, un programa de desechos.
26		5.8.3 Cuenta con un sitio de acopio temporal de los desechos sólidos, techado, con piso impermeabilizado y ubicado en un lugar que facilite la recolección y no afecte la salubridad de otros espacios.	X			La recolección de los desechos se realiza diaria y se llevan al área de acopio. el camión la recolecta 3 veces por semana.
27		5.8.4 Los desechos sólidos se entregan al servicio de recolección o en su defecto se buscan alternativas sanitarias para su disposición final.	X			El camión la recolecta 3 veces por semana.
28		5.8.5 Los desechos bioinfecciosos se manejan y disponen de acuerdo a lo que se establece el RTS Manejo de los Desechos Bioinfecciosos, en su versión vigente (cuando aplique).		X		El área de clínica estudiantil no utiliza bolsas rojas e identificaciones de bioinfeccioso.

Apéndice L 5. Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)- Continuación

Nº	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
Instalaciones Sanitarias.						
29	5.9	5.9 El establecimiento dispone de instalaciones sanitarias básicas entre las que pueden mencionarse: inodoros, lavamanos, mingitorios, lavaderos y pileta de aseo, entre otros.	X			Si el edificio tiene baños en cada nivel (3 niveles) para estudiantes clasificados por género. Los colaboradores cuentan con baños separados por género.
30		5.9.1 Servicios Sanitarios				
		5.9.1.1 Los servicios sanitarios están separados e identificados por sexo, limpios y en buen funcionamiento, en relación a la cantidad por población estudiantil correspondiente al turno máximo. a) La cantidad de inodoros y urinarios deben ser en la siguiente proporción: 1 inodoro por cada 25 estudiantes del género masculino. 1 mingitorio por cada 35 estudiantes del género masculino. 1 inodoro por cada 20 estudiantes del género femenino.	X			Si, se cuenta con 3 baños equipados para género masculino con urinarios y baños; nueve inodoros para género femenino y nueve para masculino. Se separados por género, con área de lavado de manos.
	31	5.9.1.2 Para el caso del personal administrativo, docente, mantenimiento y otros; los servicios sanitarios están ubicados en sitios diferentes al de los estudiantes. Si es menor o igual a 100 trabajadores deben instalarse por lo menos 1 inodoro por cada 20 hombres y 1 por cada 15 mujeres.	X			Se cuenta con un baño en el salón de maestros, 2 baños en edificio 1 y 2 baños por el área de mantenimiento. Los baños están clasificados por géneros. Estos están totalmente separados de los servicios sanitarios de los alumnos.
32		5.9.1.3 El área de servicios sanitarios para el sexo masculino: alumnos, personal administrativo, docente, mantenimiento y otros; cuentan con mingitorios separados por divisiones que permiten la privacidad.	X			Si cada mingitorio tiene separación física.
33		5.9.1.4 El establecimiento educativo cuenta como mínimo con un servicio sanitario para personas con discapacidad física.		X		Se cuenta con sanitario; sin embargo, no está equipado con las disposiciones para su uso.
34		5.9.1.6 Las áreas de servicios sanitarios cuentan con papel higiénico y depósitos lavables con bolsa interna, tapadera, preferiblemente accionada con pedal.	X			Cada baño cuenta con papel, depósitos con su bolsa plástica, para recolectar desechos.
35		5.9.2 Lavamanos				
		5.9.2.1 Los servicios sanitarios cuentan con un lavamanos por cada 50 alumnos o lavabrazos colectivos considerando un grifo por cada 50 alumnos, provistos de agua y jabón, en relación a la cantidad por población estudiantil.	X			Los servicios sanitarios cuentan con su área de lavado de manos, suficiente para los grupos de alumnos (masculino y femenino).

Apéndice L 5. Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)- Continuación

N°	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
36		5.9.2.4 El establecimiento educativo cuenta con un lavamanos dentro del área de servicio sanitario, para personas con discapacidad.	X			Cuenta con lavamanos de baja altura (0.60 cm) para lavado de manos de niños pequeños y personas con discapacidad.
37		5.9.3 Limpieza y mantenimiento de instalaciones sanitarias				
		5.9.3 Los servicios sanitarios, letrinas, lavamanos y urinarios se mantienen limpios y en buenas condiciones de funcionamiento, incluido el plan de limpieza.		X		Durante el recorrido los servicios sanitarios estaban limpios y se cuenta con personal de limpieza que se encarga de limpiar según la programación establecida. No se observa un plan de limpieza.
38		5.9.5 Pileta de aseo				
		Cuentan con una pileta de aseo para el lavado de implementos de limpieza, con grifo y drenaje conectados al alcantarillado sanitario o sistema de tratamiento de aguas residuales.	X			Se cuenta con pilas y área de lavaderos de cemento.
39		5.9.6 Tratamiento y disposición de aguas residuales				
		En el área de preparación de alimentos cuenta con una trampa para grasa a fin de retener sólidos y grasas los cuales deben ser manejados sanitariamente previo a su disposición final.	X			No se cuenta con cocina escolar.
40		5.9.7. Área destinada a la preparación y comercialización de alimentos				
		La ESDD dispone de un área destinada a la preparación y comercialización de alimentos, y cuenta con la autorización sanitaria de funcionamiento emitida por el MINSAL de acuerdo a los requisitos técnicos establecidos en el ANEXO B.	X			Cuenta con su aprobación vigente como cafetería escolar.
Manipuladores de alimentos del refrigerio escolar						
41	5.10.	5.10.1. Los manipuladores de alimentos permanentes del establecimiento educativo, cuenta con el carné vigente emitido por el MINSAL.	X			No aplica, no se cuenta con comedor escolar que sirva alimentos preparados con los insumos del MINEDUCYT.
42		5.10.2. El director de la ESDD dispone de un expediente por cada manipulador de alimentos, el cual contiene lo siguiente: a) Copia de Certificado de Salud y resultados de exámenes clínicos de heces y orina b) Copia de Carné de manipulador de alimentos.	X			No aplica, no se cuenta con comedor escolar que sirva alimentos preparados con los insumos del MINEDUCYT.

Apéndice L 5. Reglamento Técnico Salvadoreño (Para instalaciones y para cafetines)- Continuación

N°	Requisito	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
Áreas para el consumo del refrigerio escolar						
43	5.13.	Las áreas para el consumo del refrigerio escolar están en condiciones higiénicas que evitan el riesgo de contaminación de los alimentos.	X			Se cuenta con un área de cafetería, exclusiva para consumo de alimentos, cuenta con mesas, sillas y está en correcto funcionamiento.
Permiso Sanitario de Instalación y Funcionamiento del Establecimiento Educativos						
44	6	6.1. El establecimiento educativo tiene el permiso sanitario de instalación y funcionamiento, el cual ha sido solicitarlo a la dirección regional de salud correspondiente con validez de tres años.		X		Lo dispone la Fundación, no se encuentra en la ESDS.
45		6.3 La ESDS al contar con un cafetín para comercializar productos alimenticios, tiene el permiso sanitario de instalación y funcionamiento vigente, emitido por el MINSAL conforme al anexo B.		X		Lo dispone la Fundación, no se encuentra en la ESDS.
Total (frecuencia)			39	6	0	
Puntos Obtenidos			195	18	0	
Total de Puntos Obtenidos			213			
Puntaje Máximo del Instrumento			225			
% de Cumplimiento			94.67%			
% de No cumplimiento			5.33%			

Apéndice L.6 Anexo B. (RTS 13.04.03:14). Inspección sanitaria de cafetín que funcionan al interior del centro educativo

Anexo B. (RTS 13.04.03:14). Inspección sanitaria de cafetín que funcionan al interior del centro educativo

Criterios de evaluación						
(C) Cumple completamente (5 puntos): el criterio se ha establecido, implementado y se mantiene conforme a lo enunciado.						
(EP) Cumple parcialmente (3 puntos): el criterio se ha establecido y se implementa, pero no se mantiene de manera consistente; cumple parcialmente dos o más requisitos, en algunos casos se hace, pero no se documenta conforme lo establecen los requisitos.						
(NC) No cumple (0 puntos): el criterio no se establece, implementa ni se mantiene. No se documenta conforme a los requisitos. No cumple el requisito o todos los apartados del requisito.						
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo						
0%- 50%: condiciones inaceptables. Requiere correcciones inmediatas.						
51% —79%: condiciones regulares. Necesario hacer correcciones.						
80% — 100%: buenas condiciones. Hacer algunas correcciones.						
Nº	Requisito	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
Ubicación y alrededores						
1	1	1.1 El cafetín está ubicado en una zona o lugar que no esté en riesgo de contaminantes químicos, biológica y servicios sanitarios.	X			La cafetería estudiantil está ubicada adentro de las instalaciones de la ESDS. Vende productos como galletas, pan, jugos naturales y artificiales, galletas.
2		1.2 Sus alrededores están limpios, libres de maleza, estancamiento de agua, promontorios de basura y polvo.	X			Está ubicado alejado de zonas con potencial foco de contaminación.
Instalaciones físicas						
3	2	2.1 El espacio interno permite realizar las actividades y operaciones de almacenamiento, manejo y preparación de los alimentos, incluyendo la limpieza y mantenimiento de sus instalaciones, equipos y utensilios.	X			Se cuenta con la distribución de equipos correspondiente y no observan obstáculos al caminar.
4		2.2 Las paredes son de superficie lisa, lavable, de color claro y de materiales no absorbentes. No se permite el uso de madera.	X			Está construida de bloques de concreto sólido. Pintados de color blanco, internamente.
5		2.3 El piso es antideslizantes, impermeables sin grietas, fáciles de lavar y sin estancamientos de líquidos.	X			Piso de concretos en el área interna, con repello solido de textura fina. Externamente, se cuenta con relleno de concreto sólido y baldosas.
6		2.4 El techo debe ser impermeable, de fácil limpieza y mantenerse en buen estado.	X			Lamina zinc. Impermeable sin agujeros y se observan canales de recolección de agua lluvia. Cuenta con una altura de separación del suelo de 2.6 mts.

Apéndice L .6 Anexo B. (RTS 13.04.03:14). Inspección sanitaria de cafetín que funcionan al interior del centro educativo -Continuación.

N°	Requisito	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
7		2.5 Las ventanas que no se utilizan para despachar los alimentos deben ser protegidos contra insectos y roedores.	X			3 ventanas de estructura encogible.
8		2. 6 Las puertas deben ser de material impermeable, superficie lisa, construidas de tal manera que impidan el ingreso de insectos y roedores, y mantenerse en buen estado.	X			Se observa 1 puertas de hierro pintada de blanco anticorrosivo
Iluminación y ventilación						
9	3	3. 1 La iluminación es natural o artificial que permita realizar normalmente las actividades y en el caso de ser artificial luminarias y cables deben estar protegidos.		X		Se cuenta con lámparas tipo tubo de candela, para iluminar el área. Sin embargo, se observan 3 quebradas y el resto sin protección anti quiebres.
10		3.2 El cafetín cuenta con la ventilación natural o artificial suficiente, para evacuar el humo.	X			Cuenta con ventilación natural y ventilación artificial mediante ventiladores mecánicos.
Manejo y disposición de desechos líquidos y sólidos						
11	4	4.1 El cafetín dispone de depósitos para los desechos sólidos, accionados por pedal, colocando en su interior una bolsa plástica que al final de la jornada debe ser cenada y depositada en el lugar de acopio temporal para el retiro por el servicio de recolección respectivo		X		Se cuenta con 3 basureros instalados, afuera del cafetín, con tapa y bolsa, clasificados por color para cada uno los residuos. Se observa un basureo sin tapa en el área del comedor.
Instalaciones sanitarias						
12	5	5.1 El cafetín cuenta con deposito para almacenar el agua y su respectivo lava trastos, ambos limpios y en buen estado.	X			Lavo de plástico PVC nuevo, con agua red pública. Para lavado de mano se cuenta con jabón, alcohol gel.
Limpieza y desinfección						
13	6	6.1 Los equipos y utensilios como cocinas, planchas, superficies de trabajo y otros; están limpios, protegidos y sanitizadas al inicio y final de la jornada.	X			Se cuenta con protección plástica hermética, y los equipos se limpian de cada uso. Tienen Plancha y freidora.
14		6.2 Cuando los cafetines disponen de equipos frigoríficos (refrigeradoras y congeladores), se mantienen limpios al interior y exterior.	X			Cámaras refrigerantes para bebidas, congelador carnes, pollos.
Higiene del personal y requisitos sanitarios						
15	7	7.1 Los manipuladores de alimentos de los cafetines cuentan con los Carné de manipulación de alimentos vigentes.	X			Se cuenta con carnet vigente de manipuladores de alimentos.

Apéndice L .6 Anexo B. (RTS 13.04.03:14). Inspección sanitaria de cafetín que funcionan al interior del centro educativo -Continuación.

Nº	Requisito	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación			Hallazgos
			C	CP	NC	
16		7.2 Los manipuladores de alimentos disponen de uniforme de color claro con delantal impermeable, redecillas, entre otros.	X			Redecillas, mandiles blancos y gabachas negras para cobro.
17		7.3 Existe una persona exclusiva para el manejo del dinero.	X			Se cuenta con dos personas, una persona cobra y la otra realiza la preparación de alimentos.
Almacenamiento, preparación y servicio de los alimentos						
18	8	8.1 Las frutas y vegetales están en buenas condiciones para su consumo, lavados, sanitizados y protegidos de cualquier contaminante.	X			Frutas no se maneja. Solo vegetales para ensalada (Lechuga). La lechuga se lava y desinfecta y luego se refrigera.
19		8.2 Las materias primas que se empleen en la elaboración de alimentos y bebidas, cumplen con el principio de primeras entra das primeras salidas.	X			Se realiza la verificación del estado fechas de vencimiento y lotes de los productos. Cada producto es comprado según consumo.
20		8.3 Los alimentos están protegidos de cualquier contaminante antes y después de su preparación.	X			Todo el alimento consumido en la jornada se prepara al instante, y el resto que no se utilice se descartan debido a que no se pueden consumir.
21		8.4 Los productos desechables como: boks, platos, vasos, servilletas entre otros están almacenados en un lugar seco, limpio y protegidos de contaminación.	X			Se utiliza papel para alimentos, bolsas, servilletas. Esto cuenta con un recipiente hermético donde se almacenan.
Total (frecuencia)			19	2	0	
Puntos Obtenidos			95	6	0	
Total de Puntos Obtenidos			101			
Puntaje Máximo del Instrumento			105			
% de Cumplimiento			96.19%			
% de No cumplimiento			3.81%			

Apéndice M . Encuesta de satisfacción del personal docente.

	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO		Nº		
Introducción: queremos conocer su opinión sobre diversos aspectos de su experiencia laboral en la Escuela Salesiana Domingo Savio. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y ayudarán a conocer su nivel de satisfacción laboral.				
Instrucciones: el cuestionario presenta una serie de enunciados relacionados al nivel de satisfacción y condición laboral. Marque con una "X" la casilla con la respuesta que estime conveniente.				
Criterios de evaluación: Para evaluar las respuestas de la encuesta de satisfacción al estudiante, se utiliza una escala de satisfacción que permite clasificar las respuestas en diferentes niveles de satisfacción. A continuación, se detallan los criterios de evaluación: • Insatisfecho (0 Puntos): Hay deficiencias que afectan negativamente la experiencia educativa y no está de acuerdo con la condición actual de los servicios. • Moderadamente Satisfecho (3 puntos): El aspecto evaluado cumple con los requisitos básicos o cumple parcialmente las expectativas, el estudiante no está ni satisfecho ni insatisfecho con el aspecto evaluado. • Satisfecho (5 Puntos): El aspecto evaluado cumple con las expectativas y proporciona una experiencia positiva al estudiante.				
Porcentaje de aceptación o rechazo: Utilizado para convertir los puntos a porcentajes e identificar el rango en el cual se encuentran las respuestas. 1%-49 %: Insatisfecho 50 %-79 %: Moderadamente satisfecho 80 % -100 %: Satisfecho				
Información General Edad: _____ Género: () Masculino () Femenino				
Nº	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
Parte I				
A1	¿Tiene claridad sobre sus roles y responsabilidades en los procesos educativos?			
A2	¿Considera que los procesos educativos están bien definidos y son efectivos?			
A3	¿Cómo se siente trabajando en la Escuela?			
A4	¿Cómo se siente con las actividades que se le asignan cuando debe cubrir la ausencia de un colega?			
A5	¿La institución fomenta y apoya su desarrollo profesional?			
A6	¿Cómo se siente con las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la Escuela?			
A7	¿Qué le parece el liderazgo que demuestra la dirección de la Escuela?			

Apéndice M . Encuesta de satisfacción del personal docente (Continuación).

N	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
Parte I				
A8	¿Como se siente con el apoyo, respaldo y orientación que brinda el área de recursos humanos?			
A9	¿Qué le pareció su proceso de reclutamiento y selección cuando ingreso a la institución?			
A10	¿Cómo evalúa la calidad de la comunicación interna en la Escuela?			
A11	¿Considera que la información relevante es comunicada oportunamente?			
A12	¿Tiene acceso a los datos e información necesaria para desempeñar su trabajo de manera efectiva?			
A13	¿Está conforme con los canales de comunicación (correos, mensajes, etc.) utilizados por la escuela?			
A14	¿Recibe retroalimentación oportuna sobre su desempeño?			
A15	¿Le parece que la retroalimentación que recibe de su jefe inmediato es objetiva?			
A16	¿Se siente respetado(a) y valorado(a) independientemente de su género, raza, religión o creencias?			
A17	¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones de la escuela y el área de comedor de docentes?			
A18	¿Cómo evalúa la higiene, limpieza y los alimentos ofrecidos en la cafetería de la Escuela?			
A19	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y los padres de familia?			
A20	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y la comunidad?			
A21	¿Cómo se siente con el trato que recibe de los alumnos?			
A22	¿Cómo se siente con el trato que recibe de los padres de familia?			
A23	¿Considera que se respetan los derechos de los estudiantes?			
A24	¿Considera que se satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes?			
A25	¿Se promueve una cultura de cambios y mejora de los servicios educativos?			
A26	¿El ambiente de la Escuela fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?			

Apéndice M . Encuesta de satisfacción del personal docente (Continuación).

N°	Preguntas	Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
Parte II				
B1	¿Cómo califica el estado y la disponibilidad de los recursos educativos (material didáctico, tecnología, etc.)?			
B2	¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo adecuadamente?			
B3	¿Considera que las herramientas tecnológicas (computadores, proyectores, etc.) disponibles son adecuadas para apoyar su trabajo?			
B4	¿Cómo se siente con los procedimientos e instrucciones para planificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de la escuela?			
B5	¿Considera que las herramientas utilizadas para el reporte de las notas del desempeño de los alumnos son adecuadas?			
B6	En su calidad de docente, ¿el material didáctico que prepara es conforme a las planificaciones educativas?			
B7	¿El mobiliario y equipo del salón de clase le ayudan a desempeñar su trabajo eficientemente?			
Parte III				
C1	¿Cómo califica las medidas implementadas para la prevención de riesgos ocupacionales en la Escuela?			
C2	¿Cómo considera las capacitaciones y formaciones específicas en temas de seguridad, salud ocupacional y prevención de riesgos?			
C3	¿Considera que el salón de clase es confortable (no genera estrés o enfermedades ocupacionales)?			
C4	¿Qué le parece las gestiones realizadas por el comité seguridad y salud ocupacional para la prevención de los riesgos existentes en la escuela?			
C5	¿Qué le parece la señalización y el nivel de seguridad de las instalaciones de la Escuela?			
C6	¿Considera que la escuela realiza gestiones adecuadas para mejorar las instalaciones y prevenir los riesgos ocupacionales?			

Fuente: Elaboración propia

Apéndice M.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los docentes.

Área 1: A. Planificación, Procesos y ambiente de trabajo.

Planificación, Procesos y ambiente de trabajo									
Nº	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Total Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
A1	¿Tiene claridad sobre sus roles y responsabilidades en los procesos educativos?	0	0.00%	4	14.81%	23	85.19%	127	94.07%
A2	¿Considera que los procesos educativos están bien definidos y son efectivos?	0	0.00%	11	40.74%	16	59.26%	113	83.70%
A3	¿Cómo se siente trabajando en la Escuela?	1	3.70%	3	11.11%	23	85.19%	124	91.85%
A4	¿Cómo se siente con las actividades que se le asignan cuando debe cubrir la ausencia de un colega?	7	25.93%	14	51.85%	6	22.22%	72	53.33%
A5	¿La institución fomenta y apoya su desarrollo profesional?	3	11.11%	9	33.33%	15	55.56%	102	75.56%
A6	¿Cómo se siente con las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la Escuela?	6	22.22%	11	40.74%	10	37.04%	83	61.48%
A7	¿Qué le parece el liderazgo que demuestra la dirección de la Escuela?	1	3.70%	10	37.04%	16	59.26%	110	81.48%
A8	¿Se siente satisfecho con el apoyo, respaldo y orientación que brinda el área de recursos humanos?	3	11.11%	14	51.85%	10	37.04%	92	68.15%
A9	¿Qué le pareció su proceso de reclutamiento y selección cuando ingreso a la institución?	1	3.70%	4	14.81%	22	81.48%	122	90.37%
A10	¿Cómo evalúa la calidad de la comunicación interna en la Escuela?	3	11.11%	15	55.56%	9	33.33%	90	66.67%
A11	¿Considera que la información relevante es comunicada oportunamente?	4	14.81%	16	59.26%	7	25.93%	83	61.48%

Apéndice M.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los docentes.

Área 1: A. Planificación, Procesos y ambiente de trabajo (Continuación).

Planificación, Procesos y ambiente de trabajo									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Total Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
A12	¿Tiene acceso a los datos e información necesaria para desempeñar su trabajo de manera efectiva?	0	0.00%	9	33.33%	18	66.67%	117	86.67%
A13	¿Está conforme con los canales de comunicación (correos, mensajes, etc.) utilizados por la escuela?	1	3.70%	8	29.63%	18	66.67%	114	84.44%
A14	¿Recibe retroalimentación oportuna sobre su desempeño?	2	7.41%	12	44.44%	13	48.15%	101	74.81%
A15	¿Le parece que la retroalimentación que recibe de su jefe inmediato es objetiva?	1	3.70%	11	40.74%	15	55.56%	108	80.00%
A16	¿Se siente respetado(a) y valorado(a) independientemente de su género, raza, religión o creencias?	0	0.00%	4	14.81%	23	85.19%	127	94.07%
A17	¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones de la escuela y el área de comedor de docentes?	4	14.81%	9	33.33%	14	51.85%	97	71.85%
A18	¿Cómo evalúa la higiene, limpieza y los alimentos ofrecidos en la cafetería de la Escuela?	14	51.85%	12	44.44%	1	3.70%	41	30.37%
A19	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y los padres de familia?	2	7.41%	17	62.96%	8	29.63%	91	67.41%
A20	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y la comunidad?	0	0.00%	12	44.44%	15	55.56%	111	82.22%

Apéndice M.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los docentes.

Área 1: A. Planificación, Procesos y ambiente de trabajo (Continuación).

Planificación, Procesos y ambiente de trabajo									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		*Puntaje Total Obtenido	*Porcentaje Satisfacción Global
		*Frecuencia	*Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
A21	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y la comunidad?	3	11.11%	13	48.15%	11	40.74%	94	69.63%
A22	¿Cómo se siente con el trato que recibe de los padres de familia?	5	18.52%	12	44.44%	10	37.04%	86	63.70%
A23	¿Considera que se respetan los derechos de los estudiantes?	0	0.00%	5	18.52%	22	81.48%	125	92.59%
A24	¿El ambiente de la Escuela fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?	0	0.00%	13	48.15%	14	51.85%	109	80.74%
A25	¿Se promueve una cultura de cambios y mejora de los servicios educativos?	2	7.41%	14	51.85%	11	40.74%	97	71.85%
A26	¿El ambiente de la Escuela fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?	1	3.70%	8	29.63%	18	66.67%	114	84.44%
Total Planificación, Procesos y ambiente de trabajo		64		270		368		2650	75.50%

***Frecuencia:** Es la cantidad de respuestas obtenidas de la muestra N=27.

***Porcentaje:** Se obtiene dividiendo la (frecuencia/ el numero de la muestra) *100%

***Puntaje total obtenido:** Se obtiene multiplicando la (frecuencia *Criterio de evaluación).

***Porcentaje de satisfacción global:** Se obtiene dividiendo el (puntaje total obtenido/ 135 puntos totales) *100%. El porcentaje obtenido es utilizado para definir la aceptación o rechazo y definir el índice de satisfacción por encuesta.

Fuente: Elaboración Propia.

Apéndice M.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los docentes.
Área 2: Materiales y recursos

Materiales y recursos.									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Total Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
B1	¿Cómo califica el estado y la disponibilidad de los recursos educativos (material didáctico, tecnología, etc.)?	1	3.70%	4	14.81%	22	81.48%	122	90.37%
B2	¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas necesarios para desempeñar su trabajo adecuadamente?	3	11.11%	6	22.22%	18	66.67%	108	80.00%
B3	¿Considera que las herramientas tecnológicas (computadores, proyectores, etc.) disponibles son adecuadas para apoyar su trabajo?	1	3.70%	2	7.41%	24	88.89%	126	93.33%
B4	¿Cómo se siente con los procedimientos e instrucciones para planificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de la escuela?	0	0.00%	11	40.74%	16	59.26%	113	83.70%
B5	¿Considera que las herramientas utilizadas para el reporte de las notas del desempeño de los alumnos son adecuadas?	1	3.70%	6	22.22%	20	74.07%	118	87.41%
B6	En su calidad de docente, ¿el material didáctico que prepara es conforme a las planificaciones educativas?	0	0.00%	4	14.81%	23	85.19%	127	94.07%
B7	¿El mobiliario y equipo del salón de clase le ayudan a desempeñar su trabajo eficientemente?	2	7.41%	5	18.52%	20	74.07%	115	85.19%
Total Materiales y recursos.		8		38		143		829	87.72%

Apéndice M.1 Resultado de la encuesta de satisfacción de los docentes.
Área 3: Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional.

Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional.									
N°	Pregunta	Insatisfecho		Moderadamente Satisfecho		Satisfecho		Puntaje Total Obtenido	Porcentaje Satisfacción Global
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)		
C1	¿Cómo califica las medidas implementadas para la prevención de riesgos ocupacionales en la Escuela?	5	18.52%	9	33.33%	13	48.15%	92	68.1%
C2	¿Cómo considera las capacitaciones y formaciones específicas en temas de seguridad, salud ocupacional y prevención de riesgos?	5	18.52%	14	51.85%	8	29.63%	82	60.7%
C3	¿Considera que el salón de clase es confortable (no genera estrés o enfermedades ocupacionales)?	1	3.70%	10	37.04%	16	59.26%	110	81.5%
C4	¿Qué le parece las gestiones realizadas por el comité seguridad y salud ocupacional para la prevención de los riesgos existentes en la escuela?	2	7.41%	17	62.96%	8	29.63%	91	67.4%
C5	¿Que le parece la señalización y el nivel de seguridad de las instalaciones de la Escuela?	2	7.41%	12	44.44%	13	48.15%	101	74.8%
C6	¿Considera que la escuela realiza gestiones adecuadas para mejorar las instalaciones y prevenir los riesgos ocupacionales?	4	14.81%	11	40.74%	12	44.44%	93	68.9%
Total Condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional.		19		73		70		569	70.25%

Apéndice N: Cuestionario- Checklist de requisitos legales pertinentes a los servicios educativos

Apéndice N.1 Cuestionario- Checklist de Ley General de Educación (Decreto 917).

Requisitos legales pertinentes a los servicios educativos							
Criterios de evaluación							
Cumple (C) 5 puntos: el requisito se cumple completamente, se dispone la documentación necesaria, no se encuentran desviaciones durante la revisión.							
En Proceso (EP) 3 Puntos: el requisito se cumple en parte, pero hay áreas que necesitan mejora, la documentación existe, pero puede estar incompleta o desactualizada y se encuentran algunas desviaciones menores que no afectan significativamente.							
No cumple (NC) 0 Puntos: el requisito no se cumple en absoluto, no se dispone de la documentación necesaria, se encuentran desviaciones o no conformidades significativas que afectan el cumplimiento.							
Rangos para categorización de aceptación/Rechazo							
0%- 50% (Inicial): la actividad o proceso se realiza de forma parcial y no se documenta bajo una metodología establecida.							
51% —79% (Básico): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta parcialmente y no se realiza seguimiento-revisión.							
80% — 100% (Avanzado): la actividad o proceso se realiza de forma total, se documenta; se realiza seguimiento, revisión y tendencias.							
No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
Ley General de Educación (Decreto No. 917).							
1	Título II Capítulo VIII Educación Especial	34	¿La ESDS ofrece el servicio de Educación Especial y cuenta con el personal capacitado para atender a las personas con necesidades educativas especiales?	X			Cuenta con un área de consejería escolar donde una psicóloga atiende cada uno de los casos. De igual forma, los docentes ya recibieron la capacitación de Ley crecer con cariño que imparte el MINEDUCYT.
2	Título III Capítulo II Evaluación Educativa	55	¿La ESDS realiza la evaluación del rendimiento escolar y lo utiliza como un recurso para tomar decisiones sobre el avance del estudiante en el sistema educativo?	X			Se realiza seguimiento de los resultados de los procesos de aprendizaje, revisión y entrega en tiempo de notas. Reportes del MINEDUCYT en SIGES de forma trimestral. Se reúnen para tomar decisiones en base a los resultados obtenidos.
3		55	¿Los padres de familia o sus representantes y los estudiantes tienen derecho a conocer la política de evaluación y acceso a las pruebas escritas para su revisión, cuando lo consideran necesario?	X			Los padres son citados a recibir los resultados obtenidos del trimestre, en el cual se les da una copia y acceso a la revisión de resultados. También, se revisan los métodos de evaluación y el contenido evaluado.

Apéndice N.1 Cuestionario- Checklist de Ley General de Educación (Decreto 917).

No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
Ley General de Educación (Decreto No. 917).							
4		55	¿La ESDS realiza evaluaciones periódicas de carácter muestral al final de cada ciclo de educación básica con fines de retroalimentación a las instancias técnicas y administrativas del Ministerio de Educación?	X			Cada trimestre se genera un informe en SIGES de los resultados académicos, las asistencias, inasistencias, entre otras, el cual también es enviado en físico a las oficinas.
5		58	¿La Directora y los responsables de programas y proyectos educativos proporcionando la información educativa, relativa a su institución cuando es solicitada por la instancia autorizada del Ministerio de Educación?	X			Durante las inspecciones del MIENDUCYT se le brinda el acceso a la información de SIGES.
6	Título III Capítulo III Acreditaciones y Registros	64	¿La ESDS es responsable del registro académico y entrega al Ministerio de Educación los cuadros de promoción del último grado de cada uno de los ciclos?	X			Se registra en la unidad académica y la matrícula se divide con la inicial del año y la final, todas estas son notificadas al MINEDUCYT en el tiempo estimado.
7	Título IV Capítulo IV Centros privados de Educación	80	¿La ESDS cuenta con su permiso de creación y funcionamiento como institución privada de educación otorgada por el MINEDUCYT?	X			Durante la entrevista con la directora se identificó que cuentan con su permiso.
8		82	¿La escuela ha enviado al MINEDUCYT en plazo de sesenta días anteriores al inicio del año lectivo, la planta de personal docente, para verificar su situación Escalafonario, el número de acuerdo de aprobación emitido por el Ministerio de Educación, el costo de la matrícula y el de cada cuota de escolaridad o colegiatura, así como el número de éstas a pagar durante el año y los servicios educativos que oferta, conforme la autorización de funcionamiento?	X			El área de registros notifico en febrero 2024 la planta docente y su situación escalafonaria al MINEDUCYT.

Apéndice N.1 Cuestionario- Checklist de Ley General de Educación (Decreto 917).

No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
9	IV De los educadores, y Capítulo V padres de familia.	93	¿Los padres de familia se involucran responsablemente en la formación de sus hijos y en el reforzamiento de la labor de la escuela para apoyarlos en buenos hábitos, la disciplina, la autoestima, los valores, el sentido de pertenencia y solidaridad; así como la personalidad en general?	X			Los padres de familia han formado un consejo de padres de familia, cada responsable firma aun compromiso de cumplimiento de los requisitos de la escuela y se compromete a ser parte del proceso educativo de su hijo.
Ley General de Educación (Decreto No. 917).							
Sub Total Ley General de Educación (Decreto No.917).				9	0	0	
Total de Puntos Obtenidos				45	0	0	
Suma total Ley General de Educación (Decreto No.917).				45			
% de Cumplimiento Ley General de Educación (Decreto No. 917).				100.0%			
% de No cumplimiento Ley General de Educación (Decreto No. 917).				0.00%			

Apéndice N.2 Cuestionario-Checklist de Reglamento de la Ley de la Carrera Docente (Decreto No. 74).

No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
6	Convocatoria	48	¿La escuela cuenta con el consejo de estudiantes conformado por educadores, alumnos y a padres de familia, y cumplen los requisitos de la presente ley y fue conformado en los primeros treinta días del año lectivo?	X			Sí cuenta con un comité de estudiantes y su estructura definida.
7	Requisitos	49	¿Los Miembros del Consejo Directivo Escolar cumple con las atribuciones y obligaciones estipuladas en el presente reglamento?	X			Sí cuenta con un estudiantes y su estructura definida, se reúnen periódicamente
8	Facultad de los Padres de Familia	54 & 55	¿Los Padres de Familia cumplen con las facultades y responsabilidades estipuladas en el presente reglamento?	X			Cuentan con un reglamento interno de la ESDS, el cual firman de compromiso haciendo constar cumplirán con los requisitos educativos de sus hijos.
9	Comités de desarrollo educativo	57	La escuela cuenta con su consejo de padres de familia en las diferentes funciones como: comité económico, de asistencia social, promoción cultural, deportes, recreación educativa, mantenimiento escolar o aquellos que las necesidades de las instituciones demanden.	X			Cuentan con un comité el cual se reúne periódicamente y se reúne en caso de requerir un tema extraordinario.
Sub Total				9	0	0	
Total de Puntos Obtenidos				45	0	0	
Suma total				45			
% de Cumplimiento				100.0%			
% de No cumplimiento				0.00%			

Apéndice N.3 Cuestionario-Checklist de Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (Decreto No. 431)

No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (Decreto No. 431)							
Capitulo IV Educación y Cultura							
1	Educación gratuita y obligatoria	48	La ESDS propicia condiciones para que, en caso de incumplimiento de las obligaciones del pago, la madre, padre o responsable pueda solventar la situación de mora y que no se interrumpa la continuidad educativa de la niña, niño o adolescente.	X			La ESDS cuenta con un proceso de pagos en cuotas accesibles, de igual forma cuenta con el beneficio de becas a estudiantes de bajo recurso. Para el caso de las moras, tiene un proceso de pago de mora de un mes.
2	Responsabilidad de las instituciones educativas	56	Las instituciones educativas tienen la obligación de: a) Comunicar al ente rector de educación o a quien este designe, los casos de deserción escolar, índices de reprobación y las reiteradas inasistencias injustificadas de los estudiantes. b) Dar seguimiento a los casos de inasistencias injustificadas y deserción escolar para desarrollar estrategias que contribuyan a contrarrestarlas. c) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier amenaza o violación a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que se realicen dentro o fuera de los centros educativos.	X			Se realiza seguimiento de los resultados de los procesos de aprendizaje, revisión y entrega en tiempo de notas. Reportes del MINEDUCYT en SIGES de forma trimestral. se reúnen para tomar decisiones en base a los resultados obtenidos.
3	Convivencia escolar positiva	57	¿Las niñas, niños y adolescentes son respetados por el personal del centro educativo y reciben una educación basada en la tolerancia, comprensión mutua, respeto y solidaridad? ¿La escuela ha implementado medidas de disciplina positiva y prohibido todo abuso, maltrato físico, verbal, psicológico y de cualquier forma de violencia? ¿Los reglamentos internos y manuales de convivencia son elaborados de conformidad con los lineamientos emitidos por el ente rector en el ramo de educación y cuenta con la participación de las niñas, niños, adolescentes?	X			La ESDS establece en el contrato el comportamiento de los maestros conforme a sus funciones, de igual forma cuenta con su modelo salesiano preventivo, en el cual todos los docentes trabajan para fortalecer esta cultura. Las expresiones físicas son controladas y la didáctica de cada profesores evaluada mediante perfil psicológico, para evitar que se genera un incidente.

Apéndice N.3 Cuestionario-Checklist de Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (Decreto No. 431)

No	Título/ Capítulo	Art.	Resumen de Criterios	Evaluación			Hallazgos
				C	CP	NC	
4	Derecho al descanso, recreación, esparcimiento, juego y deporte	60	Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho al descanso, recreación, juego, esparcimiento y actividades deportivas propias de su edad, como factores primordiales de su desarrollo y crecimiento integral.	X			La ESDS cuenta con área de gimnasio donde los niños reciben sus prácticas de educación física, psicológica y religiosas. De igual forma, la jornada académica comprende con 2 recreos en la jornada matutina.
Sub Total				4	0	0	
Total de Puntos Obtenidos				20	0	0	
Suma total				20			
% de Cumplimiento				100.0%			
% de No cumplimiento				0.00%			

Apéndice O. *Manual del Sistema Integrado de Gestión*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG).



Control de Emisión

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Índice

1.Introducción.....	2
2. Objetivo del Manual	3
3. Alcance del Manual	3
4. Referencias Normativas	3
5.Responsabilidades del Manual	4
6.Definiciones	5
7.Contenido del Manual.....	5
7.1 Identificación de la Escuela Salesiana Domingo Savio	5
7.2 Requisito: Contexto de la Organización	7
7.3 Requisito: Liderazgo	9
7.4 Requisito: Planificación	15
7.5 Requisito: Apoyo	18
7.6 Requisito: Operación	24
7.7 Requisito: Evaluación del desempeño	33
7.8 Requisito: Mejora	37
Anexos	41

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1.Introducción

El Manual tiene como fin, proporcionar una guía clara para la implementación y operación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS) basándose en los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018; así como, la incorporación de los elementos que permiten una excelencia educativa y el bienestar de toda la comunidad. Al considerar los aspectos de la norma ISO 21001:2018, el manual aborda los elementos del sistema de gestión para organizaciones educativas, reafirmando el compromiso de la ESDS con la mejora continua de la calidad educativa, la satisfacción de los estudiantes y la promoción de una cultura de aprendizaje inclusiva y equitativa basada en el modelo educativo salesiano.

Por su parte, con la integración de la norma ISO 45001:2018, se busca un entorno seguro y saludable para todos los miembros de la comunidad educativa; además, asegurar que los procedimientos y políticas estén diseñados, para minimizar los riesgos laborales, promoviendo una cultura de prevención y cuidado. Con la integración de estos dos sistemas, se refuerza el compromiso con la calidad educativa y el bienestar; también, refleja la adhesión a los valores salesianos de responsabilidad social, cuidado por el otro y desarrollo integral de los estudiantes, por consiguiente, invitamos a la comunidad educativa a participar en la implementación del SIG, y contribuir al éxito de la misión educativa, con un ambiente seguro, saludable y de alta calidad.

2. Objetivo del Manual

Establecer y describir los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Escuela Salesiana Domingo Savio conforme con los estándares internacionales ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. Este manual será una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, asegurando la calidad de los servicios educativos y el bienestar de los trabajadores de la ESDS.

3. Alcance del Manual

El manual es aplicable a las partes interesadas pertinentes, sus necesidades y expectativas, las actividades y procesos de la ESDS, para ofrecer los servicios educativos y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Referencias Normativas

Los elementos normativos y legales están delimitados por los documentos de referencia y normas aplicables a cada uno de los procedimientos que forman parte del alcance del SIG y se encuentran descritos en los manuales de procedimientos correspondientes. Por consiguiente, las normas aplicadas en este manual son las siguientes:

- Norma ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 45001: 2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad -Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 10013:2021 Sistema de Gestión de Calidad -Orientación para la Información Documentada.
- Decreto No. 254. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- Decreto No. 86. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- Decreto No. 89. Condiciones Generales de los Lugares de Trabajo.
- Decreto No. 275. Código de Trabajo de la República de El Salvador.
- Decreto No. 917. Ley General de Educación.
- Decreto No. 74 Reglamento de la Ley de la Carrera Docente.
- Decreto No. 431 Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia.
- Reglamento Técnico Salvadoreño 13.04.03: 14. Establecimientos educativos. Requisitos sanitarios para el permiso de instalación y funcionamiento.

5. Responsabilidades del Manual

Alta Dirección

- Establecer los recursos (humanos, técnicos, financieros) pertinentes para el funcionamiento del SIG y la aplicación del manual.
- Establecer y aprobar la Política General del Sistema de Gestión Integral.
- Definir los objetivos estratégicos y asegurar que estén alineados con la misión y visión de la organización.
- Garantizar que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito educativo.

Directora de la ESDS

- Gestionar los recursos necesarios para comunicar el Manual del SIG.
- Garantizar la disponibilidad, revisión y actualización del manual.
- Elaborar, aprobar y comunicar la política educativa de la organización, garantizando que esté alineada con la misión, visión y valores de la institución.
- Brindar un liderazgo claro y efectivo para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.

Docentes y estudiantes

- Cumplir los requisitos internos establecidos por el manual del SIG.
- Conocer su contenido y funcionalidad.
- Aplicar las políticas educativas establecidas por la Alta Dirección en su práctica diaria.
- Garantizar una alta calidad en la enseñanza y fomentar la mejora continua del sistema educativo.
- Cumplir con los procedimientos de seguridad y salud establecidos por la Escuela.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Ofrecer apoyo en la gestión y operación de los procesos educativos de acuerdo con las políticas establecidas.

6. Definiciones

- **Alta Dirección.** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Beneficiario.** Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.
- **Contexto de la organización.** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Información documentada.** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Organización educativa.** Organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios.
- **Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que usan las entradas para dar un resultado previsto.
- **Requisito legal.** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Servicio educativo.** Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- **Sistemas Integrados de Gestión.** Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen, para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.

7. Contenido del Manual

7.1 Identificación de la Escuela Salesiana Domingo Savio

a) Historia

La Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS) ofrece servicios educativos de primero a noveno grado, atendiendo a estudiantes y sus familiares, esta labor la realizan docentes de diferentes especialidades, hermanas de la congregación Hijas del Divino Salvador (HDS), Salesianos de Don Bosco (SDB) y otros profesionales al servicio de la comunidad educativa. Entre los servicios adicionales brindados por la Escuela, se encuentra el Club de Tareas, fútbol, baloncesto y catequesis de primera comunión para niños.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Respecto a su historia, el proyecto de la Escuela comenzó en el terreno del Oratorio de la Parroquia María Auxiliadora, donde permaneció durante 35 años hasta que, en el año 1985, se construyó una infraestructura en un nuevo terreno entre la 5a y la 7a Avenida Norte.

A partir de 1986, las gestiones educativas y espirituales son responsabilidad conjunta de las hermanas de la congregación HDS y los SDB de la Parroquia María Auxiliadora. La Escuela surge con el propósito de ejercer una labor pastoral educativa caritativa dirigida a todos los destinatarios de esta obra y está inspirada en Santo Domingo Savio y en el Sistema Preventivo Salesiano. Desde su establecimiento, la Escuela ha mantenido un enfoque basado en la educación integral y de calidad de niños y jóvenes, sobre todo de los más desfavorecidos. Esta filosofía de trabajo se ve reflejada en su Misión y Visión, las cuales se presentan a continuación:

Misión.

Formar niños y jóvenes con capacidad crítica y creadora, capaces de transformar su entorno en beneficio personal y comunitario, utilizando métodos tecnológicos y científicos, cuyos procesos se basan en la razón, religión y amor.

Visión.

Ser una institución líder por su excelencia académica y reconocida por la práctica de valores fundamentados en la pedagogía de San Juan Bosco, formando buenos cristianos y honrados ciudadanos.

b) Descripción de los Servicios

La Escuela proporciona servicios educativos con la colaboración de docentes de diversas especialidades y las hermanas de la congregación Hijas del Divino Salvador.

También, participan en este proceso los sacerdotes salesianos de la Parroquia María Auxiliadora y otros profesionales dedicados a la comunidad educativa. A continuación, se enumeran los servicios disponibles:

- **Servicios de Educación Básica.** El servicio de educación básica es de Primero a Noveno grado, bajo el enfoque del Sistema Preventivo de Don Bosco, el cual se caracteriza por ser un proyecto educativo de promoción integral y religioso; además, la institución se asegura de cumplir con los estándares educativos establecidos por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT).
- **Servicio de Deportes y club de tareas.** La ESDS cuenta con actividades extracurriculares para los estudiantes, entre las que se encuentra el club de tareas, fútbol y baloncesto.
- **Servicios adicionales.** En esta categoría se incluyen los servicios de becas dirigidas a la población de estudiantes que presentan dificultades económicas y tienen un rendimiento académico notorio.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

c) Beneficiarios

Respecto a la cantidad de estudiantes que reciben el servicio educativo, la Escuela atiende a niños y niñas de Primero a Noveno grado, cada sección se encuentra dividida en sección A y B, lo cual permite una distribución equitativa de estudiantes en el aula y una atención personalizada desde los docentes y las HDS.

7.2 Requisito: Contexto de la Organización

Comprensión de la organización y de su contexto

La ESDS reconoce la necesidad de la comprensión de la organización y su contexto, por lo que, determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para los servicios educativos, todo lo realiza conforme al *Procedimiento de Identificación del contexto de la organización (ESDS-PROD-SIG-01)* en la cual el equipo de la alta dirección se reúne una vez al año y/o manera extraordinaria ante cualquier cambio significativo.

El equipo de la alta dirección realiza la identificación del contexto interno y externo a través de la *Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo (ESDS-MATZ-SIG-01, Ver Anexo del Manual)*, donde reconocen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; además, mediante la técnica de lluvia de ideas, cada miembro del equipo aporta a la identificación, según sus roles y responsabilidades.

Seguidamente, realizan una categorización según su impacto en la Escuela, las que presentan un mayor impacto (3-5 puntos) son las utilizadas para construir el plan de acción o estrategias que lleven a la ESDS a aprovechar o mitigar los impactos. En este caso, como factores externos que pueden influir en la organización, se encuentra la economía, la política y regulaciones de los componentes Socioculturales, entre otros. En cuanto a los factores internos, se considera los recursos humanos, financieros, los procesos internos y otros componentes.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La ESDS realiza la identificación de las partes interesadas conforme lo explica el *Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas (ESDS-PROD-SIG-02)*, el cual indica que se identifican las partes interesadas pertinentes del SIG de forma interna y externa; para lo cual se utiliza la *Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG (ESDS-MATZ-SIG-02, Ver Anexo del Manual)*, la cual ayuda en identificar las partes interesadas y toma como referencia los elementos del Anexo C de la norma ISO 21001:2018; lo anterior, permite determinar que necesidades y expectativas se deben cumplir; así como, aquellos elementos que convierten requisitos para la ESDS.

Por otra parte, para identificar el nivel de cumplimiento con respecto con las partes interesadas, se integra la herramienta Matriz de Influencia/ Interés (*ESDS-MATZ-SIG-03, Ver Anexo del Manual*), la cual permite definir la influencia que tendrán las partes interesadas identificadas y las estrategias que debe definir la ESDS como plan de acción, a fin de cumplir sus necesidades y expectativas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Determinación del alcance del Sistema de Gestión

La ESDS determina los límites y la aplicabilidad del SIG, considerando las cuestiones internas y externas indicadas en el *Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo (ESDS-MATZ-SIG-01, Ver Anexo del Manual)*; además de los Requisitos de las Partes Interesadas Pertinentes, conforme a la *Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG (ESDS-MATZ-SIG-02, Ver Anexo del Manual)*, *Manual de Procesos del SIG (ESDS-MAN-SIG-02)* y *Manual de procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)*, los productos y los servicios educativos que ofrece la ESDS a sus beneficiarios y partes interesadas, definiendo su alcance de la forma siguiente:

Tabla 1. Alcance del SIG.

Alcance del SIG.

Planificación Académica, Admisión y Matrícula, Ejecución Académica, Registro Académico y Clausura de los productos y servicios académicos.

En las instalaciones de la Escuela Salesiana Domingo Savio ubicada en 7a. Avenida Norte, entre 23 y 27, Calle Poniente, San Salvador Centro, San Salvador, El Salvador.

Exclusión /No aplicabilidad de requisitos Norma ISO 21001:2018

8.3 Diseño y desarrollo: debido a que la ESDS no diseña, desarrolla, presenta y evalúa instrumentos curriculares y otros documentos relacionados a los servicios educativos. Todos los requisitos los recibe del ente regulador que es el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología.

Fuente. Elaboración propia.

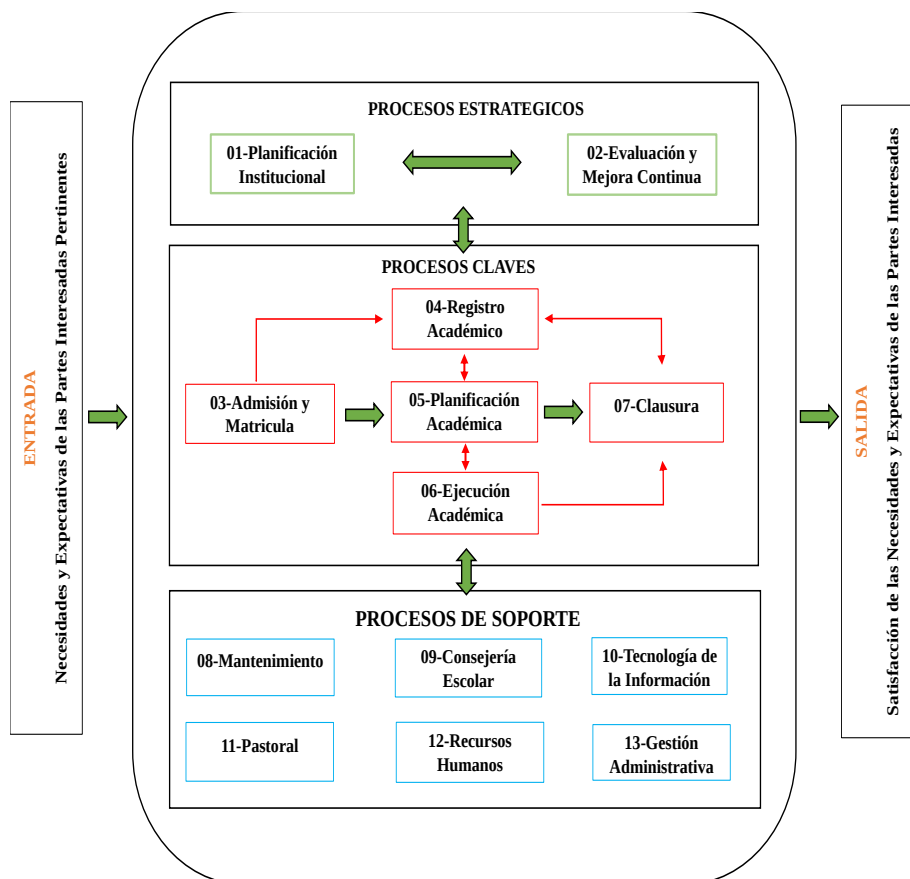
Sistema de Gestión y sus procesos

La Escuela establece, implanta, mantiene y mejora continuamente su SGI, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, mediante el *Manual de Procesos del SIG (ESDS-MAN-SIG-02)* y *Manual de procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)*, los cuales definen que la ESDS tiene dividido sus procesos en Estratégicos, Claves y de Soporte.

Los primeros están relacionados con la toma de decisiones, el establecer e implementar mejoras en el SIG, el segundo tipo de procesos tiene su enfoque en la provisión de los productos y servicios educativos, a fin de cumplir con la misión institucional y los procesos de Soporte, son aquellos que apoyan las actividades de la ESDS para la generación de los productos y servicios educativos conforme lo muestra el mapa de proceso de primer nivel (**Figura 1**). Es importante considerar que en el proceso de Gestión Administrativa se ejecuta desde la Fundación, y se considera Contabilidad y Compras.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Figura 1. Mapa de Proceso de Primer Nivel



Fuente. Elaboración propia.

Como parte del elemento vinculado, se presenta el *Procedimiento para la gestión de los procesos de los SGSST (ESDS-PROD-SIG-03)*, el cual busca garantizar la correcta gestión y seguimiento de todos los procesos que impactan directamente en la seguridad y salud laboral de los trabajadores, estudiantes y demás partes interesadas dentro de la ESDS.

7.3 Requisito: Liderazgo

Liderazgo y Compromiso

Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección y el equipo de la alta dirección asumen el compromiso y liderazgo, para mejorar continuamente el SIG estableciendo acciones que involucran:

- Asumir la responsabilidad de la eficacia del SGI.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Asumir responsabilidad en la rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo; así como, la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables.
- Asegurarse del establecimiento de la política del SIG y sus objetivos, para que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Escuela.
- Asegurarse de la integración de los requisitos del SGI en los procesos de la Escuela.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse de que los recursos necesarios para el SGI estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme con los requisitos del SGI.
- Asegurarse de que el SGI logre los resultados previstos.
- Comprender, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGI.
- Promover la mejora continua.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación.
- Proteger a los trabajadores de represalia al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la organización.
- Garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifiquen y dirigen.
- Considerar los principios de responsabilidad social.
- Establecer e implementar procesos para la consulta y la participación de los trabajadores; así como, el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud.

Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.

La Alta Dirección se asegura de determinar, comprender y cumplir las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante el Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas (ESDS-PROD-SIG-02) y les da seguimiento y cumplimiento, a través de la *Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG (ESDS-MATZ-SIG-02, Ver Anexo del Manual)*. Además, la ESDS determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios; así como, su capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios. Como parte de enfoque la ESDS realiza, encuesta de satisfacción de estudiantes, docentes y persona de interés.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La alta dirección se asegura de proporcionar los recursos y la formación adecuados, para apoyar la accesibilidad en los entornos de aprendizaje; así como, implementar ajustes razonables que promuevan el acceso equitativo de los estudiantes con necesidades especiales a las instalaciones y a los entornos educativos en igualdad de condiciones con los demás estudiantes.

La escuela identifica los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación de los estudiantes con particularidades conductuales, intelectuales, físicas o de dotación, mediante el *Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG (ESDS-PROD-SIG-07)* y conforme a ello, establece acciones como evaluaciones de la psicóloga, y capacita a maestros y personal sobre las prácticas pedagógicas y herramientas, para atender a estudiantes con necesidades especiales. Esta formación incluye estrategias de enseñanza diferenciada, manejo de situaciones de comportamiento, y tecnologías de apoyo.

Política del SIG

La Alta Dirección demuestra su compromiso con el SIG a través de la aprobación, implementación, revisión y disponibilidad de la *Política del SIG* para las partes interesadas pertinentes; además, se asegura de mantenerla como información documentada dentro del Manual del SIG y la comunica a las partes interesadas pertinentes del SIG.

La Política del SIG incluye el compromiso por cumplir los requisitos de la norma ISO 21001:2018 Sistema de gestión para Organizaciones Educativas e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud de los Trabajadores; también, es el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de ESDS.

Tabla 2. Política del SIG.

Política del SIG
La Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS) es una institución educativa católica de carácter privado que ofrece servicios educativos desde Primero hasta Noveno grado, brindando una formación integral y de excelencia basada en los valores salesianos. La Alta dirección de la ESDS se compromete en ofrecer una educación de calidad y un entorno de aprendizaje seguro y saludable para los estudiantes, personal docente, administrativo y partes interesadas, teniendo alineación con las normas ISO 21001 e ISO 45001. Por consiguiente, nos comprometemos a: • Brindar apoyo para el cumplimiento de la misión y visión de la ESDS. Como misión formamos niños y jóvenes con capacidad crítica y creadora, capaces de transformar su entorno en beneficio personal y comunitario, utilizando métodos tecnológicos y científicos, cuyos procesos se basan en la razón, religión y amor. La visión se enfoca en ser una institución líder por su excelencia académica y reconocida por la práctica de valores fundamentados en la pedagogía de San Juan Bosco, formando buenos cristianos y honrados ciudadanos. • Establecer procesos para gestionar las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas pertinentes y los cambios del contexto que afecten los procesos de la Escuela. Además, asegurar la mejora continua del desempeño del sistema integrado.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Reconocemos nuestra responsabilidad social como institución educativa y nuestro compromiso con el bienestar, el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y promoción de la inclusión, la equidad y el respeto en todas nuestras actividades y áreas de trabajo.
- Identificar y eliminar los peligros y evaluar los riesgos para la seguridad y salud ocupacional que afecten a los procesos de la Escuela y establecer controles para su reducción a niveles significativos; además, promover la cultura integral de prevención en todos los colaboradores, estudiantes y otras partes interesadas pertinentes.
- Cumplir los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Escuela; y, proteger, gestionar adecuadamente la propiedad intelectual de las partes interesadas pertinentes, asegurando su uso ético.
- Buscar constantemente formas de optimizar nuestros procesos, productos y servicios a través de desarrollos educativos, científicos, tecnologías de la educación, técnicas de enseñanza y tecnologías para la prevención de riesgos, para la seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer procesos efectivos para la comunicación interna y externa, la identificación de las necesidades y expectativas, recibir retroalimentación y quejas de las partes interesadas pertinentes y establecer espacios para la consulta y participación de los trabajadores y los representantes de los trabajadores.

Esta política es revisada periódicamente, para garantizar su adecuación y efectividad, siendo comunicada a todas las partes interesadas pertinentes y estando disponible públicamente, a fin de asegurar la transparencia de nuestro compromiso con la calidad educativa y la seguridad.

Fuente: Elaboración Propia

Roles, autoridades y responsabilidades

La Alta Dirección representada por el Dirección de la ESDS, aseguran el compromiso, las responsabilidades y autoridades del SIG, para que se encuentren definidas en la Lista de *Líderes de proceso, funciones y responsabilidades del SIG (Tabla 3)*, estas responsabilidades y funciones del SIG, están documentadas y comunicadas dentro la organización en los diferentes niveles y líderes de proceso, para facilitar una gestión eficaz del desempeño del SIG y las actividades ejecutas, a fin de generar los productos y servicios educativos de la ESDS; autoridades y responsabilidades del SIG:

Tabla 3. Lista de líderes de proceso, funciones y responsabilidades del SIG.

Nombre del Proceso	Área Responsable	Responsabilidades y Funciones
Planificación Institucional	Equipo de la alta dirección	El equipo de la alta dirección y su representante gestionan y planifican la orientación de la Escuela, los resultados del SIG y sus resultados académicos en relación con los objetivos a lograr para el periodo vigente.
Planificación Institucional	Gerencia de la Junta FJCC	Funge como alta dirección y es la encargada de garantizar la disponibilidad de los recursos financieros, técnicos y de talento humano y otros necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Nombre del Proceso	Área Responsable	Responsabilidades y Funciones
Evaluación y mejora continua	Dirección	La dirección funciona como representante de la alta dirección y es la encargada de verificar y darle seguimiento al funcionamiento del SIG; así como, de verificar, obtener los resultados de los indicadores e informar a la alta dirección sobre el desempeño del SIG y asegurarse que es conforme con los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.
	Comité del SST	Lidera las funciones y realizar el seguimiento de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo directamente a la gestión del sistema de SST. Vigilar y reportar en tiempo las condiciones inseguras de trabajo.
Ejecución Académica	Coordinador académico	Planificar, verificar, ejecutar y dar seguimiento a la ejecución de las planificaciones académicas, verificar que cada docente desarrollo sus guiones de clase y jormalización establecida.
Admisión y Matrícula	Dirección	Es encargada de ejecutar el proceso de admisión a través de los filtros y requisitos establecidos. La encargada de registro académico notifica los requisitos iniciales requeridos y los relacionados con el proceso de matrícula de los alumnos que aprobaron el proceso de selección; de igual forma, debe comunicar en tiempo la emisión y matrícula anual de los estudiantes ante el MINEDUCYT.
Clausura	Secretario/a registro académico	Realizar el proceso de clausura anual de cada estudiante; así como, registrar sus avances y reportes académicos frente al MINEDUCYT y la entrega de certificados de notas.
Tecnología de la Información	Encargado de IT	Brindar soporte y mantenimiento de los equipos informáticos utilizados para la enseñanza y equipos de oficina utilizados en el proceso educativo.
Mantenimiento	Técnico mantenimiento y personal de limpieza	Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos e infraestructura, le da seguimiento al programa de calibración de equipo según aplica, vela por el correcto funcionamiento y duración conforme a su vida útil y que sean instalaciones funcionales para los estudiantes. Aportar a la mejora del SIG.
Consejería escolar	Psicóloga	Brindar soporte y ayuda a los estudiantes en aptitudes y actitudes, fortaleciendo la reflexión y el comportamiento, apoya en los problemas conductuales o emocionales en el estudiante.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Nombre del Proceso	Área Responsable	Responsabilidades y Funciones
Pastoral	Coordinadora pastoral	Proporcionar el enfoque salesiano preventivo en toda la comunidad educativa cristiana, a través de la programación y ejecución de actividades religiosas enfocadas en fortalecer la fe espiritual de los alumnos y docentes.
Recursos Humanos	Encargado de recursos humanos	Realizar la selección de talentos humanos, con las competencias requeridas, según las funciones establecidas en los descriptores de puestos y los requerimientos de sus clientes internos. Realizar la identificación de necesidades y expectativas de los docentes y establecer planes de acción.
Compras	Encargado de compras	Planificar, coordinar y realizar el abastecimiento de insumos necesarios para el funcionamiento de la ESDS en la producción de productos y servicios educativos.
Enseñanza y aprendizaje	Docentes y personal técnico.	Planifica, ejecuta y registra el desempeño de los estudiantes. De igual forma, se encarga de brindar las clases y asesorías a los estudiantes. Identificar peligros para la SST y contribuir a la mejora del SIG.

Fuente: Elaboración Propia

A parte de las responsabilidades delimitadas en la *Lista de líderes de proceso, funciones y responsabilidades del SIG*, la Alta Dirección de la ESDS se asegura que la política de la organización educativa sea comprendida por todo el personal e implementada de manera efectiva en todas las áreas de la Escuela. Además, promueve un enfoque centrado en las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios en toda la organización, fomentando la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

La Alta Dirección gestiona y controla toda la información documentada del SGOE, asegurando su disponibilidad, acceso y actualización continua. Finalmente, en el *Manual de Procesos del SIG (ESDS-MAN-SIG-02)* y *Manual de procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)* se identifican las responsabilidades de cada uno de los interesados que participan en los procesos y en las actividades.

Consulta y participación de los trabajadores

La ESDS determina, implementa y mantiene el *Procedimiento para la Consulta y Participación de los Trabajadores (ESDS-PROD-SIG-04)*, el cual tiene como objetivo permitir la participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo (SST), con el fin de identificar riesgos, tomar decisiones informadas y promover un entorno laboral seguro y saludable para los trabajadores. Los docentes y

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

alumnos participan en proceso de consulta, a través de los espacios como Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité de Estudiantes, Comité de Padres de Familia.

Las consultas se pueden realizar libremente en cada uno de estos espacios, a través del *Formulario de Comunicaciones y reporte de riesgos para la SST (ESDS-FO-SIG-04)*. El secretario del comité, que revisa los casos, revisa estos reportes y se presenta en el CSSO para su evaluación y resolución. Las reuniones de consulta y participación de los trabajadores son registradas y comunicadas a las partes interesadas pertinentes del SIG, a través del *Formato de Minuta de reuniones de los comités (ESDS-FO-SIG-05)*.

7.4 Requisito: Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SIG

La ESDS determina y planifica cómo integrar las acciones en sus procesos y evaluar su eficacia, para ello ha establecido el *Procedimiento para evaluación de riesgos y oportunidades del SIG (ESDS-PROD-SIG-05)* y la *Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos del Sistema de Gestión (ESDS- MATZ-SIG-04, Ver Anexo del Manual)*, que buscan identificar los riesgos y oportunidades del desempeño del SIG, sus procesos, productos y servicios educativos, seguido de evaluar el nivel de impacto de los riesgos y oportunidades y un plan de acción, para aprovechar las oportunidades, reducir y controlar los riesgos, para alcanzar los resultados previstos.

Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades para la SST.

La Escuela ha establecido, implementado y mantenido el *Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades para la SST (ESDS-PROD-SIG-06)*, el cual tiene como objetivo identificar, evaluar y establecer planes de acción ante los riesgos encontrados y las oportunidades, esto permite un proceso continuo de identificación de los riesgos según su jerarquía de controles.

Los riesgos son documentados mediante la *Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05, Ver Anexo del Manual)*, la cual detalla el nivel del riesgo y los controles jerárquicos utilizados para reducir o controlar el riesgo; así como, una evaluación de riesgo residual al implementar las acciones, a fin de determinar si el riesgo desapareció, se minimizó o la acción ejecuta no tiene ningún efecto. Las oportunidades evidenciadas son documentadas en el *Matriz de identificación de oportunidades para la SST (ESDS-MATZ-SIG-06)*, donde se establece el nivel de impacto de la oportunidad y se determina si es factible para el SIG y la alta dirección ejecutarla.

Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La institución ha establecido el *Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG (ESDS-PROD-SIG-07)*, con el cual pretende identificar y acceder a los requisitos legales obligatorios, otros internos y externos a los que debe cumplir la Escuela.

Cuando se identifican los requisitos se documentan en el *Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07)*, donde detalla el artículo, requisito u otro que cumplir, quien es el responsable de seguimiento, los controles y los planes de acción para evaluarlos y cumplirlos.

Planificación de acciones

La ESDS se encarga de la planificación de acciones, para abordar los riesgos y oportunidades, abordar los requisitos legales y otros requisitos, prepararse y responder ante situaciones de emergencia. Así mismo, la ESDS integra e implementa las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST y en otros procesos de negocio y evalúa la eficacia de estas acciones. La Escuela realiza la planificación a través de procedimientos, metodologías y herramientas que permiten identificar, evaluar de forma periódica y establecer planes de acción, a fin de reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades surgidas en cada evaluación.

Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

La ESDS determina los objetivos para su SIG tomando como referencia la Política del SIG, los cuales se encuentran delimitados de la forma siguiente:

1. Incrementar un 5% los programas de comunicación y sensibilización de los docentes y alumnos sobre la cultura organizacional, los valores salesianos, responsabilidad social, cuidado por el prójimo y desarrollo integral para el año 2025.
2. Lograr el 100% de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos legales del SIG para el año 2025.
3. Incrementar en un 20% la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión y garantizar la calidad educativa, mediante la aplicación de controles exhaustivos y el seguimiento detallado de los resultados para el año 2025.
4. Incrementar un 2% el programa de becas para jóvenes de escasos recursos como parte de los beneficios sociales que brinda la ESDS para el año 2025.
5. Incrementar un 5% las competencias de los docentes en tecnologías de la educación, técnicas de enseñanza, ética educativa, seguridad de la información y tecnologías para la prevención de riesgos, para la seguridad y salud en el trabajo para el año 2025.
6. Incrementar un 5% la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del Sistema Integrado de gestión para el año 2025.
7. Alcanzar un 100% de seguimiento y cierre de las consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión para el año 2025.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La planificación para lograrlos se ejecuta, a través de los procesos del SIG, sus objetivos e indicadores que alimentan el desempeño del SIG y de la ESDS. Planificación de los objetivos del SIG se realiza, por medio de la *Matriz de Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos (ESDS-MATZ-SIG-07, Ver Anexo del Manual)*. La planificación de los objetivos del SIG se realiza, por medio de la *Matriz de Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos (ESDS-MATZ-SIG-07, Ver Anexo del Manual)*. Esta herramienta describe el objetivo del SIG, las actividades a realizar, los responsables, plazos, herramientas de medición y los recursos requeridos para el logro de los resultados.

Planificación de los cambios

La ESDS ha determinado la necesidad de identificar gestionar los cambios del SIG cuando se detecten los eventos siguientes:

- Cambio en los procesos.
- Cambios en estructura organizacional.
- Identificación de nuevos requisitos legales y otros requisitos.
- Prepararse y responder ante situaciones de emergencia.
- Cambio o adquisiciones de nuevas tecnologías.
- Cambios en el contexto interno y externo.
- Cambios en el ambiente de trabajo.
- Cambios en las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.
- Cuando exista un accidente y/o incidente de trabajo.
- Cuando se implementen las Acciones de Mejoramiento propuestas.
- Otro tipo de cambio que afecten los procesos y los resultados del SIG.

Para la gestión de los cambios detallados anteriormente, la ESDS aplica la *Metodología para identificar, evaluar y establecer planes de acción para la gestión del cambio*, la cual es aplicada conforme con las etapas siguientes:

1. Identificar el Cambio: el líder de cada proceso identifica el cambio, en el momento en que éste se planifique o se presente, de acuerdo con los eventos mencionados.
2. Evaluar el impacto: seguidamente se debe evaluar el impacto del cambio dentro de la organización, el área afectada, los procesos, requisitos legales y otros requisitos.
3. Establecer los planes de acción: estos estarán orientados a determinar si el cambio afecta de manera positiva o negativa a la escuela, los impactos positivos se deben controlar, para aprovecharlos al máximo y los negativos se deben eliminar, a fin de reducir los riesgos en el proceso. Para el elemento anterior, se establece el plan de acción, se registra el cambio y se aprueban los controles.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. En caso de identificar la necesidad de comunicar y sensibilizar a las partes interesadas en el cambio, se debe efectuar sin que afecté la operación, cada vez que se efectuó un cambio este se debe documentar en el *Registro de control de cambios de productos y servicios educativos (ESDS-FO-SIG-33, Ver Anexo de Manual)*.
5. Implementar Plan de Acción: se debe realizar según los controles establecidos, en el cual se consideran incluya los pasos necesarios, para implementar el cambio, los recursos requeridos, los responsables de cada tarea, y el cronograma para la ejecución.

7.5 Requisito: Apoyo

Recursos

La Alta Gerencia determina y proporcionan los recursos necesarios como personas, infraestructura, maquinaria, equipos, recursos financieros y otros requeridos por el SIG, los procesos, productos y servicios académicos considerando:

- El compromiso y satisfacción del estudiante, a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje.
- La participación y satisfacción del personal a través de actividades, para mejorar las competencias del personal y facilitar el aprendizaje.
- La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.

Personas

La ESDS asegura de que los docentes y colaboradores que realizan actividades, a fin de generar los productos y los servicios educativos cuente con las competencias necesarias, para desempeñar sus funciones y cuidar su integridad frente a los peligros, a través del *Procedimientos de reclutamiento, evaluación y contratación de talento humano (ESDS-PROD-SIG-08)*, los resultados del proceso de reclutamiento son documentados en el *Formato de Solicitud de empleo (ESDS-FO-SIG-08)*. La formación continua de las competencias de los nuevos y antiguos trabajadores se realiza a través del *Procedimiento para la formación de competencias (ESDS-PROD-SIG-12)*, el cual tiene la finalidad de establecer los lineamientos para la inducción al puesto, identificación de necesidades de entrenamiento, capacitación continua y toma de conciencia de los trabajadores de la ESDS.

Este procedimiento incluye como se identificarán y potenciarán las competencias de los docentes para que impartan sus clases a estudiantes con necesidades especiales de educación; asegurando que todos los docentes y trabajadores tengan formación especializada y apropiada. Todo ello, con la finalidad de satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos, brindar instrucciones y evaluaciones diferenciadas; además, brindar un mayor apoyo educativo y una integración e inclusión en la comunidad educativa.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Toma de conciencia

La toma de conciencia se lleva a cabo de manera continua, con sesiones programadas mensualmente. En el *Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-13)* se incluyen diversas formaciones y contenidos orientado a la toma de conciencia. Para ello, la ESDS brindará las capacitaciones siguientes:

- Política del SIG, estrategia y los objetivos del SIG.
- Contribución a la eficacia del SIG, los beneficios y la mejora del desempeño del SIG.
- Implicación y las consecuencias potenciales de no cumplir de los requisitos del SIG, requisitos legales y otros requisitos.
- Gestión de incidentes y los resultados de las investigaciones de la SST.
- Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas.
- Condiciones inseguras de trabajo y prevención de riesgos laborales.
- Medidas de prevención de riesgos laborales.
- Señalización de emergencia y puntos de encuentro.

Las formaciones y toma de conciencia según lo indica el procedimiento se pueden realizar de forma online y presencial, para tomar la asistencia de los participantes se utiliza el *Formato de Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-14)*

Lo resultados obtenidos de los procesos de formación de competencias y toma de conciencia, son documentados a través de exámenes que se realizan a los participantes.

Infraestructura

La ESDS ha establecido el *Procedimiento de Mantenimiento y Limpieza de la infraestructura (ESDS-PROD-SIG-09)*, que tiene como objetivo garantizar que la infraestructura física, equipo tecnológico u otra infraestructura utilizada para la generación de productos y servicios educativos, cumpla con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Ambiente para la operación de los procesos educativos

Se ha establecido el *Procedimiento para controles operacionales y seguridad y salud ocupacional (ESDS-PROD-SIG-10)*, que tiene como objetivo garantizar que los espacios físicos utilizados para la generación de productos y servicios educativos cumplan los requisitos para su uso; en este campo, se verifica la temperatura, humedad relativa, ventilación y controles a través de estudios higiénicos que aseguren la seguridad y salud de los trabajadores y beneficiarios.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Recursos de seguimiento y medición

La ESDS como una institución educativa, sus recursos de seguimiento y medición están relacionados con los procesos para la enseñanza, para lo cual, conserva el *Procedimiento de creación y verificación de evaluaciones de aprendizaje (ESDS-PROD-SIG-11)*.

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los pasos a seguir, de aprendizaje y que se ajusten a los requisitos del MINEDUCYT e internos de la escuela, de igual forma, se incluye la etapa de verificación, en la cual se revisan y se aprueban las herramientas para la obtención de los resultados del desempeño académicos de los estudiantes.

Trazabilidad de las mediciones.

Para el seguimiento y calibración de los equipos utilizados para el control de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, se cuenta con la **Metodología de control metrológico**, que desarrolla conforme con los pasos:

- El Comité de SST y el responsable del área de mantenimiento establecen los lineamientos para el mantenimiento y la calibración de equipos educativos (balanzas, microscopios, sistema de iluminación, extintores y equipos de seguridad contra incendios, etc.), para asegurar la precisión en mediciones en la Escuela.
- Asegurar que los equipos cumplan con los estándares de calidad y seguridad para el uso escolar.
- Registrar todos los equipos de medición en una base de datos detallando el tipo, ubicación y responsable.
- Crear una ficha para cada equipo incluyendo detalles como: marca, modelo, ubicación, frecuencia de uso, y especificaciones técnicas.
- El personal de mantenimiento se encarga de identificar y clasificar equipos que requieren calibración regular.
- Se establece un cronograma de mantenimiento preventivo y calibración. La frecuencia se define según el uso y tipo de equipo (cada 12 o 24 meses).
- De ser necesario se realiza la contratación de proveedores externos certificados, para realizar calibración interna con patrones de referencia de fácil acceso.
- Antes de cada uso, se debe verificar que los equipos funcionen adecuadamente.
- Registrar cualquier falla o ajuste realizado en una ficha de seguimiento.
- Se almacena los informes de calibración y mantenimiento en un archivo físico o digital.
- Revisar anualmente los registros de los equipos, para actualizar su estado y necesidad de mantenimiento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Conocimiento de la Organización

En relación a las actividades vinculadas al conocimiento la organización, la ESDS desarrolla un equipo de docentes y personal administrativo capacitado, para realizar tareas en distintas áreas, promoviendo colaboración y continuidad operativa. Lo anterior, incluye seleccionar personal interesado, la identificación de áreas clave (como gestión administrativa, supervisión de recreos, y actividades extracurriculares) y planificar rotaciones semanales que permitan aprendizaje supervisado en roles complementarios. Tras cada fin de periodo, se evalúan las competencias adquiridas y se recopila retroalimentación, para mejorar las actividades de las áreas. Lo anterior, genera un ambiente laboral flexible y multifuncional que asegura eficiencia y crecimiento profesional.

Recursos de Aprendizaje

Los recursos de aprendizaje disponibles para la comunidad educativa de la ESDS se encuentran disponibles en la plataforma de TBox, los libros brindados a los estudiantes; así como, los libros alojados en la biblioteca de la Escuela. Además de los recursos que se muestran en las plataformas de Google Classroom, la ESDS respeta los requisitos de propiedad intelectual y fomentar la reutilización de recursos.

Competencia

La ESDS asegura la competencia del personal docente y administrativo mediante una evaluación anual de desempeño y promueve su desarrollo, a través de capacitaciones anuales, evaluando la eficacia de cada capacitación según su naturaleza. Además, se cerciora de que el personal conozca la relevancia de sus funciones por medio de la capacitación a nuevos ingresos, manteniendo registros de la capacitación y desempeño, e implementando el *Procedimiento para la formación de competencias (ESDS-PROD-SIG-12)* y la utilización del *Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-13)*.

Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Alta Dirección de la ESDS garantiza recursos para la difusión de materiales visuales y capacitaciones sobre inclusión y no discriminación, dirigidas al personal directivo, docente, administrativo y estudiantes; así como, a empleados por servicios profesionales y prestatarios de servicio social.

Estas acciones son realizadas por medio de la Dirección y la psicóloga de la ESDS, quien ofrece apoyo en orientación juvenil, con enfoque en desarrollo académico y salud mental, mientras que la Dirección, mediante orientación educativa, brindan apoyo a estudiantes que lo necesitan.

Comunicación

La ESDS ha establecido un *Metodología de identificación de canales de comunicación* que asegura una operación eficiente. Esta detalla qué información se comunica, a quién va dirigida, el propósito de la comunicación, el método de transmisión, el responsable de comunicarla y el momento adecuado para hacerlo.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La metodología busca que la comunicación en la ESDS sea clara, transparente, oportuna y accesible; y, tiene como objetivo los componentes siguientes:

- Facilitar la interacción clara y fluida entre todos los miembros de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, personal administrativo, padres de familia y otras partes interesadas.
- Fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso dentro de la institución.
- Asegurar que la información relevante llegue de manera oportuna y efectiva a las partes interesadas.
- Fomentar la transparencia en las decisiones, políticas y actividades de la escuela.
- Establecer canales formales y bien definidos tanto para la comunicación interna como externa.

La metodología es aplicable a canales de comunicación interna y externas, siendo los siguientes:

- **Reuniones Presenciales:** se llevan a cabo en espacios físicos dentro de la institución o en plataformas virtuales cuando sea necesario, su frecuencia puede ser semanales, mensuales, o según necesidad (reuniones de personal docente, de padres de familia, administrativo, comité de seguridad, etc.).
- **Correo Electrónico Institucional:** uso de correos electrónicos institucionales, para garantizar el acceso adecuado a la información, cuyo objetivo es enviar información formal y documentada a todos los miembros del equipo (docentes, personal administrativo).
- **Boletines Internos:** tiene por objetivo mantener informados a todos sobre los avances y actividades importantes dentro de la escuela, su método puede ser por publicación impresa o digital.
- **Tablones de Anuncios:** se realiza la colocación de documentos impresos en lugares visibles dentro de la escuela (pasillos, salas de profesores, áreas comunes), su objetivo es publicar avisos importantes y de interés general para toda la comunidad escolar.
- **Plataformas de Google Classroom y TBox:** el objetivo de su uso es proporcionar un espacio digital donde los miembros del personal y estudiantes pueden consultar documentos importantes, calendarios, políticas y otros recursos, su acceso es permanente, por medio de usuario y contraseña.
- **Plataformas de Mensajería Instantánea (WhatsApp):** se realiza la creación de grupos de comunicación por grado y secciones, esto con el fin de proveer una comunicación rápida para asuntos urgentes o informales entre miembros del equipo.
- **Redes Sociales:** su uso, tiene por objetivo el conectar con la comunidad externa (padres, futuros estudiantes, exalumnos, comunidad en general) mediante actualizaciones rápidas y contenido visual (fotos, videos). La frecuencia de publicación puede ser diaria o semanalmente dependiendo de los eventos o noticias.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Por otra parte, la ESDS, también ha establecido, determinado e implementado los procesos y acuerdos de comunicación que permiten la recopilación, la actualización y comunicación eficaz entre los docentes, estudiantes y otras partes interesadas pertinentes del SIG, para lo cual se establece la **Metodología para comunicación interna y externa**, conforme con los pasos siguientes:

1. Identificación de las necesidades de comunicación del SIG: se revisan en cada uno de los procesos y se documenta en el *Formato de Plan de Comunicaciones del SIG (ESDS-FO-SIG-15)* como información relevante del SIG a comunicar:
 - La política, objetivos y plan estratégico de la organización.
 - El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos.
 - Las consultas, solicitudes, admisiones o registros.
 - Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa, sumativa y procesos de apelación.
 - La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante.
 - Las encuestas y resultados de satisfacción de las partes interesadas.
 - La resolución de consultas de los trabajadores.
 - Nivel de riesgos y peligros identificados.
 - Los canales disponibles para la consulta y quejas.
 - Requisitos legales y otros requisitos pertinentes al servicio educativo.
 - Cambios en el SIG.
 - Informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.
 - Otra información relevante que afecte el desempeño del SIG.
2. Clasificación y revisión: la información recopilada se revisa y clasifica según las partes interesadas, la frecuencia de comunicación y el tipo de comunicación (interna y externa), seguido de los canales de comunicación donde se difundirá el medio en que se impartirá (físico o digital). Se solicita la aprobación de publicación a la alta dirección.
3. Publicación: la información a publicar se registra en una bitácora con la fecha, el tipo de información y las partes interesadas a quienes va dirigido. La información se publica y se brinda seguimiento por medio del *Formato de comunicaciones del SIG (ESDS-FO-SIG-16)*.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. Seguimiento del proceso de comunicación: la ESDS de forma anual revisa el proceso de comunicación, las herramientas, los medios y la retroalimentación de las partes interesadas sobre la información compartida a través del proceso de Satisfacción del cliente, con la finalidad de analizar y mejorar el Plan de Comunicaciones del SIG (ESDS-FO-SIG-15). La ESDS conserva la información documentada del proceso de comunicación.

Información documentada

La ESDS incorpora en cada uno de sus procesos y procedimientos la información documentada exigida por este documento como aquella necesaria para garantizar la eficacia del SGI, especificada en cada procedimiento y referenciada en el *Manual de procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)*, y en el *Proyecto Educativo Institucional de la ESDS*.

Para ello, la Escuela ha establecido procesos, a fin de garantizar que el SIG cuente con la información documentada requerida para el funcionamiento de sus procesos, productos y servicios educativos, a través del *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*, que pretende garantizar los controles necesarios del manejo, creación, actualización y control de la información documentación del SIG, asegurando que se revisan, actualizan, aprueban, comunican y están disponibles, vigentes, identifican y resguardan documentos y datos obsoletos.

También, la información documentada es controlada mediante el *Listado maestro de información documentada del SIG (ESDS-FO-SIG-17)*, este indica el medio de almacenamiento, quien es responsable de registrar y conservar la información. Los documentos pertinentes al SIG, generados externamente que dan soporte a los requisitos y actividades de los procesos, se clasifican como documentos externos y son válidos para el SIG, que deben controlar, mantener y conservar, para demostrar cumplimiento.

7.6 Requisito: Operación

Generalidades

La Alta Dirección y la Directora de la ESDS se encargan de la planificación, implementación y control de los procesos y procedimientos del SIG. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos necesarios para la provisión de productos y servicios educativos. Para ello, llevan a cabo las acciones requeridas, mediante la documentación de los procedimientos establecidos en el *Mapa de Procesos y Manual de procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)*.

La ESDS también identifica, evalúa y controla los riesgos y peligros para el SIG, para ello, realiza la identificación y evaluación de peligros y riesgos para la SST; así como, las oportunidades para el Sistema. Con los elementos anteriores, se encarga de establecer planes de acción y control de los cambios que afectan el desempeño del SIG conforme al *Procedimiento de planificación y control operacional (ESDS-PROD-SIG-14)*.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Sumando a lo anterior, la ESDS es responsable de controlar los cambios planificados y de evaluar las consecuencias de aquellos cambios que no se habían previsto. En caso de ser necesario, toman medidas para mitigar cualquier efecto adverso, manteniendo toda la información documentada. Además, la Alta Dirección y la Fundación deben garantizar que los procesos contratados externamente estén debidamente controlados, lo cual se registra en conforme con el *Formato de evaluación periódica de proveedores y contratista (ESDS-FO-SIG-19)*.

Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.

La ESDS planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos ofrecidos, pues de forma anual, la Alta Dirección establece los recursos para planificar el *Proyecto Educativo Institucional (PEI)* y el *Plan Escolar Anual (PEA)*, estos son instrumentos de gestión encaminados a favorecer las condiciones de aprendizaje de los estudiantes. La responsabilidad de elaborar y ejecutar estas herramientas recae en la dirección, los docentes, los estudiantes y la comunidad en general. Para lograr resultados óptimos, es fundamental la participación activa de todos los sectores del centro educativo, conforme a los requisitos establecidos por el MINEDUCYT. Esta colaboración integral asegura que las estrategias implementadas sean efectivas y se alineen con los objetivos educativos propuestos. Bajo la consideración anterior, las herramientas deben incluir en la planificación los aspectos siguientes:

- Resultados de aprendizaje: los objetivos se establecen por materia, unidad, tema y guiones de clases, estos establecen los resultados a lograr en el aprendizaje de los alumnos.
- Métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje: se establecen los contenidos a desarrollar y los recursos requeridos para el desarrollo de la planificación.
- Evaluación de aprendizaje: se determina la metodología a utilizar, para evaluar lo aprendido por los alumnos en cada uno de los contenidos, determinando si aplica una evaluación inicial o final, el cual se especifica si la evaluación es visual, práctica, sumativa o por indicadores de logros y aptitudes.
- Definir y conducir métodos de mejora: se planifica como se logrará la mejora del desempeño de los alumnos, para ello, lo primero que se realiza es una evaluación de diagnóstico de las competencias frente a los contenidos. Seguidamente, se obtienen los resultados de la ejecución académica y se establecen los requisitos según el MINEDUCYT, en el cual un alumno aprueba o reprueba la unidad y/o la materia. Una vez comparado los resultados, la planificación debe incluir como se hará para que los alumnos incrementen o mantengan su nivel de desempeño y el plan se ejecutará en caso de reprobar el contenido.
- Proporcionar servicios de soporte: los servicios de soporte se definen en la planificación como refuerzos, atención personalizada en caso de bajo desempeño, comunicación y retroalimentación de los resultados con los padres de familia o tutores del beneficiario.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Escuela ha implementado procesos de planificación académica, que buscan ofrecer una mayor flexibilidad en el proceso de aprendizaje para los estudiantes con necesidades educativas especiales. Estas iniciativas están diseñadas para garantizar un aprendizaje adaptado a las capacidades, habilidades e intereses de cada estudiante, promoviendo así, un entorno educativo inclusivo que favorezca el desarrollo integral de todos los alumnos. Lo anterior, incluye un enfoque basado en:

- Instrucción adaptativa.
- Contenido acelerado o enriquecido.
- Medidas individualmente adaptadas.
- Modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad.
- Facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados, para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo.

Requisitos para los productos y servicios educativos

La Escuela ha desarrollado el *Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG (ESDS-PROD-SIG-07)* cuyo objetivo es identificar y acceder a los requisitos legales obligatorios; así como, a otros requisitos internos que resulten de la evaluación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo a alumnos y docentes. Este procedimiento contempla la identificación de las necesidades de capacitación y entrenamientos específicos conforme a la ley, atendiendo las particularidades de los estudiantes con necesidades educativas especiales, los requisitos de los servicios educativos, los requisitos derivados de cambios en la normativa, y otros requisitos relevantes para el contexto educativo. Como parte del requisito se completa el *Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07)*. Se considera que los requisitos del servicio educativo se identifican como necesidades a comunicar a los interesados internos y externos pertinentes, y durante la evaluación de los cambios, se determina el nivel de impacto con respecto a cambios.

Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la ESDS asegura que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos y cumplan con las declaraciones sobre los productos y servicios educativos que ofrece, incluyendo los aspectos:

- Aquellos considerados necesarios por la organización debido a su política y plan estratégico.
- Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza, para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Los resultantes del mercado laboral.
- Los resultantes de la investigación.
- Requisitos de salud y seguridad aplicables.

Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la ESDS notifica a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes, asegurándose de que los requisitos comunicados sean claramente comprendidos. Esta verificación se lleva a cabo según los criterios siguientes:

- Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación.
- Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios.
- Los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada.
- Los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SIG.
- Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará.
- Cualquier costo involucrado, como hoja de inscripción, matrícula, mensualidades, la compra de materiales de aprendizaje y uniformes.
- Cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas, las calificaciones y constancia de conducta.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

La ESDS se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados. Adicionalmente, en caso de requerir cambios en la información documentada relacionada con el SIG, estos se llevan a cabo en el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*.

Control de los procedimientos, productos y servicios suministrados externamente

La ESDS tiene la responsabilidad de garantizar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos establecidos. Para ello, determina los controles que se aplicarán a estos elementos en situaciones específicas, como cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a integrarse en los propios productos y servicios de la Escuela. Asimismo, la Escuela tiene establecido y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para ofrecer procesos, productos y servicios que se ajusten a los requisitos exigidos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Para asegurar la trazabilidad y la transparencia, la Escuela conserva toda la documentación relacionada con estas actividades; así como, cualquier acción necesaria derivada de las evaluaciones, especialmente cuando son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios en nombre de la institución.

Como parte del control para los productos y servicios la ESDS establece el *Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas (ESDS-PROD-SIG-15)*, que tiene como objetivo establecer los lineamientos y condiciones, para realizar la solicitud de compra, la evaluación inicial y periódica de los proveedores y contratistas de los bienes y servicios que ofrecen cumplan con los requisitos del SIG. Este procedimiento incluye los requisitos iniciales que debe presentar el proveedor o contratista, seguidamente la selección y el proceso utilizado para la compra. También, incluye un *Formato de evaluación periódica de proveedores y contratistas (ESDS-FO-SIG-19)*, donde a través de requisitos previamente establecidos estos son calificados y evaluados de forma anual.

Preparación y respuesta ante emergencias

La ESDS establece, implementa y mantiene los procesos necesarios, para prepararse y responder ante situaciones de emergencia potenciales identificadas. Todo ello, lo realiza conforme lo indica el *Procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación (ESDS-PROD-SIG-17)*.

Para el seguimiento, aplica Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación (ESDS-PLAN-SIG-01), el cual tiene como objetivo definir las brigadas, mantener, dirigir y controlar los procedimientos desarrollados, para responder a emergencia y evacuación de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la escuela.

La verificación de los procesos lo realiza a través de dos simulacros al año, donde la finalidad es verificar el desempeño de las medidas establecidas y se apoya del *Formato de evaluación del desempeño de los simulacros de respuesta ante situaciones emergencia y evacuación (ESDS-FO-SIG-20)*. Los planes de emergencia son comunicados a todas las partes interesadas pertinentes, de igual forma, la infraestructura de la ESDS cuenta con su mecanismo de señalización visual, para indicarle a sus visitantes, los riesgos, rutas de evacuación y los pasos a seguir en caso de emergencias.

Control de la producción y de la provisión del servicio educativo.

La ESDS organiza anualmente el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos que ofrece. La alta dirección asigna los recursos necesarios, para planificar el *Proyecto Educativo Institucional (PEI)* y el *Plan Escolar Anual (PEA)*, los cuales son instrumentos de gestión enfocados en crear las condiciones óptimas para que los estudiantes logren mejores aprendizajes.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Los procesos para la ejecución de actividades están detallados en el *Manual de Procedimientos (ESDS-MAN-SIG-03)* que incluye el inventario de procedimientos utilizados en la planificación, ejecución, verificación y acciones aplicadas en el desarrollo del servicio educativo. Asimismo, se presentan los indicadores empleados para medir el desempeño académico, el calendario escolar con las fechas programadas para evaluaciones, y los procedimientos para la recolección, tabulación y entrega de resultados al MINEDUCYT.

Admisión de estudiantes

Antes de emitir la convocatoria para el proceso de ingreso, se brinda a los interesados información detallada sobre la oferta educativa, incluyendo los programas académicos, planes de estudio y los servicios institucionales disponibles. Para ello, la ESDS tiene establecido un proceso para la admisión de estudiantes y esto se realiza conforme lo indica el *Procedimiento de Admisión y Matrícula de los estudiantes (ESDS-PROD-SIG-18)*, que tiene como objetivo describir los pasos y directrices para los procesos de inscripción, admisión y matrícula de los aspirantes y estudiantes de la ESDS; también, se indica los requisitos y evaluaciones iniciales que debe realizar el aspirante para formar parte de la ESDS. Donde el primer paso es realizar la entrega de la *Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año (ESDS-FO-SIG-21)*, en este formato los padres de familias o tutores completan la información, para iniciar el proceso de selección inicial y las fases de prueba que determinan que el aspirante tiene las competencias, a fin de acceder al servicio educativo.

Provisión de productos y servicios educativos

La ESDS ha establecido procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje, apoyo administrativo de aprendizaje conforme lo indica el *Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje (ESDS-PROD-SIG-19)*, en donde describe como los docentes desarrollan el contenido y los guiones de clases definidos en la planificación académica; también, explica los criterios que se deben utilizar, para captar el aprendizaje y darles seguimiento a los objetivos definidos de los contenidos.

Evaluación sumativa y Reconocimiento del aprendizaje evaluado

La ESDS ha establecido procesos, para supervisar la ejecución de las evaluaciones sumativas y el reporte de resultados obtenidos en cada una de ellas. Para ello, *Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje (ESDS-PROD-SIG-19)*, detalla cómo realizar las evaluaciones y su frecuencia, siguiendo las recomendaciones del MINEDUCYT y la planificación académica. Conforme al objetivo de la clase y lo estipulado en la planificación, el docente realiza evaluaciones trimestrales mediante el *Instrumento de evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje (ESDS-FO-SIG-40)*, el cual es un formato que especifica la estructura de cada prueba realizada. Los docentes reportan semanal, mensual y trimestralmente las calificaciones obtenidas, subiendo cada reporte a la plataforma TBOX, indicando la nota por estudiante, grado, sección y periodo evaluado.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.		Código	ESDS-MAN-SIG-01
			Versión	V1
			Creación	Septiembre 2024

Durante la enseñanza y evaluación del aprendizaje, la ESDS asegura que se cumplan los requisitos de los estudiantes con necesidades educativas especiales. El *Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje (ESDS-PROD-SIG-19)*, describe procesos específicos y adaptados, para evaluar el desempeño de estos estudiantes, proporcionando diversas oportunidades, a fin de demostrar su dominio de los contenidos. La instrucción se estructura con actividades y evaluaciones escalonadas que permiten a los estudiantes construir y evidenciar su aprendizaje, aplicando de manera flexible medidas individualizadas y métodos de evaluación adecuados, según corresponda.

Adicionalmente, la ESDS reporta mensual, trimestral y anualmente las calificaciones obtenidas por cada estudiante por medio de la plataforma TBox. La Escuela se asegura que, tras las evaluaciones sumativas los estudiantes sean informados sobre los resultados de la actividad de evaluación y la calificación obtenida por medio del Reporte de calificaciones del Estudiante (ESDS-FO-SIG-22). Además, se brinda la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados por medio del Registro de Apelación de Nota (ESDS-FO-SIG-38). La evidencia de los resultados de la evaluación es proporcionada al estudiante como información documentada, Asimismo, la información documentada se mantiene por un período específico, cuyo tiempo de conservación estará disponible en medios digitales y físicos.

Identificación y trazabilidad

La ESDS dispone de procesos para la identificación y trazabilidad de los productos y servicios educativos, los cuales se detallan en el *Procedimiento trazabilidad de los productos y servicios (ESDS-PROD-SIG-20)*. Este procedimiento tiene como objetivo establecer las directrices necesarias, para asegurar la trazabilidad de los productos y servicios generados por la ESDS, en cumplimiento con los requisitos del MINEDUCYT. A continuación, se presentan los aspectos relevantes:

- **Trazabilidad estudiantil:** la información general de los estudiantes, su desempeño, los grados aprobados y su historial académico se traza mediante la plataforma SIGES; donde cada estudiante tiene un número de identificación estudiantil (NIE), por el que se le generan certificados de notas, matrículas, traslados, control de notas, comportamiento académico, reportes y cualquier servicio.
- **Documentos emitidos por el MINEDUCYT:** los documentos emitidos por la entidad cuentan con su sello distintivo, firma del responsable; nombre de la escuela, firma del representante y sello.
- Cada documento es registrado en la base de datos mediante el número de documento, el tipo de documento (título, diploma, certificado) y la persona a quien le pertenece.
- **Información documentada emitida por la ESDS:** toda la información documentada compartida por la ESDS de carácter interno o externo como reportes de notas, inscripciones, matrículas u otro documento emitido, están trazados mediante el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

También, se incluye los resultados del trabajo del personal, en términos lo que se hizo, cuando se hizo, y por quien se hizo, los cuales son medidos y registrados en los indicadores de cada proceso.

Propiedad de las partes interesadas

La ESDS es responsable de resguardar la propiedad perteneciente a las partes interesadas mientras esté bajo su control o uso. La Escuela identifica, verifica y protege cualquier propiedad que se le suministre para su utilización; así como, obtiene el consentimiento necesario si esta se integra en los productos y servicios educativos.

En situaciones donde la propiedad de una parte interesada se pierda, se dañe o no sea apta para su uso, la Escuela debe notificar a la parte afectada, implementar las acciones correctivas correspondientes y mantener un registro documentado del incidente, conforme con el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)* y al *Registro que evidencie la pérdida, el deterioro o el inadecuado uso de la propiedad (ESDS-FO-SIG-39)*. La propiedad puede abarcar materiales, componentes, herramientas, equipos, instalaciones, propiedad intelectual, información personal, certificados, diplomas y otros documentos relevantes.

Preservación del producto/servicio educativo.

La ESDS gestiona y preserva la información relacionada con sus productos y servicios, según lo establece el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*. Este procedimiento indica que la preservación la información documentada del SIG se realiza según las fechas de expiración establecidas. No obstante, documentos digitales, archivos del SIGES y archivos enviados al MINEDUCYT no están sujetos a expiración, ya que quedan bajo control y resguardo de la Escuela durante el tiempo requerido. Esta información académica se almacena en copias digitales en la nube para asegurar su conservación.

Los reportes y documentos físicos generados para el control, verificación y registro de producciones (boletas de notas, expedientes) y entregas de los productos y servicios de la ESDS, serán preservados por un periodo de cuatro años a partir de su creación. Los documentos digitales que hayan sido revisados y ya no resulten funcionales serán transferidos a una carpeta de documentos, donde se conservarán durante tres años. En caso de pérdida, deterioro o inadecuación de una propiedad perteneciente a una parte interesada, la Escuela deberá informar a la parte afectada, tomar las acciones correctivas necesarias y mantener un registro documentado de lo ocurrido.

Protección, transparencia y seguridad de los datos de las partes interesadas.

La ESDS ha establecido procesos, para garantizar la protección, transparencia y seguridad de los datos de las partes interesadas pertinentes del SIG surgidos a través de la *Política de Protección, seguridad y transparencia de datos*.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Tabla 4. Política de Protección, seguridad y transparencia de datos

Política de Protección, seguridad y transparencia de datos

La ESDS debe asegurar que la obtención de datos se realice cumpliendo con todos los requisitos legales aplicables, sin recurrir a medios engañosos o fraudulentos, y respetando las expectativas de privacidad de las partes interesadas. Por lo que se compromete a:

- Comunicar a las partes interesadas pertinentes del SIG, el tratamiento brindado a sus datos, el tipo de datos, el responsable del control y resguardo de los datos y la finalidad bajo los cuales serán utilizados.
- Cumplir el consentimiento informado sobre el tratamiento de datos a nuestras partes interesadas, salvo excepciones reguladas por ley, estará sujeto al consentimiento de los titulares. Dicho consentimiento será total para todos los requisitos que exige el MINEDUCYT y podrá ser parcial o total para los requisitos internos del SIG, el consentimiento se podrá manifestar por cualquier medio que permita la conformidad.
- Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de las partes interesadas pertinentes y por ningún motivo podrán divulgarse o publicarse a terceros sin el consentimiento del titular.
- Asegurar la responsabilidad en el tratamiento de datos mediante procesos que garanticen la confidencialidad y protección de la información. En caso de pérdida, deterioro o inadecuación de la propiedad de una parte interesada, la organización debe notificar a la parte afectada, implementar las acciones correctivas necesarias y conservar un registro documentado del incidente.

Fuente: Elaboración Propia.

Control de los cambios en los productos y servicios educativos.

La ESDS ha establecido el *Procedimiento para el control de cambios de los productos y servicios educativos (ESDS-PROD-SIG-21)*, que tiene como objetivo gestionar e identificar los cambios en los productos y servicios educativos, para establecer controles que reduzcan el riesgo en el SIG. Una vez identificados y controlados los cambios, la ESDS los documenta en el *Registro de control de cambios de productos y servicios educativos (ESDS-FO-SIG-33)* donde se detallan las acciones implementadas, los controles aplicados y el responsable del seguimiento.

Liberación de los productos y servicios educativos.

La ESDS ha establecido procesos, para liberar los productos y servicios educativos, los cuales se encuentran definidos en el *Procedimiento para la liberación de los productos y servicios educativos (ESDS-PROD-SIG-25)*, que tiene como objetivo establecer los criterios para la inspección, verificación y liberación de los productos y servicios educativos. También, indica que liberación de los productos y servicios educativos para los estudiantes y otros beneficiarios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por controles exclusivos del MINEDUCYT.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Control del servicio no conforme

La ESDS ha implementado el *Procedimiento para el control y tratamiento de las salidas no conformes (ESDS-PROD-SIG-22)* cuyo objetivo es detallar los pasos, para gestionar las salidas no conformes. Este procedimiento requiere identificar cada salida no conforme y decidir si debe someterse a reprocesamiento, ser transferida a la etapa de destrucción, archivarse como documento obsoleto, o, en algunos casos, comunicar y solicitar autorización de las partes interesadas. Asimismo, todas las salidas no conformes deben registrarse en el *Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes (ESDS-FO-SIG-24)*.

7.7 Requisito: Evaluación del desempeño

Métodos de Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La ESDS garantiza que el desempeño del SIG se revise periódicamente, para ello, ha establecido el *Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SIG (ESDS-PROD-SIG-26)* donde se establece la metodología, para determinar qué elementos necesitan seguimiento, los métodos, criterios o requisitos utilizados, los responsables y tiempo definidos, para realizar la revisión del desempeño. La organización ha establecido de igual forma el Formato de Programa de mantenimiento del SIG (ESDS-FO-SIG-34) en el cual se describe la programación de las actividades que se deben ejecutar para mantener el SIG y documentar los avances establecido en la *Matriz de Indicadores del SIG (ESDS-MATZ-SIG-09)* donde los resultados se deben registrar según la frecuencia de medición que se ha establecido. La organización ha establecido de igual forma el Formato de Programa de mantenimiento del SIG (ESDS-FO-SIG-34) en el cual se describe la programación de las actividades que se deben ejecutar para mantener el SIG y documentar los avances establecido en la *Matriz de Indicadores del SIG (ESDS-MATZ-SIG-09)* donde los resultados se deben registrar según la frecuencia de medición que se ha establecido. También, el procedimiento aborda el apartado de otras necesidades de seguimiento y medición como:

- Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes del SIG.
- Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos.
- Retroalimentación sobre su eficacia, para lograr los resultados de aprendizaje.
- Retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.

Asimismo, la Escuela se compromete a dar seguimiento a la retroalimentación recibida y a tomar acciones, para incrementarla en áreas donde sea insuficiente.

Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

La Escuela realiza un seguimiento anual de la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal, por medio del *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG (ESDS-PROD-SIG-23)*, el cual determina los parámetros, para evaluar sus percepciones sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios se mide periódicamente mediante *Encuestas de Satisfacción a los estudiantes, docentes y otras partes interesadas*. Los resultados se analizan, para abordar desviación respecto a los objetivos de cada procedimiento. La satisfacción del personal se evalúa a través de la Encuesta que aborda el Clima y Cultura Organizacional, la cual permite identificar brechas de mejora y establecer planes de acción.

Tratamiento de las quejas y apelaciones

La ESDS ha asignado los recursos necesarios, para establecer un proceso efectivo de recepción, evaluación y resolución de quejas y apelaciones provenientes de las partes interesadas. Este proceso se gestiona mediante la “*Metodología para la Gestión y Tratamiento de Quejas, Reclamos y Apelaciones*,” en la cual se especifica que las quejas, reclamos, consultas y apelaciones son recibidas de forma digital y anónima a través del *Formulario Google para la gestión, tratamiento de quejas, reclamos y apelaciones (ESDS-FO-SIG-37)*. La metodología establece los puntos siguientes:

Recepción

La recepción, evaluación, resolución de quejas y apelaciones, tanto internas como externas, se realiza mediante los pasos siguientes:

-La parte interesada, al identificar la necesidad de presentar una queja, reclamo, consulta o apelación, puede comunicar esta necesidad a la ESDS a través del *Formulario Google para la gestión, tratamiento de quejas, reclamos y apelaciones (ESDS-FO-SIG-37)*, que contiene los apartados siguientes:

- Fecha: generada de forma automática.
- Tipo de usuario: alumno, proveedor, padre de familia, docente.
- Necesidad de comunicación: queja, reclamo, apelación, felicitaciones, otras.
- Detalle preciso de la queja, reclamo, apelación, etc.
- Área responsable de la queja: registro, consejería, docentes, etc.

Las respuestas al formulario son recibidas automáticamente por el sistema a través de hojas de Google, este las clasifica por fecha, hora de ingreso, número de gestión.

Investigación

La investigación de las quejas, reclamos y apelaciones son realizadas por el encargado de recursos humanos, que lo realiza de la forma siguiente:

1. Una vez se recibe una notificación se realiza la revisión, verificando la naturaleza, si es queja, reclamo, apelación, u otra naturaleza.
2. Según la naturaleza la notificación, el encargado de recurso humanos realiza la investigación de caso identificando las causas, la evidencia del caso, las áreas responsables, procesos, productos o servicios educativos afectados.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Se categoriza la queja según el impacto en la organización con la metodología de evaluación y riesgos del SIG. Si identifica una queja, reclamo, apelación de alto impacto lo notifica a la alta dirección y a las partes interesadas.
4. Se identifican y analizan las causas del motivo de la queja, reclamo o apelación, utilizando la herramienta *Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas (ESDS-FO-SIG-31)*.

Resolución y Plan de acción

La resolución de las quejas, reclamos, apelaciones se realiza mediante los resultados obtenidos del *Análisis de causa-raíz (ESDS-FO-SIG-06)*, mediante las actividades siguientes:

1. El encargado de Recursos Humanos es responsable de notificar la resolución de quejas, reclamos y apelaciones, informando a la parte interesada si el caso ha sido ACEPTADO o RECHAZADO, y adjuntando la evidencia que respalde esta decisión. En los casos en que una queja no incluya datos específicos por motivos de confidencialidad, el encargado debe resolver la no conformidad de manera general, aplicando una solución que beneficie a todas las partes interesadas.
2. Cuando la queja se acepta se debe gestionar con las áreas involucradas la implementación de las acciones correctivas, establecer el periodo de seguimiento y cierre de la no conformidad. Una vez terminado el periodo de cierre, se debe verificar la efectividad de las acciones implementadas y no haya una reincidencia con la no conformidad.

Análisis y evaluación del cumplimiento.

La ESDS analiza y genera reportes de los datos generados del seguimiento, evaluación y medición de los procesos del SIG como:

- La conformidad de los productos y servicio.
- El grado de satisfacción de las partes interesadas.
- El desempeño y la eficacia del SIG.
- Las planificaciones implementadas sean pertinentes a lo establecido.
- La eficacia de las acciones tomadas, para abordar los riesgos y oportunidades del SIG.
- La eficacia de los controles, a fin de prevenir y reducir los riesgos para la SST.
- El desempeño de los proveedores y contratistas.
- La necesidad de mejoras del SIG.
- El nivel de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Cumplimiento de los objetivos e indicadores del SIG.
- Retroalimentación de los productos y servicios educativos.
- Retroalimentación sobre su eficacia, para lograr los resultados de aprendizaje acordados.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Retroalimentación sobre la influencia de la organización en la comunidad.

Todos estos análisis de datos se llevan a cabo utilizando programas específicos, como Microsoft Excel y Google Sheets, junto con otras herramientas de cálculo y generación de reportes. Además, se emplean formatos específicos, para auditorías y evaluaciones de cumplimiento, optimizando la precisión y presentación de los resultados.

Auditoría interna del SIG

La ESDS realiza auditorías internas en intervalos planificados, conforme al *Procedimiento de Auditoría Interna del SIG (ESDS-PROD-SIG-24)*, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado (SIG). Estas auditorías revisan evidencia objetiva del cumplimiento con los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, utilizando como referencia la herramienta de auditoría de sistemas de gestión ISO 19011:2018. Este procedimiento detalla la composición del equipo auditor, competencias, metodología para la preparación de auditorías e incluye el *Programa Anual de Auditorías Internas (ESDS-FO-SIG-28)* que especifica fechas y tipos de auditorías, incluyendo las del SIG, de cumplimiento legal y otros requisitos; y, auditorías de proceso. Además, se encuentra el Formato de Plan de Auditorías Internas (ESDS-FO-SIG-29) y el Formato de Informe de auditoría interna (ESDS-FO-SIG-30), en el cual la ESDS incluye los resultados de cada auditoría interna.

Revisión por la dirección

El equipo de alta dirección de la ESDS realiza dos reuniones anuales, para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG), siguiendo la *Metodología para la revisión por la dirección*. Esta metodología establece los pasos a seguir, para evaluar y mejorar el desempeño del SIG en función de los objetivos y requisitos institucionales. Para lo cual se sigue los pasos siguientes:

1. **Planificación.** La revisión por la dirección es planificada por la dirección de la ESDS, donde determina cada año las fechas en que se realizara, los insumos requeridos y los responsables del equipo de revisión por la dirección que debe estar presente.
2. **Convocatoria.** Esta se realiza mediante correo electrónico estipulando las fechas y el tiempo requerido, a fin de celebrar la revisión por la dirección, esta es comunicada con al menos un mes de anticipación. De igual forma, esta se comunica en las reuniones del comité de docentes para que tengan disponibles los insumos a revisar.
3. **Ejecución.** La dirección de la ESDS ejecuta la revisión por la dirección teniendo como referencia el contenido de los puntos de entrada siguientes:
 - Revisión de acuerdo previos de la última revisión por la dirección.
 - Los cambios en las cuestiones externas e internas.
 - La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG.
 - El grado en el que se han cumplido la política y los objetivos del SIG.
 - La adecuación de los recursos, para mantener el SIG.
 - El nivel de comunicaciones internas y externas con las partes interesadas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- La eficacia de las acciones tomadas, para abordar los riesgos y oportunidades del SIG.
- La retroalimentación del personal relacionada con actividades, para mejorar su competencia.
- Las oportunidades de mejora continua.

4. **Documentación y distribución.** Una vez finalizada la reunión, la dirección comunica en un periodo no mayor a cinco días las salidas de la revisión por la dirección al equipo de la alta dirección utilizando el *Formato de Informe de la Revisión por la Dirección (ESDS-FO-SIG-32)*, este formato clasifica las salidas de la forma siguiente:

- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el SIG.
- Los recursos necesarios.
- Las acciones, si son necesarias.
- Las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión de la SST con otros procesos de negocio.
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

La Alta Dirección comunica los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores, en los mismos cinco días establecidos y mantiene de forma documentada el *Informe de la Revisión por la Dirección*.

5. **Seguimiento de las acciones de la revisión por la dirección.** En cada revisión por la dirección, se da seguimiento a las acciones establecidas en la reunión anterior, determinando su estado actual (abierta, cerrada o en proceso) y registra cualquier observación pertinente. Las acciones correctivas generadas son evaluadas y concluidas dentro de los tiempos acordados, garantizando una gestión continua y efectiva del SIG.

7.8 Requisito: Mejora

Incidentes

La ESDS ha establecido procesos, a fin de investigar los incidentes a través de la *Metodología para la investigación de incidentes*, la cual tiene por objetivo describir los pasos, para investigar los accidentes de trabajo ocurridos en las diferentes áreas de proceso; también, define los pasos, con el propósito de comunicar los incidentes al MINTRAB, según los requisitos establecidos.

a) Reporte del Incidente.

1. Una vez ocurrido un incidente laboral, el área afectada informará de inmediato a su jefatura o responsable del área sobre lo sucedido.
2. La jefatura o responsable del área de trabajo donde haya ocurrido el incidente debe notificar a los brigadistas y/o comité de salud y Seguridad Ocupacional.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Los brigadistas atienden el suceso, según la gravedad.
4. En caso de muerte notificar a emergencias, se debe llenar el registro en caso de accidentes laborales y remitir a recursos humanos para que esté se comunique al MINTRAB en un plazo máximo de 72 horas.
5. El área debe ser acordonada y poner a disposición de los peritos del MINTRAB para sucesos peligrosos al secretario del comité quien realiza el registro e investigación de incidente.

b) Investigación del incidente.

1. La investigación interna del incidente debe ejecutarse en un plazo no mayor a 48 horas del suceso. En caso de un suceso peligroso, el área debe estar acordonada hasta que lleguen los peritos del MINTRAB, para liberar y usar el área.
2. El secretario del Comité utiliza el *Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas (ESDS-FO-SIG-31)*, para hacer el registro correspondiente.
3. Debe de realizar la investigación del incidente:
 - Describir los datos generales del incidente y datos del afectado,
 - Colocar detalladamente como sucedió el incidente.
 - Los elementos que participaron en el suceso y el área del cuerpo afectada.
 - Evaluar y determinar las causas del evento, a través del análisis de causa-raíz.
4. Determinar la conclusión del incidente, las causas que lo provocaron y las responsabilidades incurridas.
5. El registro de investigación debe conservarse para cualquier consulta posterior, se entregará formalmente a la jefatura o responsable del área donde se presentó el suceso, pudiendo ser convocada una reunión con dicha persona, para explicar las conclusiones de la investigación.

c) Plan de acción

1. Una vez definida las causas del incidente, se deben determinar los planes de acción a realizar, para eliminar o reducir la causa del riesgo, los responsables y la fecha de ejecución.
2. Ejecutar el plan de acción y verificarlo constantemente, para evaluar si la medida establecida ha reducido o eliminado el riesgo.

d) Investigación y notificación para las enfermedades profesionales.

1. El trabajador o docente entregará al Coordinador de Disciplina o a la Dirección, la constancia de recomendaciones del médico laboral.
2. Coordinador de Disciplina notificará al encargado de Recursos Humanos el cumplimiento de las recomendaciones de medicina del trabajo.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Si se presentare la invalidación de la constancia médica, el trabajador o docente notificará al CSSO, con copia a Recursos Humanos, el no cumplimiento de las recomendaciones médicas laborales por parte Coordinador de Disciplina o a la Dirección.
4. El encargado de Recursos Humanos convocará por escrito (Art. 64LGPRLT) en reunión a: trabajador, encargado, todos los miembros de los CSSO, para revisar el caso y dar resolución.

No conformidades y acciones correctivas

Asimismo, la ESDS ha establecido e implementado un proceso de acción ante la ocurrencia de una no conformidad del SIG o un incidente que, al reflejarse como una no conformidad, señala un incumplimiento en los controles. Para determinar las causas de estos fallos, se aplica la *Metodología para investigar los incidentes, no conformidades y acciones correctiva*, siguiendo los pasos descritos a continuación.

1. **Identificación de la No conformidad.** Una vez identificada la no conformidad pertinente al SIG, esta se documentará e informará al responsable del área. El registro de la no conformidad deberá llevar fecha, ubicación, descripción y fuente de la no conformidad.
2. **Evaluación y clasificación.** Registrada la no conformidad será notificada al equipo de la alta dirección, donde la directora será la encargada de liderar el análisis de causas raíz utilizando el *Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas (ESDS-FO-SIG-31)* donde según la complejidad de la no conformidad se podrán utilizar las herramientas siguientes:; Análisis de los cinco por qué; diagrama de causa y efecto; para los incidentes, se debe solicitar el reporte de la investigación, para tomarlo como insumo en el análisis de causa raíz de la no conformidad.
3. **Planificación de acciones correctivas.** En el mismo formato se deben definir las acciones correctivas a ejecutar, con los responsables y las fechas estimadas de solución.
4. **Implementación de acciones correctivas.** Los responsables definidos ejecutar las acciones correctivas propuestas, en los tiempos estimados. Se registran y documentan todas las acciones implementadas, según formato de registro.
5. **Seguimiento y verificación de la efectividad.** El seguimiento y verificación se realizará según la frecuencia definida en el *Procedimiento de Auditoría Interna del SIG (ESDS-PROD-SIG-24)* donde el auditor líder verifica si aún existe la no conformidad en la próxima auditoria. El seguimiento y cierre de la conformidad por el área, se realizará cada trimestre, con la finalidad de identificar si las acciones establecidas eliminaron la no conformidad o debe implementar nuevas acciones correctivas por incidencia. Las verificaciones se conservan como información documentada.

Oportunidades de Mejora y Mejora continua

La ESDS ha establecido procesos, para identificar las oportunidades de mejora en los procesos, productos y servicios ofrecidos, mediante la revisión de las entradas que son: productos y servicios, desempeño del SIG y

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

revisión por la dirección como insumos iniciales, a fin de determinar si hay necesidades u oportunidades; asimismo, aplicar la *Metodología para investigar los incidentes, no conformidades y acciones correctivas*, como herramienta de gestión, para reportar, analizar las causas, establecer planes de acción y verificar la eficacia.

Considerando lo anterior, la ESDS realiza la evaluación para la Mejora continua y Oportunidades de Mejora, aplicado a dos niveles:

- a) En los procedimientos del Mapa de Procesos y Procedimientos del SIG, donde se identifican oportunidades de mejora como parte del análisis del contexto (Análisis FODA SGOE) o cuando se considere necesario.
- b) A nivel del sistema, la ESDS analiza las entradas del *Informe de la Revisión por la Dirección (ESDS-FO-SIG-32)*. En este informe, se identifican las oportunidades de mejora, las necesidades de cambios y recursos del SGI.

En ambos niveles, la Escuela, según corresponda, evaluarán la pertinencia del seguimiento de las oportunidades de mejora identificadas. Tras la evaluación y determinación de las oportunidades de mejora por parte de la ESDS, se documenta su tratamiento a través del *Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas (ESDS-FO-SIG-31)* que incluye varios parámetros, tales como: el objetivo de la mejora, la identificación de las causas subyacentes, el método de verificación y el plan de acción, entre otros. Asimismo, el registro y la evaluación de los proyectos de mejora se llevan a cabo mediante *Informe de la Revisión por la Dirección (ESDS-FO-SIG-32)*.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexos

Anexo 1. Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo	Código	ESDS-MATZ-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

FORTALEZAS		Nivel de Impacto
F1	Buen clima laboral.	5
F2	Personal competente, autónomo y comprometido con el servicio educativo.	3
F3	Modelo de educación religiosa y preventivo.	5
DEBILIDADES		
D1	Limitado espacio de la infraestructura de los grados y áreas de aprendizaje.	4
D2	Alta rotación de docentes.	4
D3	Bajo seguimiento y registro de las actividades.	
OPORTUNIDADES		
O1	Uso de nuevas tecnologías para la educación.	5
O2	Incremento del consumo de la preferencia por servicios educativos religiosos.	3
O3	Incremento del nivel de seguridad.	5
AMENAZAS		
A1	Creación de nuevas leyes para la educación y protección de la niñez.	5
A2	Introducción de nuevas escuelas que ofrecen servicios similares.	3
A3	Inflación de los precios de combustibles y canasta básica.	4

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 2. Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG	Código	ESDS-MATZ-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Parte Interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos legales y otros requisitos	Influencia	Relevancia
Alumnos	Educación	Enseñanza personalizada	Decreto N° 917 Ley General de Educación	3	3
Docentes	Ambiente laboral adecuado, formación continua	Reconocimiento profesional, estabilidad, recursos pedagógicos adecuados	Decreto N°665, Ley de la Carrera Docente	3	3
Padres de Familia	Educación de calidad para sus hijos, comunicación efectiva con la institución	Transparencia, atención a preocupaciones	Decreto Legislativo No. 431 Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia	4	4
Ministerio de Educación	Cumplimiento de normativas educativas	Aplicación de estándares, resultados académicos	Decreto N° 917 Ley General de Educación	4	4
Proveedores	Pagos a tiempo, relaciones comerciales estables	Relaciones contractuales claras y estables	Código de Comercio de El Salvador	2	2
Organizaciones No Gubernamentales	Colaboración en proyectos educativos y sociales	Transparencia, alianzas sostenibles	Decreto N° 894 Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro	2	3
Comunidad local	Apoyo y contribución al desarrollo educativo y social	Transparencia en las actividades y que se realicen iniciativas que benefician al entorno local.	Código Municipal y Decreto N° 894 Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro	2	3

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 3. Matriz de Influencia/ Interés

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz de Influencia/ Interés	Código	ESDS-MATZ-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Eje horizontal (X): Interés

Este eje mide el grado de interés que tiene la parte interesada, que puede ir desde bajo hasta alto. Un alto nivel de interés indica que la persona o grupo está muy preocupado o involucrado en las actividades de la ESDS.

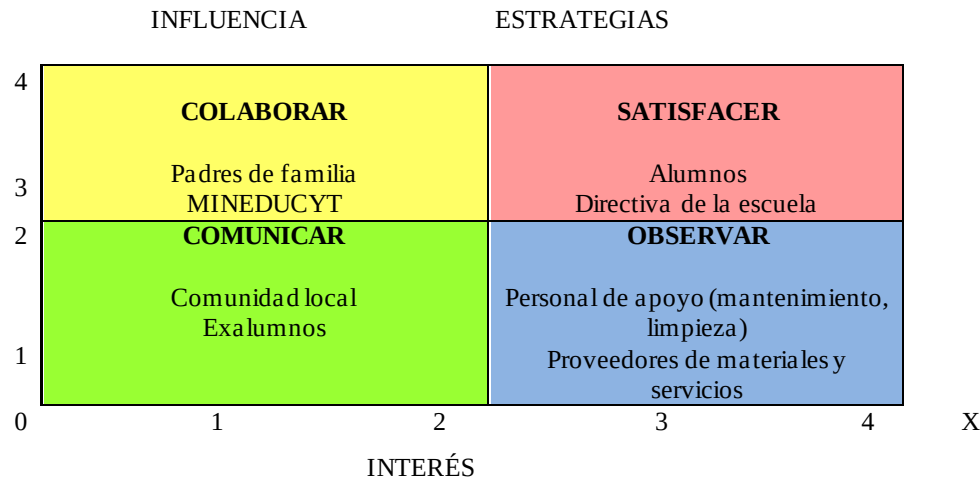
Eje vertical (Y): Influencia

Este eje mide el nivel de influencia que la parte interesada tiene sobre la ESDS, que puede ir desde bajo hasta alto. Un alto nivel de influencia significa que puede afectar significativamente las decisiones, la dirección o el éxito de las actividades de la ESDS.

Preguntas claves

Nivel de interés: ¿Qué tanto le importa el éxito o fracaso de la ESDS? ¿Está comprometido en la ejecución del mismo?

Nivel de influencia: ¿Qué tanto puede afectar las decisiones o el curso de las actividades de la ESDS? ¿Tiene poder para aprobar o rechazar decisiones clave?



Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 4. Formulario de Comunicaciones y reporte de riesgos para la SST.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formulario de Comunicaciones y reporte de riesgos para la SST	Código	ESDS-FO-SIG-04
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Fecha:

Nombre:

Cargo:

Ubicación (Área):

Sección 1: Descripción del Riesgo Identificado

1. Tipo de Riesgo:

- ☐ Riesgo físico (caídas, golpes, accidentes)
- ☐ Riesgo químico (productos tóxicos, limpieza)
- ☐ Riesgo biológico (enfermedades infecciosas)
- ☐ Riesgo ergonómico (posturas incorrectas, esfuerzos repetitivos)
- ☐ Riesgo psicosocial (estrés, acoso laboral, violencia)
- ☐ Otro:

2. Descripción Detallada del Riesgo: (Indicar qué ocurrió o qué podría ocurrir, cómo afecta la seguridad o la salud y las condiciones en que se presenta el riesgo).

.....

3. Posibles Consecuencias del Riesgo: (Indicar los efectos que podría tener este riesgo si no se toman acciones preventivas. Ejemplo: caída de estudiantes, intoxicación, etc.).

.....

Sección 2: Medidas Correctivas y Preventivas Propuestas

1. Acciones Inmediatas Tomadas: (Describir las medidas que se han implementado, para evitar o mitigar el riesgo de forma inmediata.).

.....

Sección 3: Evaluación del Riesgo

Probabilidad de Ocurrencia: ☐ Alta ☐ Media ☐ Baja

Severidad del Riesgo:

- ☐ Alta (puede causar daño grave o fatalidad)
- ☐ Media (puede causar daño o lesión importante)
- ☐ Baja (puede causar daño menor)

Nivel de Riesgo Total (Probabilidad x Severidad): ☐ Alta ☐ Media ☐ Baja

Sección 4: Seguimiento

¿Se han implementado las acciones correctivas? ☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

Fecha de Verificación de Implementación:

¿El riesgo ha sido controlado o eliminado? ☐ Sí ☐ No ☐ Parcialmente

Firma:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 5. Formato de Minuta de reuniones de los comités

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de Minuta de reuniones de los comités	Código	ESDS-FO-SIG-05
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

DATOS GENERALES

Fecha		Hora Inicio		Hora Fin	
Miembros Asistentes		Miembros Ausentes			

PUNTOS PENDIENTES DE REVISIÓN

Nº	Acuerdos/Acciones A Tomar	Responsable	Fecha De Compromiso	Observaciones
1				
2				
3				
4				

PUNTOS DESARROLLADOS EN REUNIÓN

No	Tema	Descripción de la actividad	Responsable
1			
2			
3			
4			

ACCIONES Y/O COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No	Acuerdo/Acciones A Tomar	Responsable	Fecha de Compromiso
1			
2			
3			
4			

FIRMA DE ASISTENTES

1
2
3
4

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 6. Matriz IPER-SST

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz IPER-SST	Código	ESDS-MATZ-SIG-05
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Área	Mantenimiento	Aulas	Mantenimiento	Mantenimiento
Puesto de Trabajo	Mantenimiento	Docente	Mantenimiento	Mantenimiento
Riesgo	Exposición a sustancias químicas	Estrés laboral	Caídas desde altura	Quemaduras
Peligro	Sustancias químicas peligrosas	Sobrecarga de trabajo	Trabajo en escaleras	Superficies calientes
Consecuencia	Intoxicación, quemaduras	Fatiga, agotamiento	Fracturas, lesiones graves	Quemaduras leves a graves
Probabilidad	Alta (4)	Media (3)	Media (3)	Alta (4)
Severidad	Alta (5)	Media (3)	Alta (4)	Media (3)
Resultado de la Evaluación	20 (Crítico)	9 (Moderado)	12 (Alto)	12 (Alto)
Causas	Manejo sin EPP	Exceso de carga horaria	Falta de equipo de seguridad	Falta de capacitación en manipulación
Controles Actuales	Uso de guantes, gafas y mascarilla	Descansos programados	Uso de arnés de seguridad	Uso de guantes térmicos
Medidas Correctivas	Reforzar capacitación en manejo seguro	Programa de apoyo psicológico	Inspecciones de seguridad en altura	Capacitación en manejo seguro
Responsable de Implementación	Responsable de SST	Coordinador Académico	Encargado de SST	Responsable de SST

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 7. Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión	Código	ESDS-MATZ-SIG-04
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Proceso	Actividad	Riesgo/ Oportunidad	Descripción	Impacto	Probabilidad	Severidad	Resultado	Causas	Controles Actuales	Medidas Correctivas	Responsable
Planificación Institucional	Verificación de resultados	Riesgo	Objetivos no alcanzados	Financiero y reputacional	Alta (4)	Media (3)	12 (Alto)	Falta de recursos	Revisiones trimestrales	Asignación de recursos adicionales	Directora
Evaluación y mejora continua	Planificación de presupuestos	Riesgo	Exceso de gasto	Financiero	Media (3)	Alta (4)	12 (Alto)	Falta de control presupuestario	Software de gestión financiera	Capacitación en control de gastos	Administrador
Admisión y Matricula	Comunicación de requisitos	Riesgo	Requisitos incompletos	Académico	Media (3)	Media (3)	9 (Medio)	Incorrecta definición de los requisitos	Revisión previa a la comunicación	Establecer lista de verificación	Directora
Registro Académico	Inscripción académica	Riesgo	Perfil de estudiante incompleto	Académico	Media (3)	Media (3)	9 (Medio)	Perfiles con información incompleta	Revisión previa a la inscripción	Establecer Checklist de verificación	Directora
Planificación Académica	Planificación	Oportunidad	Planificación previa al año lectivo	Académico	Alta (4)	Alto (4)	16 (Alto)	Planificación previa del año lectivo	Programa de planificación anual	Verificar el nivel de avance de la planificación	Coordinador Académico
Ejecución Académica	Evaluación		Baja calidad educativa	Académico	Media (3)	Alta (4)	12 (Alto)	Falta de verificación del proceso	Indicadores de calidad académica	Auditorías de calidad	Coordinador de Disciplina
Clausura	Clausura	Oportunidad	Cien por ciento de clausura	Académico	Alta (4)	Alto (4)	16 (Alto)	Todos los alumnos	Ejecución académica	Ejecutar la evaluación de	Coordinador

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Proceso	Actividad	Riesgo/ Oportunidad	Descripción	Impacto	Probabilidad	Severidad	Resultado	Causas	Controles Actuales	Medidas Correctivas	Responsable
								aprobaron el año lectivo		desempeño de forma trimestral	Académico
Mantenimiento	Ejecución de mantenimiento	Riesgo	Bajo insumos para mantenimientos correctivos	Financiero	Media (3)	Alta (4)	12 (Alto)	Baja planificación de los presupuestos	Compras anuales según proyección	Establecer un proceso de compra para emergencias	Administrador
Consejería Escolar	Evaluación del estudiante	Oportunidad	Evaluación psicológica y competencia	Académico	Alta (4)	Alto (4)	16 (Alto)	Desempeño alto de ellos estudiantes	Verificación previa a la aceptación del estudiante	Verificación psicológica durante la ejecución académica	Consejera
Tecnología de la Información	Ejecución	Riesgo	Bajo mantenimiento de equipos ofimáticos	Financiero	Media (3)	Media (3)	9 (Medio)	Baja planificación de los recursos	Planes de trabajo anual	Definir plan integrado de mantenimiento	Encargado de computación
Recursos Humanos	Entrenamiento de personal	Falta de capacitación en SST		SST y Operacional	Alta (4)	Media (3)	12 (Alto)	Capacitación insuficiente	Plan anual de capacitaciones	Actualización del plan de formación	Encargado de Recursos Humanos
Pastoral	Ejecución	Oportunidad	Actividades religiosas integrales	Académico	Alta (4)	Media (3)	12 (Alto)	Actividades integrales con los alumnos	Programa anual de actividades	Verificar la ejecución y efectividad	Encargada pastoral
Gestión Administrativa	Pago de proveedores	Riesgo	Pagos fuera de tiempo	Financiero	Media (3)	Media (3)	9 (Medio)	Pagos fuera de tiempo por bajo presupuesto	Lista de proveedores por pagar	Verificar presupuestos y pagos pendientes	Administrador

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 8. Matriz de identificación de oportunidades para la SST

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz de identificación de oportunidades para la SST	Código	ESDS-MATZ-SIG-06
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

N	Descripción de la Oportunidad	Impacto	Factibilidad	Categoría	Plan de Acción	Responsable de Ejecución	Estado
1	Implementación de una formulario para reportes de incidentes	Alto	Alta	Innovación en comunicación	Desarrollar e implementar una app para reportes de SST	Docente de Computación	Programado
2	Capacitaciones en primeros auxilios para todo el personal	Muy Alto	Media	Capacitación	Programar capacitaciones trimestrales	Encargado de Recursos Humanos.	Programado
3	Evaluación ergonómica de los puestos de trabajo	Medio	Alta	Ergonomía y salud laboral	Contratar un especialista para la evaluación ergonómica	Comité de SSO	Programado
4	Creación de áreas de descanso adecuadas	Alto	Media	Bienestar del trabajador	Acondicionar áreas con mobiliario ergonómico	Comité de SSO	Programado
5	Campaña para promover pausas activas en la jornada laboral	Medio	Alta	Cultura de SST	Crear materiales y pautas para pausas activas	Comité de SSO	Pendiente
6	Mejora del sistema de ventilación en áreas cerradas	Alto	Media	Condiciones de ambiente	Evaluar y actualizar el sistema de ventilación	Responsable de Mantenimiento	Programado
7	Incorporación de señalización de seguridad en todas las áreas	Muy Alto	Alta	Prevención y seguridad	Instalar señalización en puntos críticos	Comité de SSO	Programado

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 9. *Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos	Código	ESDS-FO-SIG-07
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Tipo	Nombre	Articulo Capitulo	Descripción del requisito	Proceso afectado	Control	Responsable	Evaluación de Cumplimiento	Plan de acción

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 10. Matriz de objetivos del SIG y su planificación para lograrlos

	Escuela Salesiana Domingo Savio Matriz de Objetivos del SIG y su planificación para lograrlos	Código	ESDS-MATZ-SIG-07
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Objetivo	Descripción	Responsable	Plazo	Acciones/Actividades	Indicadores de Desempeño	Recursos Necesarios	Estado de Cumplimiento
1. Incrementar un 5% los programas de comunicación y sensibilización sobre la cultura organizacional, valores salesianos, responsabilidad social, cuidado por el prójimo y desarrollo integral	Sensibilizar a los docentes y a alumnos sobre los valores salesianos y la cultura organizacional, promoviendo un ambiente de respeto, solidaridad y desarrollo integral.	Dirección	Noviembre-2025	1. Realizar campañas y charlas de sensibilización.	Porcentaje de incremento en la participación en programas de sensibilización.	Material de apoyo, personal docente y expertos en valores, tiempo para actividades.	
				2. Integrar los valores salesianos en el currículo escolar y actividades extra curriculares	Encuestas de percepción de estudiantes y personal.		
				3. Organizar talleres sobre responsabilidad social.			
2. Lograr el 100% de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables del SIG	Asegurar que la escuela cumpla con todos los requisitos legales y otros requisitos aplicables a través del SIG para el año 2025.	Responsable del SIG, Dirección	Noviembre-2025	1. Realizar auditorías internas y externas periódicas para verificar cumplimiento.	Porcentaje de requisitos legales cumplidos.	Personal especializado en cumplimiento, tiempo para auditorías, sistemas de gestión documental.	
				2. Capacitar al personal sobre los requisitos legales relevantes.	Resultado de auditorías internas.		
				3. Establecer un sistema de seguimiento de requisitos legales.			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Objetivo	Descripción	Responsable	Plazo	Acciones/ Actividades	Indicadores de Desempeño	Recursos Necesarios	Estado de Cumplimiento
3. Incrementar en un 20% la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión y garantizar la calidad educativa	Mejorar la eficiencia del SIG, aplicando controles exhaustivos y seguimiento detallado de los resultados académicos y operativos.	Responsable del SIG, Dirección	Noviembre-2025	1. Implementar herramientas de gestión de calidad educativa.	Porcentaje de mejora en la eficiencia del SIG.	Herramientas tecnológicas, personal de gestión de calidad, tiempo para análisis y auditorías.	En progreso
				2. Establecer indicadores de desempeño claros para los procesos académicos y administrativos.	Indicadores de desempeño del sistema educativo.		
				3. Realizar seguimientos continuos a los resultados.			
4. Incrementar un 2% el programa de becas para jóvenes de escasos recursos	Ampliar el programa de becas, para apoyar a jóvenes de escasos recursos como parte del compromiso social de la escuela.	Dirección	Noviembre-2025	1. Revisar criterios de selección y asignación de becas.	Porcentaje de incremento de becas otorgadas.	Presupuesto para becas, colaboración con entidades externas, personal administrativo.	En progreso
				2. Ampliar las alianzas con entidades externas para fondos adicionales.	Cantidad de jóvenes beneficiados.		
				3. Publicitar las becas a nivel comunitario.			
5. Incrementar un 5% las competencias de los docentes en tecnologías de la educación, técnicas de enseñanza, ética educativa, seguridad de la información y prevención de riesgos	Desarrollar las competencias del personal docente en áreas clave como tecnologías educativas, enseñanza ética y prevención de riesgos.	Dirección Recursos Humanos	Noviembre-2025	1. Implementar programas de formación continua en tecnologías educativas.	Porcentaje de docentes capacitados en las áreas mencionadas.	Recursos para la capacitación (instructores, materiales didácticos, plataformas digitales).	En progreso
				2. Organizar talleres sobre ética educativa y seguridad de la información.	Evaluación de satisfacción de los docentes con la capacitación.		
				3. Realizar simulacros de seguridad en el trabajo y salud.			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Objetivo	Descripción	Responsable	Plazo	Acciones/ Actividades	Indicadores de Desempeño	Recursos Necesarios	Estado de Cumplimiento
6. Incrementar un 5% la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG	Aumentar la satisfacción de los padres, estudiantes, personal docente y administrativo respecto al Sistema Integrado de Gestión.	Dirección Recursos Humanos	Noviembre-2025	1. Realizar encuestas de satisfacción a las partes interesadas.	Incremento en el índice de satisfacción de las partes interesadas.	Herramientas para encuestas (digitales o en papel), tiempo para análisis y mejora continua.	En progreso
				2. Analizar los resultados de las encuestas y elaborar planes de mejora. 3. Implementar acciones para mejorar áreas críticas identificadas	Participación en encuestas de satisfacción.		
7. Alcanzar un 100% de seguimiento y cierre de las consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas	Gestionar de manera efectiva todas las consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas, asegurando una respuesta y solución completa para el año 2025.	Dirección Recursos Humanos	Noviembre-2025	1. Implementar un sistema de registro y seguimiento de quejas y reclamos.	Porcentaje de consultas, quejas y reclamos resueltos y cerrados dentro de los plazos establecidos.	Sistema de gestión de quejas (digital o en papel), formación del personal, recursos para la atención a quejas.	En progreso
				2. Capacitar al personal en el manejo adecuado de consultas y quejas.			
				3. Establecer plazos claros para la resolución y cierre de casos.			

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 11. Registro de control de cambios de productos y servicios educativos

	Escuela Salesiana Domingo Savio Registro de control de cambios de productos y servicios educativos	Código	ESDS-FO-SIG-33
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Número de Registro de Cambio	Fecha de Cambio	Descripción del Cambio	Motivo del Cambio	Área Afectada	Responsable del Cambio	Evaluación de Impacto	Acciones Preventivas /Correctivas	Recursos Necesarios	Fecha de Implementación	Observaciones
1	Enero-2025	Actualización del currículo de Educación en la Fe	Mejora de la metodología de enseñanza	Académica	Pastoralista	Positivo: Mejora en la calidad educativa	Capacitación docente sobre nuevas metodologías.	Material didáctico, personal para capacitación	Febrero-2025	Se deben verificar los resultados del piloto en el primer trimestre.
2	Enero-2025	Reemplazo de los extintores en el edificio principal	Cumplimiento de normativa de seguridad	Seguridad y Salud	Coordinador de Seguridad	Neutral: Mejora la seguridad del entorno	Capacitación al personal sobre uso de nuevos extintores	Extintores, personal para capacitación	Enero-2025	Priorizar en las áreas de mayor riesgo.
3	Enero-2025	Instalación de nuevas señales de seguridad en pasillos	Mejora en la señalización para emergencias	Seguridad y Salud	Coordinador de Seguridad	Positivo: Mejora en la seguridad del entorno	Inspección de las señales instaladas	Señales de seguridad, equipo de instalación	Enero-2025	Verificación final del cumplimiento normativo de las señales.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Anexo 12. Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación

	Escuela Salesiana Domingo Savio Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación	Código	ESDS-PLAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Nombre de la Institución: Escuela Salesiana Domingo Savio

Ubicación: 7a Avenida Norte Entre 23 y 27 Calle Poniente, San Salvador, San Salvador.

Fecha de Elaboración: octubre 2024

responsable de la Implementación: Coordinador del Comité de SST y Dirección de la ESDS.

Objetivo. Proteger la seguridad y bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo ante situaciones de emergencia mediante un proceso estructurado de evacuación y respuesta rápida.

1. Evaluación de Riesgos

- Identificación de Riesgos.
- Riesgos comunes: incendio, terremoto, accidente en gradas y graderíos.
- Puntos Críticos: gradas y área de comedor.
- Inspección de Instalaciones.
- Puntos de Evacuación: 2 salidas de emergencia.
- Rutas de Escape: cada salón tiene una ruta designada y señalizada hacia el patio central y la entrada principal.
- Zonas de Seguridad: patio central y Cancha de deportes en el área trasera.

2. Asignación de Roles y Responsabilidades

- Equipo de Emergencia Escolar.
- Coordinador de Emergencias: encargado de activar el protocolo y supervisar la evacuación.
- Responsable de Primeros Auxilios: ubicada en la enfermería, equipada con un botiquín de primeros auxilios.
- Encargados de Control de Asistencia: Coordinador de Primer Ciclo, Coordinador de Segundo Ciclo y Coordinador de Tercer Ciclo.
- Encargados de Comunicación Externa: responsable de contactar a padres y autoridades en caso de emergencia.
- Encargados por Aula: cada docente guiará a su grupo de estudiantes hacia la zona de seguridad, revisará el aula y asegurará que nadie quede atrás.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Protocolos de Actuación

- Activación de la Alarma: la alarma/bocina será activada desde el panel principal en la dirección; su sonido es distinto a cualquier otra señal y audible en toda la escuela.
- Evacuación y Rutas de Escape: a la señal de alarma, los docentes y el personal guiarán a los estudiantes hacia las rutas de escape marcadas. La evacuación se realiza en orden, con los estudiantes más cercanos a la salida al frente y en fila.
- Puntos de Reunión en Zonas de Seguridad: patio central y cancha trasera.
- Control de Asistencia: al llegar al punto de reunión, cada docente pasará lista de sus estudiantes y entregará el reporte al Coordinador de Emergencias.
- Primeros Auxilios: cualquier persona lesionada será atendida en la enfermería o en el área de primeros auxilios temporal en la zona de seguridad.

4. Capacitación y Simulacros

- Capacitación del Personal: taller anual de primeros auxilios y procedimientos de evacuación para docentes y personal administrativo, impartido por protección civil.
- Simulacros de Evacuación: se llevarán a cabo dos simulacros anuales: uno en marzo y otro en septiembre. Participación completa de estudiantes y personal, con retroalimentación posterior para mejorar el plan.

5. Comunicación con Padres y Autoridades

Notificación a los Padres: en caso de emergencia, el equipo de comunicación informará a los padres a través de mensajes de texto y llamadas de la escuela mantendrá una lista actualizada de contactos de emergencia para cada estudiante. Notificación a las Autoridades: en emergencias mayores, el Coordinador de Seguridad Escolar contactará a protección civil, bomberos y la policía, para coordinar asistencia y transporte si es necesario.

6. Revisión y Actualización del Plan

- Revisión Anual: el plan será revisado y actualizado cada año en octubre, tomando en cuenta cambios en la infraestructura de la escuela o en la normativa de SST.
- Evaluación Post-Simulacro: tras cada simulacro, el equipo de emergencias revisará las respuestas y realizará ajustes en el plan si es necesario.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestranes	Creación del Documento.

Apéndice P. *Manual de Procesos*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos del SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

MANUAL DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Control de Emisión

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Índice

1.Introducción.....3

2.Objetivo del Manual.....3

3.Alcance del Manual.....3

4.Referencias Normativas.....3

5.Responsabilidades del Manual 3

6.Definiciones 4

7.Contenido del Manual.....5

7.1 Metodología de identificación de procesos del SIG 5

7.2 Simbología y codificación de procesos 5

7.3 Clasificación de los procesos.....7

7.4 Mapa de procesos nivel 1 7

7.5 Descripción de los procesos.....10

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1.Introducción

La ESDS fomenta, desarrolla e implementa un enfoque basado en procesos, con el objetivo de mejorar su Sistema de Gestión Integral (SIG). Este enfoque permite a la Escuela controlar las interrelaciones e interdependencias entre los distintos procesos del sistema, optimizando así su desempeño global. En este sentido, el documento establece cómo se identifican, definen y gestionan los procesos de manera sistemática, para alcanzar los resultados esperados, alineados con la política, los objetivos y el plan estratégico de la institución. Además, la gestión por procesos de la ESDS adopta un enfoque de pensamiento basado en riesgos, lo que le permite aprovechar oportunidades y prevenir resultados no deseados.

2.Objetivo del Manual

Este manual tiene como objetivo detallar cómo se identifican, definen y gestionan de manera sistemática los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para alcanzar los resultados esperados en la producción de productos y servicios educativos de la organización, de acuerdo con el alcance establecido en el manual del SIG.

Para lograrlo, se emplean herramientas como la caracterización de procesos, mapas de procesos de niveles 1 y 2; así como, procedimientos, documentos y formatos que facilitan la adecuada implementación y seguimiento de los procesos que realiza la ESDS.

3.Alcance del Manual

El alcance del manual está determinado por la identificación, definición y gestión sistemática de los procesos, los cuales se detallan mediante un mapa de nivel 1 y fichas de identificación de procesos de nivel 2.

4.Referencias Normativas

Los elementos normativos y legales, está delimitada por los documentos de referencia y normas aplicables a cada uno de los procedimientos que forman parte del alcance del SIG. Por consiguiente, las normas aplicadas en este manual son las siguientes:

- Norma ISO 21001:2018- Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 45001: 2018- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 10013:2021- Sistema de Gestión de Calidad- Orientación para la Información Documentada.

5.Responsabilidades del Manual

Alta Dirección

- La Alta Dirección y sus representantes gestionan y planifican la orientación de la Escuela, los resultados del SIG y académicos en relación con los objetivos programados.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Dirección

- Determinar los recursos necesarios, para cumplir con los procesos del SIG y garantizar su disponibilidad; asignando las responsabilidades y autoridades a estos procesos.
- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los procesos de la ESDS.
- Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos.
- Abordar los riesgos y oportunidades, evaluar e implementar cualquier cambio necesario, para asegurar que los procesos logren resultados previstos.
- Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes, otros beneficiarios y se implementen procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.

Líderes de procesos

- Realizar sus funciones según las indicaciones establecidas en los procedimientos.
- Asegurar la implementación, comunicación, difusión y comprensión de la política del Sistema de Gestión Integrado (SIG) en todos sus procesos.
- Asegurarse que los procesos del SIG entreguen sus productos previstos.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño de los procesos y las oportunidades de mejora.
- Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y protección de la seguridad y salud de los trabajadores de cada proceso.
- Controlar la información documentada generada de cada proceso.

6. Definiciones

- **Alcance del proceso:** primera y última actividad de un proceso. El inicio del proceso viene dado por aquella actividad, externa o interna a la Unidad, que da inicio al proceso, y el fin de este por la actividad, normalmente propia de la Unidad, con la que concluye el proceso.
- **Beneficiarios del proceso:** usuarios y participantes que reciben servicios derivados del desarrollo de un proceso.
- **Diagrama del proceso:** representación gráfica del funcionamiento de un proceso. Muestra las actividades internas del proceso de forma secuencial, conectándolas entre sí (una sola entrada y salida para cada actividad) e identifica usuarios y proveedores.
- **Información documentada:** información que una organización tienen que controlar y mantener; y, el medio que la contiene.
- **Mapa de procesos:** representación gráfica general que identifica los procesos de nivel 1 de la ESDS con la cual desarrolla sus principales interrelaciones, para generar productos y servicios educativos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Requisito legal:** requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Riesgo para la SST:** combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo, y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.
- **Peligro:** fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud
- **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- **Sistemas Integrados de Gestión:** conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen, para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas

7. Contenido del Manual

7.1 Metodología de identificación de procesos del SIG

La metodología para la identificación de los procesos de la ESDS comienza con una revisión detallada de las áreas y responsabilidades establecidas en el organigrama de la Escuela. A partir de esta revisión, se realiza un diagnóstico del cumplimiento de los procesos. Una vez identificadas las áreas y sus respectivas responsabilidades, se elaboran fichas de identificación de procesos que describen entradas, salidas, interacciones, indicadores, recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades; así como, los peligros para la SST y otros componentes relevantes. La propuesta de procesos a documentar incluye los de admisión y matrícula, mantenimiento, consejería escolar, tecnología de la información, recursos humanos, compras y el proceso estratégico de evaluación y mejora.

7.2 Simbología y codificación de procesos

Los procesos cuentan con una codificación establecida de acuerdo con el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*, el cual busca asegurar los controles necesarios para la gestión, creación, actualización y control de la documentación del SIG. Este procedimiento garantiza que la información se revise, actualice, apruebe y comunique adecuadamente, y que esté disponible y vigente. Además, permite la identificación y resguardo de documentos y datos obsoletos.

a. Codificación de los procesos

Los documentos se identificarán mediante un código alfanumérico que facilite su localización, seguimiento y gestión. Como estándar, toda la documentación incluirá las iniciales "ESDS" (siglas de la Escuela), seguidas de un prefijo que indique el tipo de documento y su categoría. El código se completa con un número secuencial y el año de creación y revisión del documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Tabla 1. Ejemplo de Codificación para Procesos

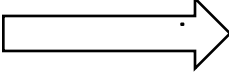
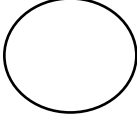
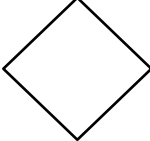
Codificación	ESDS-MAN-SIG-01
ESDS	Escuela Salesiana Domingo Savio
MAN	Manual(Tipo de Documento)
SIG	Sistema Integrado de Gestión (Categoría /Área)
01	Numero Secuencial Documento
Versión V1	Numero de revisión
Creación	Mes y año en el cual fue revisado

Fuente. Elaboración Propia .

b. Simbología para los Diagramas de Procesos.

Para los mapas de primer y segundo nivel se utilizará la simbología siguiente:

Tabla 2. Simbología de Diagramas

Diagrama	Descripción
	INICIO/FIN. Indicará el inicio del proceso/ fin.
	ACTIVIDADES (Rectángulo). Se utiliza para describir las actividades que componen el proceso.
	DIRECCIÓN DE FLUJO (Flecha). Se utiliza para conectar dos símbolos secuenciales e indicar la dirección del flujo del proceso.
	MOVIMIENTO: (Flecha Ancha). En su interior se describe una actividad que corresponda al movimiento físico de cosas, de un lugar a otro.
	INSPECCIÓN (Círculo). Se utiliza para indicar que el proceso se detiene, para realizar una evaluación. Puede representar un punto donde se requiere una firma de autorización
	DOCUMENTACIÓN: (Rectángulo con Fondo Curvo). Se utiliza para indicar que la salida de una actividad es información en papel. Puede tratarse de un informe, una carta o un listado de computadora.
	DECISIÓN (Rombo). Permite alterar la secuencia de un proceso, de acuerdo con una pregunta que se escribe dentro del rombo. El flujo toma uno de dos caminos, si la respuesta es afirmativa o negativa.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024
Diagrama	Descripción		
	RELACIÓN: (Flecha bidireccional) Relación bilateral entre procesos o subprocesos.		

Fuente. Elaboración propia.

7.3 Clasificación de los procesos

Posteriormente de la identificación, se procede a enlistar los procesos identificados en la ESDS con los cuales opera para ofrecer productos y servicios educativos.

Tabla 3. Clasificación de los Procesos.

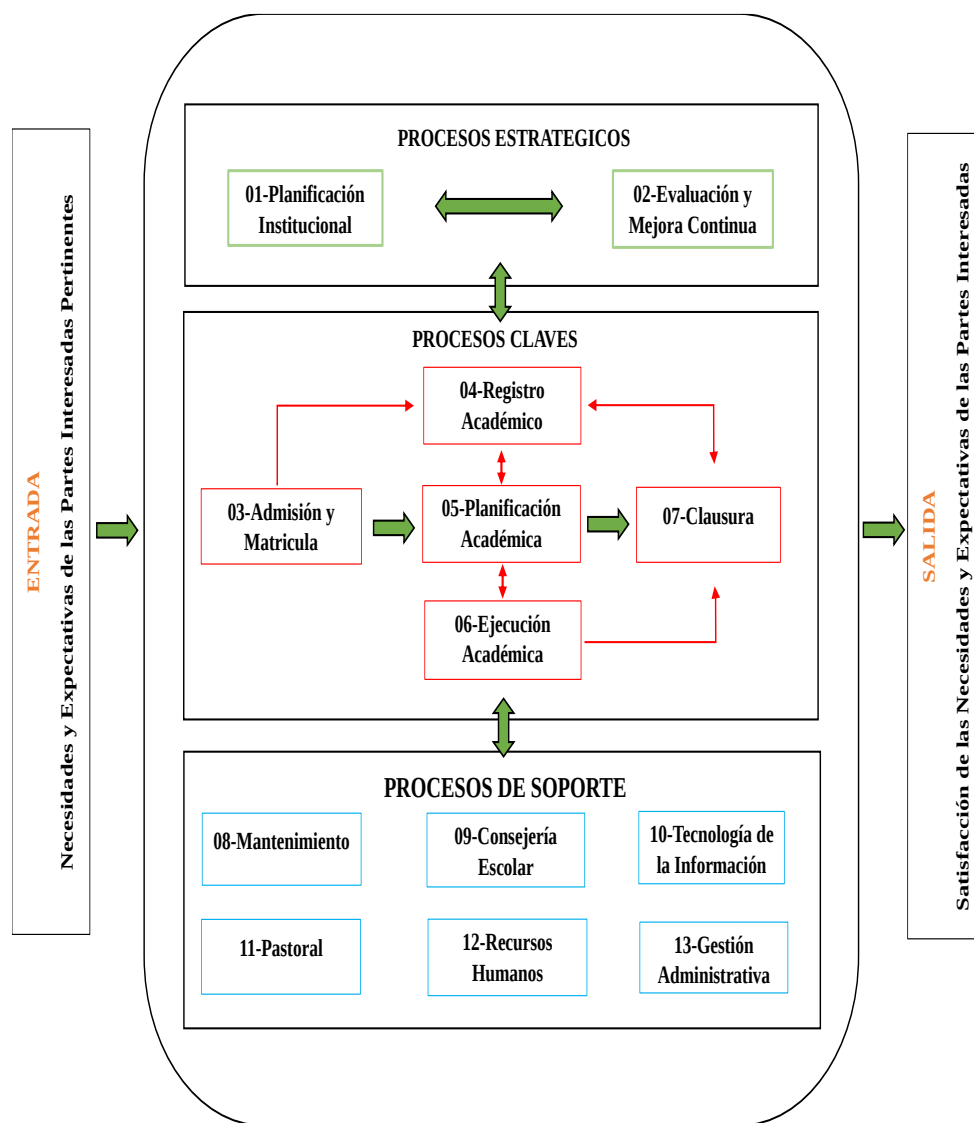
Tipo de Procesos	Nombre	Código.
Estratégicos	Proceso de Planificación Institucional	ESDS-PROC-SIG-01
Estratégicos	Proceso de Evaluación y Mejora Continua	ESDS-PROC-SIG-02
Claves	Proceso de Admisión y Matrícula	ESDS-PROC-SIG-03
Claves	Proceso de Registro Académico	ESDS-PROC-SIG-04
Claves	Proceso de Planificación Académica	ESDS-PROC-SIG-05
Claves	Proceso de Ejecución Académica	ESDS-PROC-SIG-06
Claves	Proceso de Clausura	ESDS-PROC-SIG-07
Soporte	Proceso de Mantenimiento	ESDS-PROC-SIG-08
Soporte	Proceso de Consejería Escolar	ESDS-PROC-SIG-09
Soporte	Proceso de Tecnología de la Información	ESDS-PROC-SIG-10
Soporte	Proceso Pastoral	ESDS-PROC-SIG-11
Soporte	Proceso de Recursos Humanos	ESDS-PROC-SIG-12
Soporte	Proceso de Gestión Administrativa	ESDS-PROC-SIG-13

Fuente. Elaboración propia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7.4 Mapa de procesos nivel 1

A continuación, se presenta el mapa de procesos de primer nivel de la ESDS.



	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Fuente. Elaboración propia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7.5 Descripción de los procesos

a. Procesos estratégicos

a.1 Proceso de Evaluación y Mejora

	Escuela Salesiana Domingo Savio Caracterización del Proceso de Evaluación y Mejora				Código	ESDS-PROC-SIG-02
					Versión	V1
					Creación	Septiembre 2024
1. IDENTIFICACIÓN						
Proceso	Evaluación y Mejora					
Tipo de Proceso	Estratégico					
Procesos Relacionados	Estratégico	X	Claves	X	Soporte	X
Líder del proceso	Dirección					
Responsabilidades	Asumir la responsabilidad de la eficacia del SIG. Promover el uso del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos. Asegurarse de que los recursos necesarios para el SIG estén disponibles. Asegurarse de que el SIG logre los resultados previstos. Promover la mejora continua. Apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación. Proteger a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.					
Objetivo	Implementar y dar seguimiento al SIG de la ESDS.					
Alcance	Inicia con la planificación, implantación, seguimiento y mantenimiento del SIG hasta la mejora continua.					
Subproceso	Planificación del SIG.					
	Desarrollo y Control Documental del SIG.					
	Implantación de SIG.					
	Seguimiento y mantenimiento del SIG.					
	Mejora continua del SIG.					

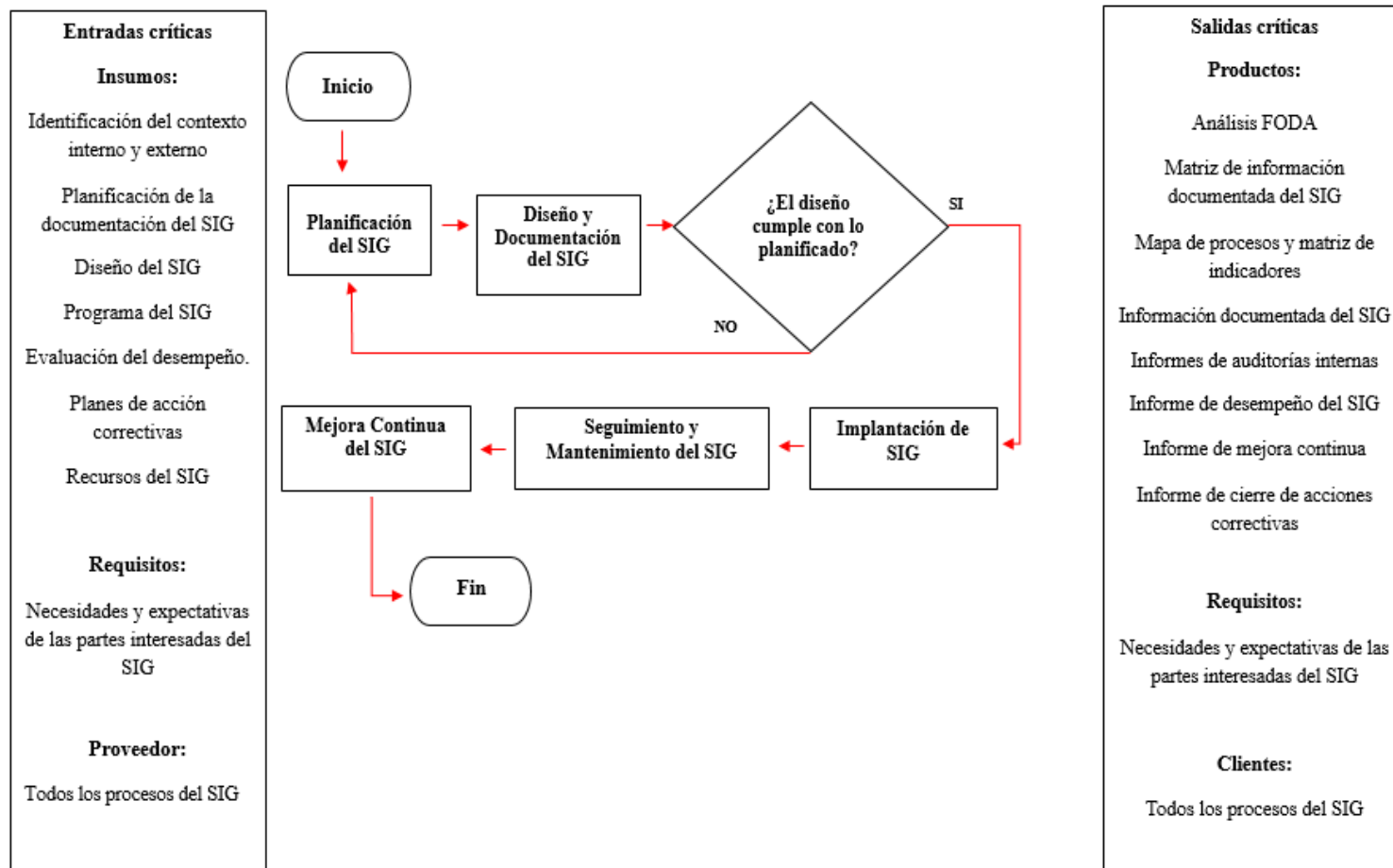
	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Identificación del contexto interno y externo.	Requisitos y necesidades de las partes interesantes pertinentes del SIG.	Todos los procesos del SIG.	Planificación del SIG.	Análisis FODA.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Planificación de la documentación del SIG.						
Planificación de los recursos.						
Planificación de los procesos y sus controles.						
Creación y desarrollo de la información documentada del SIG.	Requisitos y necesidades de las partes interesantes pertinentes del SIG.	Todos los procesos del SIG.	Desarrollo y Control Documental del SIG.	Manual del SIG. Manual de procesos del SIG. Manual de procedimientos del SIG. Cronograma anual de actividades del SIG.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Normativas y Estándares.						
Información documentada del SIG.	Requisitos y necesidades de las partes interesantes pertinentes del SIG.	Coordinación.	Implantación de SIG.	Manuales, procedimientos. Registros Informes.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Designación de responsabilidades y funciones del SIG.						

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Programa de entrenamiento.	Requisitos y necesidades de las partes interesadas pertinentes del SIG.	Coordinación.	Implantación de SIG.	Manuales, procedimientos. Registros Informes.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Seguimiento, monitoreo y gestión de los cambios.						
Programa del SIG.	ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.	Seguimiento y mantenimiento del SIG.	Actividades ejecutas del SIG. Informes de auditorías internas. Informe de desempeño del SIG.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Auditorías Internas.						
Evaluación del desempeño.	ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos os procesos del SIG.	Mejora continua del SIG.	Informe de mejora continua. Informe de cierre de acciones correctivas.	ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 Requisitos legales y otros requisitos.	Todos los procesos del SIG.
Informe el desempeño del SIG.						
Revisión por la Dirección.						
Planes de acción correctivas.						
Seguimiento y cierre de acciones correctivas.						

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA



	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable
Cumplimiento en la implementación SIG.	(Acciones implementadas/Acciones planificadas) *100 %.	95% de cumplimiento.	Anual	Matriz de indicadores del SIG.	Dirección
Nivel de cierre de acciones correctivas.	(Total de no conformidades cerradas en tiempo/total de no conformidades) *100%.	100% de cierre.	Anual	Listado maestro de cierre de no conformidades.	Dirección
Riesgos y Oportunidades del Proceso		Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04).			
Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST		Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05).			
Requisitos legales y otros requisitos del Proceso		Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07).			
5. RECURSOS DEL PROCESO					
Personas		Encargado de la Dirección y Equipo de la Alta Dirección.			
Equipos/Maquinaria		Equipo ofimático (Computadores, Impresoras, teléfonos).			
Infraestructura		Instalaciones de la ESDS.			
Ambiente de Trabajo		Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido. Seguridad.			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024
6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO			
Descripción		Código	Frecuencia
Manual del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.		ESDS-MAN-SIG-01	Anual
Manual de Procesos.		ESDS-MAN-SIG-02	Anual
Manual de Procedimientos.		ESDS-MAN-SIG-03	Anual
Procedimiento de Auditoría Interna del SIG.		ESDS-PROD-SIG-24	Anual
Listado maestro de información documentada del SIG.		ESDS-FO-SIG-17	Anual
Informe de la Revisión por la Dirección.		ESDS-FO-SIG-32	Anual
Matriz FODA de evaluación de Contexto Interno y Externo.		ESDS-MATZ-SIG-01	Anual
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:
Firma		Firma	Firma
Nombre:		Nombre:	Nombre:
Cargo:		Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):		Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

b. Procesos Clave

b.1 Proceso Admisión y Matrícula

	Escuela Salesiana Domingo Savio Caracterización del Proceso de Admisión y Matrícula					Código	ESDS-PROC-SIG 03
						Versión	V1
						Creación	Septiembre 2024
1. IDENTIFICACIÓN							
Proceso	Admisión y Matrícula						
Tipo de Proceso	Clave						
Procesos Relacionados	Estratégico	X	Claves	X	Soporte		
Líder del proceso	Dirección						
Responsabilidades	Establecer y coordinar los recursos necesarios para iniciar el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes. Establecer y coordinar las fases del proceso de admisión y matrícula. Identificar y comunicar a la dirección los requisitos del proceso de admisión y matrícula que exige el MINEDUCYT. Establecer los formularios para el proceso de matrícula y admisión. Controlar y clasificar la información documentada pertinente de las partes interesadas que participen en el proceso de admisión y matrícula.						
Objetivo	Establecer los pasos, directrices y criterios de calidad, para optimizar los procesos de inscripción, admisión y matrícula de aspirantes a estudiantes de la ESDS, asegurando transparencia, eficiencia y equidad en cada etapa.						
Alcance	Su alcance radica en la panificación de la admisión y matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso, antiguo, traslados y matriculados en el año anterior.						
Subproceso	Identificación de los requisitos de la admisión y matrícula. Selección y admisión. Matrícula. Seguimiento de la matrícula.						

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Requisitos legales y académicos establecidos por el MINEDUCYT para nuevos y antiguos aspirantes.	Conformidad con los lineamientos y regulaciones del MINEDUCYT.	Dirección de la escuela.	Identificación de los requisitos para admisión.	Listado consolidado de requisitos de admisión, requisitos de la comunidad salesiana y del MINEDUCYT. Calendario de fechas de proceso de admisión, ajustado al calendario académico y las regulaciones del MINEDUCYT.	Información avalada por la Alta Dirección y en cumplimiento a la Matriz de comunicación: página oficial, mensajes de la comunidad religiosa, comunicados físicos en el mural de la escuela y avisos en reuniones de padres de familia reuniones del consejo estudiantil. ✕	Registro académico. Estudiantes (Aspirantes). Padres de Familia.
Capacidad de la escuela (cantidad de alumnos permitidos) y servicios a ofertar.						
	Definición de criterios para aspirantes a programas de becas y para estudiantes de escasos recursos.	Comunidad Salesiana.				
	Definición de criterios para aspirantes a programas de becas y para estudiantes de escasos recursos.	MINEDUCYT.				
		Encargado de registro académico.		Documento con criterios específicos de admisión para los programas de becas.		

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Requisitos de admisión (documentación, criterios de comportamiento, valores y compromiso de los padres).	Entrevista Inicial.	Dirección de la escuela.	Selección y Admisión	Listado de aspirantes aprobados y rechazados en cada fase del proceso de admisión.	Que los aspirantes cumplan con los requisitos documentales solicitados.	Registro académico.
Solicitud de inscripción.	Requisitos de documentos MINEDUCYT. Requisitos internos de la ESDS.			Expedientes de aspirante, con documentos requeridos, resultados de entrevistas, pruebas de conocimiento y psicológicas.		
Pruebas de admisión de estudiantes. Informe de resultados de los aspirantes.	Solicitudes de inscripción con los datos completos y requisitos entregados para cada aspirante. Criterios establecidos para pruebas de conocimientos y psicológicas.			Comunicados oficiales con los resultados de cada etapa, informando fechas y requisitos de las siguientes fases del proceso de admisión.		
		Padres de familia o tutores Estudiantes (Aspirantes). Registro académico.			Que los aspirantes aceptados hayan aprobado con al menos 75% en las pruebas de conocimiento y hayan obtenido un resultado “Aprobado” en las pruebas psicológica.	Docentes. Estudiantes (Aspirantes). Padres de Familia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Listado de aspirantes aprobados.	Cumplimiento de todos los requisitos documentales solicitados antes de proceder al pago de matrícula.	Registro Académico.	Matrícula	Expedientes abiertos de cada alumno, con la documentación requerida, incluyendo resultados del proceso de admisión y matrícula.	Cumplimiento de los requisitos de matrícula (documentación, pagos, etc.), para proceder a la finalización del proceso.	Registro académico.
Certificados de notas y partidas de nacimiento vigentes (con no más de 2 meses de antigüedad).				Código de estudiante generado en la plataforma SIGES.	Lista de estudiantes matriculados que cumplan con todos los requisitos y que están listos para iniciar el ciclo escolar.	Docentes.
“PASE” firmado y sellado por el coordinador de disciplina para estudiantes de antiguo ingreso.				Notificación oficial de matrícula enviada al MINEDUCYT con los datos de los estudiantes admitidos.	Confirmación de pago de matrícula y mensualidades, debidamente registrado en el sistema. e	Estudiantes (Aspirantes).
Para alumnos internos, constancia de conducta firmada por el coordinador de disciplina.	Pago de matrícula y mensualidad correspondientes en bancos habilitados o en ventanilla.	Plataforma SIGES, que se utiliza para la matrícula en línea y la generación del código de estudiante.				Padres de Familia.
	Aprobación de la documentación en el proceso de apertura de expedientes.					MINEDUCYT

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Datos de nuevos ingresos matriculados en el inicio del año lectivo.	Cumplimiento del formato exigido por el MINEDUCYT para la presentación del informe de matrícula inicial y final. Información de los expedientes de los estudiantes. Plazos establecidos por el MINEDUCYT para la entrega de informes, que deben ser cumplidos.	Registro Académico. Plataforma SIGES, que se utiliza para la matrícula en línea.	Seguimiento de la matrícula.	Informe de matrícula inicial, con datos de nuevos ingresos, traslados y antiguo ingreso matriculados para el nuevo año lectivo.	Expedientes de nuevo ingreso traslados, antiguo ingreso y alumnos aprobados de años anteriores, matriculados en la misma escuela en su nuevo año lectivo.	Registro académico. Docentes. Estudiantes (Aspirantes). Padres de Familia. MINEDUCYT
Datos de antiguos ingresos que se rematriculan para el nuevo año lectivo.						
Información sobre deserciones, incluyendo el motivo de la deserción, si está disponible.						
Expediente de matrícula y registros de alumnos aprobados de años anteriores que continúan en la escuela.				Informe de matrícula final, con información sobre alumnos aprobados, deserciones, y otros aspectos relacionados con la matrícula. Listas de estudiantes matriculados.	Documentación de respaldo que acompaña a los informes, asegurando que todos los datos presentados son verificables y están completos. Certificación de entrega de informes a MINEDUCYT.	



3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA

Entradas críticas

Insumos:

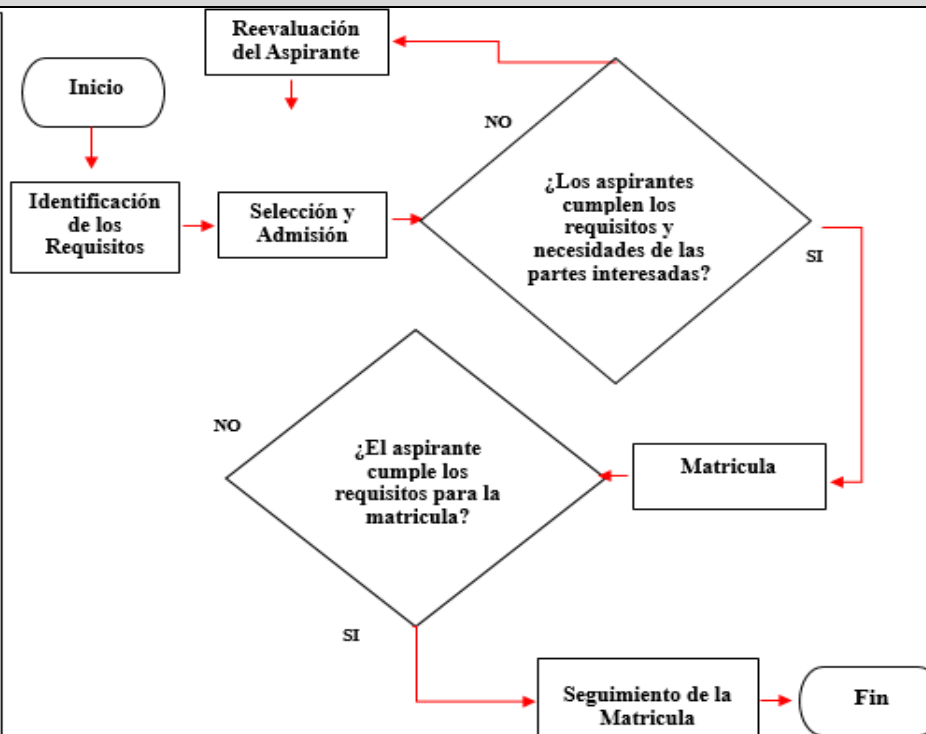
- Requisitos legales y académicos
- Solicitud de inscripción
- Pruebas de admisión de estudiantes
- Informe de resultados de los aspirantes
- Listado de aspirantes

Requisitos:

- Conformidad con los lineamientos y regulaciones del MINEDUCYT.
- Definición de criterios para aspirantes a programas de becas y para estudiantes de escasos recursos

Proveedor:

- Dirección
- Padres de familia
- Registro académico



Salidas críticas

Productos:

- Listado consolidado de requisitos de admisión
- Calendario de fechas para el proceso de admisión
- Comunicado de admisión y matrícula
- Listado de aspirantes aprobados y rechazados
- Expedientes completos de cada aspirante
- Apertura de expediente y matrícula en SIGES
- Código de estudiante generado

Requisitos:

- Cumplimiento con los requisitos documentales solicitados.

Clientes:

- Registro académico
- Dirección
- Padres de familia
- MINEDUCYT

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02			
		Versión	V1			
		Creación	Septiembre 2024			
4. VARIABLES RELACIONADAS						
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable	
Crecimiento de Matrícula.	(Número de estudiantes matriculados año 2 - Número de estudiantes matriculados año 1) / Número de estudiantes matriculados año 1 * 100%.	95% Retención.	Anual	Listado de matrículas.	Encargado de registro académico.	
Retención de Estudiantes.	(Número de estudiantes al final del periodo/ Número de estudiantes matriculados al inicio del periodo) * 100%.	3% Deserción.	Anual	Reporte de Matrícula inicial/ Matrícula final.	Encargado de registro académico.	
Riesgos y Oportunidades del Proceso		Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04).				
Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST		Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05).				
Requisitos legales y otros requisitos del Proceso		Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07).				
5. RECURSOS DEL PROCESO						
Personas		Encargada de Registro Académicos; Secretaria de Registro Dirección; Encargada de Consejería Académica.				
Equipos/Maquinaria		Equipo ofimático (Computadores, Impresoras, teléfonos).				
Infraestructura		Instalaciones de la ESDS.				
Ambiente de Trabajo		Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.				

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024
6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO			
Descripción		Código	Frecuencia
Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año.		ESDS-FO-SIG-21	Mensual
Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje.		ESDS-PROD-SIG-19	Mensual
Instrumento de evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.		ESDS-FO-SIG-40	Mensual
Registro de Apelación de Nota.		ESDS-FO-SIG-38	Mensual
Reporte de calificaciones del Estudiante.		ESDS-FO-SIG-22	Mensual
Expediente Académico del Estudiante.		ESDS-FO-SIG-23	Mensual
Boleta de Calificación del Estudiante.		ESDS-FO-SIG-36	Mensual
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:
Firma		Firma	Firma
Nombre:		Nombre:	Nombre:
Cargo:		Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):		Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

c. Procesos Clave

c.1 Proceso de Recursos Humanos

	Escuela Salesiana Domingo Savio Caracterización del Proceso de Recursos Humanos			Código	ESDS-PROC-SIG 12	
				Versión	V1	
				Creación	Septiembre 2024	
1. IDENTIFICACIÓN						
Proceso	Recursos Humanos					
Tipo de Proceso	Soporte					
Procesos Relacionados	Estratégico		Claves	X	Soporte	X
Líder del proceso	Encargado de Recursos Humanos.					
Responsabilidades	Recibir las solicitudes de requerimiento de personal. Establecer los procesos y las herramientas para la identificación, selección y contratación del personal. Establecer los contratos y comunicarle al nuevo personal sus funciones y responsabilidades del puesto. Realizar los procesos de comunicación de ofertas de trabajo y entrevistas.					
Objetivo	Desarrollar y formalizar lineamientos claros y efectivos para la identificación, selección y contratación de personal en todos los niveles de la ESDS, asegurando que los candidatos cuenten con las competencias y habilidades necesarias, para desempeñar sus funciones de manera óptima, con el fin de incrementar la calidad de los servicios educativos ofrecidos y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes.					
Alcance	Aplica desde la identificación de las necesidades de contratación hasta la selección, contratación e inducción de colaboradores, abarcando todas las etapas necesarias, para asegurar la incorporación del personal adecuado					
Subproceso	Identificación de necesidades de contratación. Selección Inicial y Evaluación de Competencias. Contratación del personal. Inducción al puesto. Capacitación Continua y Evaluación de la Eficacia.					

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Solicitud de requerimiento de personal.	Requisitos mínimos de competencia. Descripción de funciones a ejecutar.	Encargado de Recursos Humanos.	Identificación de necesidades de contratación.	Análisis de carga laboral.	Evaluación de la capacidad de recursos.	Encargado de Recursos Humanos.
Perfil de trabajo y carga laboral.		Directora. Coordinador Académico. Junta Directiva.		Solicitud aceptada o rechazada.	Propuesta de perfil de personal a contratar.	Directora. Coordinador Académico. Junta Directiva.
Comunicado de plaza vacante.	Cumplimiento de requisitos del puesto. -Documentación completa. Formulario llenado y firmado.	Postulante.	Selección Inicial y Evaluación de Competencias.	Lista de postulantes preseleccionados. Notificación a postulantes.	Evaluación de competencias, actitudes y experiencia. Resultados de la entrevista preliminar y ajuste al perfil.	Recursos Humanos. Dirección.
Hojas de vida.				Coordinador Académico.		
Herramientas para la Evaluación de competencias.		Encargado de Consejería Escolar.				
Herramientas para las evaluaciones psicológicas.						

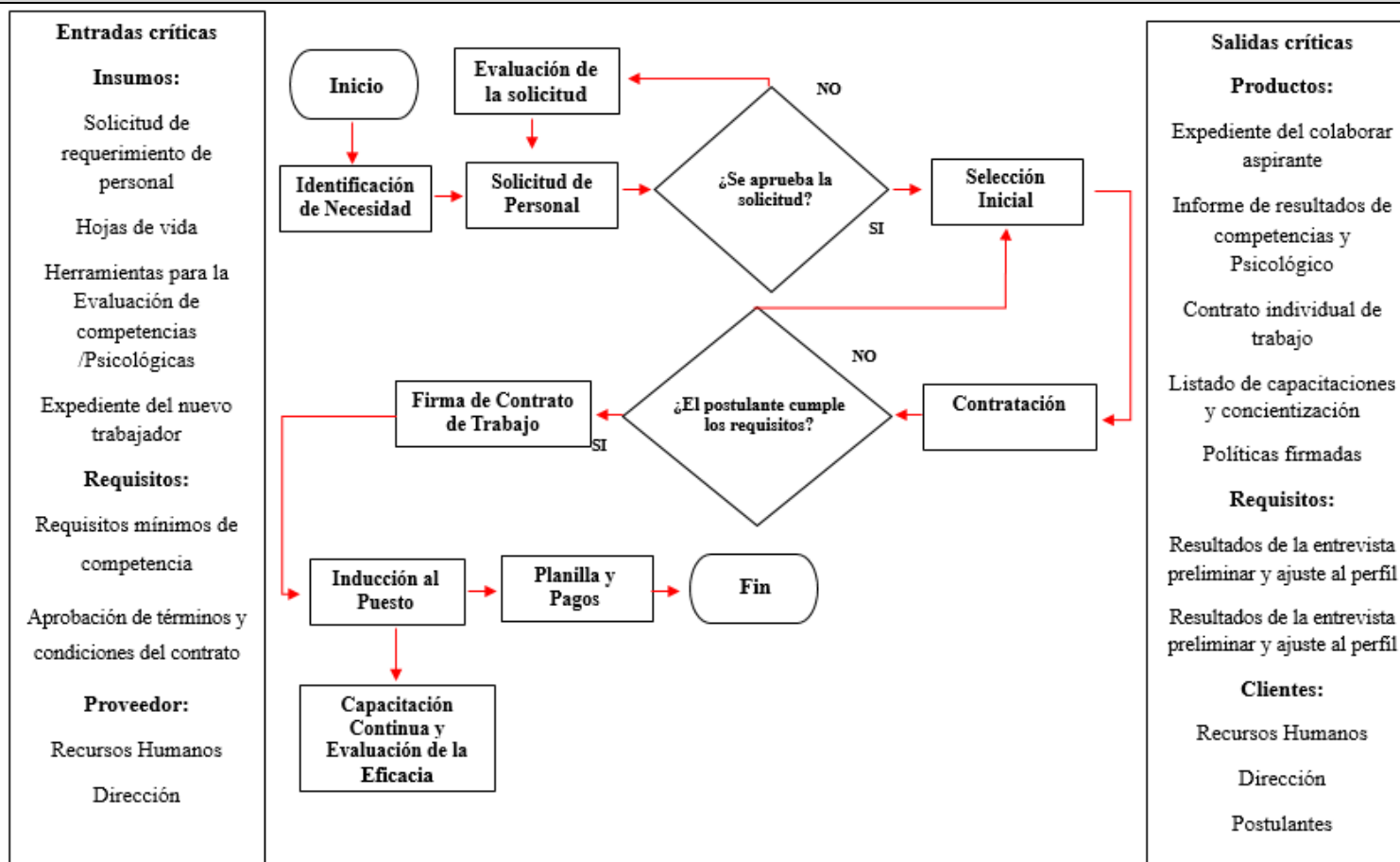
	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Informe de resultados y aprobación.	Cumplimiento de requisitos de conocimientos y habilidades específicas. Antecedentes penales, solvencia de la PNC, exámenes de salud, documentos de identidad. Aprobación de términos y condiciones del contrato.	Recursos Humanos. Dirección. Postulantes seleccionados.	Contratación del personal.	Notificación a postulantes seleccionados.	Aceptación de términos por ambas partes, entregado al colaborador. Documentos completos y contrato firmado almacenados en el expediente. Información de selección, fecha y contratación final.	Recursos Humanos. Dirección. Postulantes seleccionados.
Contrato individual de trabajo.				Expediente del nuevo trabajador.		
Análisis médicos generales.				Contrato individual de trabajo. Expediente de personal.		

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Documentación y materiales del SIG. Programa de formación de competencias y concientización. Plan de inducción inicial.	Descripción de responsabilidades y actividades específicas. Equipos y materiales específicos requeridos para el desempeño en el área de trabajo.	Recursos Humanos. Dirección. Postulantes seleccionados.	Inducción al puesto.	Inducción inicial completada. Listado de capacitaciones y concientización. Evidencia de capacitación inicial completada. Registro de capacitación.	Confirmación de asistencia y comprensión de políticas y procedimientos del SIG. Evidencia de capacitación aceptación de políticas y reglamento interno.	Recursos Humanos. Dirección. Postulantes seleccionados.
Programa de Capacitaciones Anuales. Cambios en el SIG Recursos para Capacitación. Material Didáctico.	Documentación de cambios en procesos, responsables, equipos, legislación. Identificación de temas y competencias claves Equipos y herramientas necesarios, presupuesto asignado.	Recursos Humanos. Dirección.	Capacitación Continua y Evaluación de la Eficacia.	Trabajadores Capacitados. Reporte de Capacitación Anual. Personal con Capacitación en Nuevas Competencias.	Asistencia a capacitación, evaluación de aprendizaje. Resultados de cursos, registros de participación, evaluación práctica o teórica.	Recursos Humanos. Dirección. Docentes.

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS



	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02		
		Versión	V1		
		Creación	Septiembre 2024		
4. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable
Retención de Personal Contratado.	(Número de empleados que permanecen en el período / Número total de empleados contratados al inicio del periodo) * 100%.	90% Retención.	Anual	Planillas.	Encargado de Recursos Humanos.
Cobertura de Capacitación del Personal.	(Número Total de Empleados Capacitados / Número Total de Empleados) * 100*.	100% de empleados capacitados.	Mensual	Listados de asistencia. Programa de Capacitación.	Encargado de Recursos Humanos.
Riesgos y Oportunidades del Proceso		Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04).			
Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST		Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05).			
Requisitos legales y otros requisitos del Proceso		Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07).			
5. RECURSOS DEL PROCESO					
Personas		Encargado de Recursos Humanos, Encargada de Registro Académicos; Secretaria de Registro; Dirección; Encargada de Consejería Académica,			
Equipos/Maquinaria		Equipo ofimático (Computadores, Impresoras, teléfonos).			
Infraestructura		Instalaciones de la ESDS.			
Ambiente de Trabajo		Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO		
Descripción	Código	Frecuencia
Procedimiento para la formación de competencias.	ESDS-PROD-SIG-12	Anual
Formato de Solicitud de empleo.	ESDS-FO-SIG-08	Cada solicitud
Formato de Expediente Personal.	ESDS-FO-SIG-12	Por trabajador
Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia.	ESDS-FO-SIG-13	Anual
Formato de Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia.	ESDS-FO-SIG-14	Cada capacitación
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

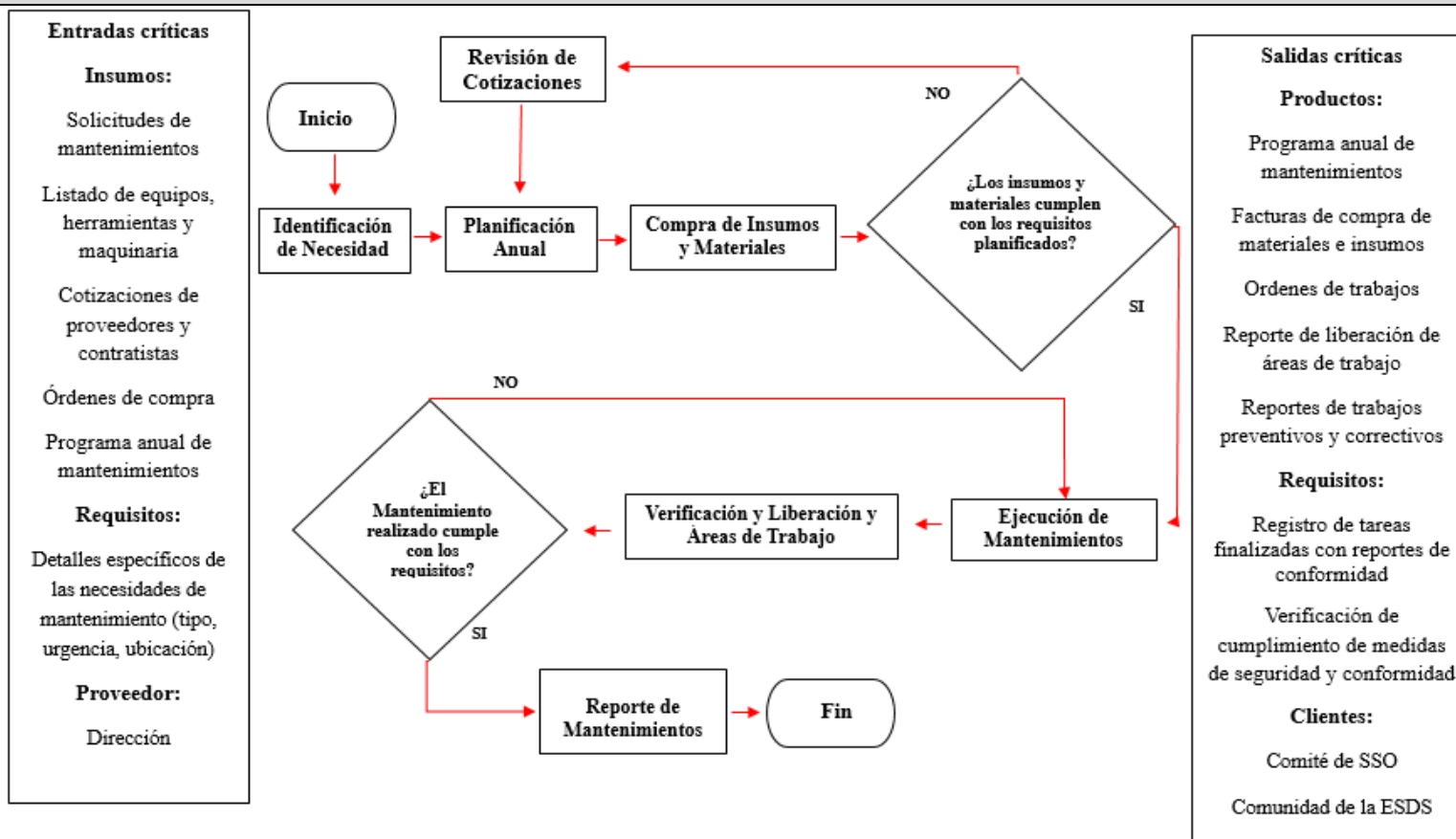
c. 2 Mantenimiento

	Escuela Salesiana Domingo Savio Caracterización del Proceso Mantenimiento				Código	ESDS-PROC-SIG 08
					Versión	V1
					Creación	Septiembre 2024
1. IDENTIFICACIÓN						
Proceso	Mantenimiento					
Tipo de Proceso	Soporte					
Procesos Relacionados	Estratégico		Claves	X	Soporte	X
Líder del proceso	Encargado de mantenimiento					
Responsabilidades	Planificación de mantenimientos preventivos y correctivos de sus instalaciones, maquinaria y equipos. Realizar la aprobación de recursos e insumos requeridos para las diferentes actividades. Realizar la verificación de proveedores de servicios externos de mantenimiento y control de recursos internos para actividades correctivas requeridas por la organización.					
Objetivo	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y prolongación de la vida útil de los equipos e instalaciones de la ESDS mediante la implementación de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, que minimice las interrupciones operativas y reduzca los costos asociados a reparaciones no planificadas.					
Alcance	Inicia con la planificación de mantenimientos y finaliza con el reporte de mantenimientos.					
Subproceso	Planificación de mantenimientos. Compra de insumos y materiales. Ejecución de mantenimientos. Verificación y liberación de áreas de trabajo. Reportes de mantenimientos.					

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Solicitudes de mantenimientos.	Detalles específicos de las necesidades de mantenimiento (tipo, urgencia, ubicación). Inventario con estado de equipos y herramientas.	Dirección.	Planificación de mantenimientos.	Programa anual de mantenimientos.	Cumplimiento de cronogramas y estándares de calidad.	Comunidad de la ESDS.
Listado de equipos, herramientas y maquinaria.						
Cotizaciones de proveedores y contratistas.	Presupuestos. Requisitos de adquisición de materiales y suministros.	Dirección. Proveedores y contratistas locales.	Compra de insumos y materiales.	Facturas de compra de materiales e insumos.	Validación y conformidad con las compras realizadas.	Comunidad de la ESDS.
Órdenes de compra.						
Programa anual de mantenimientos.	Planificación con cronogramas de mantenimiento preventivo.	Dirección. Comité de SSO.	Ejecución de mantenimientos.	Ordenes de trabajos.	Registro de tareas finalizadas con reportes de conformidad.	Comunidad de la ESDS.
Ordenes de trabajo.	Instrucciones específicas para mantenimiento. Protocolos de operación y seguridad.	Dirección Comité de SSO.	Verificación y liberación de áreas de trabajo.	Reporte de liberación de áreas de trabajo.	Verificación de cumplimiento de medidas de seguridad y conformidad.	Comité de SSO. Comunidad de la ESDS.
Política de liberación de áreas.						
Ordenes de trabajo.	Instrucciones para realizar tareas de mantenimiento.	Dirección.	Reportes de mantenimientos.	Reportes de trabajos preventivos y correctivos.	Detalles de reparaciones, mejoras o mantenimientos.	Comunidad de la ESDS. Comité de SSO.
Reportes de liberación de áreas de trabajo.						

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO



	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable
Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento.	Total, de mantenimientos realizados/ total de mantenimientos anuales planificados*100%.	95% de cumplimiento del programa.	Anual	Reportes de Mantenimientos.	Encargado de mantenimientos
Reducción de Mantenimientos Correctivos.	(Número de Mantenimientos Correctivos Anteriores - Número de Mantenimientos Correctivos Actuales) / Número de Mantenimientos Correctivos Anteriores x 100.	10% de disminución respecto al periodo anterior.	Anual	Reporte de Mantenimientos correctivos.	Encargado de mantenimientos
Riesgos y Oportunidades del Proceso		Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04).			
Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST		Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05).			
Requisitos legales y otros requisitos del Proceso		Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07).			
5. RECURSOS DEL PROCESO					
Personas		Dirección, Comunidad de la ESDS, Comité de SST, Proveedores.			
Equipos/Maquinaria		Equipo ofimático (Computadores, Impresoras, teléfonos).			
Infraestructura		Instalaciones de la ESDS.			
Ambiente de Trabajo		Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

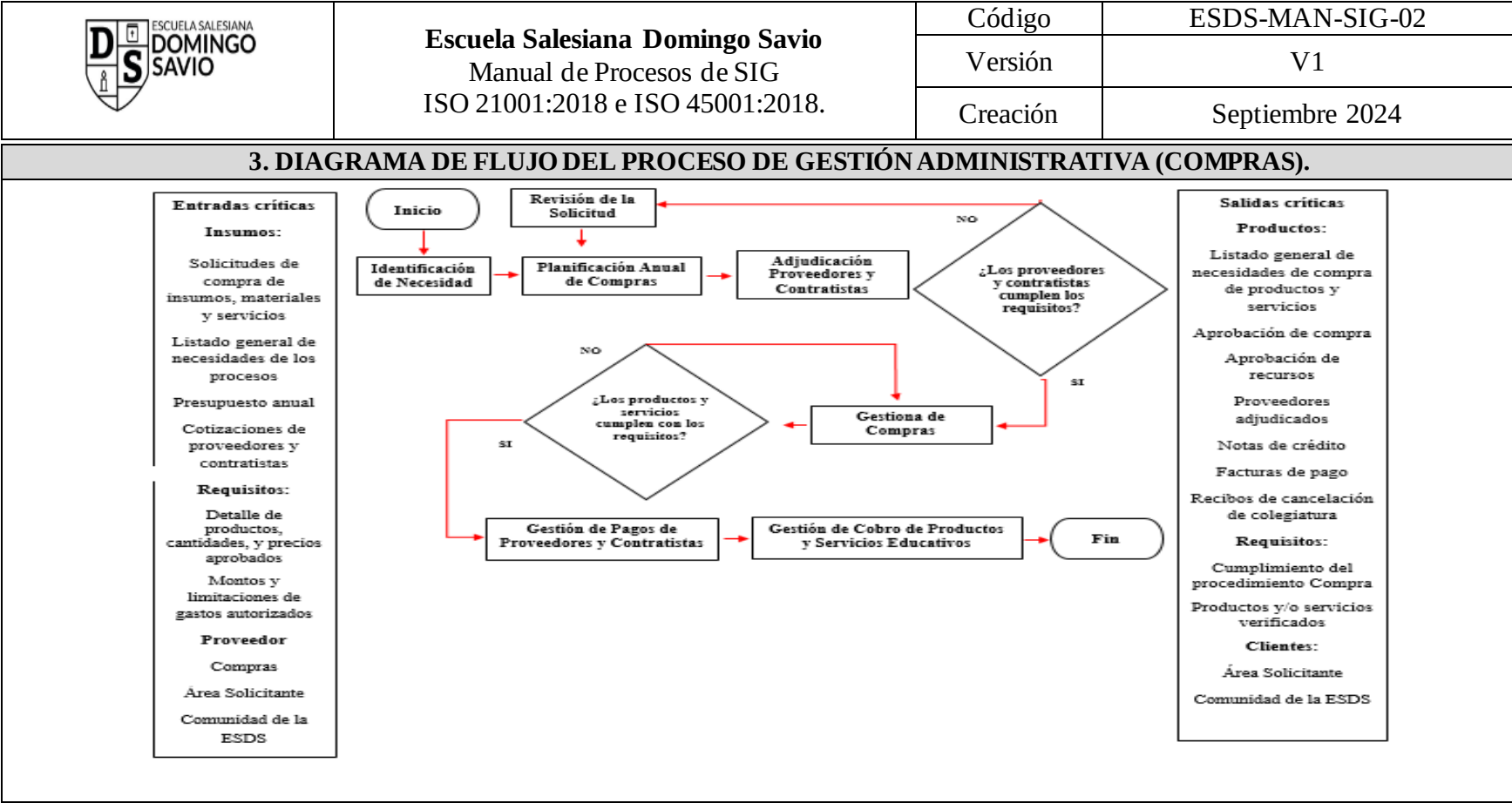
6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO		
Descripción	Código	Frecuencia
Procedimiento de Mantenimiento y Limpieza de la infraestructura.	ESDS-PROD-SIG-09	Anual
Formato de Plan Maestro de Mantenimiento y limpieza.	ESDS-FO-SIG-09	Anual
Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas.	ESDS-PROD-SIG-15	Anual
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

c.3 Gestión administrativa

	Escuela Salesiana Domingo Savio Caracterización del Gestión Administrativa				Código	ESDS-PROC-SIG 13
					Versión	V1
					Creación	Septiembre 2024
1. IDENTIFICACIÓN						
Proceso	Gestión Administrativa					
Tipo de Proceso	Soporte					
Procesos Relacionados	Estratégico		Claves		Soporte	X
Líder del proceso	Encargado de Compras					
Responsabilidades	Recibir las solicitudes del proceso de compra y evaluación de proveedores. Seleccionar, evaluar a los proveedores y contratistas en relación a la información legal que deben de presentar. Notificar los requerimientos de documentación inicial, revisar la documentación solicitada. Realizar la evaluación de proveedores y contratistas, según los requisitos establecidos en el manual del SIG y la matriz de requisitos para proveedores y contratistas.					
Objetivo	Asegurar la adquisición eficiente y transparente de productos y servicios necesarios para los diferentes procesos del Sistema de Gestión Integrado (SIG), cumpliendo con los requisitos de calidad, costo, y plazos establecidos, y garantizando la conformidad con las normativas internas y externas aplicables.					
Alcance	Identificación de necesidades de compra, identificación de los proveedores, certificación de proveedores, evaluaciones periódicas.					
Subproceso	Identificación de necesidades de compra. Planificación de compras de productos e insumos. Adjudicación de proveedores. Gestión de las compras. Gestión de pago de proveedores y contratistas. Gestión de cobro de productos y servicios educativos.					

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.			Código	ESDS-MAN-SIG-02	
				Versión	V1	
				Creación	Septiembre 2024	
2. DESCRIPCIÓN						
Entradas Críticas			Sub Proceso	Salidas Críticas		
Insumo	Requisitos	Proveedor		Producto	Requisitos	Cliente
Solicitudes de compra de insumos y materiales.	Requisitos y especificaciones de las áreas solicitantes.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS.	Identificación de necesidades de compra.	Listado general de necesidades de compra de productos y servicios.	Cumplimiento del procedimiento compra.	Área Solicitante Comunidad de la ESDS Proveedores
Solicitudes de servicios.						
Listado general de necesidades de los procesos. Presupuesto anual.	Productos, cantidades, y precios aprobados. Montos y limitaciones de gastos autorizados.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS.	Planificación de compras de productos e insumos.	Aprobación de compra.	Plan de compras aprobado.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS Proveedores
Cotizaciones de proveedores y contratistas.	Ofertas conforme a requisitos.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS.	Adjudicación de proveedores y contratistas.	Contratos o acuerdos firmados.	Cumplimiento del procedimiento compra.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS Proveedores
Órdenes de compra.	Detalle de productos, cantidades, y precios aprobados.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS.	Gestión de las compras.	Reporte de recepción de productos y servicios Notas de crédito.	Cumplimiento del procedimiento Compra Productos y/o servicios verificados.	Área Solicitante. Comunidad de la ESDS Proveedores
Notas de crédito.	Facturas verificadas, notas de crédito.	Área Solicitante Compras. Comunidad de la ESDS.	Gestión de pago de proveedores y contratistas.	Registro de pago de proveedor.	Cumplimiento del procedimiento Compra.	Área Solicitante. Proveedores Contabilidad
Reportes de liberación de áreas de trabajo.						



4. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable
% Cumplimiento de los Proveedores y Contratistas.	(Número de productos conformes / Total de productos entregados) × 100.	95 % de Cumplimiento.	Anual	Reporte de Evaluación de Proveedores.	Encargado de compras.
Riesgos y Oportunidades del Proceso		Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04).			
Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la SST		Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05).			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procesos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-02		
		Versión	V1		
		Creación	Septiembre 2024		
4. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Fuente de los datos	Responsable
Requisitos legales y otros requisitos del Proceso		Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07).			
5.RECURSOS DEL PROCESO					
Personas		Encargado de Compras, Secretaria de Facturación, Dirección.			
Equipos/Maquinaria		Equipo ofimático (Computadores, Impresoras, teléfonos).			
Infraestructura		Instalaciones de la ESDS.			
Ambiente de Trabajo		Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.			
6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO					
Descripción		Código			Frecuencia
Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratitas.		ESDS-PROD-SIG-15			Anual
Formato de evaluación periódica de proveedores y contratitas.		ESDS-FO-SIG-19			Anual
Formato de Matriz de Propiedad de los usuarios.		ESDS-FO-SIG-37			Anual
Formato de Matriz de requisitos y control de salidas no conformes.		ESDS-FO-SIG-24			Mensual
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
Firma		Firma		Firma	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha (D/M/A):		Fecha (D/M/A):		Fecha (D/M/A):	
Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio		
Septiembre 2024	V1	Maestranes	Creación del Documento.		

Apéndice Q. *Manual de Procedimientos*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos del SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Índice

1. Introducción.....	2
2.Objetivo del Manual.....	3
3.Alcance del Manual.....	3
4.Referencias Normativas.....	3
5.Responsabilidades del Manual	3
6.Definiciones	3
7. Contenido del Manual.....	4
7.1Procedimientos del Requisito 4 Contexto de la Organización.....	4
7.2 Procedimientos del Requisito 5 Liderazgo	16
7.3 Procedimientos del Requisito 6 de Planificación.....	21
7.4 Procedimientos del Requisito 7 Apoyo.	34
7.5 Procedimientos del Requisito 8 Operación.	56
7.6 Procedimientos del Requisito 9 Seguimiento.	83

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Introducción

El Manual de Procedimientos recopila la descripción de las actividades del mapa de procesos de nivel uno de la ESDS, a través de narración de cómo se ejecutan y se gestiona las actividades, para generar productos y servicios educativos de calidad. Este documento ayudará mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta la ESDS y que le permiten alcanzar los objetivos del SIG.

2. Objetivo del Manual

El manual tiene como objetivo describir detalladamente los procedimientos que la ESDS utiliza, para generar productos y servicios; también, servir de guía para revisar la ejecución de las actividades y resguardar los conocimientos de la ESDS y sus procesos.

3. Alcance del Manual

Este manual tiene su alcance en la identificación, creación y resguardo de los procedimientos del SIG, sus interacciones y los requisitos de la norma ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

4. Referencias Normativas

Los elementos normativos y legales, está delimitada por los documentos de referencia y normas aplicables a cada uno de los procedimientos que forman parte del alcance del SIG.

- Norma ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 45001: 2018 (2018) Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 10013:2021 Sistema de Gestión de Calidad - Orientación para la Información Documentada.

5. Responsabilidades del Manual

Dirección

- Gestionar los recursos necesarios, para realizar la identificación y documentación de los procedimientos de los procesos del SIG.
- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos y de sus interacciones.
- Determinar los recursos necesarios para los procedimientos y garantizar su disponibilidad; asignando las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Comunicar a las partes interesadas correspondientes la existencia del manual de procedimientos.

Docentes y trabajadores

- Realizar sus funciones según las indicaciones establecidas en los procedimientos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Comunicar a la dirección los errores de los procedimientos.
- Conocer y aplicar el manual de procedimientos según sus funciones y responsabilidades en el SIG.

6. Definiciones.

- **Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- **Producto educativo:** recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.

7. Importancia del Manual

El Manual de Procedimientos es un recurso esencial, para garantizar la cohesión y estandarización de los procesos de la ESDS. Su existencia permite una comprensión compartida entre todos los integrantes de la organización sobre cómo ejecutar las tareas de manera efectiva.

Además, contribuye a minimizar la dependencia de conocimientos individuales, facilitando la continuidad de las operaciones incluso ante cambios en el personal. Este documento es una herramienta clave, para asegurar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios educativos, promoviendo la mejora continua y la alineación con los objetivos estratégicos de la ESDS.

8. Contenido del Manual

La identificación y creación de los procedimientos se realiza conforme lo describe el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*, el cual tiene como objetivo garantizar los controles necesarios del manejo, creación, actualización y control de la información documentada del SIG. El manual será revisado y actualizado de manera periódica, a fin de reflejar los cambios en los procesos y asegurar que esté alineado con las mejores prácticas y requisitos normativos. Las revisiones serán realizadas por un equipo designado y aprobadas por la dirección, garantizando que todos los procedimientos se mantengan relevantes y efectivos.

La identificación y creación de los procedimientos se realiza conforme lo describe el *Procedimiento para el control de información documentada (ESDS-PROD-SIG-13)*, el cual tiene como objetivo garantizar los controles necesarios del manejo, creación, actualización y control de la información documentada del SIG. El manual será revisado y actualizado de manera periódica, a fin de reflejar los cambios en los procesos y asegurar que esté alineado con las mejores prácticas y requisitos normativos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Las revisiones serán realizadas por un equipo designado y aprobadas por la dirección, garantizando que todos los procedimientos se mantengan relevantes y efectivos. Las partes interesadas serán notificadas sobre las actualizaciones, y se proporcionará capacitación si es necesario, para familiarizar al personal con los cambios implementados. Respecto a los procedimientos a continuación se detallan cada uno de ellos:

8.1 Procedimientos del Requisito 4. Contexto de la Organización

8.1.1 Procedimiento de Identificación del contexto de la organización

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento de Identificación del contexto de la organización.	Código	ESDS-PROD-SIG-01
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

El procedimiento tiene como objetivo establecer los pasos, para identificar los elementos internos y externos que definen el contexto de la ESDS y realizar su seguimiento.

2. Alcance

El procedimiento se aplica desde la visión de la ESDS e incluye la identificación del contexto interno y externo; así como, los resultados de la evaluación y el seguimiento continuo del contexto, para detectar posibles cambios.

3. Responsabilidades

Alta Dirección

- El equipo de la alta dirección es responsable de la identificación de los aspectos que definen a la Escuela, tanto internamente como su entorno; así como, de su análisis y toma de decisiones.
- El equipo debe estar conformado de forma multidisciplinaria, a fin de que todos participen en el análisis, evaluación y estrategias de acción para la institución.

Directora

- Es responsable de liderar las reuniones y documentar la identificación del contexto de la institución.

4. Ddefiniciones

- **Contexto de la Organización:** combinación de cuestiones internas y externas, que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Matriz FODA:** el nombre viene dado por las iniciales de los elementos que conforman la Matriz de análisis: Fortalezas (factores positivos con los que se cuenta); Oportunidades (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas); Debilidades (factores negativos que se deben eliminar o reducir); y, Amenazas (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

5. Contenido del documento.

5.1 Entradas para analizar el contexto de la organización

El análisis de contexto busca definir los aspectos claves e importantes de la institución, por medio de sus fortalezas y debilidades, a través de los pasos siguientes:

1. El equipo de la alta dirección se debe reunir una vez al año y/o en cualquier momento ante cambios significativos que se observe en el entorno. El equipo estará conformado de acuerdo a lo detallado en la Tabla 1, la cual detalla el área y sus funciones.
2. Deben establecer su política integrada del SIG, los objetivos estratégicos de la Escuela, la misión, la visión y los objetivos del sistema integrado.
3. Revisar los resultados y el informe del año anterior en cuanto a los resultados de matrícula, resultados académicos, resultados objetivos del SIG; como insumo para el análisis del contexto.
4. También, debe tener en cuenta la infraestructura y los recursos actuales que dan soporte al SIG y los servicios que ofrece.

Tabla 1. *Equipo de la alta dirección: Identificación del contexto de la organización*

Áreas	Funciones
Secretario de la Junta	Líder del equipo
Encargada de Registro	Secretaria
Consejería Académica	Comunicador interno
Consejería Pastoral	Comunicador externo
Directora de la ESDS	Asesor Interno
Coordinador Académico	Comunicador interno
Mantenimiento	Observador
Presidente del Consejo de Padres de Familia	Observador
Secretario del CSST	Asesor Interno

Fuente. Elaboración Propia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.2 Desarrollo de la Matriz FODA

El procedimiento para el desarrollo de la Matriz FODA, implica la identificación y análisis sistemático de los factores internos y externos que afectan a la Escuela, con el fin de reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Este proceso comienza con la recopilación de información relevante, a través de sesiones de lluvia de ideas. Las fortalezas y debilidades se enfocan en los aspectos internos de la ESDS, mientras que las oportunidades y amenazas se centran en factores externos. Una vez identificados estos elementos, se clasifica cada uno de ellos según su nivel de impacto y se priorizan aquellos con mayor relevancia, para facilitar la toma de decisiones estratégicas. La matriz resultante se convierte en guía, a fin de formular estrategias que maximicen los puntos fuertes, las oportunidades, mitiguen las debilidades y minimicen los riesgos asociados a las amenazas.

a. Análisis del contexto interno

El equipo de la alta dirección para el análisis de contexto interno realiza lo siguiente:

1. El equipo de la alta dirección determina las cuestiones y aspectos internos que impactan a la estratégica de la institución, la cual es llenada por medio de una lluvia de ideas donde participan todos los integrantes del equipo de la alta dirección.
2. Los puntos relevantes se colocan en la Matriz FODA, para la identificación de las cuestiones y aspectos internos se toma en consideración los elementos siguientes:
 - Desempeño del periodo anterior de la institución de sus procesos y objetivos del SIG.
 - Factores relacionados con los recursos como infraestructura, ambiente para el funcionamiento de los procesos.
 - Aspectos humanos como la competencia de las personas, comportamiento y cultura organizacional,
 - Factores operacionales como capacidad de los procesos, la capacidad de la infraestructura, el nivel y calidad de la prestación de servicios, el nivel de satisfacción de las partes interesadas.
 - Requisitos internos como reglamentos, procedimientos, estructura organizativa y otros requisitos internos.
3. Una vez identificadas las fortalezas como impactos positivos y las debilidades como impactos negativos, señalando áreas en las que los procesos presentan fallos y errores en sus resultados. Posteriormente, clasifica estas fortalezas y debilidades utilizando una escala de impacto del 1 al 5, donde 1 representa un impacto menor y 5 un impacto mayor, de la manera siguiente:

Tabla 2. *Ejemplo de categorización de fortalezas y debilidades*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Nº	Descripción	Nivel de Impacto
F1	Buen clima laboral.	5
F2	Personal competente, autónomo y comprometido con el servicio educativo.	3
F3	Modelo de educación religiosa y preventivo.	5
D1	Limitado espacio de la infraestructura de los grados y áreas de aprendizaje.	5
D2	Alta rotación de docentes.	4
D3	Bajo seguimiento y registro de las actividades.	3

Fuente. Elaboración Propia.

- La clasificación por nivel de impacto permitirá al equipo de la alta dirección filtrar, de la lluvia de ideas, aquellas que tengan un mayor impacto positivo o negativo. Para este fin, se deben seleccionar las ideas que obtengan un nivel de impacto de 3 a 5, priorizando así, las que requieren mayor atención por su relevancia.

b. Análisis del contexto Externo

El equipo de la alta dirección para el análisis de contexto externo realiza lo siguiente:

- El equipo de la alta dirección identifica y analiza las amenazas y oportunidades de la institución con la lluvia de ideas, considerando varios factores del entorno que afectan su desarrollo actual.
 - Los puntos relevantes se colocan en la Matriz FODA, para la identificación de amenazas y oportunidades, se toma en consideración los factores económicos como: situación económica, pronóstico de inflación.
 - Factores sociales como tasas de desempleo local, percepción de seguridad, niveles de educación.
 - Factores políticos como estabilidad política, inversiones públicas, la infraestructura local, los acuerdos locales en alcaldías.
 - Factores tecnológicos como tecnología, materiales y equipos del sector educativo.
 - Factores de mercado como la competencia, servicios educativos similares, tendencias del mercado en la preferencia de la educación religiosa.
 - Factores legales como leyes, reglamentos y otros requisitos vigentes, que sean pertinentes al servicio educativo.
- El equipo de la alta dirección capta la lluvia de ideas en oportunidades como impacto positivo de la institución y las amenazas como impacto negativo, seguidamente las clasifica con una escala de nivel de impacto que va del 1 al 5, donde uno es menor impacto y cinco mayores impactos, de la forma siguiente:

Tabla 3. Ejemplo de categorización de oportunidades y Amenazas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

N°	Descripción	Nivel de Impacto
O1	Uso de nuevas tecnologías para la educación.	5
O2	Incremento del consumo de la preferencia por servicios educativos religiosos.	3
O3	Incremento del nivel de seguridad en San Salvador.	5
A1	Creaciones de nuevas leyes para la educación y protección de la niñez.	5
A2	Introducción nuevas escuelas que ofrecen servicios similares.	3
A3	Inflación de los precios de combustibles y canasta básica.	4

Fuente. Elaboración Propia.

- La clasificación por nivel de impacto permite filtrar de la lluvia de ideas, aquellas que tienen un mayor impacto positivo o negativo, para ello, se deben seleccionar aquellas que alcance un impacto mayor o igual 3-5 de nivel de impacto.

5.3 Desarrollo de estrategias

- Una vez clasificadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas por el nivel de impacto que tienen sobre los objetivos y proceso de la Escuela, se proceden a diseñar las estrategias o el plan de acción a desarrollar, para aprovechar las oportunidades detectadas, eliminando o mitigando las amenazas, considerando en todo momento, las debilidades y fortalezas, a fin de lograr los objetivos. Una vez clasificadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas por el nivel de impacto que tienen sobre los objetivos y proceso de la Escuela, se proceden a diseñar las estrategias o el plan de acción a desarrollar, para aprovechar las oportunidades detectadas, eliminando o mitigando las amenazas, considerando en todo momento, las debilidades y fortalezas, a fin de lograr los objetivos.

Una vez completada la Matriz FODA, la Alta Dirección aplica la herramienta de Análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar), la cual permite establecer las acciones y estrategias que se desean llevar a cabo. El equipo de alta dirección clasifica las estrategias en función del impacto obtenido en el análisis de contexto.

Esta clasificación se realiza de la manera siguiente: **Tabla 4.** Matriz de Análisis CAME.

ANÁLISIS EXTERNO			
ANÁLISIS INTERNO	FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	FORTALEZAS	EXPLOTAR Estrategias Ofensivas Explorar las nuevas leyes como una oportunidad, para fortalecer la imagen institucional y adaptar los programas educativos a los nuevos estándares, promoviendo un enfoque proactivo en el cumplimiento de las normativas.	MANTENER Estrategias Defensivas Continuar fomentando un ambiente laboral positivo, a través de actividades de equipo y evaluaciones periódicas del clima organizacional.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

	DEBILIDADES	CORREGIR Estrategias Adaptativas	AFRONTAR Estrategias de supervivencia
		Implementar mejoras en la infraestructura, para optimizar el uso del espacio y, si es posible, considerar la expansión o reubicación de algunas áreas. Desarrollar un programa de retención de docentes que incluya incentivos, formación continua y un ambiente de trabajo positivo.	Adaptar la propuesta educativa y los servicios ofrecidos, para diferenciarse y atraer a más estudiantes, destacando las ventajas únicas de su enfoque educativo.

Fuente. Elaboración Propia.

- Estrategias Ofensivas: se llevan a cabo tras la unión de las fortalezas tanto de la organización como de las personales, y las oportunidades que ofrece el exterior. Se relacionan los puntos fuertes internos y externos.
 - Estrategias Defensivas: son estrategias que, ante las amenazas externas hacia la escuela, se reacciona con las fortalezas potenciando los puntos fuertes.
 - Estrategias Adaptativas: se toman decisiones para modificar las debilidades internas debido al análisis de las oportunidades del mercado.
 - Estrategias de supervivencia: son las que se desarrollan a partir de analizar y relacionar debilidades y amenazas, relacionamos puntos débiles internos y externos.
2. Una vez categorizadas las estrategias, cada una debe contener un plan de acción estratégico, delimitando las actividades a realizar, recursos, responsables de ejecución, indicadores y demás componentes, para dar seguimiento a los resultados.
 3. Los planes estratégicos se deben compartir a los miembros del equipo de la alta dirección para su sensibilización con los colaboradores de los diferentes niveles.

5.4 Identificación de las partes interesadas

Estas se identificarán según el *Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas (ESDS-PROD-SIG-03)*.

5.5 Identificación de riesgos y oportunidades

Los resultados obtenidos de la evaluación se verán reflejados en la *Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04)*, los cuales serán identificados mediante el *Procedimiento para la identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades para SST (ESDS-PROD-SIG-06)*; reflejando los riesgos obtenidos del análisis del contexto, los riesgos de realizar el proceso de identificación del contexto; también, se evidencian las oportunidades encontradas del proceso.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.6 Revisión y aprobación de las salidas de la identificación del contexto

Los resultados se deben analizar con la alta dirección de los hallazgos del contexto de la organización en tanto: Amenazas, Oportunidades, Debilidades, Fortalezas y los Requisitos de las Partes Interesadas, riesgos y oportunidades del proceso.

Los resultados son revisados por el equipo, de igual forma, se deben registrar las observaciones (en caso existan), seguidamente se debe emitir un reporte de análisis de contexto organizacional, que incluya y considere:

- Definir y/o actualizar la planeación estratégica de la organización: Matriz FODA, Visión, Misión, Objetivos estratégicos, estrategias.
- Definir y/o actualizar el alcance del SIG, políticas, objetivos e indicadores del SIG.
- Determinar y/o actualizar los riesgos y oportunidades a los cuales estará expuesta la institución.

5.7 Seguimiento y revisión del contexto.

El equipo de la alta dirección realiza una revisión anual del análisis del contexto interno y externo de la institución. La frecuencia de revisión se verá efectuada en caso de contar con una necesidad de revisión extraordinaria debido a cambios que afecten al SIG y los servicios ofrecidos. Para ello, el equipo de la alta dirección debe notificar una revisión del contexto de forma extraordinaria.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.1.2. Procedimiento de Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Código	ESDS-PROD-SIG-02
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer un enfoque sistemático y estructurado para identificar, analizar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para la organización.

2. Alcance

El procedimiento aplica desde la identificación de las partes interesadas de la ESDS, hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los objetivos del SIG.

3. Responsabilidades

Alta Dirección

- El equipo de la alta dirección es responsable de la identificación de las partes interesadas.
- Disponer los recursos necesarios para la identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

Directora

- Es responsable de liderar las reuniones y documentar la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Ejecutar las estrategias de seguimiento.

Encargado de Recursos Humanos

- Realizar la comunicación interna y externa de la captación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4. Términos y definiciones

- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Matriz de Poder/ Interés:** es una herramienta valiosa para el análisis de las partes interesadas, ya que le ayuda a clasificar y priorizar a sus partes interesadas de acuerdo con su nivel de poder e interés.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5. Contenido del documento.

5.1. Identificación de las partes interesadas

La identificación de las partes interesadas se actualizará anualmente, se deberán ~~de~~ realizar de la forma siguiente:

1. Identificar las partes interesadas internas, lo cual incluye docentes, trabajadores voluntarios, alumnos, pasantes u otros.
2. Identificar las partes interesadas externas como otros beneficiarios, los cuales pueden ser Proveedores, Inversionistas, Gobierno Central/Local, mercado laboral, padres y tutores, organizaciones, Comunidad Local, Familias de los empleados, exalumnos, entre otras partes interesadas pertinentes.
3. La identificación de ambas partes interesadas se lleva a cabo conforme a los lineamientos establecidos en las normas ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018. Además, las necesidades y expectativas de otros beneficiarios son recopiladas mediante sesiones de lluvia de ideas realizadas por el equipo de alta dirección. Posteriormente, estas necesidades y expectativas se categorizan utilizando la metodología de influencia vs. interés, permitiendo una clasificación efectiva de las partes interesadas en función de su nivel de impacto y relevancia para la organización. Conforme al Anexo C de la norma ISO 21001:2018, las partes interesadas están compuestas por:
 - Estudiantes; voluntarios, aprendices.
 - Otros beneficiarios: Gobierno, mercado laboral, comunidad, padres de familia o tutores.
 - Personal: empleados, estudiantes en servicio social.
 - Otros: organizaciones, ONG, organizaciones educativas, medios y sociedad, proveedores externos, otras partes interesadas, accionista, exalumnos.

Las etapas para completar la *Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG (ESDS-MATZ-SIG-02)* se centra en un proceso que comienza con la identificación de cada parte interesada (ejemplo, alumnos, docentes, padres de familia, Ministerio de Educación, proveedores, ONG). Para cada parte interesada, se recopilan sus necesidades (como la enseñanza personalizada en el caso de los alumnos o un ambiente laboral adecuado para los docentes) y sus expectativas (por ejemplo, la transparencia y atención a preocupaciones para los padres de familia).

Se identifican los requisitos legales y otros requisitos aplicables, como el Decreto N° 917 Ley General de Educación y el Decreto N° 665 Ley de la Carrera Docente, para garantizar conformidad y buenas relaciones. Se asignan valores de influencia y relevancia (en una escala del 1 al 5), para evaluar el impacto de cada parte interesada en la organización. La matriz se completa con estas evaluaciones y se valida con el equipo directivo, a fin de asegurar su exactitud, integrándose luego en las estrategias de gestión del SIG y estableciendo un seguimiento periódico, para mantener la conformidad y satisfacer las expectativas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Posterior a completar *Matriz de Identificación de necesidades y expectativas de Partes Interesadas pertinentes del SIG (ESDS-MATZ-SIG-02)*, la Alta Dirección debe proceder a completa la *Matriz de Influencia/ Interés (ESDS-MATZ-SIG-03)*, esta define la influencia que tiene las partes interesadas identificadas frente a la ESDS y su capacidad para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño.

Para completar la *Matriz de Influencia/ Interés (ESDS-MATZ-SIG-03)*, se inicia con la identificación de cada parte interesada, considerando aquellas que poseen obligaciones legales, financieras u operativas, basadas en regulaciones, contratos o políticas vigentes, serán clasificadas como de Interés. Posteriormente, se procederá a asignar un nivel de influencia a cada parte interesada utilizando una escala predefinida, lo que permitirá jerarquizar su impacto potencial en la Escuela.

Esta evaluación se llevará a cabo de manera colaborativa con el equipo de dirección, para asegurar que todas las perspectivas sean tomadas en cuenta y que la matriz refleje con precisión la importancia de cada parte interesada en la gestión organizacional.

Tabla 1. Escala de Influencia/Interés

Escala	Influencia/ Interés
Baja	1
Media baja	2
Media alta	3
Alta	4

Fuente. Elaboración Propia.

- Según el resultado o número establecido, la parte interesada se coloca dentro de la casilla que corresponde de la forma siguiente:

Tabla 2. Matriz de Influencia/ Interés (ESDS-MATZ-SIG-03)

INFLUENCIA		ESTRATEGIAS	
4	COLABORAR	SATISFACER	
3			
2	COMUNICAR	OBSERVAR	
1			
	1 2	3 4	
INTERÉS			

Fuente. Elaboración Propia.

- Las estrategias identificadas, de acuerdo con la posición de las partes interesadas en la matriz, están dirigidas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

tanto a incrementar el apoyo y soporte al proceso de estandarización como a minimizar el impacto negativo sobre éste. Entre los tipos de estrategia se incluyen:

- Satisfacer: invertir en los procesos de relación, para comprender las inquietudes y desarrollar soluciones a las demandas de las partes interesadas clave.
- Colaborar: definir compromisos con las partes interesadas de alto interés y bajo nivel de influencia, tratando de cumplir sus requerimientos dentro de los límites de una relación costo-beneficio equilibrada y en el contexto de las políticas de la organización.
- Observar: asegurar un equilibrio entre las inquietudes de las partes interesadas de alto nivel de influencia y los sectores afectados por las decisiones y ofrecer acceso a los canales generales de información y retroalimentación

5.2 Plan de acción

Una vez categorizada el nivel de influencia/ interés de las partes interesadas pertinentes del SIG de la ESDS e identificando cuales de las necesidades se convierten requisitos, se debe establecer un plan de acción que defina la estrategia a utilizar, los responsables, recursos, plazo de ejecución y seguimiento.

5.3 Seguimiento de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas

El equipo de la alta dirección realiza una revisión anual de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, determinando cuáles de ellas se convierten en requisitos. La frecuencia de revisión se efectuará si se necesita una revisión extraordinaria por cambios que afecten al SIG y los servicios ofrecidos. Para ello, el equipo de la alta dirección debe notificar una revisión extraordinaria para evaluación de dicho tema.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.2 Procedimientos del Requisito 5 Liderazgo

8.2.1 Procedimiento para la Consultas y Participación

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para la Consulta y Participación de los Trabajadores	Código	ESDS-PROD-SIG-04
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer un proceso estructurado para consultar y permitir la participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo (SST), con el fin de identificar riesgos, tomar decisiones y promover un entorno laboral seguro y saludable.

2. Alcance

Este procedimiento se aplicará desde la formación de representantes de los trabajadores, mecanismos de consulta y solución de consulta y participación de los trabajadores.

3. Responsabilidades

Dirección

- Facilitar la implementación del proceso de consulta y participación.
- Proporcionar información y orientación sobre riesgos laborales, medidas de seguridad y regulaciones de SST.
- Colaborar con los representantes de los trabajadores y el equipo de gestión de SST.

Representante de los trabajadores

- Actuar como enlace entre los trabajadores y la dirección de la organización en asuntos relacionados con SST.
- Participar en reuniones de consulta y representar las perspectivas y preocupaciones de los trabajadores.
- Comunicar información relevante entre los trabajadores y la dirección.

4. Términos y definiciones

- **Participación:** acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- **Consulta:** búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.
- **Trabajador:** persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5. Contenido del documento.

5.1 Comunicación para la consulta y participación.

La ESDS comunica de forma interna y externa a todas sus partes interesadas pertinentes:

Comunicación Interna.

1. Colaboradores internos se les comunica sobre la evaluación de riesgos específicos de su puesto de trabajo. Se debe completar la *Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión (ESDS-MATZ-SIG-04)*, de toda la institución, mediante capacitaciones y charlas preventivas.
2. Se desarrolla el programa de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-13), el cual considera las necesidades de formaciones, entrenamientos y sensibilización en materia de SST.
3. A los alumnos y docentes se les comunica el *Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación (ESDS-PLAN-SIG-01)*, reuniones del comité y brigadas de seguridad y salud ocupacional, para gestionar los recursos para su ejecución.
4. Información de los resultados de los estudios higiénicos, ergonómicos y psicosociales realizados.
5. Política integrada y controles de procesos para prevenir y reducir los riesgos de SST.

Comunicación Externa.

1. A todas las partes interesadas externas se les comunica los requisitos de prevención, a través de la página oficial de la ESDS.
2. Se brinda sensibilización en charlas y reuniones de padre de familia o tutores, sobre los controles actuales y los requisitos a cumplir para el uso de las instalaciones.
3. La programación anual, requisitos y exigencias que deben cumplir los alumnos, es comunicado a sus tutores mediante el *Proyecto Educativo ESDS 2024*.
4. A los proveedores y contratistas se les comunica los requisitos de SST, mediante una inducción previa sobre los controles de la organización, de igual forma todos los requisitos a cumplir se les informa durante su proceso de cotización y selección.
5. Las autoridades locales se les comunicaran los controles a través de la dirección general y comité de SST, los cuales son responsables de atender los requisitos de las entidades de gobierno y recibirlos durante los recorridos.

5.2 Canales para consulta y participación

Comité de SST

Los docentes internos pueden elegir sus representantes de forma voluntaria y democrática, para representarlos en decisiones de materia de seguridad y salud ocupación, a través del comité, los miembros del comité deben recibir las consultas y participan de sus representados.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Consejo estudiantil

El consejo estudiantil está formado por estudiantes y docentes, los cuales lideran la presentación de los diferentes grados de la escuela. El consejo estudiantil participa como miembros de los comités de SST, lo que reciben consultas y participaciones del grupo de estudiantes al que representan y las comunican a los representantes de la organización, para corregirla o solucionarla.

Consejo de padres de familia

El consejo de padres de familia agrupa la representación externa de los tutores o padres de familia, este grupo representa la participación y consulta de forma externa. Los miembros del consejo participan activamente en la identificación y reducción de riesgos para la SST.

Formulario de Comunicaciones y reporte de riesgos para la SST (ESDS-FO-SIG-04)

Los grupos de interés interno y comités existentes tienen a la disposición un enlace de Google Forms para el reporte de riesgos para la SST que contiene lo siguiente:

5.3 Procedimiento para la selección de los representantes para la consulta y participación.

Este procedimiento aplica para la selección de los representantes de ellos trabajadores en el Comité de SST, Consejo Estudiantes y Consejo de Padres de Familia.

1. Comunicación Inicial: se informa a todos los trabajadores sobre la importancia de la consulta y la participación en SST. Se establece un ambiente de confianza y apertura, para promover la colaboración. El comunicado para pertenecer un comité se realiza con ocho días de anticipación, a través de un memorándum, haciendo énfasis en el motivo de la reunión y la elección de representantes.
2. Reunión Inicial: los docentes, alumnos y representantes de los padres de familia, se reúnen, a fin de seleccionar a mano alzada u otro tipo de votación, para elegir a sus representantes y como estará conformado cada comité.
3. Los representantes con más votos optarán por presentar al grupo de interés al que pertenece. Seguidamente, los seleccionados son juramentados y entregados los cargos para los cuales fueron elegidos.
4. Se juramentan y se levanta un acta de participación, consulta y selección de representantes.
5. Los cargos serán ocupados por cada representante, el tiempo que la ley establezca para la siguiente elección.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.4 Etapas para la consulta y participación

1. Identificación de Temas para Consulta: los representantes de los comités identifican los temas clave que requieren consulta y participación de los trabajadores. Esto puede incluir la identificación de riesgos, la revisión de políticas y procedimientos, y la planificación de medidas preventivas.
2. Convocatoria de Reuniones de Consulta: se programan reuniones mensuales de consulta con los representantes de las partes interesadas, para revisar los hallazgos y comportamiento de las consultas identificadas y buscar una solución en caso aplique.
3. Reuniones de Consulta: en las reuniones, se discuten los temas identificados y se obtiene la retroalimentación de los trabajadores y los representantes. Se comparten datos relevantes, se analizan riesgos y se proponen soluciones.
4. Toma de Decisiones y resoluciones: basándose en las discusiones, se toman decisiones informadas y se definen acciones, para abordar los problemas identificados. Se establece un plan de acción con responsables, recursos y plazos. Las decisiones y resoluciones de cada reunión quedan plasmada en el *Formato de Minuta de reuniones de los comités (ESDS-FO-SIG-05)*.
5. Implementación de Acciones: se brinda el seguimiento e implementan las acciones acordadas y comunica los cambios o mejoras. La directora como representante de la alta dirección verifica que la consulta, participación y la ejecución de los planes de acción se ejecuten.
6. Seguimiento y Evaluación: se realiza un seguimiento mensual, para verificar el cierre de las acciones correctivas o planes de acción y revisar si la desviación ha desaparecido o se tienen que establecer una nueva estrategia, a fin de resolver la consulta realizada.
7. Documentación y Comunicación: se documentan las discusiones, decisiones y acciones tomadas en cada reunión, a través de un acta del comité, el secretario de cada comité es responsable de realizar el reporte de cada reunión ejecutada; también, de comunicar estos reportes a las partes interesadas pertinentes.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.3 Procedimientos del Requisito 6 de Planificación.

8.3.1 Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades para la SST

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para evaluación de riesgos y oportunidades del SIG.	Código	ESDS-PROD-SIG-05
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer un proceso sistemático para la identificación, evaluación y control de peligros y riesgos en las actividades y áreas de trabajo de la Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS), considerando la naturaleza específica de sus operaciones.

1. Alcance

Este procedimiento tiene su alcance desde la identificación de los factores de riesgos y sus peligros, evaluación de riesgos, planes de acción para todos los puestos de trabajo existentes en la ESDS.

2. Responsabilidades

Directora

- Asegurar los recursos necesarios para la Identificación de peligros y evaluación de los riesgos para la SST.
- Establecer las funciones y responsabilidades del equipo para la IPER-SST.

Comité de SST

- Es el responsable de realizar la identificación de peligros y evaluación de los riesgos para los diferentes puestos de trabajo de la ESDS.
- Establecer los planes de acción para la reducción y prevención de los riesgos de SST.
- Comunicar los riesgos existentes en los diferentes puestos de trabajo.
- Realizar inspecciones para asegurar que se cumplan los controles establecidos.

3. Términos y definiciones

- **Riesgo:** se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.
- **Peligro:** fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- **Lesión y deterioro de la salud:** efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- **Factor de Riesgo:** son condiciones, situaciones o elementos presentes en el ambiente de trabajo que pueden aumentar la probabilidad de que ocurran accidentes o enfermedades profesionales.
- **Evaluación de Riesgos:** es un proceso sistemático que implica identificar, analizar y controlar los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Gestión de riesgos:** proceso donde se establece implementa y mantiene los métodos, a fin de identificar los peligros a los que están expuestos los trabajadores, analizar y valorarlos y planificar las acciones necesarias para su eliminación o control.

5. Contenido del documento

5.1 Identificación de los factores de riesgos para la SST

1. En primer lugar, se realiza un listado detallado de los peligros y sus factores de riesgo, mediante recorridos in situ en cada puesto de trabajo. Durante estos recorridos, se observan y documentan los factores de riesgo asociados a distintos tipos de peligros, tales como: mecánicos, físicos, eléctricos, químicos, biológicos, ergonómicos, locativos o de infraestructura, y psicosociales. Esta identificación exhaustiva permite evaluar los riesgos de manera precisa y adoptar las medidas preventivas necesarias para cada tipo de peligro detectado.
2. Seguidamente, en el recorrido preliminar se identifica cada uno de los factores de riesgos y se categorizan por tipo de peligro (mecánico, físico, eléctrico, químico, etc.), por factores de riesgo y causas. La tabla 01 detalla la Categorización de Peligros y riesgos identificados para la Escuela.

Tabla 1. Categorización de Peligros y riesgos identificados

Peligros	Factores de Riesgo	Causas
Mecánico	Caída al mismo nivel	Distracción, falta de señalización, problemas con infraestructura, desorden.
	Caída a diferente nivel	Distracción, falta de señalización, infraestructura en mal estado, falta de uso de EPP.
	Choque o volcadura	Distracción, problemas mecánicos.
	Atropellamiento	Distracción.
	Aplastamiento	Distracción, falta de señalización, fallos en equipo, fallos en paros de emergencia.
	Atrapamiento (en, por, entre)	Distracción, falta de señalización, falta de medidas de seguridad.
	Golpeado (contra, por)	Distracción, falta de señalización, fallo en equipo, problemas de infraestructura.
	Caída de objeto	Falta de orden, problemas de infraestructura
	Cortes (por)	Distracción, falta de uso de EPP, fallos en equipo
Físico	Exposición a ruido	Falta de uso de EPP, falta de medidas de seguridad.
	Exposición a vibración - mano brazo	Falta de medidas de seguridad.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Peligros	Factores de Riesgo	Causas
	Exposición a vibración - cuerpo entero	Falta de condiciones seguras.
	Exposición a temperatura extremas - calor	Falta de extractores e inyectores de aire,
	Iluminación	Falta de mediciones de Lux, problemas de equipo.
Eléctrico	Contacto directo con partes energizadas	Falta de señalización, fallas en mantenimiento, falta de identificación.
	Contacto indirecto con partes energizadas	Falta de mantenimiento, falta de identificación.
Químico	Deficiencia de oxígeno	Fallas en operación, fallas en procedimientos, distracción, falta de uso de EPP.
	Contacto con sustancias químicas (líquidos o sólidos)	Fallas en operación, fallas en procedimientos, distracción, falta de uso de EPP.
	Contacto con material particulado (polvos orgánicos, inorgánicos, humos metálicos y no metálicos, fibras, nieblas y rocíos)	Fallas en operación, fallas en procedimientos, distracción, falta de uso de EPP.
Biológico	Transmisión de persona a persona	Falta de uso de EPP.
	Transmisión por manipulación de objetos y materiales contaminados	Falla en procedimiento, fallas en operación.
Ergonómico	Levantamiento de cargas	Faltas en procedimiento, Técnica Inadecuada.
	Transporte de cargas	Faltas en procedimiento, técnica inadecuada.
	Movimiento repetitivo de extremidad superior	Falta de pausas activas, técnica inadecuada.
	Posturas y movimientos forzados	Técnica inadecuada, faltas en procedimiento, fallas en operación.
Locativos en sitio	Deficiencia de infraestructura (colapso estructural)	Falta de Mantenimiento.
	Deficiencia organizativa del lugar de trabajo	Falta de Definición de Roles y Responsabilidades, Gestión Ineficiente, Estructura Organizativa Inadecuada.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Peligros	Factores de Riesgo	Causas
	Deslizamiento / Derrumbe	Inundaciones, Escorrentía Superficial: Erosión, Terremotos.
	Fuego o explosión	Falta de Mantenimiento: Defectos en Equipos, Sobrecarga Eléctrica, Almacenamiento Inadecuado.
Psicosocial	Exigencias psicológicas en el trabajo	Carga de trabajo excesiva.
	Control sobre el trabajo	Naturaleza del trabajo.
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.
	Compensaciones del trabajo	La oferta y la demanda en el mercado laboral.

Fuente. Elaboración Propia.

5.2 Evaluación de los riesgos

Para realizar la evaluación de riesgos, se aplica la *Matriz IPER-SST (ESDS-MATZ-SIG-05)* y la *Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos del Sistema de Gestión (ESDS- MATZ-SIG-04)*, las cuales son herramientas que se utiliza para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, que permite evaluar los peligros, riesgos, severidad, probabilidad, controles y planes de acción. Las Matrices se completa conforme a las siguientes consideraciones y la interacción con la *Matriz de Riesgos*.

Tabla 2. Matriz de Riesgos

		Severidad o Gravedad		
		LIGERAMENTE DAÑINO (4)	DAÑINO (6)	EXTREMADAMENTE DAÑINO (8)
Probabilidad de ocurrencia	BAJA (2)	2 a 11 Riesgo Trivial	12 a 20 Riesgo Aceptable	21 a 30 Riesgo Moderado
	MEDIA (4)	12 a 20 Riesgo Aceptable	21 a 30 Riesgo Moderado	31 a 45 Riesgo Importante
	ALTA (6)	21 a 30 Riesgo Moderado	31 a 45 Riesgo Importante	46 a 55 Riesgo Intolerable

Fuente. Elaboración Propia.

Para comprender los elementos de la Matriz de Riesgo y su posterior aplicación, a continuación, se detallan los elementos que se deben tomar en consideración para al análisis.

a. Clasificación del Riesgo.

Se debe evaluar cada riesgo en términos de probabilidad y severidad.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. **Probabilidad (P):** evaluar la frecuencia o posibilidad de que ocurra el evento. La probabilidad de que ocurra el evento se graduará desde baja, media y alta (**Tabla 3**)

Tabla 3. Probabilidad de ocurrencia.

Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
Baja	* Existe alta experiencia. * Existe capacitación y concientización sistemática. * Existen procedimientos y/o controles operacionales. * Se ha demostrado la total habilidad, para desarrollar la tarea de manera segura.	2
Media	* Existe alguna experiencia. * Existe alguna capacitación. - procedimientos y/o controles operacionales. * Se ha demostrado alguna habilidad.	4
Alta	* Es una actividad nueva. * No se han desarrollado habilidades. * No existe capacitación. * No existen procedimientos y/o controles operacionales.	6

Fuente. Elaboración Propia.

2. **Severidad (S).**

Severidad del daño cuando este ocurra tendrá las clasificaciones de ligeramente dañino, dañino y externadamente dañino, de la forma siguiente (**Tabla 4**):

Tabla 4. Severidad

Clasificación	Severidad o Gravedad	Puntaje
Ligeramente dañino	* No causa baja. * Baja temporal (de 1 a 30 días). * No hay lesión grave. * Des confort reversible (ergonómicas y psicosociales).	4
Dañino	* Causa de baja temporal (de 1 a 3 meses). * Lesión reversible (hasta 3 meses). * Lesión crónica (ergonómica y psicosocial).	6
Extremadamente dañino	* Causa de muerte. * Baja permanente. * Lesión irreversible.	8

Fuente. Elaboración Propia.

- b. **Cálculo del Nivel de Riesgo (NR).**

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Multiplicar la probabilidad (P) por la severidad (S), para obtener el Nivel de Riesgo: NR= Índice Probabilidad (P) x Índice Severidad (S)

c. Clasificación del Nivel de Riesgo.

Tabla 5. Actuaciones y prioridades según nivel de riesgo

Tipo de Riesgo	Puntaje	Acción
Trivial	2 a 11	No se requiere acción específica.
Aceptable	12 a 20	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas, para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado	21 a 30	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo a un nivel tolerable, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse de acuerdo con las consecuencias esperadas y no debe superar un año. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción a resolver que no debe superar los tres (3) meses. Riesgo Importante (I).
Importante	31 a 45	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables, para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados
Intolerable	46 a 55	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Fuente. Elaboración Propia.

Una vez determinado los factores de riesgos, los tipos de peligros por puesto de trabajo y establecida la metodología para la evaluación de los riesgos para la SST, se establece el formato que compone la Matriz IPER (ESDS-MATZ-SIG 05), donde se debe establecer un número, el proceso, área o puesto de, trabajo, la actividad a evaluar dentro del puesto de trabajo, la descripción de del fator de riesgo al cual se enfrenta, el grado de riesgo.

Adicional a los criterios planteados, se debe elabora la Matriz de Evaluación e Identificación de riesgos del Sistema de Gestión (ESDS- MATZ-SIG-04).

5.3 Establecer los Controles de riesgo

1. Los riesgos que hayan obtenido una evaluación de riesgo trivial no deberán ser sometidos a controles de riesgos, solo se deben asegurar los controles existentes.
2. Una vez categorizado el riesgo se deben establecer controles de riesgos como medidas de acción para eliminar, reducir o minimizar el riesgo a través de diferentes etapas.
3. Para los cuales, se aplica la jerarquía de controles como eliminar el riesgo, establecer controles de ingeniería, administrativos y equipos de protección personal.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Una vez definido el tipo de control, se debe describirse en la casilla, según la jerarquía y definir un responsable del seguimiento de los controles para ese riesgo de la forma siguiente (Tabla 6):

Tabla 6. *Controles de riesgos.*

Controles de riesgos.								
Eliminación	Sustitución	Control de ingeniería	Controles administrativos, señalización, advertencia	Equipos / elementos de protección personal	Severidad	Probabilidad	Responsable	Grado de riesgo

Fuente. Elaboración Propia.

- Se debe evaluar nuevamente el riesgo, con el control previsto, para determinar su nueva severidad y probabilidad de que se materialice tras hacer los ajustes.
- Los riesgos evaluados después de ejecutar el control de riesgos deben disminuir o aumentar el nivel de riesgo. El formato debe contener un espacio, para determinar el nuevo grado de riesgo obtenido al aplicar los diferentes controles.

5.4 Identificación y evaluación de las oportunidades para la SST.

- Las oportunidades para la SST se identifican mediante una lluvia de ideas, las cuales permite categorizarlas según impacto vs la factibilidad de la oportunidad para ejecutarla.
- Luego, se construye la categoría para valorar el impacto de la oportunidad sobre el proceso de SST, de la forma siguiente (Tabla 7):

Tabla 7. *Impacto de la oportunidad*

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Impacto de la oportunidad	Alta (3)	Impacto muy relevante para la estrategia de la SST con resultados favorables (introduce mejoras muy significativas).
	Media (2)	Impacto moderado para la estrategia de la SST rodeados de resultados previstos (Introduce algunas mejoras).
	Baja (1)	Impacto bajo para la estrategia de la SST con resultados (No introduce mejoras importantes).

Fuente. Elaboración Propia.

- Seguidamente, se construye la tabla para valorar la factibilidad de ejecutar las oportunidades identificadas, con los elementos siguientes:

Tabla 8. Oportunidades Identificadas

Factibilidad	Baja (1)	Baja factibilidad de ejecución, no se cuenta con los recursos suficientes.
	Media (2)	La factibilidad es modernamente relevante, se cuenta con la posibilidad de asignar recursos para la ejecución.
	Alta (3)	La factibilidad es alta y se puede ejecutar sin problemas, también se cuenta con los recursos necesarios.

Fuente. Elaboración Propia.

- El siguiente paso es construir la *Matriz de identificación de oportunidades para la SST (ESDS-MATZ-SIG-06)*, la cual muestra el cruce entre el impacto de la factibilidad y de la oportunidad (Tabla 9).

Tabla 9. Factibilidad y Oportunidad

Impacto de la oportunidad	Factibilidad		
	Baja (1)	Media (2)	Alta (3)
Baja (1)	1	2	3
Media (2)	2	4	6
Alta (3)	3	6	9

Fuente. Elaboración Propia.

Ejemplo de la estructura de la matriz

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Nº	Descripción de la oportunidad	Impacto	Factibilidad	Categoría
1	Cambios estratégicos en la normativa nacional sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo.	3	1	M (3)

5. Para determinar la categoría de la oportunidad, se debe multiplicar impacto por la factibilidad, dando como resultado la categoría de la oportunidad. Las oportunidades que obtengan una categoría alta y media son las que se deben de aprovechar para mejorar la SST.

Categorías	Baja (1)	Media (2)	Alta (3)

5.5 Seguimiento de los peligros, riesgos y oportunidades para la SST

El procedimiento de identificación y evaluación de riesgos para la SST se debe actualizar como mínimo una vez al año. Las matrices de IPER se deben actualizar cada año y de forma extraordinaria debido a cambios en los procesos legislativos.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.3.2 Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos del SIG.	Código	ESDS-PROD-SIG-07
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer los criterios para la identificación y el acceso a los requisitos legales obligatorios; y, otros requisitos de cumplimiento aplicables al Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Escuela Salesiana Domingo Savio (ESDS).

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de la ESDS que deban cumplir con normas, reglamentos y otros requisitos externos o internos relevantes para el SIG.

3. Responsabilidades

Dirección

- Conocer los requerimientos legales pertinentes para la ESDS.
- Gestionar la revisión y documentación de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes.
- Revisar que se lleve a cabo la actualización de la **Matriz de requisitos legales**, según la legislación aplicable a la empresa en el entorno nacional e internacional que la rodea.

Comité de SST

- Conocer los requerimientos legales.
- Participar en la identificación y clasificación de los requisitos legales.
- Realizar la identificación, actualización, seguimiento y verificación del estado de sus requisitos como proveer de servicios.

4. Términos y definiciones

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisitos legales y otro requisito** que una organización debe cumplir y otros que debe cumplir por la naturaleza de sus procesos.

5. Contenido del documento.

5.1 Identificación y análisis de los requisitos legales y reglamentarios

1. La directora y el equipo del CSST realizan la identificación de los requisitos legales y otros requisitos pertinentes a los servicios ofrecidos por la ESDS.
2. Los requisitos legales y otros requisitos del SIG se identifican de la forma siguiente:

-MINEDUCYT: <https://www.mined.gob.sv/reglamentos/>

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

-MINTRAB: <https://www.mtps.gob.sv/descargas/>

-Alcaldía: <https://sansalvador.gob.sv/marco-normativo/>

-Asamblea legislativa: <https://www.asamblea.gob.sv/leyes-y-decretos/decretos-por-anos>

- El equipo y la directora analizan los requisitos legales y otros requisitos identificados y verifican las acciones, para garantizar su cumplimiento con los líderes del proceso.

Una vez definido que los requisitos legales y otros requisitos identificados son de aplicabilidad para la ESDS y los servicios ofrecidos, se actualiza el *Formato de Identificación de requisitos legales y otros requisitos (ESDS-FO-SIG-07)*, de la forma siguiente:

Tabla 1. Formato de identificación de requisitos legales

Tipo	Nombre	Art/ Cap.	Descripción del requisito	Proceso afectado	Control	Responsable	Evaluación de Cumplimiento	Plan de acción
Decreto legislativo 254	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	Todos	Cumplimiento de requisitos en las para la SST	SST	Acreditación de comité PGPRO	Secretario del CSST	Acreditación del CSST (3 años)	Auditoría del SIG.

Fuente. Elaboración Propia.

- Una vez actualizada la Matriz se procede a comunicar a las partes interesadas pertinentes el nuevo requisito y los acciones que se deben realizar para su cumplimiento, la comunicación general se realiza a través de correos, reuniones del Comité de SST, Comité de Padres de Familia, Comité de Alumnos y reuniones de revisión de despeño con la junta.

5.2 Actualización y revisión de los requisitos legales y otros requisitos

El seguimiento y la identificación de los requisitos legales y otros requisitos se realizan anualmente. Esta frecuencia está sujeta a cambios legislativos; en caso de identificar nuevos requisitos, se deberá aplicar el procedimiento completo de manera inmediata, sin esperar los plazos establecidos.

5.3 Verificación de Cumplimiento

La verificación de cumplimiento de requisitos legales se realiza mediante el *Procedimiento de auditoría Interna del SIG (ESDS-PROD-SIG-24)*, que indica que se realiza una auditoría de cumplimiento legal una vez al año y determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la ESDS. La auditoría contempla los requisitos de SST, MINEDUCYT, requisitos internos y recorridos in situ para determinar si las instalaciones se encuentran óptimas condiciones para ofrecer los servicios educativos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.4 Procedimientos del Requisito 7 Apoyo.

8.4.1 Procedimientos de reclutamiento, evaluación y contratación de talento humano.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimientos de reclutamiento, evaluación y contratación de talento humano	Código	ESDS-PROD-SIG-08
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer lineamientos para identificar, seleccionar y contratar el personal de los diferentes niveles con las competencias requeridas para la ejecución de las funciones del puesto y aumentar la calidad de los servicios ofrecidos por la ESDS.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la identificación de necesidades de contratación, hasta el proceso de selección y contratación de los colaboradores, a fin de ejecutar las diferentes actividades de la ESDS.

3. Responsabilidades

Encargado de Recursos Humanos

- Recibir las solicitudes de requerimiento de personal.
- Establecer los procesos y las herramientas para la identificación, selección y contratación del personal.
- Establecer los contratos y comunicarle al nuevo personal sus funciones y responsabilidades del puesto.
- Realizar los procesos de comunicación de ofertas de trabajo y entrevistas.

Dirección

- Comunicar las necesidades de personal.
- Realizar la recepción de hojas de vida de los postulantes.
- Realizar la clasificación de las hojas de vida de los postulantes, según los requisitos solicitados.
- Realizar las entrevistas específicas, para evaluar la competencia del postulante.

Consejería Escolar

- Establecer los procesos para evaluar el perfil psicológico de los postulantes.
- Notificar el informe de resultados a la dirección y encargado de recursos humanos.
- Los reportes deben contener el resumen de los hallazgos y la decisión sobre la aceptación o rechazo del postulante.

4. Términos y definiciones

- **Selección:** grupo de acciones que se realizan, para elegir a los candidatos con las competencias necesarias,

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

según lo demande el perfil del puesto.

- **Contratación:** serie de pasos para incorporar personas se apegan a la ley y a las condiciones generales de trabajo establecidas.

5. Contenido del documento

5.1 Identificación de necesidades de personal

1. La directora, coordinador académico o miembros de la junta, identifican la necesidad de contratación de personal docente, administrativo y operativo.
2. Una vez identificada la necesidad, se debe solicitar al encargado de recursos humanos el personal requerido, especificando las características siguientes:
 - Fecha de la solicitud.
 - Área, proceso o jefe inmediato que solicita personal.
 - Cargo requerido para el personal.
 - Área o puesto de trabajo a ocupar.
 - Descripción de las funciones a ejecutar.
 - Requisitos mínimos de competencia a cumplir.
 - Motivo de la contratación.
3. El área de recursos humanos recibe la solicitud de requerimiento de personal, revisa los requisitos y que todos los campos estén correctamente completos. Las solicitudes de necesidad de personal se revisan según el tipo de contratación, nuevo puesto o reposición de personal. Así revisan las funciones que ejecutó y se prioriza la contratación y reposición de funciones específicas como docentes, administrativos o personal operativo que lidera los equipos de mantenimiento y limpieza.
4. El encargado de recursos humanos comunica al Administrador General de la Fundación, sobre la necesidad de colaboradores; revisan la propuesta de solicitud y la capacidad de los recursos para contratación. Una vez verificado, notifican a la directora la necesidad de reunión para revisión y ampliación de la necesidad de contratación y determinar si la solicitud se acepta o se rechaza.

5.2 Determinación de requisitos de contratación

1. Durante la aprobación de la solicitud de personal, se decide el tipo de contratación a utilizar como:

Reclutamiento interno. Para los docentes, el reclutamiento interno solo se usa, para evaluar la posición de coordinación académica, donde los docentes internos pueden aplicar a esa plaza. Las áreas como administración y personal operativo, de igual forma, se podría solicitar la revisión de las competencias, a fin

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

de reponer las funciones de una vacante existente.

Reclutamiento externo. En este aplica, la comunicación externa de una oferta laboral, este tipo de contratación se utiliza cuando la Alta Dirección y las partes involucradas indiquen que los requisitos y funciones del puesto necesitar un mayor nivel de competencia que la existente internamente.

2. Cuando se selecciona el tipo de contratación externa, se deben revisar los requisitos de contratación, para ello, el encargado de recursos humanos revisa el perfil de puestos en conjunto con la directora de la escuela. El documento es revisado y actualizado; y, debe contener la información siguiente:
 - Experiencia laboral: su principal ocupación y localización.
 - El puesto: su nombre; principales tareas y asignaciones.
 - Habilidades y experiencia, necesarias y deseables: requisitos personales, habilidades profesionales específicas, experiencia, aptitudes.
 - Remuneración y oportunidades: salario básico y cualquier otro beneficio; oportunidades de desarrollo personal.
 - Condiciones: cualquier factor especial y circunstancias que afecten el puesto.
 - Solicitudes: formato de solicitud; fecha límite; envío.
3. Luego, se crea el comunicado de plaza vacante con los requisitos de información a presentar, horarios, fechas máximas para recibir postulaciones y lugar donde se recibirá la documentación requerida.
4. La publicación de la vacante se realiza a través de diversos canales: el mural de la escuela, notificaciones a grupos de trabajo, para recibir recomendaciones de personal y en la página oficial de la ESDS.
5. Recepción de postulantes: las hojas de vida se reciben en el lugar y área indicada por medio de formatos físicos, en la cual el postulante lleva su hoja de vida y atestados de competencia según las indicaciones.

5.3 Proceso de selección inicial del personal.

1. Una vez finalizado el plazo para la recepción de hojas de vida y documentos que certifiquen la competencia, inicia el proceso de filtración inicial de los currículums. En esta etapa, se revisan los requisitos del puesto y los criterios establecidos para el proceso de contratación, con el fin de comparar si el perfil de cada candidato cumple con los requisitos establecidos.
2. Una vez clasificados y seleccionados los postulantes, la directora se comunica con cada uno de ellos mediante correo electrónico y llamada telefónica para informarles sobre la oferta laboral, los requisitos iniciales y la invitación a participar en el proceso de selección. En este comunicado, se detallan la dirección, el horario de

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

atención y el lugar asignado para su entrevista.

3. Durante la entrevista preliminar con los participantes, la directora revisa, a través de una conversación, los aspectos en función del perfil del puesto siguientes:

- Hoja de vida completa.
- Atestados de experiencia laboral y competencias.
- Actitudes y aptitudes del participante.

Los postulantes deben llenar el Formato de *Solicitud de empleo (ESDS-FO-SIG-08)* y entregarla completa al finalizar la entrevista.

4. La directora realiza una revisión de los perfiles entrevistados, los resultados obtenidos y los compara con los requisitos del puesto ofertado, los perfiles que tengan un mayor ajuste en competencias, actitudes y disposición de trabajo son los que clasifican a la siguiente etapa. La directora se comunica con los postulantes elegidos indicándoles, la fecha día y hora de la siguiente evaluación.

5.4 Proceso de Evaluación de competencias

1. Los postulantes que pasan la entrevista preliminar procederán a realizar la prueba habilidades y conocimientos, a fin de validar las aptitudes y actitudes requeridas, para desempeñar las funciones del trabajo ofertado.
2. Seguidamente, los postulantes realizan la prueba de trabajo de campo que consiste en realizar una prueba práctica de las funciones que están siendo evaluadas; para el caso de los docentes, se evalúa a través de una clase práctica de un tema específico; para administrativos y personal de mantenimiento, de igual forma, se verifica sus competencias prácticas en campo, según el perfil requerido.
3. Posteriormente, el postulante debe someterse a la evaluación psicológica, la cual consiste en verificar su comportamiento frente a lo siguiente:
 - Apertura a la experiencia: tendencia de la persona a buscar nuevas experiencias.
 - Responsabilidad: capacidad de centrarse en sus objetivos.
 - Extraversión: nivel en el que se muestra abierto para con los demás.
 - Amabilidad: grado de tranquilidad, respeto y tolerancia.
 - Estabilidad emocional: grado con el cual una persona es capaz de hacer frente a problemas en la vida, y la repercusión de estos en la misma.
4. Una vez finalizadas las pruebas, la directora y el encargado de recursos humanos revisan los informes de cada postulante. Dado que los servicios ofrecidos requieren que los candidatos aprueben las pruebas, el perfil seleccionado debe ser aquel que cumpla con los requisitos más altos en cuanto a su perfil psicológico. Posteriormente, se evalúan los resultados de conocimientos y competencias. El perfil psicológico es determinante para establecer si el postulante es apto para la contratación.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.5 Proceso de contratación del nuevo personal

1. El área de recursos humanos contacta al aspirante seleccionado, basado en sus resultados, a fin de informarle que ha sido elegido, en ocupar el puesto ofertado. Se le comunica que debe presentarse, para iniciar sus funciones.
2. El nuevo colaborador debe llevar la información siguiente:
 - Antecedentes penales.
 - Solvencia de la Policía Nacional Civil.
 - Exámenes generales de salud.
 - Documentos de identidad, permisos y licencias (escalón, etc.).
3. El encargado de recursos humanos y la directora reciben el nuevo personal; seguidamente le comunican, sus responsabilidades, requisitos de trabajo e internos, salario y métodos de pago. También, le brindan el contrato individual de trabajo por tiempo, para que el aspirante pueda revisar cada término y firmarlo. El contrato de trabajo individual por tiempo definido es firmado por ambas partes y se celebra oficialmente que ya es un nuevo miembro de la ESDS.
4. El contrato personal de trabajo por tiempo definido (copia) es entregado al nuevo colaborador a los cinco días de laborar en la institución. Para efectos legales se entrega un-duplicado al MINTRAB y se resguarda una copia en la Escuela/Fundación.

5.6 Proceso de renuncia voluntaria y despidos

La ESDS se compromete a fidelizar a sus colaboradores. No obstante, tanto los nuevos como los antiguos empleados tienen el derecho de presentar su renuncia voluntaria, conforme a lo establecido en el Código de Trabajo (con un preaviso de 15 días), para desligarse de sus responsabilidades laborales. Por otro lado, los procesos de despido son revisados y evaluados junto con la Administración General de la Fundación, para asegurar que el motivo sea justificado y que la notificación correspondiente sea enviada al MINTRAB.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

Formato de Solicitud de empleo

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de Solicitud de empleo	Código	ESDS-FO-SIG-08
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Datos personales						
Nombres		Apellidos		Fecha de nacimiento		Incluir fotografía (*)
País		Ciudad		Nacionalidad		
Dirección (*)				Código Área	Teléfono contacto	de Teléfono adicional
Correo electrónico		No. Documento identificación		Identificación tributaria (*)		No. Seguro social
Género (*)	Estado civil (*)	Tipo sangre (*)		Pretensión salarial anual		USD
Masculino	Unido(a)					
Datos familiares (*)						
Nombres completos (padres, hermanos, hijos, cónyuge)		Parentesco	Fecha de nacimiento	Teléfono	Correo electrónico	
Experiencia laboral						
<i>Experiencia Laboral</i>						
Nombre de la empresa		Teléfono de la empresa	Fecha inicio	Trabajo Actual	Fecha salida	
Cargo ocupado			Nombre jefe inmediato			
Salario mensual (*)	Tipo de contratación		Beneficios adicionales			
Motivo de salida						

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Funciones principales						
Formación académica						
<i>Formación académica - 1</i>						
Nivel alcanzado		Establecimiento educativo		Fecha inicio		Fecha fin
Título obtenido		Especialidad				País
Certificaciones						
<i>Certificación - 1</i>						
Certificación/Licencia		Emitida por (Institución):				País
Idiomas						
Idiomas	Nivel	Idiomas	Nivel	Idiomas	Nivel	Otro
Referencias personales						
<i>En esta sección nombre 3 referencias personales, puede incluir familiares, asegúrese de incluir todos los datos solicitados.</i>						
Nombres	Apellidos		Relación	Teléfono	Correo electrónico	
Referencias laborales						
<i>Referencia - 1</i>						
Nombres	Apellidos		Teléfono	Correo electrónico		
Cargo		Empresa				
Expectativas laborales						
Disponibilidad de reubicación	de	Disponibilidad de trabajar	de	Disponibilidad de trabajo	de	Disponibilidad de viajar
		turnos rotativos		temporal		
Información Complementaria						
¿Tiene familiares que laboren actualmente en las empresas que Corporación Multi Inversiones representa? SI/N O En caso su respuesta sea "SI" indique:						
Parentesco:		Nombre:		Puesto:		
¿Ha laborado usted en alguna de las empresas de Corporación Multi Inversiones? SI/N O En caso su respuesta sea "SI" indique:						
Puesto:		Empresa:		Fecha de Retiro:		
Declaración legal						

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

“Declaro que los datos aquí consignados son verdaderos y correctos. Autorizo voluntariamente que la información recopilada y/o proporcionada por entidades públicas o privadas y la generada de relaciones contractuales, crediticias o comerciales, sea reportada a centrales de riesgos o burós de crédito para ser tratada, almacenada o transferida; y autorizo expresamente a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgos y burós de crédito a recopilar, difundir o comercializar reportes o estudios que contengan información sobre mi persona. Expresamente acepto la responsabilidad por cualquier información incorrecta o falsa proporcionada que podrá ser motivo para la desaprobación de esta solicitud o para mi remoción después de haber sido aceptado como trabajador, sin responsabilidad para la empresa, conforme a la ley. Acepto que esta solicitud no compromete a la empresa a contratar mis servicios. Conozco y acepto que la cesión de mis datos de carácter público personal está protegida por la legislación nacional vigente y mantengo los derechos de acceso a los mismos.

Lugar y Fecha

Firma solicitante

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.4.2 Procedimiento para la formación de competencias y toma de conciencia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para la formación de competencias	Código	ESDS-PROD-SIG-12
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la inducción al puesto, identificación de necesidades de entrenamiento, capacitación continua y toma de conciencia de los trabajadores de la ESDS.

2. Alcance

Este procedimiento aplicará desde inducción al puesto, identificación de necesidades de entrenamiento, capacitación continua y registro de las competencias de los trabajadores de la ESDS.

3. Responsabilidades

Encargado de Recursos Humanos

- Realizar la identificación de necesidades de entrenamiento de los colaboradores.
- Recibir solicitudes de entrenamiento y capacitación continua.
- Coordinar y ejecutar el programa de capacitación continua y toma de conciencia de los colaboradores.

Dirección

- Verificar que los docentes realicen su proceso de formación continua, según la programación establecida.
- Notificar las necesidades de formación y capacitación de los docentes.

4. Definiciones

- **Capacitación:** proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto en la ejecución de las diferentes actividades asignadas.
- **Entrenamiento periódico:** es un enfoque en el que se planifican entrenamientos e intervalos de recuperación, durante un período prolongado con la intención de cumplir objetivos de entrenamiento definidos a largo plazo.
- **Competencia:** es la capacidad con la que se aplican los conocimientos y habilidades, para conseguir los resultados previstos.
- **Inducción al puesto:** es el proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios, para integrarse en las nuevas funciones asignadas.

5. Contenido del documento

5.1 Inducción inicial al puesto de trabajo

1. Todo el personal nuevo contratado recibirá una inducción inicial a la ESDS, la cual será impartida por el

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

encargado de recursos humanos. Esta capacitación incluirá una introducción a los requisitos internos de la institución, tales como: la Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), seguridad y salud ocupacional, una introducción al SIG y el reglamento interno.

2. Además, el nuevo colaborador debe completar su inducción al puesto de trabajo. La directora, tomando en cuenta los requisitos establecidos en el manual de funciones del cargo, guiará al empleado en el desarrollo de sus actividades prácticas en el área correspondiente. Esta inducción incluirá, como mínimo, lo siguiente:
 - Presentación en el área de trabajo.
 - Responsabilidad del SIG correspondientemente al descriptor de puesto.
 - Documentos que aplican a su área de trabajo
 - Entrega de herramientas que aplican a su puesto de trabajo.

5.2 Identificación de necesidades de competencia.

La identificación de necesidades de formación de competencias se realiza en dos etapas importantes, que es el nivel de competencias de un trabajador nuevo y la necesidad de formación que surge de los trabajadores ya contratados, para ello se realiza lo siguiente:

1. Durante la contratación se identifica la necesidad de capacitación y formación de los trabajadores, para ajustar el perfil al puesto de trabajo, identificadas las necesidades de formación de competencias, se establece una programación para ejecutar las formaciones de nivelación antes, durante o después de integrarse en sus nuevas funciones.
2. "Para los trabajadores ya contratados, en los diferentes niveles (docentes, administrativos y operativos), la identificación de necesidades de formación se lleva a cabo durante el proceso de planificación de recursos para el año siguiente. En este proceso, se define si la capacitación se realizará de forma interna o externa; así como, el costo asociado a la misma.
3. Para determinar las necesidades de formación, el jefe inmediato debe completar los campos siguientes:
 - Datos generales del trabajador.
 - Puesto o funciones que desempeña.
 - Descripción de funciones que realiza el trabajador.
 - Resultado de desempeño laboral del año en curso.
 - Nombre de la Capacitación, formación o curso requerido.
 - Prioridad de la formación de competencias (alta, media, baja).
 - Origen y costo de la formación.
 - Justificación de la prioridad y necesidad de formación de competencias.
4. El área de recursos humanos evalúa cada una de las solicitudes y verifica la información registrada. Además, elabora un informe de revisión, en el cual se comprueba si los costos de la formación externa se

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

ajustan al presupuesto establecido. Este informe se envía a la Administrador General para su aprobación.

5. El área de recursos humanos recibe la aprobación/rechazo y notifica al trabajador si su caso procede o no procede. Cuando procede el colaborador recibe su proceso de formación solicitado.

5.3 Formación continua de los trabajadores.

a. Capacitación anual de los trabajadores

Para realizar la formación continua de los trabajadores, se establece el *Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-13)* en donde se definen los cursos básicos del SIG y específicos de cada área de trabajo o del SIG, el programa anual contiene los elementos siguientes:

- Tipo de formación Básico o específico.
- Contenido y alcance de la capacitación.
- Tiempo de duración de la capacitación.
- Equipos y herramientas.
- Mes o tiempo de ejecución.

b. Capacitación por cambios del SIG

Una vez se detecte un cambio en el SIG, se debe evaluar si se requiere una capacitación básica o formación específica en un proceso, líderes de proceso o el trabajador que ejecuta las actividades. También, se debe de aplicar capacitación en caso de los cambios siguientes:

- Procesos.
- Responsables.
- Nuevos equipos o mejoras.
- Cambios en la legislación o requisitos pertinentes del SIG u otro tipo de cambio que afecte a los resultados del SIG y los servicios ofrecidos.

c. Entrenamiento Cruzado

Este proceso, se llevará a cabo conforme a la línea de puestos o estructura organizativa, con el objetivo de mitigar el impacto de los cambios o modificaciones en la estructura. Las capacitaciones pueden ser básicas, de acuerdo con el puesto que ocupa cada colaborador, o específicas, a fin de cubrir las responsabilidades directas asociadas a su cargo. Además, los colaboradores participan en procesos de capacitación tanto hacia arriba, para estar preparados en asumir el siguiente puesto, como hacia abajo, con el objeto de adquirir conocimientos sobre las actividades realizadas por los colaboradores bajo su mando.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

d. Reentrenamientos o refuerzos de conocimientos

Las capacitaciones de reentrenamiento pueden ser específicas o básicas, y están dirigidas a los colaboradores de niveles operativos o inferiores en el desempeño de sus funciones. Estas capacitaciones se aplican cuando, a través de una evaluación interna o externa, se identifica una debilidad en el desempeño de las funciones o en los resultados esperados, según lo estipulado en el manual de puestos y funciones.

e. Toma de Conciencia

La toma de conciencia se realiza de forma continua, esta se programa cada mes, en la cual en el *Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-13)*; se incluyen las capacitaciones que se realizan como:

- La política del SIG, estrategia y los objetivos del SIG.
- La eficacia del SIG, la mejora del desempeño del SIG y la ESDS.
- Cumplimiento y las consecuencias potenciales de no cumplir de los requisitos legales otros requisitos del SIG.
- Los incidentes y los resultados de las investigaciones.
- Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas.
- Condiciones inseguras de trabajo y prevención de riesgos laborales.
- Medidas de prevención de riesgos laborales.
- Señalización de emergencia y puntos de encuentro.

f. Concientización de partes interesadas

La concientización de proveedores y contratistas se lleva a cabo mediante la comunicación de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), a través de una capacitación informativa que les permita acceder adecuadamente a las instalaciones. La concientización de los padres de familia y tutores se realiza mediante la comunicación de los requisitos del SIG y de la ESDS, a través de reuniones de padres de familia y la difusión oportuna de información en las reuniones del consejo de padres.

5.4 Control de asistencia de la formación continua

- Asistencia para capacitaciones presenciales.** Durante cada capacitación programada, se registrará la asistencia de los participantes, anotando la presencia de cada uno conforme a la cantidad de personas establecidas en el alcance de la actividad.

Se debe completar el *Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia (ESDS-FO-SIG-14)*, en cada capacitación impartida y recibida.

- Asistencia por video tutorías.** Se realizará mediante el cuestionario de Google Forms para cada una de las capacitaciones digital y la nota obtenida del examen virtual.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- c. **Asistencia por video Conferencias.** Al final de la videoconferencia, se comparte un enlace a un formulario de Google o una encuesta rápida donde los participantes deben confirmar su asistencia.

5.5 Evaluación de la Eficacia.

1. Después de cada capacitación, se aplica una prueba en formato físico o digital (formularios de Google Forms), para evaluar los conceptos más relevantes del entrenamiento. La calificación final se obtiene a partir del 100 % de la evaluación.
2. La prueba se realiza de diferentes formas (preguntas directas, selección múltiple, entre otras), para medir de manera efectiva el aprendizaje adquirido durante la capacitación.
3. Se considera aprobado a quien obtenga un puntaje igual o superior a 60 puntos. En caso contrario, el participante será incluido en el programa de reentrenamiento.
4. Se evalúa el porcentaje de asistentes que aprobaron la capacitación, conocido como el porcentaje de desempeño. Para calcularlo, se divide el número de personas que aprobaron el curso entre el total de asistentes, considerando este último como el 100%.
5. Este resultado reflejará el desempeño de la capacitación en relación con los asistentes. Si se observa una brecha en la asistencia, será necesario reprogramar la capacitación, para asegurar que el 100% de los participantes definidos en el alcance de la formación asistan y completen el curso.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de programa de capacitaciones y toma de conciencia	Código	ESDS-PROD-SIG-13
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Capacitaciones generales del SIG				
Tema	Contenido de la Capacitación	Duración	Alcance	Mes programad
Capacitaciones para la toma de conciencia				
Tema	Contenido de la Capacitación	Duración	Alcance	Mes programad

Nota: En el caso del programa de capacitaciones y toma de conciencia se debe brindar anualmente los temas siguientes:

- Manejo de maquinaria especial.
- Procedimiento de mantenimiento preventivo.
- Seguridad y salud ocupacional.
- Primeros auxilios.
- Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Técnicas de evacuación en situaciones de emergencia .

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Formato de Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia

	Escuela Salesiana Domingo Savio Lista de asistencia de capacitaciones y toma de conciencia	Código	ESDS-PROD-SIG-14
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Tema y/o curso:				
Nombre Instructor/Capacitador:				
Fecha:		Hora de Inicio:	Hora Final:	
Nº	Nombre Completo	Código	Puesto / Área	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.4.3 Procedimiento para el control de información documentada.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para el control de información documentada	Código	ESDS-PROD-SIG-13
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Definir los procedimientos necesarios para garantizar el control adecuado en el manejo, creación, actualización y gestión de la documentación e información del SIG de la Escuela Salesiana Domingo Savio, asegurando que todos los documentos sean revisados, actualizados, aprobados, comunicados, disponibles y vigentes. Además, se deben identificar y resguardar adecuadamente los documentos y datos obsoletos.

2. Alcance

Este procedimiento tiene su alcance desde la creación hasta el control de documentos obsoletos del Sistema Integrado de Gestión ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.

3. Responsabilidades

Dirección

- Elaborar, crear y actualizar la documentación requerida para los requisitos del SIG.
- Crear y actualizar los documentos requeridos del SIG.
- Realizar la revisión de la información documentada, aprobar y controlar los documentos obsoletos del SIG.

Encargado de registro.

- Controlar los documentos obsoletos de los estudiantes.
- Controla la información externa perteneciente a las partes interesadas.
- Controlar la información digital de las plataformas SIGES y TBOX.

4. Términos y definiciones.

- **Información documentada:** información y su medio de soporte, puede ser cualquiera de los tipos siguientes: manual de calidad, procedimientos, formatos, registros, procedimientos específicos, documentos externos, etc.
- **Copia Controlada:** corresponde a cualquier documento que sea fundamental para el correcto funcionamiento del programa de buenas prácticas de manufactura.
- **Copia No-Controlada:** es un documento que está fuera del programa de buenas prácticas de manufactura. Pueden ser copias o impresiones no codificadas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

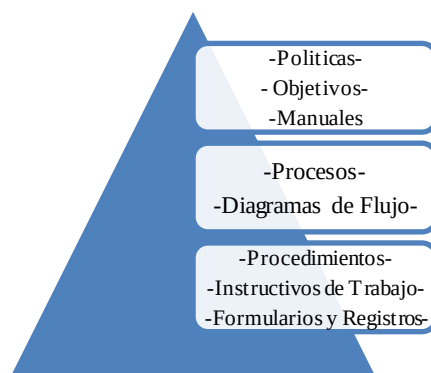
- **Documento Obsoleto:** documento que ha sido reemplazado por una nueva versión o algún otro documento.
- **Formato:** documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de las actividades de los procesos
- **Pirámide Documental:** es la representación gráfica de la clasificación de los documentos manejados en la entidad.

5. Contenido del documento

5.1 Jerarquía de la Información Documentada del SIG.

Considerando los lineamientos de la norma ISO 10013: 2021, Sistemas de Gestión de la Calidad -Orientación para la información documentada y las características de la Escuela, a continuación, se presenta la estructura de la documentación.

Figura 1 *Estructura Documental para el SIG*



Fuente. Elaboración Propia, Adaptado de ISO 10013:2021

6. Parte Superior (Mayor Categorización):

- **Políticas:** son declaraciones basadas en los principios, lineamientos y compromisos de la organización, constituyen la guía para las actividades y refleja una alineación con la misión y visión institucional. La Política Educativa, la Política de SST y la Política del SIG, se encuentran en esta categorización.
- **Objetivos:** metas específicas que se desean alcanzar la organización, y delimitan un fin que se espera alcanzar o cumplir. Se considera los objetivos educativos, los objetivos del SST y los objetivos del SGI.
- **Manuales:** documentos que describen el sistema en su conjunto, las actividades asociadas de la organización. Dado el propósito del trabajo de graduación, se considera el Manual del SIG, el Manual de Procesos y el Manual de Puesto.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Nivel Intermedio:

- *Procesos*: describe las actividades principales que se llevan a cabo en la organización, para cumplir con los requisitos y las actividades del servicio educativo. Considera la ficha de procesos de cada uno de los tres niveles, tanto los procesos claves, estratégicos y de soporte.
- *Diagramas de Flujo*: representa de manera gráfica los procesos, muestra los pasos y las decisiones clave que deben seguirse. Se incluyen en las fichas de procesos, detallando la secuencia gráfica que deben seguirse en cada actividad.

8. Parte Inferior (Documentos de Soporte):

- *Procedimientos*: instrucciones detalladas sobre cómo realizar tareas específicas. Son el paso a paso que debe realizarse para cumplir el proceso.
- *Instructivos de Trabajo*: describe de manera detalla la ejecución de las tareas, constituyen guías prácticas. Los instructivos de los equipos de mantenimiento se consideran en esta categoría.
- *Formularios*: son estructura establecidas o plantillas utilizadas, para recopilar datos de manera sistemática, bajo parámetros delimitados es su estructura. Al ser completados, se convierten en registros.
- *Registros*: documentación que evidencia las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

5.2 Elaboración de información documentada

1. Se inicia con la identificación de la necesidad de un nuevo documento para controlar, registrar o describir las funciones de un proceso o actividad.
2. La directora de la ESDS identifica la necesidad o recibe la solicitud de creación de información documentada.
3. Establece un borrador del documento, este puede ser un manual, procedimiento general o específico, formatos de registros. La directora debe colocar los caracteres al nuevo documento siguientes:

a. Formato y Encabezado

El formato se refiere a la apariencia y estructura recomendada que debe tener el documento impreso antes de su emisión y difusión, el cual incluye elementos como el encabezado, pie de página, formato de página, entre otros. El encabezado es lo que lo diferencia del resto de documentos y proporciona una identificación clara y específica. En tal sentido, los documentos como manuales, procedimientos, instructivos y formularios deberán contar con el encabezado siguiente:

Tabla 1. Ejemplo de formato de encabezado

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

El encabezado se compone de: logo de la institución, Trazabilidad al documento que pertenece, nombre de la institución, el nombre del documento, código, versión y Creación.

Codificación de la información Documentada del SIG

Para referencia y la aplicación de la propuesta de codificación la Tabla Inferior se presenta el ejemplo aplicable a un Manual del SIG:

Tabla 2. *Ejemplo de Codificación para la documentación*

Codificación	ESDS-MAN-SIG-02
Donde cada código corresponde:	
ESDS	Escuela Salesiana Domingo Savio
MAN	Manual (Tipo de Documento)
SIG	Sistema Integrado de Gestión (Categoría /Área)
01	Número Secuencial Documento
Versión V1	Número de revisión
Creación	Mes y año en el cual fue revisado

Fuente. Elaboración propia.

b. Codificación del tipo de documento.

Los documentos en general se identificarán empleando un código alfanumérico, esto permitirá y facilitará la localización, el seguimiento y la gestión de documentos. Como elemento básico, toda la documentación deberá presentar las iniciales “ESDS”, el cual corresponde a las siglas de la Escuela, seguidamente el prefijo, el cual indica el tipo de documento, además de la categoría. Y finaliza con el número secuencial, -el año de creación y revisión del documento.

Tabla 3. *Códigos y significados.*

Código	Significado
MAN	Manual
INST	Instrucciones de Trabajo
FO	Formato
FORM	Formulario
MATZ	Matriz
PROC	Proceso

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Código	Significado
PROD	Procedimiento
MAP	Mapa de procesos
SIG	Sistema Integrado de Gestión
PO	Política

Fuente. Elaboración propia.

Nota 2: Estos códigos y significados aplican para la información documentada generada del SIG, la cual se puede crear de forma digital o física. Los documentos externos se identificarán con el código que tiene cada uno asignado por el autor, si no tiene un código de referencia, se identificarán solo por el nombre.

- **Pie de Página.**

Corresponde a información que se coloca en la parte inferior del documento y está compuesto por las siglas de la Escuela “ESDS”, el código del documento y el número de página del cual está compuesto. Este sirve para darle trazabilidad a la cantidad de páginas del documento.

ESDS | MAN-SIG-01 | Página: X de Y |

c. Aprobación y emisión de los documentos

Para iniciar la aprobación de una nueva información documentada, la directora redacta un documento, donde solicita una revisión con los responsables o la necesidad del documento, la solicitud de revisión del nuevo documento se debe en un tiempo no mayor a 30 días. Luego, se obtienen las observaciones del contenido o forma del documento. Una vez revisado y aprobado los cambios del documento, se debe firmar la tabla, que aparece en el inicio del documento:

Tabla 4. Ejemplo de formato

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):	Fecha (D/M/A):

Fuente. Elaboración propia.

d. Distribución de documentos

Una vez firmado y autorizado el documento, este debe comunicarse el periodo que entra en vigencia. Para esta etapa, se debe comunicar la existencia a través de una copia controlada a las partes interesadas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

En caso requiera sensibilización, esta debe programarse para comunicarse a los diferentes niveles de la organización. Igualmente, el nuevo documento debe aparecer registrado en el inventario de documentos del SIG.

5.3 Revisión y Actualización de la información documentada.

Los documentos del SIG son revisados y actualizados periódicamente. La directora de la ESDS debe contar con un inventario digital de estos documentos. Las políticas, manuales, procedimientos e instructivos de trabajo deben ser revisados al menos una vez al año. Del mismo modo, las matrices y planes generados dentro del SIG, como las IPER y otros, deben ser evaluados con la misma frecuencia. Los formatos de registro, por su parte, deben revisarse cada tres años y actualizarse cuando sea necesario.

5.4 Gestión y control de los cambios

Las frecuencias de revisión y actualización de la información documentada, puede verse afectada por cambios en las actividades del SIG, como: eliminación, sustitución de procesos u otro cambio que afecte el SIG. En estos casos, el documento se debe actualizar conforme los nuevos requisitos, procesos o actividades a realizar. Cuando se realice un cambio, los documentos como manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, debe contener un apartado de control de cambios con las características siguientes:

Tabla 4. Ejemplo de control de cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

Fuente. Elaboración propia.

5.5 Control y custodia de información documentada

La información documentada pertinente del SIG como manuales, políticas, procedimientos, instructivos, matrices y formatos de registro se almacena digitalmente en la nube de la ESDS, controlada por la directora y que da acceso a los líderes de proceso y encargados de la Junta. La información documentada pertinente a los procesos educativos como registros, matrículas, resultados académicos y otros documentos generados por el servicio ofrecido a los alumnos, son conservados y controlados en el área de registro académico. De igual forma conforme a la ley, estos son notificados mediante SIGES al MINEDUCYT. Los resultados académicos se almacenan en SIGES y TBOX, que generan un reporte por estudiante y se comunica como copia controlada a los padres de familia de los alumnos.

Los registros generados por las actividades de cada proceso, como los reportes de enfermería, consejería escolar y registro de asistencia son resguardados por los líderes correspondientes de cada área. Estos registros se capturan en formato físico y se envían al área de registro académico, donde se archivan y conservan adecuadamente.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La revisión, actualización y cumplimentación de los registros se controlan a través del *Listado Maestro de la información documentada del SIG (ESDS-FO-SIG-17)*.

5.6 Documentos Externos

Los documentos externos relevantes para el SIG, que respaldan los requisitos y actividades de los procesos, se clasifican como documentos externos y son válidos dentro del sistema. Estos documentos deben ser controlados, mantenidos y conservados adecuadamente, para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Los reportes, informes y otros documentos generados externamente son capturados en el área correspondiente y archivados bajo un sistema de nomenclatura que refleje su funcionalidad. Por otro lado, los documentos generados por requisitos legales y otros requisitos específicos se controlan y almacenan de forma digital en el drive del SIG.

5.7 Preservación

La preservación de la información documentada relevante del SIG no tiene fecha de expiración, por lo que su resguardo se realizará conforme a las directrices siguientes: los documentos digitales y archivos enviados al MINEDUCYT serán conservados por el tiempo requerido, ya que esta información académica no tiene un período de caducidad.

Los reportes y documentos físicos generados a partir del control, verificación y registro de las producciones y salidas de productos y servicios de la ESDS se conservarán durante un período de cuatro años después de su creación. Los documentos digitales revisados que ya no son funcionales serán trasladados a una carpeta de documentos obsoletos y se conservarán durante tres años.

En caso de que la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o se considere inapropiada para su uso, la organización deberá informar a la parte interesada correspondiente, tomar las acciones correctivas necesarias y conservar la información documentada relacionada con el incidente.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1		Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

Listado maestro de información documentada del SIG

	Escuela Salesiana Domingo Savio Listado maestro de información documentada del SIG.	Código	ESDS-FO-SIG-17
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Código	Nombre del Documento	Creación	Versión	Responsable	Frecuencia de registro/Revisión	Almacenamiento
POLÍTICAS						
MANUALES						
PROCESOS						
PROCEDIMIENTOS						
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO						
FORMATOS DE REGISTRO						

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.5 Procedimientos del Requisito 8 Operación.

8.5.1. Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para selección, compra y evaluación de proveedores y contratistas	Código	ESDS-PROD-SIG-15
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y condiciones para la solicitud de compra; así como, para la evaluación inicial y periódica de proveedores y contratistas, asegurando que cumplan con los requisitos del SIG en relación con los productos y servicios adquiridos.

2. Alcance.

Este proceso aplica desde la solicitud inicial de compra, identificación de los proveedores, evaluación inicial para aprobación y evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos establecidos en el SIG y contratos.

3. Responsabilidades

Directora

- Coordinar las solicitudes de suministro de insumos y servicios necesarios requeridos por los procesos de la ESDS.
- Notificar a los proveedores y contratistas sobre el proceso de compra y los requisitos del SIG que deben cumplir, para ofrecer sus bienes y servicios a la ESDS.

Encargado de compras

- Recibir las solicitudes del proceso de compra y evaluación de proveedores.
- Seleccionar, evaluar a los proveedores y contratistas en relación a la información legal que deben de presentar.
- Notificar los requerimientos de documentación inicial, revisar la documentación.
- Realizar la evaluación de proveedores y contratistas, según los requisitos establecidos en el manual del SIG y la matriz de requisitos para proveedores y contratistas.
- Divulgar el presente procedimiento a las partes interesadas pertinentes del SIG que ofrecen bienes y servicios.

Encargado de mantenimiento.

- Recibir los bienes y servicios pertinentes del área.
- Realizar acompañamiento durante la ejecución del servicio solicitado.
- Notificar incumplimiento de los proveedores y contratistas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. Términos y definiciones

- **Contratistas:** organizaciones externas que proporcionan servicios a otras empresas en el lugar de trabajo, según un acuerdo que cuente con especificaciones, términos y condiciones acordadas.
- **Evaluación Inicial:** resultado obtenido de la valoración de los puntajes resultantes de los requisitos iniciales exigidos a los proveedores.
- **Selección:** actividad a través de la cual se clasifica un proveedor o contratista como apto (activo), precalificado o no apto (inactivo), conforme con la información suministrada por el proveedor y la evaluación de la misma.
- **Proveedor:** empresa debidamente registrada que se dedica a la fabricación o comercialización de un bien o servicio.
- **Proveedor Externo:** proveedor que no es parte de la organización.
- **Revaluación (Evaluación de Desempeño):** método a través del cual se califica a un proveedor al que se le adjudicó una orden de compra o de servicio, de acuerdo con el análisis del cumplimiento de las especificaciones y de las condiciones contractuales.

5. Contenido del documento

El departamento de compras identifica a los contratistas y proveedores que requieren según las necesidades de procesos de la organización en productos y servicios externos. Para el proceso inicial de compra, la ESDS le solicita al encargado de compras seguir los pasos de los ítems 5.1 de procedimiento de compra.

5.1 Procedimiento de compra de bienes y servicios externos

a. Identificación de necesidad de compra

La ESDS determina, de manera anual, la proyección de productos y servicios que requerirá de proveedores externos. La dirección comunica a la junta y al encargado de compras las necesidades para el próximo año mediante un correo formal, en el que se detallan los tipos de productos y servicios a adquirir.

El encargado de compras recibe la solicitud de productos y servicios necesarios y, a partir de esta, verifica si los requerimientos pueden ser atendidos internamente por el área de mantenimiento u otras áreas. Si se determina que todos los productos y servicios deben ser adquiridos externamente, solicita a la dirección que inicie el proceso de cotización.

La dirección lleva a cabo el proceso de cotización con al menos tres proveedores potenciales, con el objetivo de cubrir la mayor cantidad posible de productos y servicios listados en las necesidades. En el caso de productos específicos que solo son distribuidos o proporcionados por un único proveedor, se deberá notificar la identidad del proveedor, la cotización correspondiente y designarlo como proveedor único.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

La dirección envía las cotizaciones al encargado de compras, organizadas de acuerdo con el listado de necesidades y agrupadas en categorías como insumos de limpieza, repuestos, papelería, recurso humano, entre otros. Se deben adjuntar, como mínimo, tres cotizaciones de proveedores distintos. El encargado de compras revisa y filtra las cotizaciones conforme a los requisitos del SIG y las especificaciones establecidas por la junta.

Una vez que el encargado de compras ha filtrado las cotizaciones, prepara un informe y lo envía a la Junta para su revisión. El Administrador General examina detalladamente las cotizaciones, considerando los presupuestos disponibles para las compras. Si alguna cotización no cumple con los requisitos establecidos, se notifica a la dirección para que se realice una nueva cotización con un proveedor diferente. Cuando las cotizaciones cumplen con todos los requisitos, la Administración General de la Fundación notifica al encargado de compras la aprobación del proceso de certificación de proveedores.

Una vez aprobada la cotización, el encargado de compras se comunica con el proveedor seleccionado para adjudicarle el estatus de proveedor certificado. Para proceder con la compra, el proveedor deberá someterse al proceso de certificación como nuevo proveedor.

Para proveedores certificados, antes de la compra, se debe revisar su desempeño en el último periodo para poder adjudicarle el proceso de compra.

5.2 Certificación inicial de proveedores y contratistas

Todo proveedor nuevo que ha obtenido una cotización aprobada para adjudicarle la compra se debe someter al proceso de certificación inicial, antes de hacer la compra. Lo que implica que se hará una revisión inicial de la capacidad y el desempeño del contratista o proveedor, a fin de determinar si cumplen con los criterios y requisitos establecidos por el SIG y la ESDS.

a. Solicitud de requisitos legales y otros requisitos pertinentes del SIG.

El encargado de compras solicita a los proveedores y contratista, críticos como:

- Mantenimiento.
- Suministros de elementos la seguridad y salud ocupacional.
- Suministros de químicos de limpieza.
- Suministros de libros e insumos.

1. Información inicial que deben completar para ser partes del proceso de selección para contratistas:

Requisito	Descripción de los requisitos
Actividad de la empresa	Copia de Número de Identidad Tributaria (NIT).
	Copia de Número de Registro de Contribuyente (NRC).
	Escritura de Constitución.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Requisito	Descripción de los requisitos
	Certificación bancaria.
	Copia de DUI o Pasaporte del Propietario/Representante Legal.
	Copia del Nombramiento del Representante Legal.
	Contrato de Confidencialidad.
	Copia de NIT del representante legal o persona natural.
	Registro de Comercio.
Actividad Financiera de la empresa	Solvencia Ministerio de Hacienda.
SGOE	Cartas de recomendación de cliente (teléfono y correo electrónico).
	Catálogo de Productos/Servicios (fichas técnicas) y requisitos educativos que cumple.
	Política de seguridad y transparencia de los datos.
	Política de responsabilidad social.
SST	Capacitación de 20 horas del profesional SST.
	Hojas de seguridad y fichas técnicas de productos a utilizar.
	Política de Seguridad en el Trabajo.
	Plan de Manejo y uso de EPP.
	Capacitación en plan de emergencia y evacuación.
	Planilla de afiliación de seguro social (solo personas naturales).
	Carta de compromiso de cumplimiento de los requisitos para la SST.

2. Información inicial que deben completar para ser partes del proceso de selección para proveedores.

Requisito	Descripción de los requisitos
Actividad de la empresa	Copia de Número de Identidad Tributaria (NIT).
	Copia de Número de Registro de Contribuyente (NRC).
	Escritura de Constitución.
	Certificación bancaria.
	Copia de DUI o Pasaporte del Propietario/Representante Legal.
	Copia del Nombramiento del Representante Legal.
	Contrato de Confidencialidad.
	Copia de NIT del representante legal o persona natural.
	Registro de Comercio.
Insumos y material de oficinas	Permisos de Instalación y Funcionamiento Sanitario para establecimientos.
	Ficha técnica del producto.
Químicos de limpieza y desinfección	Hojas de seguridad .
	Permiso de libre venta .
	Certificación, declaración y/o autorización de productos químicos de grado alimenticio.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Requisito	Descripción de los requisitos
Control de Plagas	Hojas de seguridad de productos.
	Manual de manejo integrado de plagas.
	Permiso de funcionamiento.
	Catálogo de prestación de servicios.
	Póliza de seguro.
	Programa de capacitación en manejo integrado de plagas.
Actividad Financiera de la empresa	Solvencia Ministerio de Hacienda.

b. Revisión de documentación

Se recopila y revisa la documentación relevante de los contratistas y proveedores, según lo solicitado en el literal correspondiente para proveedores y contratistas. A continuación, el encargado de compras verifica que los contratistas y proveedores cumplan con los requisitos documentales necesarios para operar, y suministrar productos o servicios a la organización de manera eficiente y conforme a los estándares del SIG.

La documentación de cumplimiento legal es revisada por el área de compras, mientras que los requisitos del SIG son evaluados y aprobados por la dirección. Si el proveedor o contratista cumple con todos los requisitos establecidos, se le clasifica de la manera siguiente:

Criterio	Descripción
Aceptado	El proveedor o contratista cumple los requisitos establecidos del SIG y la ESDS. Puede ser incluido en el listado de proveedores y adjudicar la compra.
Condicionado	El proveedor o contratista cumple parcialmente con los requisitos del SIG y la ESDS, debe presentar la información requerida, para terminar su proceso de certificación.
Rechazado	El proveedor no cumple los requisitos legales y otros requisitos del SIG y la ESDS.

c. Comunicación de Resultados.

1. El encargado de compras se comunica con el contratista o proveedor y le envía los resultados de la revisión de los documentos indicando si cumple con todos los requisitos, en caso no cumpla este le informa los requisitos que no ha cumplido y el tiempo que tiene, para enviar sus correcciones.
2. El encargado de compras espera el tiempo requerido, para revisar las correcciones de la información en un plazo no mayor a 15 días hábiles. El proveedor o contratista envía sus correcciones.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Los proveedores que cumplan los requisitos del SIG y la SDSE serán adjudicado y certificados.

d. Adjudicación y Compra.

El proveedor o contratista previamente certificado es notificado por el encargado de compras, quien le comunica el pedido según la cotización y establece los procesos contractuales de compra y pago. Este proveedor queda certificado, para continuar suministrando el servicio o producto solicitado durante el transcurso del año.

5.3 Comunicación Interna y Externa con proveedores y contratistas.

La organización ha establecido un proceso de comunicación y gestión de proveedores, estableciendo los canales de comunicación para:

1. Los productos y servicios requeridos por la organización; así como, la gestión de precios y términos contractuales. En el primer acercamiento con el proveedor o contratista se le informa del proceso de selección y evaluación, para poder proporcionar productos y servicios a la organización, tomando en cuenta que ya se tiene un previo acuerdo de incorporación al proceso de evaluación de proveedores y contratistas.
2. El proceso de evaluación de desempeño de los proveedores, los métodos utilizados, la frecuencia, el estado de aceptación o rechazo del proveedor o contratista.
3. El estado de su proceso selección, el estado en el cual se encuentra su desempeño y las acciones a realizarse en caso de caer en incumplimiento.

5.4 Evaluación periódica de proveedores y contratistas certificados.

a. Criterios para la evaluación: el encargado de compra define los criterios de evaluación que deben cumplir los contratistas y proveedores, conforme con el *Formato de evaluación periódica de proveedores y contratistas (ESDS-FO-SIG-19)*. Estos criterios son los estándares que se utilizan para evaluar y medir el desempeño de los contratistas y proveedores, en relación con los requisitos y las expectativas de la organización:

1. Criterios de Calidad del producto o servicio

- **Cumplimiento de Especificaciones Técnicas de productos o servicios:** evalúa si los productos o servicios proporcionados cumplen con las especificaciones técnicas acordadas.
- **No conformidad del servicio o producto:** considera el historial de calidad, incluyendo reclamaciones de clientes, devoluciones y tasas de defectos.
- **Calidad del servicio o producto:** verifica la mejora continua de los contratistas y proveedores tienen certificaciones de calidad relevantes, formación de colaboradores que entregan el servicio o producto,.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2. Criterios de Seguridad:

- **Cumplimiento de requisitos legales contractuales:** evalúa si los contratistas y proveedores cumplen con todas las normativas y regulaciones de seguridad y salud en el trabajo propias de su contexto y las exigidas en los términos contractuales.
- **Reporte de condiciones inseguras de trabajo:** considera prácticas incorrectas observadas en la ejecución del servicio o entrega de productos en las instalaciones de la empresa, que pueden poner en riesgo su integridad y la imagen de la empresa.
- **Capacitación y Certificaciones de Seguridad de los colaboradores:** verifica si el personal de los contratistas ha recibido la capacitación adecuada en seguridad y si se tienen certificaciones relevantes para los trabajos específicos que ha sido contratados. También, aplica a los contratos y proveedores que realizan entrega de productos en la organización.
- **Incidentes o no conformidad:** considera el historial de seguridad, incluyendo incidentes, accidentes y medidas de prevención implementadas, identificadas en la organización. Las implementadas en la evaluación del riesgo asociadas al servicio o producto ofrecido.

4. Criterios generales

- **Cumplimiento y entregas en tiempo:** los tiempos acordados en los contratos, para suplir el producto o servicio.
- **Exactitud de entrega:** entrega completa del servicio o producto ofrecido, identificar faltantes, días de atraso en el cierre de trabajos o seguimientos.
- **Servicio postventa:** capacidad de resolución y seguimiento de quejas y reclamos.
- **Análisis de los resultados obtenidos:** los datos de comportamiento de los proveedores se registran cada mes, sobre temas del comportamiento, reclamos u problemas obtenidos con el proveedor.

5. Tabla de categorización proveedores y contratistas según desempeño

Durante la evaluación de desempeño de los proveedores y contratistas se tendrán un valor 100 puntos, dentro de estos criterios se busca identificar el nivel de confianza que se tiene en el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos, para clasificarlos se describe la categoría siguiente:

Criterio	Puntos	Descripción del cumplimiento
Confiable	85-100 puntos	El proveedor o contratista puede cumplir los requisitos establecidos. Tienen la capacidad para seguir proveyendo los servicios y productos según lo establecido en el contrato

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Criterio	Puntos	Descripción del cumplimiento
Condicionado	60-84 Puntos	El proveedor o contratista se encuentra condicionado y debe presentar el plan de acción correctiva para la mejora, y se establece su proceso de seguimiento, con tiempos establecidos en el cual se revisa el cumplimiento de su plan de acción, se puede establecer un periodo de 4 a 6 meses para su reevaluación.
No confiable	0 a 59 puntos	El proveedor no puede cumplir los requisitos establecidos. En esta etapa el proveedor o contratista incurre en un proceso de bloqueo.

6. Toma de acciones y seguimiento

Si se identifican no conformidades o incumplimientos, se establecen acciones correctivas y se da seguimiento, para garantizar la corrección. Según la no conformidad se establecen las acciones correctivas según el tipo de proveedor obtenido en la evaluación de desempeño:

- **Proveedor o contratista condicionado.** Requiere acción correctiva debido a que no cumple parcialmente los requisitos contractuales establecidos. El plan de acción debe presentarse 15 días hábiles tras recibir su informe de evaluación de desempeño. La dirección revisa su plan de acciones correctiva, aprueba el plan y establece su periodo de seguimiento, según la criticidad de la no conformidad que va desde 4 a 6 meses después de haber sido aprobado su plan de acción.
- **Proveedor o contratista no confiable.** El encargado de compras coordinará la reunión presencial o virtual, en donde se realizará retroalimentación sobre los resultados de la evaluación de desempeño. Seguidamente, establecerá de manera conjunta acciones a emprender, para mejorar el desempeño en los criterios que generaron la calificación.
- **No confiable.** El Encargado de compras establece un periodo de seguimiento crítico con un tiempo no mayor a 2 meses contados a partir de la fecha de reunión. Luego, ejecuta una reevaluación del proveedor a los 2 meses transcurridos, en el cual realiza el seguimiento utilizando los mismos criterios establecidos en la evaluación de proveedores.
- **Bloqueo de proveedores no confiables.** En la reevaluación de seguimiento a los 2 meses, si se obtiene una categoría de proveedor no confiable o en el seguimiento realizado a los 6 meses tras tener una categoría de condicionado, se evidencia un incumplimiento de los requisitos, toma como reincidencia y se prevé que el proveedor o contratista no actuó para su cumplimiento.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

Formato de evaluación periódica de proveedores y contratistas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de evaluación periódica de proveedores y contratistas	Código	ESDS-FO-SIG-19
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Fecha de evaluación		Responsable de la evaluación	Hora de la evaluación	
Nombre del Proveedor/ contratista			Código de Proveedor	
Tipo de producto o servicio que ofrece				
Nº	Requisito	Descripción de los requisitos	Puntos totales	Puntos obtenidos
1	Criterios Generales	Cuenta con su permiso de funcionamiento vigentes.		
2		Entregó las fichas técnicas y hojas seguridad de sus productos y cuando hubo cambios.		
3		Manual de manejo integrado de plagas y los colaboradores cuentan con las capacitaciones.		
4		Catálogo de prestación de servicios.		
5	Criterios de Calidad	Cumplió con las especificaciones técnicas de productos o servicios.		
6		Cantidad de no conformidades o rechazo de productos.		
7		Ejecutó las acciones correctivas y la no conformidad no se repitió.		
8		Los trabajadores que entregan los productos son amables y respetuosos con el cliente.		
9		Los contratistas cumplen con las frecuencias y tiempos establecidos, para realizar los trabajos.		
10	Criterios de la SST	Cumplió los requisitos legales y otros requisitos del SIG.		
11		Los trabajadores del proveedor o contratista no cuentan con reporte de condiciones inseguras de trabajo.		
12		Los trabajadores enviados para el servicio cumplieron con las capacitaciones y Certificaciones de Seguridad de colaboradores.		
13		El proveedor o contratista generó incidentes o no conformidades en la ejecución de su proceso.		
14		Los trabajadores que ejecutaron el servicio contaban con su EPP completo.		
15		Los proveedores y contratistas cumplieron con las indicaciones de seguridad y salud en el trabajo brindadas.		

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.5.2 Procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación	Código	ESDS-PROD-SIG-17
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo definir las brigadas, mantener, dirigir y controlar los procedimientos desarrollados, para responder a emergencia y evacuación de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la escuela.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la creación de las brigadas, ejercicios de efectividad, procedimientos, para responder ante situaciones de emergencia y lo requerido, a fin de realizar la evacuación segura frente a situaciones de emergencias en las instalaciones de la ESDS.

3. Responsabilidades

Dirección

- Gestionar los recursos necesarios para conformar el comité de SST, las brigadas y los procedimientos, a fin de dar respuesta ante posibles emergencias y evacuar de forma segura.
- Verificar que se realizan las pruebas de periódicas del procedimiento de emergencia y evacuación y revisar su efectividad.
- Comunicar el contenido del procedimiento a todas las partes interesadas pertinentes del SIG.

Presidente del CSST

- Establecer la identificación de riesgos y peligros ante desastres naturales y definir el nivel de riesgo.
- Establecer y comunicar los periodos para las pruebas de periódicas del procedimiento de emergencia y evacuación y revisar su efectividad.
- Verificar que la instalación cuente con la señalización requerida, para responder ante evacuaciones de emergencia.

Brigadistas

- Garantiza una respuesta efectiva ante emergencias potenciales.
- Cumplir las funciones asignadas en cada brigada.
- Comunicar y sensibilizar a los docentes, alumnos y trabajadores administrativos sobre el procedimiento de evacuación, sus responsabilidades y funciones.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

4. Definiciones

- **Emergencia:** situación que pueda generar personas lesionadas o daños materiales en las instalaciones; y que requieran de una acción inmediata, para controlar dichos efectos.
- **Evacuación:** procedimiento de respuesta cuya finalidad es de movilizar a las personas de zonas de riesgo y ubicarlas en lugares seguros, durante un tiempo adecuado o mientras el riesgo permanezca.
- **Equipo de protección personal:** equipo que cubre las necesidades de protección personal del trabajador, para protegerle de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en el desempeño de sus labores.
- **Plan de emergencia:** conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la salud o la integridad de los trabajadores.
- **Plan de evacuación:** conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados.
- **Punto de Encuentro:** proveer una vía de evacuación segura y eficiente, un lugar seguro donde poder comprobar si se ha evacuado a todo el personal, alumnado y el estado en que se encuentra el mismo.
- **Primeros auxilios:** se entiende como primeros auxilios a las técnicas y procedimientos de carácter inmediato, limitado, temporal, profesional o de personas capacitadas o con conocimiento técnico que es brindado a quien lo necesite, víctima de un accidente o enfermedad repentina.
- **Rutas de evacuación:** son elementos importantes para una evacuación adecuada, deben ser accesibles para todas las áreas que requieren ser evacuadas.

5. Contenido del documento

5.1 Organización para la implementación del plan de emergencia y evacuación

a. Equipo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional ESDS

El equipo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) está conformado por cuatro colaboradores, distribuidos de manera equitativa. Estos miembros son elegidos a través de elecciones abiertas o postulaciones y, posteriormente, son acreditados por el MINTRAB.

Tabla 1. Cargo del Comité de CSSO.

Nombre	Descripción del cargo
	Presidente
	Secretario
	Vocal
	Vocal

Fuente. Elaboración propia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

El Comité se encarga de realizar el *Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y evacuación (ESDS-PLAN-SIG-01)* y darle el seguimiento respectivo semestralmente.

b. Brigadas para respuesta ante emergencias y evacuación

Las brigadas se conforman internamente con los docentes y trabajadores voluntarios, la cual es precedida por un miembro del comité.

Tabla 2. Cargo de Brigadistas

Brigada de primeros Auxilios	Brigada de Evacuación	Brigada de primeros Control de incendios	Brigada de estudiantes de evacuación y rescate

Fuente. Elaboración propia.

c. Funciones de las brigadas y comité de SST durante la emergencia.

1. Funciones de las brigadas

Brigada de Primeros Auxilios: debe brindar los cuidados básicos de emergencia con su respectivo equipo de acuerdo con su capacidad, reportar si necesita de atención médica.

Brigada de Evacuación: ejecutar el plan de evacuación establecido, le corresponde desalojar al personal y particulares ambulatorios que no han sido lesionados en el evento, buscar y garantizar la atención de las víctimas del evento.

Brigada de Control de Incendios: son los encargados de controlar las posibles situaciones de incendios o minimizarlas, hasta que llegue ayuda exterior. Además, debe revisar el estado del equipo contra incendios de la institución una vez al mes. Debe colaborar con la implementación de medidas preventivas para casos de incendio.

2. Funciones del comité SST

Antes de la Emergencia:

- Coordinar la determinación de las amenazas, vulnerabilidades y riesgos de ocurrencia eventos adversos en las instalaciones de la ESDS.
- Coordinar la planificación de las acciones de respuesta a emergencias, generada por eventos adversos que ponen en riesgo la salud del personal y visitantes.
- Determinar las necesidades de recursos humanos, físicos para la respuesta a la emergencia.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento de preparación y de respuesta a emergencia, proponer el programa para su realización, y revisar periódicamente el plan de emergencia y plantea su actualización.

Durante la emergencia

- Verificar la oportuna asignación de recursos para la atención adecuada de la emergencia.
- Coordinar las acciones operativas de emergencia, a través de los coordinadores de edificio y brigadas.
- Recoger y procesar toda la información relacionada con la emergencia.
- Verificar y evaluar las condiciones y magnitud de la emergencia.

Después de la emergencia:

- Realizar el seguimiento al restablecimiento de las condiciones de salud y seguridad del personal afectado, posterior al evento.
- Evaluar el desarrollo de las acciones de respuesta a emergencia.
- Evaluar los efectos y daños en el personal y materiales derivados del evento o siniestro.
- Elaborar y presentar informes sobre recursos consumidos y estimación de necesidades adicionales para futuros eventos.
- Proporcionar retroalimentación sobre las lecciones aprendidas durante el proceso de respuesta, y, con base en ellas, actualizar el plan de emergencia y evaluación. Además, mantener la alerta hasta la completa finalización de la emergencia

5.2 Planificación de pruebas periódicas y ejercicios de respuesta ante emergencias.

a. Formación de los brigadistas

Para desarrollar en forma eficiente el presente plan es necesario desarrollar las actividades previas siguientes:

1. Se nombrará una persona encargada de la evacuación de las instalaciones, que se encargará de facilitar las indicaciones específicas para una evacuación eficiente de las instalaciones.
2. Se debe elaborar un listado de personas de la Escuela, indicando esta información: cantidad de personas en total y especificar estas categorías: nombre completo, sexo, edad; haciendo alusión a mujeres embarazadas, personas con deficiencias de movilización y/o físicas, adultos mayores; y otras necesarias.
3. El listado de personas se tiene que actualizar en un período no máximo a tres meses, para evitar confusiones al utilizarse en una emergencia.

b. Comunicación del ejercicio de evacuación y emergencia.

Para realizar los ejercicios de forma periódica, el secretario del comité y encargado de la brigada de primeros auxilios debe comunicar a las partes interesadas a participar según el alcance:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- La orden de evacuación.
 - La necesidad de disponer de la colaboración de todas las personas.
 - La importancia de retirar los objetos o muebles que se encuentren ubicados en rutas de evacuación y que puedan obstaculizar el libre tránsito de las personas. Estos deben redistribuirse en las instalaciones, a fin de dejar libres las rutas de evacuación.
 - La necesidad y responsabilidad de todos de guardar la calma en todo momento, teniendo un control de las emociones.
 - Se debe ~~de~~ poseer siempre a la mano lo indispensable, para evacuar sin perder tiempo de buscar documentos u objetos de valor personal, lo básico que se debe tener consigo son: documentos personales, objetos de valor y medicamentos. (Si el suceso lo permite y no retrasa la evacuación).
- c. Ejecución de los ejercicios de evacuación y emergencia.

Antes de la evacuación

- No actuar individualmente si no en conjunto como equipo.
- Evitar correr riesgos personales.
- Mantener el orden y la calma.
- Comprobar que las puertas y ventanas estén cerradas.
- Evitar el pánico y la histeria.
- En caso de terremoto protegerse al lado de escritorios y muebles, nunca debajo de escritorios, mesas, etc. Estos pueden colapsar al caer un objeto pesado sobre este.
- Analizar rápidamente quiénes son las personas que requieran una rápida evacuación debido a secuelas de un siniestro.
- Desconectar el sistema de energía eléctrica o en su defecto apagar los equipos que se encuentren encendidos (se puede correr el riesgo de sufrir una electrocución, si no se está seguro déjelo y únase a la evacuación).

Durante de la evacuación

- Se deben respetar las prioridades de evacuación establecidas con anterioridad.
- Salir en orden y sin correr.
- Salir en columnas con las manos sobre la cabeza.
- En los pasillos y escaleras, caminar cerca de la pared.
- Evitar empujar y crear aglomeraciones.
- Colaborar activamente ayudando a otras personas que lo necesiten.
- Ubicarse rápidamente en la zona del punto de encuentro identificada previamente.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- No regresar bajo ningún motivo a las instalaciones.

Después de la evacuación

- Ubicarse en la zona de seguridad en forma ordenada.
- Ubicarse y mantenerse lo más cerca de los compañeros de las mismas áreas.
- Se debe revisar que no quede nadie en el interior de las instalaciones, cuando se encuentre en el punto de encuentro; además, verificar los listados previamente elaborados.
- Mantenerse todo el tiempo que sea necesario en el punto de encuentro.
- Se debe estar pendiente de las indicaciones del encargado, ya que él es el responsable de indicar cuál es el momento indicado para retomar las instalaciones.
- Se debe iniciar el retorno a las instalaciones en el mismo orden en el cual se evacuó.

d. Verificación y evaluación de desempeño de los ejercicios.

Para verificar el funcionamiento de las rutas de evacuación y la efectividad de respuesta de los equipos de emergencia, la ESDS realiza ejercicios de emergencia y evacuación de forma periódica y los resultados son registrados en el *Formato de evaluación del desempeño de los simulacros de respuesta ante situaciones emergencia y evacuación (ESDS-FO-SIG-20)*.

5.3 Procedimientos específicos en casos de emergencia y evacuación

a. Procedimiento que hacer en caso de: SISMO (Terremoto)

¿Qué debe hacer?	Responsables
1. Si se encuentra dentro de las oficinas mantenga la calma.	Todos
2. Activar la alarma y coordinar con las brigadas la respuesta a la emergencia.	Todos
3. Evacuar según las indicaciones del brigadista. rápidamente, pero en orden. No debe gritar, correr o empujar. Diríjase a los puntos de encuentro establecidos.	Brigadista
4. Aléjese de estanterías, vitrinas o muebles que pueden deslizarse o caerse; así como de las ventanas, espejos o tragaluces.	Todos
5. Brindar la atención manteniendo todas las medidas de seguridad adecuadas aplicables.	Brigadista
6. Evaluar los riesgos de incendio y si la situación lo permite, desconectar la energía eléctrica y aislar cualquier otra fuente que pudiera dar lugar a conatos de incendio.	Brigadista

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

b. Procedimiento que hacer en caso de: Caso de Incendio

¿Qué debe hacer?	Responsable
1. Mantenga la calma.	Todos
2. Si tiene una función asignada dentro del Plan de Emergencia, acuda inmediatamente a su puesto. En caso de relevar a otra persona, informe al coordinador de la brigada de emergencia.	Brigadista
3. En fuegos de gran magnitud, realizar las acciones siguientes: proceder a la evacuación de los estudiantes y personal del edificio o del área del evento; esperar las órdenes del mando del brigadista; acordonar rápidamente la zona afectada; desplegar los equipos de lucha contra incendios.	Brigadista
4. En incendios de origen eléctrico se debe cortar el suministro, para esto se debe mantener comunicación continua con la brigada de control de incendios y el encargado de mantenimiento.	Brigadista
5. Emplear el extintor más adecuado según la fuente del material combustible generador del conato de incendio.	Brigadista

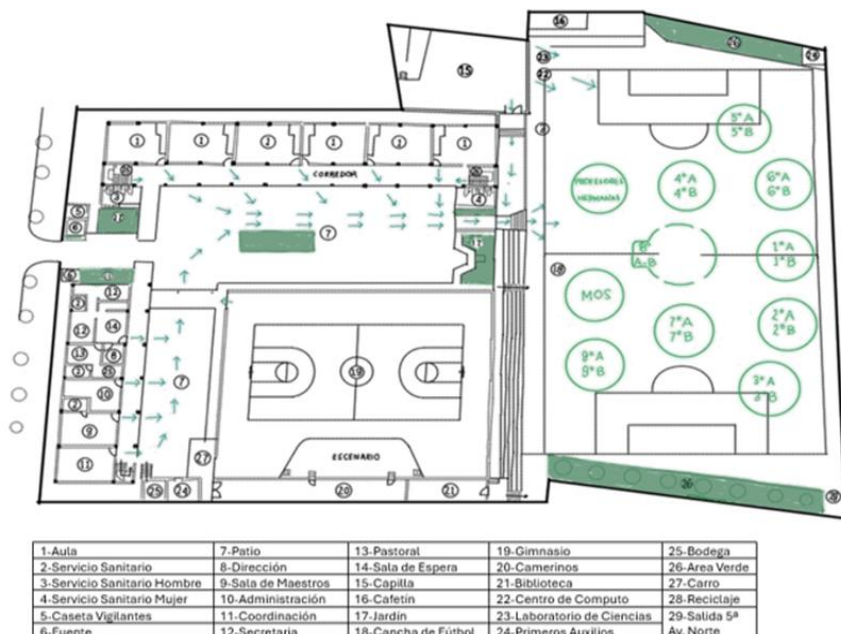
c. Procedimiento que hacer en caso de: Exceso de lluvia (Huracanes)

¿Qué debe hacer?	Responsable
1. Estar atento a los informes meteorológicos proporcionados por el MARN.	Coordinador
2. Llamar a la activación ante un exceso de lluvia a través de los brigadistas, siempre y cuando haya alertas proporcionadas por el MARN.	Coordinador
3. Informar a los colaboradores la situación actual, comunicando las alertas emitidas por el MARN, zonas afectadas y zonas con alertas según su categoría.	Brigadista
4. Recomendar la solicitud de apoyo de los cuerpos de socorro para evacuación.	Coordinador
5. Colaborar en la evacuación de trabajadores, y estar atento a necesidades de primeros auxilios.	Brigadista
6. No acercarse a la zona o área afectada hasta que haya una inspección y determinarla como área segura.	Todos

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.4 Rutas de emergencia y evacuación

a. Mapa de ruta de evacuación



b. Lista de contactos de las instituciones de emergencias

- POLICIA NACIONAL CIVIL: 911
- BOMBEROS: 2271 – 1244
- COMANDOS DE SALVAMENTO: 2221 – 1310
- CRUZ ROJA: 2222 – 5155
- CRUZ VERDE SALVADOREÑA: 2260 – 2454

5.5 Mecanismo de comunicación

a. Mecanismos internos de comunicación de emergencias

- Cualquier colaborador que detecte o se vea involucrado en un evento, deberá notificarlo de manera inmediata, utilizando el medio que resulte más ágil (presencial o telefónico). El objetivo es lograr la respuesta inmediata.
- Coordinador (presidente) o en caso de ausencia de éste el secretario: comunicar a los brigadistas de forma telefónica fija, móvil, radio y verbal.
- En caso de necesitar brigadas especiales, el Coordinador (presidente) se encargará de llamar al cuerpo de socorro de acuerdo con la naturaleza del incidente.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Además, se deberá contar con sistemas de alerta; que automáticamente o manual que emitan sonidos de alarma para el personal; quienes a través del entrenamiento previo se conducirán y colaborarán con las brigadas respectivas.

b. Comunicación externa

- La comunicación de los requisitos de SST, los riesgos y los procedimientos de evacuación serán comunicados según lo establecido en el Manual del SIG y la Metodología para la comunicación interna y externa.
- Las visitas externas que se encuentren en la ESDS y se genere una situación de emergencia, serán evacuadas bajo el mismo procedimiento de evacuación y emergencia. También, los encargados de seguridad física deben contar con un listado de visitantes y el área a visitar. Todos los visitantes serán evacuados y guiados bajo el mismo procedimiento interno de emergencia y evacuación.

5.6 Seguimiento y acciones correctivas.

Se realizan ejercicios de simulacros, con la finalidad de verificar el funcionamiento de las rutas de evacuación y la efectividad de respuesta de los equipos de emergencia. También, se realizarán recorridos in situ, identificar riesgos y validar que las rutas de evacuación se encuentren designadas y debidamente identificadas. Los planes de acción generados por la revisión de la efectividad de los simulacros serán evaluados como no conformidad como lo describe el Manual del SIG en la Metodología para investigar los incidentes, no conformidades y acciones correctivas.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

7. Formatos de registros

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Formato de evaluación del desempeño de los simulacros de respuesta ante situaciones emergencia y evacuación

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de evaluación del desempeño de los simulacros de respuesta ante situaciones emergencia y evacuación (ESDS-FO-SIG-20).	Código	(ESDS-FO-SIG-20).
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

I. Datos generales del simulacro					
Fecha del simulacro:	Hora:		Responsable de ejecución		
Tipo de simulacro					
Ubicación de las instalaciones					
Brigadas presentes					
Primeros auxilios		Evacuación		Brigada de estudiantes de evacuación y rescate	
Miembros del comité presentes				Brigadas externas presentes	
No. De personal administrativo		No. De personal operativo		Cantidad de visitantes.	
II. Desarrollo del simulacro					
2.1 Antes del simulacro (30 pts.)				Puntos	
2.1.1 Organización y funcionamiento				Esperado	Obtenido
A. ¿Tiene conformado y activo la comisión mixta de salud de los trabajadores?				2	
B. ¿Ha formulado su plan de contingencia?				3	
C. ¿Los ambientes están señalizados adecuadamente?				2	
D. ¿Está conformada la brigada con personal de todas las áreas?				3	
Total					
2.1.2 Equipamiento y salubridad				Esperado	Obtenido

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

A. ¿Cada una de las áreas cuenta con botiquín de primeros auxilios?	2	
B. ¿Todas las áreas cuentan con extintores?	2	
C. ¿La comisión mixta contribuye en el equipamiento y mantenimiento de los sistemas de seguridad del complejo?	2	
D. ¿El equipo de seguridad se verifica y se encuentra en buenas condiciones?	2	
Total	8	
2.1.3 Capacitación	Esperado	Obtenido
A. ¿Han recibido capacitación los integrantes de la comisión mixta?	3	
B. ¿La comisión mixta ha sido capacitado, para elaborar su plan de contingencia?	4	
C. ¿La comisión de mixta ha sido capacitado en respuesta a desastres?	3	
Total	10	
2.2 Durante (Ejecución de un simulacro de evacuación 38 pts.)		
2.2.1 Actitud y participación asumida durante el simulacro de evacuación	Esperado	Obtenido
A. Dirección	4	
B. Personal administrativo	3	
C. Personal operativo	3	
Total	10	
2.2.2 ¿Se realizó el desplazamiento de las personas, durante el simulacro de evacuación?	Esperado	Obtenido
A. Rápidamente y en forma ordenada	5	
B. Usando rutas de evacuación señalizadas o apropiadas	5	
C. Ubicándose más del 90% en las zonas de seguridad preestablecidas	5	
Total	15	
2.2.3. Tiempo empleado en la evacuación:	Esperado	Obtenido
¿Se realizó en el tiempo previsto?	3	
Total	3	
2.2.4 Sistema de alarma	Esperado	Obtenido
¿Funcionó el sistema de alerta?	10	
Total	10	

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

2.3 Después (aplicación del plan cumplimiento de funciones 30 pts.)		
2.3.1 Del comité de SST	Esperado	Obtenido
¿Participaron todos los integrantes de la Comisión Mixta?	5	
Total	5	
2.3.2 Del coordinador de seguridad industrial	Esperado	Obtenido
A. ¿Asumió su función de líder en la conducción de simulacro?	3	
B. ¿Las instrucciones que impartió a los brigadistas fueron claras y correctas?	3	
Total		
2.3.3 De los brigadistas	Esperado	Obtenido
A. ¿Los brigadistas condujeron al personal por las rutas de evacuación?	4	
B. ¿Los brigadistas condujeron al personal hacia el punto de reunión incluyendo a visitantes?	4	
C. ¿Hay suficientes brigadistas para cubrir todas las áreas en las distintas jornadas?	5	
Total	13	
2.3.4 Mitigación ambiental	Esperado	Obtenido
B. ¿Un miembro del comité verifica si después de la emergencia es necesario dar a aviso a alguna autoridad municipal o nacional?	4	
C. ¿El responsable de SST debe verificar si los procedimientos de emergencia fueron efectivos?	4	
Total	8	
Total, general		
Rangos de aceptación del ejercicio de respuesta ante emergencia y evacuación		
Calificación cuantitativa	Calificación cualitativa	
91 - 100 puntos	Excelente	
86 - 90 puntos	Muy bueno	
81 - 85 puntos	Bueno	
76 - 80 puntos	Regular	
75 o menos	Deficiente	

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.5.3 Procedimiento de admisión y matrícula de los estudiantes

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento de Admisión y matrícula de los estudiantes	Código	ESDS-PROD-SIG-18
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo

Garantizar un proceso claro, eficiente y transparente tanto para los nuevos aspirantes como para los estudiantes actuales de la ESDS, asegurando que todos cumplan con los requisitos académicos y administrativos establecidos, facilitando su registro y renovación en los programas educativos de la Escuela.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la inscripción, proceso de admisión, proceso de matrícula del aspirante a estudiante de la ESDS.

3. Responsabilidades

Dirección

- Establecer y coordinar los recursos necesarios, para iniciar el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes.
- Establecer y coordinar las fases del proceso de admisión y matrícula.
- Definir los requisitos del proceso según lo define el MINEDUCYT.

Encargado de Registro Académico

- Identificar y comunicar a la dirección los requisitos del proceso de admisión y matrícula que exige el MINEDUCYT.
- Establecer los formularios para el proceso de matrícula y admisión.
- Controlar y clasificar la información documentada pertinente de las partes interesadas que participen en el proceso de admisión y matrícula.

4. Definiciones

- **Admisión:** es el acto por el que la ESDS otorga al aspirante la oportunidad de participar en el proceso de selección interno, para postularse como miembro de la comunidad educativa.
- **Aspirante a Estudiante:** persona que aspira conseguir un espacio como candidato ideal, para el proceso educativo que ofrece la ESDS.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Entrevista:** proceso donde se entabla comunicación formal, virtual o presencial, entre el candidato a un cargo y la institución, intercambiando información mediante preguntas, a fin de evaluar la factibilidad en desarrollar funciones y tareas requeridas.
- **Inscripción:** es el acto mediante el cual el aspirante solicita admisión a un servicio ofrecido por la ESDS.
- **Matrícula:** la matrícula es el acto individual por medio del cual una persona adquiere la calidad de estudiante, al firmar el registro de matrícula acepta y se compromete a cumplir los reglamentos y demás disposiciones de la ESDS.
- **Prueba de conocimiento:** examen escrito que permite medir el grado de conocimientos respecto de un área específica, mismos requeridos para ocupar el cargo vacante.
- **Prueba psicológica:** evaluación elaborada por profesional en psicología, con la finalidad de medir las capacidades, habilidades, cualidades y rasgos de carácter del candidato.

5. Contenido del documento

5.1 Identificación de requisitos para el proceso de admisión y matrícula.

Los requisitos del proceso de admisión y matrícula se obtienen de dos partes, los requisitos internos de la ESDS y los requisitos establecidos por el MINEDUCYT, esto se realiza de la forma siguiente:

1. La dirección recopila los requisitos internos establecidos por la comunidad salesiana para los nuevos aspirantes, que incluyen aspectos como la fe, la religión, el comportamiento ético, la conducta y el compromiso de los padres o tutores legales.
2. El Encargado de Registro Académico identifica y comunica a la dirección los requisitos requeridos por el MINEDUCYT para nuevos aspirantes y antiguo ingreso.
3. La dirección una vez consolidada los requisitos define las fechas de inicio del proceso de admisión, esto según la disponibilidad del calendario académico y los requisitos del MINEDUCYT.
4. La dirección establece los servicios a ofrecer y determina la cantidad máxima de estudiantes que pueden ser admitidos, según la capacidad institucional. Además, define los criterios que deben cumplir los aspirantes al programa de becas.
5. A continuación, la dirección define los canales de comunicación, para informar sobre el proceso de admisión. Los medios establecidos incluyen la página web oficial, mensajes en la comunidad religiosa, comunicados impresos en el mural de la escuela y avisos durante las reuniones de padres de familia y del consejo estudiantil.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.2 Proceso selección y admisión

El proceso comienza con la incorporación de nuevos aspirantes y estudiantes en proceso de traslado. Por su parte, los estudiantes internos que hayan aprobado el año lectivo deben completar los requisitos correspondientes para el proceso de matrícula. Las etapas del proceso de selección y admisión se desarrollan de la manera siguiente:

1. Comunicado oficial de apertura. La ESDS realiza un comunicado oficial, con las fechas de apertura del proceso de matrícula, los requisitos de documentación, las etapas del proceso y los contactos, para comunicarse y solicitar el proceso de inscripción inicial como aspirante de nuevo ingreso o antiguo ingreso.
2. Muestra de interés y programación de cita. El padre, madre, responsable o tutor del aspirante debe presentarse en el área de Registro Académico, para indicar su interés de participación en el proceso de Nuevo Ingreso. La Encargada de Registro Académico agenda una cita con la directora y el solicitante, durante la cual se requerirá la presentación del récord de notas y la constancia de conducta del estudiante.
3. Entrevista inicial. Los padres de familia, tutores o responsables asisten a la cita de entrevista inicial con la dirección, en la cual se debe de presentar el aspirante y sus responsables. La dirección mediante entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas consulta los datos siguientes:
 - Verifica los datos generales de los padres de familia o responsable.
 - Identifica el perfil de comportamiento de los responsables o padres de familia, como la responsabilidad, valores morales, religión, entre otros.

Si al finalizar la entrevista, el estudiante aprueba, se le entregará un "Pase", el cual autoriza al área de Registro Académico, para proceder con la entrega y venta de la Solicitud de Nuevo Ingreso. En caso de que el aspirante no cumpla con los requisitos académicos, no podrá formar parte del proceso de ingreso para el próximo año lectivo. Los hallazgos de la entrevista inician, son reportados en el expediente de los aspirantes, como un resumen de los resultados de la entrevista donde determina si acepta o rechaza a los aspirantes.

4. Recepción de solicitudes. El área de Registro Académico recibe *Formato de Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año (ESDS-FO-SIG-21)*. El padre, madre, responsable o tutor del aspirante, debe comunicarse a través de los contactos proporcionados o presentarse en la ventanilla de registro académico, para pagar y completar el formulario de inscripción, en el cual deberá proporcionar la información siguiente:
 - Datos personales del aspirante.
 - Datos personales del padre de familia, tutor o responsable.
 - Dirección o ubicación de vivienda.
 - Teléfonos de contacto.
 - Copia de DUI de los responsables.
 - Certificados de Notas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Partida de nacimiento.
 - Estudiantes con traslados debe presentar una constancia de conducta, firmada y sellada por la dirección de su antigua escuela.
 - Estudiante de antiguo ingreso se requiere un “PASE” firmado y sellado por el coordinador de disciplina de la ESDS.
5. El Encargado de Registro Académico revisa que la información inicial esté completa y, posteriormente, envía los expedientes de inscripción de los aspirantes a la dirección para su revisión y validación.
 6. La dirección revisa los expedientes de los aspirantes inscritos, envía una notificación de aspirantes aprobados para el siguiente proceso. El Encargado de Registro Académico se comunica con los responsables del aspirante con las fechas y datos necesarios, para iniciar la siguiente fase.
 7. Diagnóstico o pruebas de conocimiento. Los aspirantes que aprueban el proceso de entrevista inicial son sometidos a un diagnóstico o pruebas de conocimiento según el grado que aspira a cursar. Estas pruebas consisten en establecidas según el ciclo a cursar y puede incluir; pruebas de lectura, matemática, cultura general, sociales y ciencia.
 8. Pruebas psicológicas. El área de consejería estudiantil ejecuta pruebas psicológicas, para evaluar el perfil de los aspirantes en valores, conducta, comportamiento, patrones de vida, vocación, aptitudes, disciplina, entre otros.
 9. Resolución. La dirección revisa cada uno de los informes con los resultados, para las pruebas de conocimiento; el requisito mínimo aceptado es un 60% y máximo 100 %. Para las pruebas psicológicas, el requisito mínimo es aprobado. En el caso donde los aspirantes si lograron el requisito en conocimientos, pero su prueba psicológica tiene un resultado de “Rechazado”, este aspirante no cumple con los requisitos para ser aceptado. Los aspirantes que obtuvieron una prueba psicológica “Aceptada” pero la prueba de conocimiento fue “Reprobado”, podrán solicitar una segunda prueba de conocimientos siempre y cuando hayan alcanzado un resultado del 40% de los puntos. Los aspirantes que cumplan estos 2 requisitos podrán solicitar una nueva prueba en un periodo máximo de 15 días después de haber recibido sus resultados. Tras solicitar su prueba, se le asigna una segunda evaluación en 2 semanas, desde la fecha de aceptación y aprobación de solicitud para segunda vuelta.
 10. Los aspirantes que fallen en su segunda prueba no podrán participar en el proceso, hasta la siguiente temporada.
 11. Resultados. Los resultados de las pruebas de conocimiento y las evaluaciones psicológicas deben ir acompañados de un informe detallado, el cual incluirá el veredicto del encargado del área, indicando si el aspirante ha aprobado o reprobado. En caso de que el aspirante sea rechazado, el área de Registro Académico se comunica con los responsables del aspirante para informarles sobre los resultados del proceso. Si el aspirante es aceptado, el Encargado de Registro Académico se pondrá en contacto con los responsables para notificarles los resultados obtenidos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.3 Proceso de matrícula

El proceso de matrícula es iniciado con los aspirantes de nuevo y antiguo ingreso que hayan obtenido un resultado de aprobado en el proceso de admisión y hayan recibido su “Pase”, la matrícula se realizara según los pasos siguientes:

1. El Encargado de Registro Académico solicita a los padres de familia o tutores de los aspirantes de nuevo ingreso que aprobaron el proceso de selección y admisión; los requisitos siguientes;
 - El expediente de inscripción inicial aprobado.
 - Copias de DUI a 150 del padre de familia, tutor o responsable.
 - Certificados de Notas.
 - Partida de nacimiento vigente, con al menos 2 meses de vigencia .
 - Estudiantes con traslados debe presentar una constancia de conducta, firmada y sellada por la dirección de su antigua escuela.
 - Estudiante de antiguo ingreso se requiere un “PASE” firmado y sellado por el coordinador de disciplina de la ESDS.
 - Carta de compromiso de los padres o tutores del aspirante.

Alumnos internos que aprobaron el año lectivo

- Copias de DUI a 150 del padre de familia, tutor o responsable.
 - Certificados de Notas.
 - Constancia de conducta firma por el coordinador de disciplina.
2. Pago de matrícula. Los tutores o padres de familia una vez entrega toda la información requerida deben realizar el pago de la matrícula y la mensualidad correspondiente en los bancos habilitados o pagos físicos en ventanilla.
 3. Apertura de expediente. El Encargado de Registro Académico inicia el proceso de apertura del expediente del nuevo alumno, adjuntando la información inicial correspondiente. Además, debe realizar el proceso de matrícula en línea a través de la plataforma SIGES, cargando los requisitos en formato escaneado. La plataforma generará un nuevo código de estudiante para los nuevos ingresos. En el caso de estudiantes transferidos o de antiguos ingresos, se debe solicitar el expediente en la plataforma utilizando el número de estudiante y notificar al MINEDUCYT sobre la inscripción de dicho alumno.
 4. Matrícula. Una vez completado los requisitos en SIGES, el Encargado de Registro Académico notifica al MINEDUCYT en los tiempos específicos, la matrícula inicial de los estudiantes. Todo esto, se realiza según la inscripción realizada en SIGES, seguidamente se envían las matrículas en físico a la departamental del MINEDUCYT con los expedientes adjuntos.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.4 Seguimiento de la matrícula

El Encargado de Registro Académico, al inicio de cada año lectivo, debe presentar un informe de matrícula inicial que detalle los expedientes de nuevos ingresos, antiguos ingresos y alumnos aprobados de años anteriores que han sido matriculados en la ESDS para el nuevo año lectivo. Al finalizar el año lectivo, el Encargado de Registro Académico debe presentar al MINEDUCYT, el informe de matrícula final, en el cual se detallarán los alumnos aprobados, las deserciones y otros aspectos relevantes del proceso.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

Formato de Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año

	Escuela Salesiana Domingo Savio Solicitud de Inscripción de matrícula de estudiantes en la ESDS por un año	Código	ESDS-FO-SIG-21
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Año: 2024						Fotografía
Fecha De Solicitud:						
Uso Exclusivo De La Escuela						
NIE	Grado	Sección	Fecha			
I. Datos Del Estudiante						
Primer Apellido		Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre		
Fec. Nac.	Edad	Departamento de Nacimiento		Municipio de Nacimiento		
Dirección de Residencia				Realizó Parvularia		
				SI	NO	
Católico(a)		Sacramentos Recibidos				
Si	No		Bautismo	Primera Comunión	Confirmación	
Parroquia donde fue Bautizado		Nombre de la Escuela de Procedencia				Teléfono
Grado que cursará el estudiante en nuestra Institución				Repite Grado		
				SI	NO	
Tipo de Sangre	Padece alguna Enfermedad		Si Respondió Que Si, Especifique la Enfermedad			
	SI	NO				
Es Alérgico a determinados medicamentos		Si Respondió que Si, especifique qué medicamento				
Si	No					
Tiene Hermanos en la Institución		Si Respondió que Si, Escriba los Nombres, Grado y Sección				
Si	No					
Vive con ambos Padres		Solo con Mamá	Solo con Papá	Con otro Familiar (Especifique)		

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Si	No				
Transporte a la Institución					
Transporte Escolar	Transporte Público	Transporte Propio	Viaja Solo	Otro	
Especifique Otro Medio De Transporte					
Distancia, en Kilómetros, que recorre desde su Residencia hasta la Institución					
II. Datos De Los Padres De Familia/Tutores O Responsables					
Nombre y apellidos del Padre			Nombre y apellidos de la Madre		
N° DUI	Edad	Fec. Nac.	N° DUI	Edad	Fecha de nacimiento
Profesión	Lugar de Trabajo		Profesión	Lugar de Trabajo	
Dirección de Trabajo			Dirección de Trabajo		
Tel. Casa	Tel. Móvil	Tel. Trabajo	Tel. Casa	Tel. Móvil	TEL. TRABAJO
Correo Electrónico			Correo Electrónico		
II. Datos Adicionales Importantes					
Situación civil de los padres de Familia				Casados	
				Por lo civil	Por la iglesia
Casados	Unidos	Separados	Viudo/A	Divorciados	Madre soltera
Responsable del estudiante ante la Escuela				N° DUI	
Parentesco	Correo Electrónico			Teléfono	
Responsable para retirar documentos ante la Escuela				N° DUI	
Parentesco	Correo Electrónico			Teléfono	
Compromiso al aceptar la inscripción del estudiante en la Escuela Salesiana "Domingo Savio" Por la presente nos comprometemos a cumplir con el Reglamento de la Escuela y a participar en todas las actividades culturales y religiosas que se organicen durante todo el ciclo escolar.					
Firma Padre o Madre		Firma Directora		Nombre del Estudiante	
Nota: Esta Solicitud debe presentarse completamente llena. Es importante que la determinen el contrato individual de inscripción que está en la parte de atrás de la Escuela.					
Estado de la Matrícula					
Matriculado			Sección		

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.6 procedimientos del Requisito 9 Seguimiento.

8.6.1 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas pertinentes del SIG	Código	ESDS-PROD-SIG-23
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo.

Establecer y definir los mecanismos necesarios, para medir la satisfacción de las partes interesadas, con el fin de obtener su percepción sobre los productos y servicios educativos ofrecidos por la ESDS.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica desde la creación de herramientas, encuestas, tabulación de resultados, informe y comunicación de los resultados a las partes interesadas pertinentes.

3. Responsabilidades.

Dirección

- Establecer los recursos necesarios para el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, docentes y otros beneficiarios.
- Determinar las metodologías y herramientas para obtener, realizar el seguimiento y revisar los resultados de la satisfacción de los estudiantes, docentes y otros beneficiarios.

Recursos humanos

- Ejecutar las herramientas de satisfacción de los estudiantes, docentes y partes interesadas pertinentes del SIG.
- Recopilar la información, tabular los datos y generar el reporte de informe final de la satisfacción.
- Comunicar los resultados de la satisfacción a las partes interesadas pertinentes del SIG.

4. Definiciones

- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Encuesta:** herramienta de medición que recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, con el fin de conocer su opinión y satisfacción.
- **Muestra:** es la representación de una población objeto de estudio que se usa, para establecer la percepción y experiencia de los clientes o partes interesadas.
- **Docente:** persona que desempeña actividades de enseñanza.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.
- **Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- **Producto educativo:** recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5. Contenido del documento.

5.1 Delimitación de las partes interesadas

Las partes interesadas se identifican y limitan mediante el *Procedimiento de Identificación del contexto de la organización (ESDS-PROD-SIG-01)*. Su objetivo es identificar y evaluar a las partes interesadas de la ESDS que se ven afectadas por los servicios educativos ofrecidos por la institución y por el SIG implementado, definiendo claramente a dichas partes interesadas como:

- Estudiantes, pupilos y aprendices.
- Otros beneficiarios: Gobierno, comunidad, padres de familia o tutores.
- Personal: empleados, voluntarios.
- Otros: organizaciones, ONG, organizaciones educativas, medios y sociedad, proveedores externos, otras partes interesadas, accionista, exalumnos.

5.2 Diseño del método de evaluación

Para diseñar y establecer el método de evaluación la ESDS, desarrolla los pasos siguientes:

1. La dirección ha definido que el método utilizado, para identificar el nivel de satisfacción de las partes interesadas será la encuesta de satisfacción, la cual permite obtener una percepción específica de las partes interesadas.
2. Diseño del Instrumento de medición; la dirección ha establecido tres herramientas que se utilizan de forma física, clasificadas según su alcance de la forma siguiente:
 - Formato de encuesta de satisfacción de los estudiantes (ESDS-FO-SIG-25).
 - Formato de encuesta de satisfacción de los docentes (ESDS-FO-SIG-26).
 - Formato de encuesta de satisfacción de otras partes interesadas (ESDS-FO-SIG-27).

La finalidad de estas encuestas es identificar el nivel de satisfacción de los alumnos y docentes de la ESDS. Las herramientas de encuestas de satisfacción tienen su alcance en los servicios que ofrece la ESDS, nivel de atención y comunicación, las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.

3. Diseño de los criterios para calificación del nivel de aceptación de las encuestas: la calificación por pregunta se realiza bajo los parámetros siguientes:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- Insatisfecho (0 Punto). Hay deficiencias que afectan negativamente la experiencia educativa y no está de acuerdo con la condición actual de los servicios.
 - Moderadamente Satisfecho (3 puntos). El aspecto evaluado cumple con los requisitos básicos o cumple parcialmente las expectativas, el estudiante no está ni satisfecho ni insatisfecho con el aspecto evaluado.
 - Satisfecho (5 Puntos). El aspecto evaluado cumple con las expectativas y proporciona una experiencia positiva al estudiante.
4. Definición de la muestra: una vez establecidos el método y las herramientas, se define el alcance de la medición de la satisfacción. Este proceso se realiza a través de una muestra representativa de las partes interesadas, la cual se determina en función del alcance y la cantidad de la población a evaluar

- Para poblaciones finitas de 50 miembros o menos, como los docentes y otras partes interesadas, donde exista un representante de cada grupo, se utilizará el 100% de la población como muestra total para la evaluación.
- Para poblaciones finitas superiores a 50 miembros, como los padres de familia, tutores legales y estudiantes, se realizará una muestra representativa de la manera siguiente:

Fórmula para identificar la población finita requerida:

$$n = \frac{N Z^2 \frac{\alpha}{2} PQ}{(N - 1)d^2 + Z^2 \frac{\alpha}{2} PQ}$$

Donde:

n = Tamaño muestral.

N = Tamaño poblacional o universo.

$Z_{\alpha/2}$ = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza.

d² = Error de estimación máximo aceptado.

P = Probabilidad de que ocurra el evento deseado (éxito).

Q (1-P) = Probabilidad de que no ocurra el evento deseado.

5. Una vez determinados todos los elementos de diseño y selección de la muestra, se desarrolla la herramienta y se lleva a cabo una prueba piloto, para evaluar su funcionalidad y asegurar que no presente problemas durante su ejecución. Los resultados obtenidos de esta prueba se revisan, y se realizan los ajustes necesarios.
6. Una vez realizados los ajustes, verificados por la dirección, la herramienta final se envía a revisión y aprobación por la alta dirección.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

5.3 Evaluación de la satisfacción.

La evaluación de la satisfacción se lleva a cabo mediante la aplicación de la herramienta definida, la cual se aplica a la muestra de acuerdo con lo siguiente:

1. La dirección comunica la apertura del proceso para evaluación de la satisfacción a los alumnos, docentes y partes interesadas, esta evaluación se realiza una vez por año, en frecuencias y espacios programados.
2. Para evaluar la satisfacción de los alumnos y docentes, las herramientas de evaluación se envían al coordinador académico, quien se encarga de planificar su ejecución en función del desarrollo académico y los tiempos establecidos para la recolección de datos. La muestra de alumnos, previamente seleccionada, recibe la evaluación de satisfacción de manera confidencial. Tanto a alumnos como a docentes se les entrega la encuesta, la cual deben completar de forma privada. Una vez realizada, la encuesta se coloca en un depósito destinado para ello.
3. Para la evaluación de satisfacción de otras partes interesadas, como padres de familia, docentes, proveedores y demás, se les entrega un formulario en formato físico o se les envía de manera digital en formato PDF, permitiéndoles imprimirlo y completar los ítems correspondientes.
4. Una vez finalizado el tiempo establecido para recolectar las evaluaciones, las encuestas se clasifican según su origen como “encuestas de satisfacción estudiantes, docentes, otras partes interesadas y se envían al área de recursos humanos.

5.4 Tabulación y revisión de los datos.

Las encuestas completadas son revisadas y tabuladas por el encargado de recursos humanos de la forma siguiente:

1. El área de recursos humanos evalúa cada una de las encuestas según su origen, alumnos, docentes y otras partes interesadas. Seguidamente coloca los resultados en una Matriz de Resultados en Microsoft Excel o Google sheets.
2. Los resultados consolidados de cada grupo de origen (estudiantes, docentes y otras partes interesadas) definen el porcentaje de participantes satisfechos con los servicios y productos ofrecidos por la ESDS.
Para evaluar y clasificar el nivel de satisfacción de la muestra evaluada, el encargado de recursos humanos utiliza los criterios de aceptación o rechazo siguientes:

Criterio	Parámetro de Aceptación
Insatisfecho	1%-49 %
Modestamente Satisfecho	50%-79%:
Satisfecho	80% -100%

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

3. Una vez tabulados los datos, se genera un informe de satisfacción de los estudiantes, docentes y partes interesadas. Este informe es enviado a la dirección para su revisión y aprobación de los datos evaluados.
4. Con el informe de los resultados, se programa una reunión con el equipo de la alta dirección, para comunicar y revisar los resultados obtenidos.
5. Según los niveles de satisfacción, el equipo de alta dirección realiza un análisis de las posibles causas que originan los niveles de insatisfacción y satisfacción moderada. Una vez identificadas estas causas, el equipo define planes de acción destinados a aumentar el nivel de satisfacción cuando este sea bajo, y a mantenerlo cuando se alcance la meta establecida en el indicador.

5.5 Seguimiento

- El seguimiento de la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas se realiza de forma anual.
- La implantación y el seguimiento de la ejecución y cierre de planes de acción se realiza según la frecuencia definida en cada una de las acciones establecidas, para mantener o aumentar el nivel de satisfacción.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registros

Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes

	Escuela Salesiana Domingo Savio Encuesta de Satisfacción de los estudiantes	Código	ESDS-FO-SIG-25
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Introducción. Queremos conocer tu opinión sobre diversos aspectos de tu experiencia educativa en la Escuela Salesiana Domingo Savio. Tus respuestas serán tratadas con confidencialidad y ayudarán a conocer tu nivel de satisfacción en diferentes áreas de la educación.

Instrucciones. El cuestionario presenta una serie de enunciados relacionados al nivel de satisfacción, para cada enunciado puede marcar con una "X" la opción que refleje su opinión: "Insatisfecho", Moderadamente insatisfecho" y "Satisfecho".

Información General

Edad:

Género: () Masculino () Femenino

Grado:

N°	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
1	¿Crees que la escuela es un lugar seguro donde puedes concentrarte y aprender sin preocupaciones?			
2	¿Estas satisfecho con el respecto que tus compañeros y maestros?			
3	¿Estas satisfecho participando en las actividades del club de deportes de la Escuela?			
4	¿Estás satisfecho participando en el club de tareas de la Escuela?			
5	¿Estás satisfecho con la ayuda que recibes en la escuela (las hermanas, psicólogo, personal administrativo) cuando tienes preguntas o problemas?			
6	¿Estás contento con la limpieza del cafetín y la comida que te venden en la escuela?			
7	¿Te sientes contento con la ayuda y el apoyo que recibes de tus maestros durante las clases?			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

N°	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
8	¿Te sientes satisfecho con la forma en que los maestros te tratan durante el recreo, actividades deportivas o clases?			
9	¿Estás contento con las indicaciones que recibes de los maestros, para llevar a cabo tus tareas escolares?			
10	¿Conoces sobre los eventos y actividades importantes que ocurren en la escuela?			
11	¿Los maestros te hablan de manera clara y entiendes lo que dicen?			
12	¿Tu escuela se preocupa por incluir a todos los estudiantes y hacerlos sentir bienvenidos?			
13	¿Te gusta cómo enseña tu maestro y cómo explica las cosas para que entiendas las clases y puedas hacer tus tareas?			
14	¿Los maestros hacen que sea fácil entender y te motivan a participar en clase?			
15	¿Te gustan los libros, materiales y la tecnología que usas en la escuela?			
16	¿Crees que los libros, materiales y la tecnología te ayudan a aprender de manera interesante?			
17	¿Te parece que las pruebas y exámenes incluyen lo que te enseñaron en clase?			
18	¿Te parecen claras las preguntas y las instrucciones de las pruebas y exámenes?			
19	¿Recibes comentarios positivos y amables sobre tus trabajos y exámenes?			
20	¿Crees que la escuela se preocupa para que aprendas y te ayuda a ser un mejor estudiante?			
21	¿Crees que las aulas, laboratorios y la biblioteca de la escuela están en buen estado?			
22	¿Has tenido charlas en la escuela sobre qué hacer en caso de accidentes y emergencias?			
23	¿Te sientes seguro/a usando las gradas, la cancha de fútbol y el gimnasio durante las clases y actividades?			
24	¿Te sientes seguro caminando en el área de los baños?			
26	¿Cuándo te lastimas o te caes durante las clases o el recreo, te ayudan rápidamente los maestros o adultos de la escuela?			
27	¿Has participado en los simulacros de evacuación y emergencia en caso de sismos o incendio?			
28	¿Conoces los lugares a donde debes ir si hay una emergencia en la escuela?			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Formato de encuesta de satisfacción de los docentes

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de encuesta de satisfacción de los docentes	Código	ESDS-FO-SIG-26
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Introducción. Queremos conocer su opinión sobre diversos aspectos de su experiencia laboral en la Escuela Salesiana Domingo Savio. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y ayudarán a conocer su nivel de satisfacción laboral.

Instrucciones. El cuestionario presenta una serie de enunciados relacionados al nivel de satisfacción y condición laboral. Marque con una "X" la casilla con la respuesta que estime conveniente.

Información General Edad: _____ Género: () Masculino () Femenino

N°	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
1	¿Tiene claridad sobre sus roles y responsabilidades en los procesos educativos?			
2	¿Considera que los procesos educativos están bien definidos y son efectivos?			
3	¿Cómo se siente trabajando en la Escuela?			
4	¿Cómo se siente con las actividades que se le asignan cuando debe cubrir la ausencia de un colega?			
5	¿La institución fomenta y apoya su desarrollo profesional?			
6	¿Cómo se siente con las oportunidades de formación y capacitación que ofrece la Escuela?			
7	¿Qué le parece el liderazgo que demuestra la dirección de la Escuela?			
8	¿Como se siente con el apoyo, respaldo y orientación que brinda el área de recursos humanos?			
9	¿Qué le pareció su proceso de reclutamiento y selección cuando ingreso a la institución?			
10	¿Cómo evalúa la calidad de la comunicación interna en la Escuela?			
11	¿Considera que la información relevante es comunicada oportunamente?			
12	¿Tiene acceso a los datos e información necesaria, para desempeñar su trabajo de manera efectiva?			
13	¿Está conforme con los canales de comunicación (correos, mensajes, etc.) utilizados por la escuela?			
14	¿Recibe retroalimentación oportuna sobre su desempeño?			
15	¿Le parece que la retroalimentación que recibe de su jefe inmediato es objetiva?			
16	¿Se siente respetado(a) y valorado(a) independientemente de su género, raza, religión o creencias?			
17	¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones de la escuela y el área de comedor de docentes?			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

N°	Preguntas	Evaluación		
		Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho
18	¿Cómo evalúa la higiene, limpieza y los alimentos ofrecidos en la cafetería de la Escuela?			
19	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y los padres de familia?			
20	¿Cómo evaluaría la relación que existe entre la escuela y la comunidad educativa?			
21	¿Cómo se siente con el trato que recibe de los alumnos?			
22	¿Cómo se siente con el trato que recibe de los padres de familia?			
23	¿Considera que se respetan los derechos de los estudiantes?			
24	¿Considera que se satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes?			
25	¿Se promueve una cultura de cambios y mejora de los servicios educativos?			
26	¿El ambiente de la Escuela fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?			
27	¿Cómo califica el estado y la disponibilidad de los recursos educativos (material didáctico, tecnología, etc.)?			
28	¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas necesarios, para desempeñar su trabajo adecuadamente?			
29	¿Considera que las herramientas tecnológicas (computadores, proyectores, etc.) disponibles son adecuadas para apoyar su trabajo?			
30	¿Cómo se siente con los procedimientos e instrucciones para planificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de la escuela?			
31	¿Considera que las herramientas utilizadas para el reporte de las notas del desempeño de los alumnos son adecuadas?			
32	En su calidad de docente, ¿el material didáctico que prepara es conforme a las planificaciones educativas?			
33	¿El mobiliario y equipo del salón de clase le ayudan a desempeñar su trabajo eficientemente?			
34	¿Cómo califica las medidas implementadas para la prevención de riesgos ocupacionales en la Escuela?			
35	¿Considera que le ayudan a la prevención de riesgos las capacitaciones y formaciones en temas de seguridad y salud ocupacional?			
36	¿Considera que el salón de clase es confortable (no genera estrés o enfermedades ocupacionales)?			
37	¿Qué le parece las gestiones realizadas por el comité seguridad y salud ocupacional para la prevención de los riesgos existentes en la escuela?			
38	¿Qué le parece la señalización y el nivel de seguridad de las instalaciones de la Escuela?			
39	¿Considera que la escuela realiza gestiones adecuadas para mejorar las instalaciones y prevenir los riesgos ocupacionales?			

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

8.6.2 Procedimiento de Auditoría Interna del SIG

	Escuela Salesiana Domingo Savio Procedimiento de Auditoría Interna del SIG	Código	ESDS-PROD-SIG-24
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

1. Objetivo.

Establecer la metodología para la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas del Sistema de Gestión, asegurando su conformidad con los requisitos establecidos por las normas ISO 21001:2018 (Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas) e ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).

2. Alcance.

El procedimiento cubre la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas, asegurando que se evalúen de manera integral todos los aspectos dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la organización, que abarca tanto el Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas (ISO 21001:2018) como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018).

3. Responsabilidades.

Alta Dirección

- Disponer los recursos necesarios para el desarrollo de las auditorías internas, según la frecuencia establecida.
- Demostrar el liderazgo a través de su participación o asignación de responsabilidades para el seguimiento y revisión por la dirección.
- Recibe y revisa en conjunto al equipo auditado los resultados de la auditoría interna.
- Aprobar programa y plan de auditorías

Dirección

- Es responsabilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Gestor del *Programa de Auditoría Internas (ESDS-FO-SIG-28)* y líder del equipo de auditoría.
- Elaborar el *Programa de Auditoría Internas (ESDS-FO-SIG-28)*.
- Elaborar el Plan de Auditorías Internas en conjunto al equipo auditor.
- Asegurarse de la implementación del programa y Plan de Auditoría del SIG.
- Asegurarse de que se gestionan y mantienen los registros apropiados del *Programa de Auditoría Internas (ESDS-FO-SIG-28)*.
- Comunica a los departamentos que se realizará Auditoría del SIG.
- Evaluar, aprobar y comunicar las responsabilidades al equipo auditor. Evaluación de su equipo auditor.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Audidores del SIG.

- Responsable de conducir el proceso de Auditoría del SIG.
- Informar al personal auditado sobre los motivos y finalidad de la Auditoría del SIG.
- Participar en la selección de los otros miembros del equipo auditor.
- Comprobar la implantación del SIG y la existencia de requisitos, procesos o producto, incumplidos o sujetos a observaciones.
- Mantener en custodia los documentos generados en la Auditoría, salvaguardando la confidencialidad de estos.

4. Definiciones.

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias objetivas y evaluarlas objetivamente, a fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría.
- **Auditoría combinada:** auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditor en dos o más sistemas de gestión.
- **Programa de auditoría:** acuerdos para un conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Auditado:** organización que es auditada en su totalidad o partes.
- **Equipo auditor:** una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos auditor: persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Observador:** persona que acompaña al equipo auditor, pero no actúa como un auditor.

5. Contenido del Documento

5.1 Planificación de Auditorías Internas

La planificación de las auditorías internas del SIG se realiza de la forma siguiente:

Identificación de la necesidad de auditorías

La dirección de la organización evalúa la necesidad de realizar auditorías internas en los procesos cubiertos por el SIG, tomando en cuenta varios factores como el historial de auditorías previas, los resultados obtenidos, las posibles no conformidades detectadas en auditorías pasadas y los riesgos asociados a cada proceso. La identificación de las áreas que requieren auditoría se basa en una evaluación de la criticidad de los procesos, la complejidad de las actividades y las normativas o requisitos legales aplicables.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Selección y competencias del equipo auditor

Una vez identificadas las áreas a auditar, la dirección selecciona el equipo auditor adecuado en función de los procesos y requisitos a auditar. Esta selección toma en cuenta la experiencia, formación y habilidades específicas requeridas para cada tipo de auditoría (calidad educativa o seguridad y salud en el trabajo). Además, la dirección verifica las competencias del equipo auditor mediante una evaluación de la formación y experiencia previas, garantizando que los auditores posean los conocimientos necesarios para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva y objetiva.

Elaboración del Programa Anual de Auditorías Internas

La dirección es responsable de elaborar el *Programa Anual de Auditorías Internas (ESDS-FO-SIG-28)*, que debe contener los elementos siguientes:

- **Objetivos** de las auditorías: se definen los objetivos específicos de cada auditoría, alineados con los objetivos estratégicos del SIG y las prioridades de la organización.
- **Evaluación de riesgos y oportunidades:** se identifican los riesgos potenciales y las oportunidades de mejora en los procesos cubiertos por el SIG, tomando en cuenta las lecciones aprendidas, los resultados de auditorías anteriores y el contexto organizacional.
- **Plan de acción:** la dirección establece un plan de acción, para abordar los riesgos y las oportunidades identificadas, definiendo actividades específicas, a fin de mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades de mejora.
- **Recursos necesarios:** se identifican los recursos humanos, materiales y financieros necesarios, para llevar a cabo las auditorías de manera efectiva.
- El programa debe ser revisado y aprobado por la Alta Dirección, garantizando que esté alineado con las políticas y objetivos estratégicos de la organización.

Difusión del Programa Anual de Auditorías Internas

Una vez que el *Programa Anual de Auditorías Internas (ESDS-FO-SIG-28)*, ha sido aprobado por la Alta Dirección, la dirección se encarga de comunicar el programa a todas las partes interesadas dentro de la organización, incluidos los responsables de los procesos a auditar. La difusión debe asegurar que todos los involucrados estén al tanto de los tiempos, objetivos y alcances de las auditorías, promoviendo la transparencia y la colaboración durante el proceso de auditoría.

5.2 Preparación de Auditorías Internas.

La preparación de las auditorías internas se realiza según el *Plan de Auditorías Internas aprobado (ESDS-FO-SIG-29)*, y difundido, para preparar la auditoría se realiza lo siguiente:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Selección del Equipo Auditor Interno

La **dirección** selecciona a los miembros del equipo auditor interno, compuesto por:

- Auditor líder. Responsable de la planificación, ejecución y reporte de la auditoría.
- Auditores internos. Encargados de realizar las auditorías en los procesos asignados bajo la supervisión del auditor líder.
- **Expertos.** Profesionales con conocimientos específicos en los procesos a auditar, que pueden ser necesarios, para evaluar áreas técnicas o especializadas.
- **Observadores.** Personas que no participan activamente en la auditoría, pero que están presentes para aprender y observar el proceso.

Antes de su asignación, la dirección verifica que los miembros del equipo auditor cumplan con los requisitos de competencia establecidos en los procedimientos internos, incluyendo formación, experiencia y conocimiento en los estándares ISO, la normativa aplicable y las mejores prácticas de auditoría.

Preparación del Plan de Auditoría Interna

El auditor líder es responsable de la preparación del Plan de Auditoría Interna del SIG utilizando la herramienta establecida, el *Formato de Plan de Auditorías Internas (ESDS-FO-SIG-29)*. Este plan debe incluir los elementos claves siguientes:

- **Objetivos de la auditoría.** Los objetivos específicos que se desean alcanzar durante la auditoría, alineados con los requisitos del SIG.
- **Alcance de la auditoría.** Los procesos, áreas y requisitos específicos que serán auditados, de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías.
- **Criterios de auditoría.** Las normas ISO, legislación y procedimientos internos que servirán como base para la auditoría.
- **Métodos de auditoría.** Las técnicas que se utilizarán durante la auditoría, como entrevistas, revisión de documentos, observación directa, etc.
- **Cronograma de actividades:** La planificación detallada de las fechas y tiempos previstos para cada fase de la auditoría (revisión documental, entrevistas, observaciones, etc.).

Además, el auditor líder debe preparar las herramientas de auditoría necesarias, como las Listas de Verificación de Auditoría Interna, que deben estar alineadas con los requisitos de las normas del SIG, la normativa legal y los procedimientos internos. Estas listas permiten guiar el proceso de auditoría y asegurar que se cubren todos los aspectos relevantes de manera sistemática y objetiva.

Revisión del Plan de Auditoría y Criterios de Auditoría

La dirección lleva a cabo una revisión detallada del Plan Anual de Auditorías Internas, con el fin de identificar las auditorías internas programadas para el período correspondiente. Además, la dirección revisa los criterios de la auditoría, que incluyen:

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

- **Normativa legal.** Se revisan las leyes, regulaciones y requisitos aplicables a los procesos que se van a auditar.
- **Normas ISO del SIG.** Se revisan las normas internacionales relacionadas con el SIG, como ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018, que guiarán la auditoría.
- **Información documentada interna.** Se consultan los procedimientos, manuales, registros y otros documentos relevantes que describen los procesos y controles internos a auditar.

Comunicación del Plan de Auditoría a las Partes Interesadas

Con al menos 15 días de anticipación a la fecha de inicio de la auditoría, el auditor líder envía un comunicado de auditoría interna a todas las partes interesadas dentro de la organización.

5.3 Ejecución de Auditorías Internas.

La ejecución de las auditorías se realiza conforme con el *Plan de auditorías internas (ESDS-FO-SIG-29)*:

Reunión de apertura

El auditor líder llega al área o proceso a auditar, según lo previsto, y presenta al equipo auditor al personal correspondiente. Seguidamente procede con la Reunión de Apertura conforme con el *Plan de Auditoría Interna (ESDS-FO-SIG-29)*, en la cual el auditor líder explica los objetivos, alcance y criterios de la auditoría; así como, el plan de trabajo. Se aclaran dudas y se recogen comentarios o sugerencias del equipo auditado.

Recopilación y verificación de la información.

El auditor líder inicia la auditoría según lo estipulado en el plan, distribuyendo al equipo auditor según las áreas, procesos o funciones asignadas. El equipo auditor recolecta y verifica la evidencia objetiva relevante (documentos, entrevistas, observaciones y registros), para evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado (SIG).

Retroalimentación durante y al final de la auditoría

Durante la auditoría y al concluir cada área o proceso, el equipo auditor proporciona retroalimentación al auditado sobre los hallazgos preliminares, destacando áreas de mejora o posibles no conformidades.

Evaluación de los hallazgos.

El equipo auditor analiza los hallazgos en relación con los criterios establecidos, clasificándolos en: conformidad, no conformidad, observaciones u oportunidades de mejora. También, se redactan las conclusiones finales. Al finalizar la auditoría, el equipo auditor se reúne para revisar los hallazgos, resolver dudas y asegurar que los hallazgos sean claros y correctamente clasificados.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Reunión de cierre.

El auditor líder organiza una reunión de cierre con el equipo auditado, a fin de presentar y discutir los hallazgos. Se revisa el tipo de hallazgo y se acuerdan plazos para la corrección de no conformidades o la implementación de mejoras.

5.4 Informe de auditoría interna.

El informe de la auditoría se construye con los resultados obtenidos del proceso, de la manera siguiente:

1. La auditoría líder prepara el Informe, utilizando el *Formato de Informe de auditoría interna (ESDS-FO-SIG 30)*, donde define los responsables, los objetivos de la auditoría.
2. El auditor líder comunica a las partes interesadas el informe de auditoría interna, utilizando los medios electrónicos, donde detalla el informe y las herramientas a utilizar, para detallar el análisis de causa-raíz, plan de acción y proceso para la apelación y quejas del proceso de auditoría. El informe es comunicado en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de haber celebrado el proceso de auditoría interna.
3. El equipo auditado recibe el informe de auditoría interna y tienen un periodo no mayor a 15 días hábiles, para enviar sus acciones correctivas, para que sean validadas y revisadas por el auditor líder.
4. El auditor líder recibe el plan de acciones correctivas, lo revisa y envía una notificación de aprobación al equipo auditado.

5.5 Seguimiento y cierre de las acciones correctivas.

El seguimiento y cierre se realiza ejecutando el plan de acciones correctivas, en el cual el responsable de cada área de proceso realiza el cierre de las no conformidades, de la forma siguiente:

1. El equipo auditado a través de sus líderes de proceso coordina la implementación de las acciones correctivas, correcciones y otras acciones de mejora, según lo detallado en el plan de acciones correctivas.
2. El auditor líder en la próxima auditoría interna verifica las acciones ejecutadas, la información documentada mantenida, para demostrar el cumplimiento y se asegura que las acciones establecidas hayan cerrado la no conformidad y evitaron su incidencia.

5.6 Evaluación de satisfacción del proceso de auditoría interna

Se evalúa al equipo de auditores internos por parte del personal auditado, mediante el uso de herramienta de satisfacción del cliente, el cual se establecen criterios de comportamiento del auditor, desarrollo y comunicación durante la auditoría, entre otros aspectos que indican la conformidad del servicio.

6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Responsable	Descripción Del Cambio
Septiembre 2024	V1	Maestrante	Creación del Documento.

 ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

7. Formatos de registro

 ESCUELA SALESIANA DOMINGO SAVIO	Escuela Salesiana Domingo Savio Programa Anual de auditorías Internas	Código	ESDS-FO-SIG-28
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

[illegible]

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Formato de Plan de auditorías Internas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Plan de Auditorías Internas	Código	ESDS-FO-SIG-29
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Código:			
Lugar de la auditoría:			
Fecha de la auditoría:			
Equipo de auditores			
Auditor	Categoría	Siglas	Equipo auditado
Objetivos y alcance de la auditoría			
- Evaluar el cumplimiento del SIG - Determinar el cierre de las acciones correctivas de auditorías externas e internas - Determinar fortalezas y oportunidades de mejora			
Criterios de la auditoría y documentos de referencia			
Medios / recursos			
- El equipo auditor debe disponer de un lugar adecuado, para realizar las reuniones internas en las instalaciones de la empresa. - Los responsables de las áreas auditadas deben poner a disposición del equipo auditor los documentos relacionados con los objetivos y el alcance de esta auditoría. - Los miembros del equipo auditor deben contar con una copia no controlada de: control maestro para los documentos vigentes del SIG.			

Agenda de la auditoría:	
	Fecha de la auditoría: miércoles 24 de mayo

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Horario	Procesos / actividades por auditar	Requisito ISO 21001:2018	Requisito ISO 45001:2018	Equipo auditado	Auditor

Almuerzo					

Agenda de la reunión inicial:

- Apertura de la auditoría.
- Confirmación del objetivo, alcance y metodología a utilizar en la auditoría conforme al plan.
- Explicación de que esta auditoría se realiza a través de un muestreo, por lo que pueden existir otras observaciones no identificadas en el informe final.
- Revisión y modificaciones (si procede) al Plan de la Auditoría.

Agenda de la reunión final:

- Apertura de la reunión.
- Lectura del informe de auditoría, dando énfasis a los principales hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Firma del informe de auditoría.
- Recordar que deben investigar las causas de las no conformidades sin demora injustificada, para evaluar la necesidad de adoptar acciones y así asegurarse de que no vuelvan a ocurrir.

Registro de firmas

Auditor líder	

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Informe de Auditorías Internas

	Escuela Salesiana Domingo Savio Informe de Auditorías Internas	Código	ESDS-FO-SIG-30
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Código:							
Fecha de la auditoría:							
Lugar de la auditoría:							
1. Equipo de auditores							
Auditor	Categoría	Siglas	Equipo auditado				
2. Objetivos y alcance de la auditoría							
3. Criterios de la auditoría y documentos de referencia							
4. Descripción de las fortalezas encontradas							
5. Descripción de las no conformidades							
A continuación, se presenta la descripción de las no conformidades identificadas durante esta auditoría.							
Nº	Requisitos ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018	Descripción de la no conformidad	Proceso/ actividad auditada	Tipo de acción	Responsable de solución	Plan de acción	Fecha de cierre
Descripción de las observaciones							

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

6. Conclusiones de la auditoría							
7. Registro de firmas							
Auditor líder							
Jefe del SIG (dirección)							

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas.

	Escuela Salesiana Domingo Savio Formato de registro evaluación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas.	Código	ESDS-FO-SIG-31
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

Descripción de la No Conformidad				
Fecha:	Ubicación:		No Conformidad No.:	
Origen de la No Conformidad:	Inspección diaria	Auditoría Interna	Auditoría Externa	Otro.
	Especifique:			
Describa la no conformidad encontrada:				
Nombre y firma de la persona a la cual se levanta la No Conformidad			Nombre y Firma jefe del SIG	
Acciones tomadas para asegurar conformidad				
Análisis de causas:			Acción Correctiva	
			Acción Preventiva	
			Fecha máxima para el cumplimiento de las acciones	
			Nombre y Cargo del responsable de la Implementación de las Acciones Tomadas	
Acciones de seguimiento e implementación de acciones correctivas/preventivas				
Descripción de las Acciones de Seguimiento:			Fecha	Firma de Vo. Bo. Calidad
Comprobación de la eficacia				
¿Las acciones correctivas/preventivas establecidas fueron cumplidas en las fechas indicadas?			Si	No

	Escuela Salesiana Domingo Savio Manual de Procedimientos de SIG ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018.	Código	ESDS-MAN-SIG-03
		Versión	V1
		Creación	Septiembre 2024

¿Las acciones tomadas para asegurar conformidad fueron adecuadas, de tal manera que no se repitieron las no conformidades en los siguientes 2 meses?	Si	No
¿El seguimiento dado a la no conformidad aseguró el cumplimiento de las medidas tomadas?	Si	No
Fecha de cierre y firma de encargado de calidad	Observaciones:	